

Анкета «Оценка удовлетворенности клиентов ООО НПП «Завод Стеклопластиковых труб».

В соответствии с требованиями API Q1, стремлением совершенствовать Систему Менеджмента Качества, основным принципом которого является удовлетворенность потребителей, просим Вас заполнить данную анкету.

Общие сведения о Вашем предприятии

1. Наименование предприятия, адрес

Заполните, пожалуйста, анкету, отвечая на вопросы по каждому критерию

Критерий № 1 . Восприятие потребителями продукции и услуг

вопрос	ответ	
Оцените уровень профессионализма сотрудников в части проработки заявок и заключения договоров (на пожелания потребителя, отзывчивость)	абсолютно удовлетворен	
	отчасти удовлетворен	
	абсолютно не удовлетворен	
В случае отрицательного ответа, просим указать причину		
Оцените уровень профессионализма сотрудников в части решения технических вопросов (советы и помощь со стороны персонала ЗСТ, доступность технической документации)	удовлетворен	
	отчасти удовлетворен	
	не удовлетворен	
В случае отрицательного ответа, просим указать причину		
Удовлетворяет ли качество продукции Вашим требованиям ?	да	
	нет	
Если какой либо из параметров качества нашей продукции Вас не удовлетворяет, укажите причину		
Оцените как изменилось качество нашей продукции за последний год	повысилось	
	осталось на прежнем уровне	
	понизилось	

	<i>предприятие</i>	<i>оценка</i>
Оцените других производителей по уровню качества продукции по 5-ти бальной шкале (5-отлично,4-хорошо,3-удовлетворительно,2-плохо,1-очень плохо)		
Критерий № 2. Цена		
Удовлетворены ли Вы уровнем цен на нашу продукцию	да	
	нет	
Оцените других производителей по уровню цен(5-очень высокие,4-высокие,3-умеренные,2-низкие,1-очень низкие)	<i>предприятие</i>	<i>оценка</i>
Критерий № 3. Надежность поставок		
Оцените надежность поставок продукции	да	
	нет	
Оцените послепродажное сопровождение продукции	отличное	
	удовлетворительное	
	плохое	
Намерение купить продукцию и услуги организации повторно	да	
	нет	
Критерий № 4. Упаковка, маркировка и транспортировка продукции		
Оцените качество упаковки нашей продукции с точки зрения сохранности продукции во время доставки	отличное	
	удовлетворительное	
	плохое	
Оцените качество маркировки нашей продукции с точки зрения возможности идентификации товара	отличное	
	удовлетворительное	
	плохое	
Критерий № 5. Соответствие цены и качества продукции		
Считаете ли Вы, что цены нашей продукции соответствуют ее качеству?	да	
	нет	
	затрудняюсь ответить	
Если Вы ответили на предыдущий вопрос отрицательно, укажите каковы на Ваш взгляд причины несоответствия цены и качества нашей продукции	слишком высокие цены при хорошем качестве	
	цены завышены, уровень качества низкий	
	причина в другом(укажите)	
	затрудняюсь ответить	

Выскажите свои пожелания по улучшению работы ООО НПП "ЗСТ" _____

БЛАГОДАРИМ ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

Ваше мнение будет учтено при разработке мер по улучшению деятельности нашего предприятия.

Анкету заполнил

(фамилия, имя, отчество)

(должность)

(подпись)