**Анкета удовлетворенности потребителя**

**Уважаемые Партнеры**

Прошу Вас оценить степень удовлетворенности качеством работ и сервисом Общества. Ваши ответы на вопросы этой анкеты помогут нам организовать работу нашего предприятия таким образом, чтобы в наивысшей степени соответствовать высоким стандартам в области качества ISO 9001 и наиболее полно и эффективно удовлетворять Вашим требованиям и пожеланиям. Выражаю свою уверенность в том, что результат этой работы послужит дальнейшему улучшению работы с потребителями.

Благодарю Вас за сотрудничество,

С уважением,

Председатель Правления

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Оцениваемый период | Потребитель | | | Дата заполнения | | |
| с по |  |  |  |  |  |  |

**Примечание**: при заполнении анкеты в электронном виде просьба ставить «+» в выбранной Вами графе или использовать выделение цветом. При заполнении печатной версии анкеты выбранный ответ нужно обвести в кружок.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Оцениваемый показатель** | Ваша оценка (максимальный **балл - 10)** | | | | | | | | | | **Пояснения, замечания, предложения** |
| 1. | Доступность информации необходимой вам для составления заказа | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |  |
| 2. | Удовлетворенность оперативностью по информированию о сроках исполнения заказа | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |  |
| 3. | Удовлетворенность фактическими сроками исполнения заказа | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |  |
| 4. | Отношение персонала к клиенту | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |  |
| 5. | Эффективность работы персонала в целом | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |  |
| 6. | Удовлетворенность фактическим качеством работ | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |  |
| 7 | Уровень оперативности в работе с рекламациями | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |  |
| 8 | Динамика повышения уровня сервиса | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |  |
| Развернутые предложения можно дать на отдельных листах |

Благодарим за заполнение анкеты. При работе с анкетами гарантируем соблюдение конфиденциальности.

Толтырылған анкетаны поштамен: 130000 Ақтау қаласы, Құсфабрика аймағы, «МЭБК» АҚ ғимараты , а/я 250; факспен: + 7 (7292) 200 281, е-mail: [info@mrek.kz](mailto:info@mrek.kz) жолдаңыз.

**Тұтынушылардың қанағаттанушылық сауалнамасы**

**Құрметті Әріптестер**

Сізден қанағаттанушылық деңгейін жұмыс сапасымен және Қоғам сервисімен бағалауыңызды сұраймын. Сіздің осы сауалнаманың сұрақтарына берген жауаптарыңыз бізге ISO 9001 сапасы саласындағы жоғары стандарттарға жоғарғы деңгейде сәйкес келу және Сіздің талап-тілектеріңізді толықтай және тиімді қанағаттандыру жағдайымен мекемеміздің жұмысын ұйымдастыруға көмектеседі. Осы жұмыстың нәтижесі тұтынушылардың жұмысын одан әрі жақсартатынына сенемін.

Ынтымастығыңыз үшін Сіздерге алғысымды білдіремін,

Құрметпен,

Басқарма Төрағасы

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Бағалау кезеңі | Тұтынушы | | | Толтырылған күні | | |
| бастап дейін |  |  |  |  |  |  |

**Ескерту**: электронды түрде сауалнаманы толтыру кезінде өзіңіз таңдаған бағанға «+» белгісін қойыңыз немесе бояумен белгілеуді қолданыңыз. Сауалнаманың баспа нұсқамасын толтыру кезінде белгіленген жауапты жақшаға алу қажет.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Бағалау көрсеткіші** | Сіздің бағаңыз (ең жоғарғы **балл - 10)** | | | | | | | | | | **Анықтама, ескерту, ұсыныс** |
| 1. | Тапсырысты жасау үшін қажетті ақпараттардың жетімділігі | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |  |
| 2. | Тапсырысты орындау мерзімі туралы ақпараттандыру бойынша тез орындаушылықтың қанағаттандырушылығы | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |  |
| 3. | Тапсырысты орындаудағы нақты мерзіммен қанағаттандырушылығы | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |  |
| 4. | Қызметкердің клиентке қарым-қатынасы | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |  |
| 5. | Қызметкердің тұтастай жұмыс тиімділігі | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |  |
| 6. | Нақты жұмыс сапасымен қанағаттандырушылығы | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |  |
| 7 | Наразылықпен жұмысқа шапшаңдылық деңгейі | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |  |
| 8 | Сервис деңгейінің арттыру серпіні | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |  |
| Толықтай ұсынысты бөлек бетте беруге болады |

Сауалнаманы толтырғаныңыз үшін алғысымызды білдіреміз. Сауалнамамен жұмыс кезінде құпиялылықтың сақталатынына кепілдік береміз.

Пожалуйста, отправьте заполненную анкету по почте: 130000, г. Актау, район Птицефабрики, здание АО «МРЭК», а/я 250; по факсу: + 7 (7292) 200 281, на е-mail: info@mrek.kz.