

**Анкета оценки удовлетворенности заказчика**

Уважаемый заказчик, для дальнейшего плодотворного сотрудничества с Вами и для работы по улучшению качества предоставляемых нами услуг, убедительно просим ответить на ряд вопросов в прилагаемой анкете и оценить нашу работу по 5-ти балльной системе (5-отлично, 4-очень хорошо, 3- хорошо, 2- удовлетворительно, 1- плохо).

Ваше мнение даст возможность организовать нашу работу на максимально удовлетворение Ваших потребностей.

**Дата заполнения «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.**

**Наименование организации-заказчика услуг**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ФИО и должность заполняющего анкету**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Наименование используемой услуги** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подтверждение соответствия системы менеджмента, товара, услуги)

Примечание. Напротив соответствующего вопроса поставьте «+».

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Оценка деятельности ТОО «Фирма «Жанабет»*** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  1 | Как Вы оцениваете качество оказываемых нами услуг? |   |   |   |   |   |
| 2 | Как Вы оцениваете надежность нашей фирмы как исполнителя Ваших заказов? |   |   |   |   |   |
| 3 | Соблюдает ли наша Фирма условия договорных обязательств? |  |  |  |  |  |
| 4 | Получили Вы полную и достоверную информацию об оказываемых нами услугах? |  |  |  |  |  |
| 5 | Устраивает ли Вас быстрота реагирования на Ваши запросы и ожидания? |   |   |   |   |   |
| ***Оценка деятельности персонала*** |  |  |  |  |  |
| 6 | Как Вы оцениваете отношения к Вам персонала? |  |  |  |  |  |
| 7 | Специалисты вежливы, тактичны и доброжелательны при непосредственном обращении? |  |  |  |  |  |
| 8 | Как Вы оцениваете компетентность и профессионализм персонала? |  |  |  |  |  |
| 9 | Считаете Вы что персонал беспристрастен при принятии решения и проведении работ при подтверждении соответствия? |  |  |  |  |  |
| ***Оценка выполняемых работ (услуг)*** |  |  |  |  |  |
| 10 | Своевременно был оформлен договор на проведение услуг? |  |  |  |  |  |
| 11 | Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых документов для заполнения (заявка, договор)? |   |   |   |   |   |
| 12 | Своевременно был оформлен сертификат (или декларация)? |   |   |   |   |   |
| 13 | Удовлетворены ли Вы качеством оформления сертификата (или декларации)? |   |   |   |   |   |
| 14 | Удовлетворены ли Вы сроками проведения работ? |   |   |   |   |   |
| ***Оценка деятельности бухгалтерии*** |  |  |  |  |  |
| 15 | Как Вы оцениваете предлагаемые способы и график оплаты услуг? |   |   |   |   |   |
| 16 | Своевременно ли был представлены счет на проведение работ? |   |   |   |   |   |
| 17 | Как Вы оцениваете качество оформления бухгалтерских документов? |   |   |   |   |   |
| 18 | Своевременно ли был представлены счета-фактуры, акты выполненных работ? |  |  |  |  |  |
|  | Откуда Вы узнали о ТОО «Фирма «Жаңабет», поставьте  |  |  |  |  |
|  | «галочку» напротив источника информации |  |  |  |  |  |
|  | от коллег |  |   |  |  |  |
|  | из рекламных буклетов |  |   |  |  |  |
|  | по рекомендации других компаний |  |   |  |  |  |
|  | из других источников |  |   |  |  |  |
|  | **Ваши предложения и пожелания** |  |  |  |  |  |

**Выражаем благодарность за внимательное и ответственное отношение к заполнению анкеты.**

**Спасибо за сотрудничество!**