ДП-ЦСПУ-14-Ф-02

Редакция 01

**АНКЕТА**

**по оценке заказчиком качества оказываемых услуг**

**ОПС ПУ ТОО «ЦСПУ»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование организации-заявителя** |  |

**Оцените, пожалуйста, качество услуг, предоставленных Органом по подтверждению соответствия продукции и услуг ТОО «Центр сертификации продукции, услуг» (далее – ОПС ПУ ТОО «ЦСПУ»)**

(**где:** *5 - отлично, 4 – очень хорошо, 3 - хорошо, 2 - удовлетворительно, 1 – плохо (неудовлетворительно)*).

**Отметьте (***обведите или закрасьте***) в таблице ниже, соответствующую цифру.**

* ***Оценка деятельности ОПС ПУ ТОО «ЦСПУ»:***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Какое впечатление оставил у Вас опыт сотрудничества с**  **ОПС ПУ ТОО «ЦСПУ» и отвечала ли оказанная услуга**  **Вашим ожиданиям?** | **Оценка от 1 до 5 баллов** | | | | |
| - Были ли отзывчивы специалисты ОПС ПУ ТОО «ЦСПУ», отвечая на Ваши телефонные звонки? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| - Были ли специалисты ОПС ПУ ТОО «ЦСПУ» вежливы и доброжелательны при непосредственном обращении? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| - Получили ли Вы исчерпывающую информацию об оказываемых ТОО «ЦСПУ» услугах? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| - Оперативность и результативность реагирования на Ваши запросы, и выполнение Ваших требований? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| - Доступность, полнота и достоверность информации о проводимых работах? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| - Насколько приемлемой для Вас является стоимость работ? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| - Квалификация, компетентность и беспристрастность персонала ОПС ПУ? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| - Удовлетворены ли Вы сроками выполнения работ? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| - Качество оформления и точность оформления сертификатов соответствия/деклараций о соответствии? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| - Срок выдачи сертификата соответствия (в части соблюдения согласованных сроков проведения работ)? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| - Доступность и полнота информации об интересующих Вас услугах оказываемых ТОО «ЦСПУ» через Internet? Оцените информативность сайта www.cspu.kz? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Что наиболее важно для Вас при выборе органа по подтверждению соответствия**  **(пронумеруйте по степени важности или отметьте самое важное):** | | | | | |
|  | - Цена услуги |  | - Надежность ОПС |  | - Территориальная близость |
|  | - Качество услуги |  | - Давние связи с ОПС |  | - Имидж организации |

|  |
| --- |
| **7. Ваше мнение о качестве наших услуг в сравнении с другими организациями?** |
| **-** |

|  |
| --- |
| **8. Рекомендовали бы Вы другим организациям заказать наши услуги? (да/нет):** |
| **-** |

|  |
| --- |
| **9. Опишите (при наличии) свою жалобу (замечание) и/или предлагаемые Вами меры по улучшению качества услуг предоставляемых ОПС ПУ ТОО «ЦСПУ»:** |
| **-** |

**Анкету заполнил(а):**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| ***должность представителя***  ***организации-заказчика*** |  | ***подпись*** |  | ***фамилия, инициалы*** |
| **М.П.** |  | **Дата заполнения:** |  |  |

***Благодарим Вас за честную оценку качества предоставляемых услуг!***

Ваши оценки, замечания и пожелания очень важны для нас и обязательно будут рассмотрены руководством ОПС ПУ ТОО «ЦСПУ» с целью постоянного повышения качества предоставляемых услуг.

Заполненную анкету Вы можете направить в ТОО «ЦСПУ»любым удобным для Вас способом:

**- курьерской почтой, по адресу:** 050010, г. Алматы, ул. Каирбекова 53а.

- по факсу: 8 (727) 291-22-80 (вн.223)

- по e-mail: [officemanager@cspu.kz](mailto:officemanager@cspu.kz)

- заполнить данную «АНКЕТУ» лично, можно - обратившись к нашим специалистам по месту нахождения ОПС ПУ ТОО «ЦСПУ».

***В случае возникновения вопросов, просим обращаться***

***по телефонам: 8 (727) 390-51-51, 390-52-52, 293-03-53***

***или по e-mail:*** *[officemanager@cspu.kz](mailto:officemanager@cspu.kz)*