|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| эмблема_Курчатовский институт | эмблема_ВИАМ*ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ «ВСЕРОССИЙСКИЙ НАУЧНО- ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ АВИАЦИОННЫХ МАТЕРИАЛОВ»  НАЦИОНАЛЬНОГО ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОГО ЦЕНТРА «КУРЧАТОВСКИЙ ИНСТИТУТ*  *ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАУЧНЫЙ ЦЕНТР*  *РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ*  *105005, Москва, ул. Радио, 17, тел. (499) 263-85-47* |  |

Анкета

«Оценка удовлетворенности потребителя»

НИЦ «Курчатовский институт» - ВИАМ проводит опрос потребителей (заказчиков)   
с целью улучшения качества выпускаемой продукции и повышения уровня обслуживания.

1 Информация о потребителе

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование предприятия |  |
| Юридический адрес |  |
| Телефон/Факс, e-mail |  |
| Номер договора/название  поставленной продукции (оказанной услуги/ выполненной работы) |  |

2 Степень удовлетворенности продукцией (оказанной услугой/выполненной работой). Оценка по пятибалльной шкале, где: «5» - полностью удовлетворен; «4» - удовлетворен; «3» - удовлетворен частично; «2» - не удовлетворен; «1» - полностью не удовлетворен; «0» - нет данных для оценки.

| Наименование показателя | Оценка | Комментарии по выставленной оценке |
| --- | --- | --- |
| 1 Соответствие качества поставленной продукции согласованным требованиям (условиям договоров) |  |  |
| 2 Стабильность физико-механических, физико-химических показателей  продукции |  |  |
| 3 Качество упаковки |  |  |
| 4 Своевременность осуществления  поставки продукции |  |  |
| 5 Оперативность рассмотрения рекламаций, претензий, жалоб |  |  |
| 6 Правильность и полнота заполнения сопроводительных документов (выставленные счета, товарные накладные, паспорта качества и др.) |  |  |
| 7 Работа сотрудников (вежливость, компетентность, коммуникабельность) |  |  |
| 8 Информационная открытость |  |  |
| 9 Предоставляемые гарантии |  |  |
| 10 Оценка нашего предприятия как надежного поставщика |  |  |

3 Ваши пожелания или рекомендации по улучшению качества нашей продукции/работ/услуг:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4 Анкету заполнил:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ф.И.О. | Должность | Подпись, дата | Контактный  телефон/e-mail |
|  |  |  |  |

Благодарим Вас за заполненную анкету.

Ваше мнение важно для нас!