Анкета удовлетворенности потребителя

 Просим Вас заполнить анкету удовлетворенности потребителя продукцией АО «Сарэнергомаш». Это поможет нам проанализировать соответствующие данные для повышения качества выпускаемой / поставляемой продукции.

1. **Информация о потребителе**

Наименование Потребителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Род деятельности\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Контактное лицо \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Факс \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Эл. адрес\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Закупаемая продукция \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Являетесь ли Вы постоянным потребителем нашей продукции\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Откуда Вы узнали о нас и нашей продукции \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Желаете купить продукцию повторно \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Желаете рекомендовать продукцию АО «Сарэнергомаш» другим потребителям\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ваше мнение по доступности и объему информации, размещенной на сайте \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Работаете ли Вы с другими предприятиями по аналогичной номенклатуре оборудования и в чем видите предпочтение в работе\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Ваша оценка удовлетворенности деятельностью АО «Сарэнергомаш»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Критерий | Оценка удовлетворенности | Комментарии |
| 1 | Соответствие качества продукции согласованным требованиям |  |  |
| 2 | Качество продукции в сравнении с другими поставщиками |  |  |
| 3 | Соотношение цена / качество |  |  |
| 4  | Соответствие сроков выполнения обязательств, срокам, установленным в договорах |  |  |
| 5 | Качество упаковки продукции |  |  |
| 6 | Условия отгрузки продукции |  |  |
| 7 | Уровень технической поддержки и услуг |  |  |
| 8 | Уровень технической документации на продукцию |  |  |
| 9 | Качество выполнения претензионных работ |  |  |
| 10 | Сроки проведения претензионных работ |  |  |
| 11 | Качество выполнения ремонта продукции |  |  |
| 12 | Сроки выполнения ремонта продукции |  |  |
| 13 | Оперативность взаимодействия по Вашим запросам, в том числе при заключении договоров |  |  |
| 14 | Сроки заключения договоров |  |  |
| 15 | Доступность информации о продукции и возможностях |  |  |

***Оценка удовлетворенности ведется по 5-ти бальной шкале***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Балл | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Удовлетворенность | Полностью не удовлетворяет | В большой степени не удовлетворяет | Не удовлетворяет по отдельным критериям | В целом удовлетворяет | Полностью удовлетворяет |

1. **Ваши предложения по улучшению нашей продукции и услуг \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

1. **Какие Ваши будущие потребности**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***Спасибо за ответ. Мы учтем Ваши пожелания в нашей работе.***

Заполненную анкету просим направлять по адресу: **info@sarzem.ru**