**АНКЕТА ЗАЯВИТЕЛЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАЕМЫХ УСЛУГ**

**ПО СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА**

**Уважаемый/ая \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

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

(ФИО, должность и наименование организации-заявителя)

Оцените, пожалуйста, качество услуг, предоставленных ТОО «СЕРКОНС» (5-отлично, 4 - очень хорошо, 3 - хорошо, 2 -удовлетворительно, 1 - плохо). Обведите соответствующую цифру.

**Вид работ/услуг: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Оценка деятельности ТОО «СЕРКОНС»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Какое впечатление оставил у вас первый контакт с нашей организацией?**  | Оценка от 1 до 5 баллов |
| а) Были ли отзывчивы специалисты, отвечая на Ваши телефонные звонки? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| б) Были ли специалисты вежливы и доброжелательны при непосредственном обращении? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| в) Получили ли Вы исчерпывающую информацию об оказываемых нами услугах? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| г) Удовлетворены ли Вы сроками выполнения работ?  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| д) Своевременно ли были представлены счет и договор на проведение работ? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

**Оценка деятельности Органа по сертификации систем менеджмента**

|  |  |
| --- | --- |
| **1. В отношении предварительной сертификации, пожалуйста, сообщите нам:** | Оценка от 1 до 5 баллов |
| а) Было ли адекватным общение с аудиторами?  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| б) Своевременно ли были представлены результаты аудитов? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| в) Был ли приемлем и удобен план и программа аудита? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

|  |  |
| --- | --- |
| **2. Ваш сертификационный аудит состоялось, пожалуйста, сообщите нам:** | **Оценка от 1 до 5 баллов** |
| а) Были ли аудиторы профессиональны и корректны? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| б) Отвечали ли Вашим ожиданиям принципы и методы аудита? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| в) Были ли точны и корректны представленные Вам отчеты и акты аудиторов? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

**Оценка деятельности Органа по сертификации продукции, услуг**

|  |  |
| --- | --- |
| **3.1. В отношении сертификации, пожалуйста, сообщите нам:** | Оценка от 1 до 5 баллов |
| а) Было ли адекватным общение с аудиторами?  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| б) Своевременно ли были представлены результаты аудитов? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| в) Был ли приемлем и удобен схема сертификации? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

|  |  |
| --- | --- |
| **3.2. Ваш сертификационный аудит состоялся, пожалуйста, сообщите нам:** | **Оценка от 1 до 5 баллов** |
| а) Были ли аудиторы профессиональны и корректны? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| б) Отвечали ли Вашим ожиданиям принципы и методы аудита? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| в) Были ли точны и корректны представленные Вам отчеты и акты? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

|  |  |
| --- | --- |
| **3. Ваша оценка аудитора ОПС СМ**1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(ФИО аудитора)2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(ФИО аудитора) | Оценка от 1 до 5 баллов |
| а) Пунктуальность | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| б) Компетентность |  |  |  |  |  |
| в) Ясность и уместность вопросов |  |  |  |  |  |
| г) Тактичность  |  |  |  |  |  |
| д) Дипломатичность  |  |  |  |  |  |
| е) Осведомленность |  |  |  |  |  |
| ж) Беспристрастность  |  |  |  |  |  |
| з) Внешний вид |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **4. Отвечала ли работа/услуга Вашим ожиданиям в отношении:** | **Оценка от 1 до 5 баллов** |
| а) Качества оформления и точности Сертификата соответствия СМ? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| б) Срока выдачи Сертификата соответствия СМ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| в) Полезности Вашего Сертификата соответствия СМ для целей продвижения Вашей организации | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| г) Беспристрастности при проведении работ и принятии решения (отказе) об сертификации  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| д) Информативности сайта www.sercons.kz  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

Ваши пожелания и предложения по улучшению работы ТОО «СЕРКОНС» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

Дата: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Благодарим Вас за искренние ответы!**

Ваши замечания и пожелания обязательно будут рассмотрены нами. Мы хотим, чтобы наше совместное сотрудничество продолжалось и стало еще более эффективным, и плодотворным!

Заполненную анкету Вы можете направить в ТОО «СЕРКОНС» **следующими способами**:

1) по почте:

2) по электронной почте (в сканированном виде): e-mail: