 <b>SERCONS</b>	ТОО «СЕРКОНС»	Анкета заявителя оценки качества оказываемых услуг по сертификации системы менеджмента	ПК ОПС СМ/Ревизия 01		
			Приложение 4		

## 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 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 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	Оценка от 1 до 5 баллов				
1. _____ (ФИО аудитора)					
2. _____ (ФИО аудитора)					
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					

 <b>SERCONS</b>	ТОО «СЕРКОНС»	Анкета заявителя оценки качества оказываемых услуг по сертификации системы менеджмента	ПК ОПС СМ/Ревизия 01				
			Приложение 4				

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: