



АНКЕТА оценки удовлетворенности потребителей

УВАЖАЕМЫЙ ПОТРЕБИТЕЛЬ!

Предлагаем Вам оценить качество оказания услуг/выполнения работ Центральной лабораторией метрологии Конструкторско-технического центра Государственного объединения «Белорусская железная дорога» (далее – ЦЛМ КТЦ).

Потребитель/Заявитель:

(наименование организация и телеграфный код при наличии)

ОПРОСНЫЙ ЛИСТ

Какими услугами ЦЛМ КТЦ Вы пользуетесь: (ставим «x» напротив услуги)

поверка КМХ аттестация ремонт

Как давно вы сотрудничаете с ЦЛМ КТЦ

до 1 года от 1 года до 5 лет более 5 лет

Готовы ли продолжать сотрудничество с ЦЛМ КТЦ

да нет

Как вы оцениваете уровень деятельности ЦЛМ КТЦ по сравнению с конкурентами

высокий средний достаточный удовлетворительный низкий

Доступна ли вам информация о деятельности ЦЛМ КТЦ

да нет не в полной мере

Ваши предложения по улучшению качества оказываемых услуг:

Просим Вас заполнить таблицу с критериями. Для этого необходимо определить весомость 9-ти рассматриваемых критериев (см. таблицу) и дать им ту оценку, которая в наибольшей степени отвечает Вашим представлениям о качестве оказанных ЦЛМ КТЦ услуг/выполненных работ по следующей схеме:

Весомость (значимость) критерия

- 5 – высокий уровень весомости критерия
- 4 – весомость критерия выше среднего уровня
- 3 – средний уровень весомости критерия
- 2 – низкий уровень весомости критерия
- 1 – критерий абсолютно не важен

Оценка критерия

- 5 – высокий уровень удовлетворенности
- 4 – удовлетворенность выше среднего уровня
- 3 – средний уровень удовлетворенности
- 2 – низкий уровень удовлетворенности
- 1 – абсолютно не удовлетворены

Таблица – Оценка критериев качества оказания услуг/выполнения работ ЦЛМ КТЦ

№ п/п	Критерии оценки	Весомость	Оценка
		Оценка по пятибалльной шкале	
1.	Качество проведения работ		
2.	Сроки выполнения работ		
3.	Квалификация и компетентность специалистов		
4.	Уровень и порядок взаимодействия при выполнении работ (коммуникабельность и доброжелательность в общении, соблюдение норм этики и делового поведения)		
5.	Соответствие области аккредитации Вашим ожиданиям		
6.	Оперативность и результативность реагирования на Ваши запросы		
7.	Доступность, полнота и достоверность информации о проводимых работах (информационная открытость)		
8.	Обеспечение беспристрастности и объективности		
9.	Обеспечение конфиденциальности информации		
	Если есть критерий(и), не рассмотренный(ые) выше, напишите его(их) здесь и оцените		

Благодарим Вас за участие в анкетировании! Заполненную анкету просим отправить в адрес ЦЛМ КТЦ любым удобным для Вас способом:

- по факсу 8(017) 225 29 30 с пометкой «для ЦЛМ»;
- по адресу: 220039, г. Минск, ул.Брест-Литовская, 9а «для ЦЛМ»;
- на электронную почту: ktc_fedorcova@mnsk.rw.by.

Электронная версия анкеты доступна для заполнения на странице ЦЛМ КТЦ на официальном сайте Белорусской железной дороги: <https://www.rw.by/corporate/structure/ktc/clm/>.

Контактные телефоны:

- +375 29 225 90 10
- +375 29 225 94 46
- +375 29 225 94 35