

Анкета оценки удовлетворенности клиентов РИЦ «Фарматест»

Некоторые вопросы в анкете предусматривают оценку по 10-ти бальной шкале, где:

- 1 балл – полностью не согласен с высказыванием, не удовлетворен услугами по вопросу,
10 баллов – полностью согласен с высказыванием, удовлетворен услугами по вопросу.

Раздел 1 - Общая информация		
1.	Дата заполнения	
2.	Организация	
3.	ФИО заполнившего	
4.	Должность	
Раздел 2 – Контакты с центром		
1.	Какие средства связи Вы обычно используете для контакта с РИЦ «Фарматест» (возможно несколько вариантов, поставьте знак +):	
	- Электронная почта	
	- Телефон	
	- Личные встречи	
	- Другое (напишите):	
2.	С кем в РИЦ «Фарматест» Вы контактируете чаще всего (возможно несколько вариантов, поставьте знак +):	
	- Руководитель испытательной лаборатории	
	- Менеджер по качеству	
	- Секретарь/Референт	
	- Сотрудник группы приема проб	
	- Руководитель подразделения	
	- Специалист-исполнитель	
	- Другое (напишите):	
3.	Оцените (по 10 бальной шкале):	
	- вежливость наших сотрудников	
	- готовность помочь	
	- ясность ответа	
	- полноту ответа	
	-общая удовлетворенность от контактов с лабораторией	
4.	Если у вас есть вопросы и предложения по коммуникации с лабораторией, пожалуйста, укажите их здесь:	
Раздел 3 – Предоставление информации		
1.	Оцените (по 10 бальной шкале) полноту предоставляемой лабораторией информации:	
	- о видах проводимых испытаний	
	- о методах, используемых для испытаний	
	- об инструкции по заполнению заявки на испытание	
	- о времени ожидания результатов	
	- об изменениях в процессе заказанных испытаний	
	- о готовности протоколов, финансовых документов	
	- по дополнительным вопросам, связанными с выданным протоколом	
2.	Форма заявки на испытание достаточна и позволяет вписать всю необходимую информацию. (да/нет)	

3.	Вы готовы заполнить более детализированную заявку на испытания, уменьшая риски возникновения разногласий между вами и лабораторией? (да/нет)	
4.	Если у вас есть вопросы и предложения по форме и содержанию заявки, пожалуйста, укажите их здесь:	
5.	Желаете ли вы в качестве факта подтверждения регистрации пробы в лаборатории получать копию заявки с присвоенным номером (по электронной почте)? (да/нет)	
7.	Протокол испытаний содержит всю необходимую информацию? (да/нет)	
8.	Если у вас есть вопросы и предложения по форме и содержанию протокола испытаний, пожалуйста, укажите их здесь:	
Раздел 4 – Предоставление услуг		
1.	Лаборатория может выполнить все испытания, которые вы запрашиваете? (да/нет)	
2.	Приходится ли вам ждать, когда лаборатория будет готова принять вашу пробу? (да/нет)	
3.	Если да, то сколько времени в среднем (в днях) вам приходится ожидать:	
4.	Заинтересованы ли вы в предварительном бронировании даты доставки образцов на испытания в лабораторию? (да/нет)	
5.	Удовлетворены ли вы временем выполнения испытаний в нашей лаборатории? (да/нет)	
6.	Как долго, в среднем, вы ждете получения лабораторных результатов (кроме срочных испытаний)? до 10 дней (да/нет)	
	свыше 10 дней (да/нет)	
	а именно (введите количество дней)	
7.	Порекомендуете ли вы нашу лабораторию коллегам/партнерам? (да/нет)	
8.	Оцените (по 10 бальной шкале) на сколько Вы в целом удовлетворены лабораторными услугами:	
9.	Направляли ли Вы нам когда-нибудь претензию? (да/нет)	
10.	Если да, оцените (по 10 бальной шкале) на сколько Вы удовлетворены ответом на Вашу претензию?	
11.	Есть ли у Вас предложения по улучшению? (да/нет) Если да, напишите:	

Благодарим за Ваше содействие!