**Форма анкеты для опроса потребителей**

**Уважаемый \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**И.О. руководителя предприятия/организации**

Мы благодарим Вас за сотрудничество с нашей организацией и хотим в дальнейшем более полно выполнять Ваши требования.

С этой целью просим заполнить нашу анкету по указанным ниже оценочным критериям и направить ее на ОАО "Гомельский ЭМЗ" в 10-дневный срок со дня получения по электронной почте E-mail: emz-gomel@yandex.by или почтой по адресу: ул. Калинина,22, 246014 г. Гомель, Открытое акционерное общество "Гомельский электромеханический завод", контактный телефон 95 28 24

**Потребитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

наименование и адрес потребителя

**Наименование продукции \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |
| --- | --- |
| **Шкала удовлетворенности**  **5 баллов-** высокая степень удовлетворенности  **4 балла-** хорошая степень удовлетворенности  **3 балла- с**редняя степеньудовлетворенности  **2 балла-** низкая степень удовлетворенности  **1 балл-** полная неудовлетворенность | **Шкала значимости (коэффициент весомости)**  **1-** показатель чрезвычайно важен  **0,75-** показатель важен  **0,45-** степень важности показателя не стабильна, определяется обстоятельствами  **0,2-** степень важности показателя низкая  **0,1-** показатель абсолютно не важен |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Оценочные критерии | Ответы потребителей | |
| Ответы по шкале удовлетворенности | Ответы по шкале значимости |
| Технические характеристики продукции |  |  |
| Безопасность продукции |  |  |
| Ритмичность поставки |  |  |
| Условия отгрузки и транспортирования |  |  |
| Оперативность реагирования на запросы |  |  |
| Индивидуальный подход к потребителям |  |  |
| Коммуникабельность |  |  |
| Доступность информации о продукции |  |  |
| Дополнительные оценочные критерии |  |  |

**Ваши предложения по повышению степени выполнения нами Ваших требований**

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

должность потребителя подпись потребителя расшифровка подписи