**Анкета оценки удовлетворенности потребителей**

**сельхозтехникой производства ОАО «ГЗЛиН»**

(лицевая сторона)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Уважаемый потребитель!***  *Благодарим Вас за сотрудничество с нашей организацией и хотели бы в дальнейшем более полно соответствовать Вашим требованиям к нам.*  *Просим заполнить анкету для оценки Вашей удовлетворенности продукцией производства ОАО «ГЗЛиН».*  Потребитель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (наименование и адрес потребителя)  Наименование продукции\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | |
|  | **Оценочные показатели** | | **Максимальная оценка** | **Оценка потребителя** |  |
| **1** | | **2** | **3** |
| **1** | Удовлетворяет ли Вас цена по сравнению с аналогами других поставщиков? | 10 |  |
| **2** | Удовлетворяет ли Вас ассортимент выпускаемой продукции? | 10 |  |
| **3** | Удовлетворяет ли Вас долговечность продукции? | 10 |  |
| **4** | Удовлетворяет ли Вас качество нашей продукции ? (если были отказы перечислить) | 10 |  |
| **5** | Удовлетворяет ли Вас качество отдельных компонентов продукции? | 10 |  |
| **6** | Удовлетворяет ли Вас производительность продукции? | 10 |  |
| **7** | Удовлетворяет ли Вас эстетические свойства (дизайн) продукции? | 10 |  |
| **8** | Удобна ли продукция в эксплуатации? | 10 |  |
| **9** | Удовлетворяет ли Вас процесс поставки (соблюдение графика поставки, сохранность при транспортировке)? | 10 |  |
| **10** | Удовлетворяет ли Вас сервисное гарантийное и послегарантийное обслуживание (легкость доступа к пунктам, качество выполнения работы, условия возврата продукции, находящейся в эксплуатации)? | 10 |  |

(оборотная сторона)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **1** | | **2** | **3** |  |
| **11** | Удовлетворяет ли Вас процесс взаимодействия (условия  общения, вежливость, доступность?) | 10 |  |
| **12** | Удовлетворяет ли производитель все Ваши требования при приобретении продукции либо в процессе её эксплуатации? (указать какие) | 10 |  |
| **13** | Своевременно ли производитель уведомляет Вас об изменении качества продукции, условиях поставки? | 10 |  |
|  | **Сумма:** | 130 |  |
|  | **Среднее значение:** | 10 |  |
| Общее мнение об Открытом акционерном обществе «Гомельский завод литья и нормалей»  Ваши предложения по улучшению  Вид опроса потребителя  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Потребитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  должность дата подпись Ф.И.О.  Анкетирование проводил \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  должность дата подпись Ф.И.О. | | | | | |