**АНКЕТА ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ (СПОНСОРА) УСЛУГАМИ ИСПЫТАТЕЛЬНОГО ЦЕНТРА «ЦЕНТР ДОКЛИНИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ»**

(для первичных потребителей)

Уважаемые коллеги!

Мы благодарим Вас за обращение в наш Испытательный центр. Мы стремимся поддерживать доверительные и долгосрочные отношения со своими клиентами и постоянно улучшать качество нашей работы.

Для оценки уровня предоставленных услуг просим Вас ответить на несколько вопросов, которые помогут сделать нашу совместную работу качественнее и эффективнее.

**1. Информация о потребителе/спонсоре**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| * 1. Наименование организации |  |  |
| * 1. Адрес организации |  |  |
| * 1. ФИО, должности заполняющего анкету |  |  |
| * 1. Контактный номер телефона, e-mail |  |  |

1. **Оцените уровень удовлетворенности услугами Испытательного центра по пятибалльной шкале: 5 баллов** – полная удовлетворенность, **4 балла** – хорошая степень удовлетворенности, **3 балла** – средняя степень удовлетворенности, **2 балла** – низкая степень удовлетворенности, **1 балл** – полная неудовлетворенность.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Критерии оценки удовлетворенности** | **Степень удовлетворенности, балл** | **Степень важности\*, балл** |
| Соответствие качества предоставленных услуг заявленным требованиям |  |  |
| Соблюдение сроков проведения исследования |  |  |
| Стоимость услуг |  |  |
| Доступность информации об услугах |  |  |
| Качество обслуживания потребителей (вежливость, доброжелательность) |  |  |
| Компетентность, профессионализм персонала |  |  |
| Оперативность рассмотрения нами Ваших замечаний |  |  |

\*оценка, отображающая, насколько важен для Вас данный критерий

1. **Готовность к дальнейшему сотрудничеству (укажите нужное)**

|  |  |
| --- | --- |
| С удовольствием продолжим и рекомендуем сотрудничество с вашим ИЦ |  |
| Готовы продолжать и рекомендовать сотрудничество с вашим ИЦ |  |
| Продолжение сотрудничества с вашим ИЦ возможно |  |
| Продолжение сотрудничества с вашим ИЦ возможно только в условиях жесткого контроля. Деятельность требует улучшения |  |
| Продолжение сотрудничества с вашим ИЦ невозможно. Будем обращаться к другим лабораториям |  |

1. **Прочие вопросы**:

4.1. Откуда Вы узнали об услугах ИЦ ЦДИ:

□ интернет

□ другие СМИ (телевидение, радио, печатные издания)

□ профессиональные выставки

□ потребители данных услуг

□ другое (укажите)

4.2. Что определило Ваш выбор ИЦ ЦДИ в качестве поставщика услуг:

□ известность компании □ месторасположение

□ стоимость услуг □ профессионализм персонала

□ рекомендации

□ другое (укажите)

4.3. Оставьте, пожалуйста, Ваши пожелания по улучшению нашей работы:

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

4.4. Если у Вас имеются замечания, укажите их:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
| Дата заполнения: |  | Подпись: |  |

**Благодарим Вас за сотрудничество! Нам важно Ваше мнение!**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| */* |  |  |
| *Код анкеты* | *ФИО сотрудника ИЦ, принявшего анкету* | *Подпись сотрудника* |