



Анкета за удовлетвореността на клиент

Уважаеми клиенти,

Моля да отделите от своето време, за да предоставите вашата обективна оценка за нашата дейност, чрез попълването на предоставеният Ви формуляр.

Не се колебайте да споделите вашите предложения и отбележите негативните фактори. Информацията се разглежда безпристрастно на управленско ниво и способства за локализиране на проблеми и възможности за подобряване на системата за управление, на дейностите по сертификация и обслужването на клиента.

Данни за клиента:

.....

(наименование на организацията/ клиента, седалище и адрес на управление, лице за контакт, телефон, факс, e-mail)

Въпроси към клиента - маркирайте, чрез оградяване или подчертайте отговора на въпроса, който отговаря най-близо до вашата оценка за извършените от нас дейности по [] Оценяване [] Надзор, свързани със сертификацията:

1	Получихте ли цялата необходима информация за извършване на дейностите по сертификация?	Да	Не
2	Дейностите по сертификация бяха ли извършени безпристрастно?	Да	Не
3	Времетраенето на процесите и дейностите по сертификация бяха ли добре планирани?	Да	Не
4	Бяхте ли удовлетворен от първоначалния контакт с екипа по оценяване/надзор?	Да	Не
5	Получихте ли достатъчно изчерпателни отговори на зададените от Вас въпроси към екипа по оценяване/надзор?	Да	Не
6	Поставете оценка от 2 до 6 на екипа по оценяване/надзор по следните критерии: - компетентност на членовете на екипа: оценка - изслушване и водене на диалог оценка - яснота и прецизност при задаване на въпросите оценка - коректност при устно изразените констатации оценка - точност при документиране на констатациите оценка - обективност и безпристрастност на оценяването оценка		
7	Документираните от екипа по оценяване/надзор резултати от изпълнение на дейностите по сертификация, съдържат ли данни и заключения, които не са били дискутирани с Вас по време на изпълнението?	Да	Не
8	Констатираните несъответствия по време на оценката бяха ли аргументирани правилно и бяхте ли уведомени своевременно за тях?	Да	Не
9	Какви препоръки за подобрене бихте направили към органа за сертификация?		
10	Други въпроси, които бихте желали да поставите за обсъждане:		

Попълнил анкетата:
/подпис, име и фамилия/

Дата: г.