

**АНКЕТА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ
продукции ОАО «Шебекинский машиностроительный завод»**



1. Информация о потребителе

1.1 Наименование предприятия _____

1.2 Почтовый адрес: _____

1.3 Контактное лицо (ФИО, должность) _____

1.4 Телефон/Факс _____

1.5 Действует ли на Вашем предприятии система менеджмента качества ?

1.6 Из каких источников Вы получили информацию о нашем предприятии и его продукции?

<input type="checkbox"/>	реклама в СМИ
<input type="checkbox"/>	интернет
<input type="checkbox"/>	выставки
<input type="checkbox"/>	потребители данной продукции
<input type="checkbox"/>	другое

3. Удовлетворенность продукцией и услугами ОАО "ШМЗ"

3.1 Оцените по 4-х бальной шкале степень Вашей удовлетворенности

Критерий (удовлетворённость продукцией, потребительское свойство)	Оценка по данному критерию			
	Отлично	Хорошо	Удовлетв орит.	Неудовле творит.
1. Соответствует ли качество поставляемой нами продукции согласованным требованиям (условиям договора)				
2. Своевременно ли осуществляются поставки продукции?				
3. Доступна ли для Вас информация о нашей продукции?				
4. Оперативно ли проводится нами работа по Вашим Запросам (обработка заявок и компетентность сотрудников)?				
5. Оперативно ли проводится нами рассмотрение Ваших замечаний и претензий по качеству?				
6. Оперативно ли проводится нами рассмотрение Ваших замечаний и претензий по срокам поставки продукции?				
7. Удовлетворены ли Вы качеством упаковки нашей продукции?				
8. Удовлетворены ли Вы условиями отгрузки и транспортировки нашей продукции?				
9. Сроки и качество выполнения шеф-монтажных и пуско-наладочных работ				
10. Рекомендовали бы Вы другим потребителям приобрести нашу продукцию?				
11. Потребительские свойства продукции...				

3.2 Оценка готовности к дальнейшему сотрудничеству:

С удовольствием продолжим и рекомендуем сотрудничество с Вашим предприятием.	
Готовы продолжать и рекомендовать сотрудничество с Вашим предприятием.	
Продолжение сотрудничества с Вашим предприятием приемлемо.	
Продолжение сотрудничества с Вашим предприятием возможно только в рамках жёсткого контроля. Деятельность предприятия требует улучшения.	
Продолжение сотрудничества с Вашим предприятием не приемлемо. Будем обращаться к другим поставщикам.	

4. Прочие вопросы

4.1 Приходилось ли дорабатывать/перенастраивать/доукомплектовывать или модернизировать оборудование «ШМЗ» своими силами? _____

4.2 Ваше мнение о качестве нашей продукции в сравнении с другими поставщиками? _____

4.3. Что наиболее важно для Вас при выборе поставщика продукции (пронумеруйте по степени важности)?

Цена		Надежность поставщика	
Качество		Давние связи	
Территориальная близость		Имидж поставщика	
Другое			

4.4. Что позволило бы Вам увеличить объем закупок ? (пронумеруйте по степени важности)

Введение дополнительных скидок		Соблюдение сроков поставок	
Улучшение качества продукции		Расширение номенклатуры выпускаемой продукции	
Снижение цены продукции		Уменьшение времени выполнения заказа	
Изменение формы платежа		Использование различных форм страхования рисков	
Другое			

4.5. В случае выполнения перечисленных выше условий, насколько увеличился бы объём закупаемой Вами продукции? _____

4.6. Сообщите, пожалуйста, о потребности в продукции нашего предприятия на текущий год: _____

4.7. Ваши предложения по улучшению нашей работы с потребителем?

Куда направить заполненную Анкету:

Кому:	Касьянову Дмитрию Николаевичу
По факсу:	8(47248) 2-45-13,
По e-mail:	dkasyanov2007@yandex.ru

Мы благодарны за Вашу готовность к сотрудничеству и возможность уделить время для заполнения анкеты!