



## ФК 701-2

## АНКЕТНА КАРТА

Уважаеми клиенти ,

Надяваме, че ще отделите от своето време, за да ни предоставите Вашата обективна и безпристрастна оценка за нашата дейност и за извършената услуга, чрез попълването на анкетния лист.

Не се колебайте да отбележите негативните фактори. Информацията се разглежда безпристрастно на управленско ниво и способства подобряване дейността на НЦБХ.

Моля, подчертайте , заградете и/или допълнете Вашият отговор.

**I. ИНФОРМАЦИЯ ЗА КЛИЕНТА****1. Наименование и адрес на фирмата (по желание)**

.....  
.....  
.....

**2. Откога ползвате услугите на Лабораторията ни ?**

- За пръв път
- За втори и повече пъти

**II. ПРЕЦЕНКА НА КЛИЕНТА ЗА ДЕЙНОСТТА НА НАЦИОНАЛНИЯ ЦЕНТЪР ПО БЕЗОПАСНОСТ НА ХРАНИ****1. Уточняват ли се изискванията Ви при приемане на поръчката?**

- Не се уточняват.....
- Само в някои случаи..... ĩ
- Уточняват се пълно с цени, срокове за изпълнение и др..... ĩ

**2. Доволни ли сте от срока, за който Ви бе извършена услугата**

- ДА..... ĩ
- НЕ..... ĩ

**3. Цена на услугата**

- Много висока..... ĩ
- Умерена цена..... ĩ
- По-ниска в сравнение с цената на други лаборатории..... ĩ

**4. Каква е Вашата оценка за прилаганите от НЦБХ методи?**

- Не мога да преценя..... ĩ
- Остарели и неподходящи..... ĩ
- Съвременни, постоянно актуализирани спрямо новите стандарти..... ĩ



## ФОРМУЛЯР ПО КАЧЕСТВОТО

### АНКЕТНА КАРТА НА КЛИЕНТА

Код: ФК 701-2  
Редакция: 01  
Страница: 2 от 3

Вашите препоръки и желаниа към качеството на извършената Ви услуга.

.....  
.....  
.....  
.....

### III. ОЦЕНКА НА ПЕРСОНАЛА НА НАЦИОНАЛНИЯ ЦЕНТЪР ПО БЕЗОПАСНОСТ НА ХРАНИ

1. Какво е отношението на персонала към Вас?..... ĩ
  - Високомерно и неуважително..... ĩ
  - Служителите са любезни, готови са да отговарят на поставените от клиента въпроси..... ĩ
  
2. Считате ли, че персоналят е безпристрастен и неподкупен?
  - Нямам мнение..... ĩ
  - Напълно безпристрастен и неподкупен..... ĩ
  
3. Как се отнася персоналят към представените от Вас рекламации?
  - Остават без последствие..... ĩ
  - Нямаме рекламации..... ĩ
  - Приемат се всички наши възражение и ни се предлага обсъждане..... ĩ
  
4. Осигурена ли е поверителност на предоставената от Вас информация на получените при изпитванията продукти?
  - Не е осигурена..... ĩ
  - Спазват се условията на поверителност..... ĩ
  
5. Достатъчно ли е компетентен според Вас персоналят на НЦБХ?
  - Не е достатъчно компетентен..... ĩ
  - Нямам мнение..... ĩ
  - Компетентен, отлично познава областта, в която работи..... ĩ

Вашите препоръки и желаниа към персонала на НЦБХ

.....  
.....  
.....  
.....

### IV. ОБЩИ ВЪПРОСИ

1. Откъде получихте информация за дейността на НЦБХ ?
  - Интернет
  - От други клиенти
  - Случайно
  - Други.....
  
2. Склонни ли сте в бъдеще да използвате отново услугите на Лабораторията ни?

Резултатите от анкетата ще бъдат разгледани при прегледа на системата за управление от ръководството на НЦБХ, поради което Ви молим да изпратите анкетния лист в град София, бул. "Пенчо Славейков" № 15, НЦБХ, или на e-mail: [dr.krumova\\_vulcheva@abv.bg](mailto:dr.krumova_vulcheva@abv.bg), или да го предадете Лично в Приемната на НЦБХ.



**ФОРМУЛЯР ПО КАЧЕСТВОТО**

**АНКЕТНА КАРТА НА КЛИЕНТА**

Код: **ФК 701-2**  
Редакция: 01  
Страница: 3 от 3

- ДА
- НЕ

Ако отговорът е НЕ,  
защо:.....

3. Какви препоръки бихте дали към дейността на Лабораторията в бъдеще ?

- относно извършваните услуги .....
- срок на изпълнение .....
- към служителите на лабораторията.....
- към предложеното Ви обслужване ( удобство, приемане, комуникация, разясняване, процедура, предаване на резултати и др.).....

4. Какво Ви затрудни при взаимоотношенията с лабораторията?

- какви са вашите очаквания от лабораторията .....
- какво бихте искали да споделите с управителя на фирмата .....

**БЛАГОДАРИМ ЗА ОТДЕЛЕНОТО ВРЕМЕ!**

Дата.....

Подпис:.....  
/Име, фамилия на клиента/