



# SF 40 ОЦІНКА ЗАДОВОЛЕННОСТІ СПОЖИВАЧА SF40 CUSTOMER SATISFACTION SURVEY FORM

Стор 1 з 2

**Стовпчик 1:** Будь ласка, визначте показники діяльності Бюро Верітас Сертифікейшн щодо наданих послуг на теперішній час (5=Відмінно, 4= добре, 3=задовільно, 2=Незадовільно, 1=Погано)

Column 1: Please rate Bureau Veritas Certification's PERFORMANCE on the following services provided to date.  
5 = Excellent, 4 = Good, 3 = Fair, 2 = Poor, 1 = Unacceptable

**Стовпчик 2:** Будь ласка, оцініть важливість кожної категорії для Вашої організації

**5 = Необхідно, 4 = Важливо, 3 = Середнє, 2 = Не дуже важливо, 1 = Не важливо**

Column 2: Please rate each category on IMPORTANCE to your company.

5 = Critical, 4 = Important, 3 = Average, 2 = Not Very Important, 1 = Irrelevant

<b>3 моменту Вашого першого контакту з Бюро Верітас Сертифікейшн оцініть ,будь ласка, наскільки ми були сприйнятливі щодо реагування у відповідь:</b> Since your initial contact with Bureau Veritas Certification, How responsive have we been:	<b>Показник діяльності</b> Performance	<b>Важливість</b> Importance
a. Відповідаючи на телефонні дзвінки в офіс Бюро Верітас Сертифікейшн Україна? a. Answering your phone calls to our office?		
b. Надаючи Вам інформацію стосовно Бюро Верітас Сертифікейшн? b. Presenting you with information about Bureau Veritas Certification?		
c. Своєчасно надаючи розрахунок вартості робіт? c. Providing you with a quote in a timely manner?		
d. Забезпечуючи роз'яснення розрахунку вартості робіт? d. Providing you with a clear quote?		
e. Відповідаючи на Ваші запитання стосовно Бюро Верітас Сертифікейшн? e. Following up to your inquiries about Bureau Veritas Certification?		
<b>Під час підготування до аудиту Вашої організації, будь ласка, зазначте:</b> In preparing for your Registration Audit, Please tell us:	<b>Показник діяльності</b> Performance	<b>Важливість</b> Importance
a. Чи вчасно був виконаний аналіз Настанови з якості? a. Did we review your Manual in a timely manner?		
b. Чи відповідав Вашим очікуванням зміст звіту щодо аналізу Вашої Настанови з системи управління? b. Did the content of the review report for your Manual meet your expectations?		
c. Чи було спілкування з групою аудиторів адекватним? c. Was the communication with our Audit team adequate?		
d. Чи був прийнятним для Вас кінцевий варіант плану аудиту? d. Was the final Audit schedule acceptable?		
e. Наскільки зрозумілим для Вас був майбутній процес аудиту? e. How clear was the forthcoming Audit Process?		
<b>Ваш аудит відбувся; Будь ласка, будь ласка, зазначте:</b> Your Audit has now taken place; Please tell us:	<b>Показник діяльності</b> Performance	<b>Важливість</b> Importance
a. Чи були наші аудитори професійними та чемними? a. Were our auditors professional and courteous?		
b. Чи задовольнили Ваші сподівання стиль роботи наших аудиторів та їх метод проведення аудиту? b. Did our auditors' style and methods of assessing meet your expectations?		
c. Чи були звіти та зворотній зв'язок з нашими аудиторами адекватними? c. Were the reports and feedback presented to you by our auditors adequate?		
d. Оцініть рівень професіоналізму наших аудиторів. d. Please rate our Auditors skills?		



# SF 40 ОЦІНКА ЗАДОВОЛЕННОСТІ СПОЖИВАЧА SF40 CUSTOMER SATISFACTION SURVEY FORM

Стор 2 з 2

Надайте, будь ласка, відповідь на питання щодо виставлення рахунку (інвойсування) про сплати послуг з аудиту та сертифікації: Tell us about Your Invoice for Registration fees and expenses:	Показник діяльності Performance	Важливість Importance
a. Чи вчасно Вам надали рахунок? a. Did we present your invoice in a timely manner?		
b. Чи був цей рахунок правильним та зрозумілим для Вас? b. Was your invoice clear and correct?		
c. Цей рахунок був вірно адресований? c. Was your invoice sent to the right address and person?		
Чи Ваша сертифікація задовольнила Ваші сподівання відносно: Did your Certification meet expectations with regards to:	Показник діяльності Performance	Важливість Importance
a. Своєчасного надання сертифікату? a. Delivery of your Certificate(s) in a timely manner?		
b. Користі від отриманих сертифіката (ів) і логотипів акредитації в маркетингових цілях? b. Usefulness of your certificate and logos for promotional purposes?		
c. Якості сертифікату та правильності інформації що міститься в ньому? c. Quality and correctness of the Certificate?		
d. Загальної користі від послуг, наданих ОС „Бюро Верітас Сертифікейшн Україна”. d. The Overall value of the service Bureau Veritas Certification has provided?		

Пропозиції про поліпшення:

Підприємство, стандарт	Підпис	Прізвище	Посада	Дата

(для заповнення офісом Бюро Верітас Сертифікейшн)  
(Bureau Veritas Certification office use only)

Дата отримання: Date Received:	№	офіс Бюро Верітас Сертифікейшн, що видав сертифікат: Bureau Veritas Certification Issuing Office:		
		Клієнт Бюро Верітас Сертифікейшн: Bureau Veritas Certification Client:		
Скаргу зареєстровано у QESIS? Complaint raised in QESIS?	Так Y	Ні N	Контакти клієнта: Client Contact	
Підпис Signature:				