

Результаты исследования по выявлению референтных групп ФБУ «Ульяновский ЦСМ»

В целях выявления референтных групп, улучшения деятельности и повышения клиентоориентированности ФБУ «Ульяновский ЦСМ» на постоянной и плановой основе проводит анкетирование заказчиков оказываемых услуг.

По итогам последнего проведенного анкетирования, в ходе которого предлагалось ответить на вопросы, связанные с работой ФБУ «Ульяновский ЦСМ», его персоналом, доступностью и качеством оказания услуг, были получены следующие результаты:

1. Большинство представителей предприятий обращаются в ФБУ «Ульяновский ЦСМ» для получения услуг не реже одного раза в год – более 60%
2. Обращения по направлениям услуг:
 - 81 % опрошенных обращаются в ЦСМ для получения услуг по поверке и калибровке средств измерений;
 - 1% различными видами испытаний продукции;
 - 3 % пользуются услугами по ремонту средств измерений;
 - 4 % услугами по сертификации;
 - 4 % услугами метрологической экспертизы;
 - 3 % услугами по стандартизации;
 - 4 % оценка состояния измерений.
3. 15 % опрошенных используют сервис «Электронная запись» на сайте Центра.
4. На вопрос «Что наиболее привлекает и что не устраивает» 82% отметили «Сроки исполнения заказов», «Уровень оперативности», «Экономия собственного времени».
5. Поиск результатов поверки СИ, произведенной ФБУ «Ульяновский ЦСМ» во ФГИС «АРШИН», у большинства опрошенных не вызывает проблем.

Результаты опроса позволили проанализировать и определить проблемные места в деятельности ФБУ «Ульяновский ЦСМ».

ФБУ «Ульяновский ЦСМ» продолжит дальнейшую работу над улучшением качества предоставляемых услуг.