

Результаты исследования по выявлению референтных групп ФБУ «Нижегородский ЦСМ»

В целях выявления референтных групп, улучшения деятельности и повышения клиентоориентированности ФБУ «Нижегородский ЦСМ» на постоянной и плановой основе проводит анкетирование заказчиков оказываемых услуг в том числе с использованием ресурса <https://www.nncsm.ru/dlya-klientov/obratnaya-svyaz/>.

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

1) вида оказания услуг:

- 68 % опрошенных обращаются в ЦСМ для получения услуг по поверке и калибровки средств измерений;
- 11% различными видами испытаний продукции;
- 5 % пользуются услугами по ремонту средств измерений;
- 5 % услугами по сертификации;
- 4 % услугами метрологической экспертизы;
- 4 % услугами по стандартизации;
- 3 % услугам провайдера межлабораторных сличительных испытаний.

2) регулярности обращения:

- 44 % опрошенных ответили, что обращаются в ЦСМ для оказания услуг еженедельно;
- 21 % один раз в месяц;
- 17 % один раз в квартал;
- 18 % обращаются реже.

3) стоимости работ:

- 74 % респондентов ответили, что ценовая политика полностью устраивает;
- 19 % клиентов ответили, что дороже, чем хотелось бы;
- 7 % остаются недовольны ценовой политикой.

4) сроков оказания услуг работ:

- 76 % удовлетворены;
- 24% желают бы чтобы сроки были сокращены.

5) обслуживания:

- 74% удовлетворенные отношением к ним персонала;
- 21% нейтральны;
- 5% остались недовольны обслуживанием.

По результатам опроса выяснилось, что 19 % опрошенных используют сервис «Электронная запись» на сайте Центра.

Поиск результатов поверки средств измерений во ФГИС «АРШИН» у 87% опрошенных не вызывает затруднений.

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

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