	Методика оценки удовлетворенности потребителя	СМК ИЯИ РАН И-10
		Издание 1
		Лист 1



УТВЕРЖДАЮ  
И.О. Директора ИЯИ РАН

М.В. Либанов  
13/05 2026 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ИНСТРУКЦИЯ

Методика оценки удовлетворенности потребителя  
СМК ИЯИ РАН И-10

Дата введения: "14" мая 2026

Москва  
2026 г.



## 1 Область применения

Требования настоящей инструкции обязательны для применения Финансово-экономическим управлением.

## 2 Ответственность

Ответственность за разработку, внесение изменений в настоящую Инструкцию несет Финансово-экономическое управление.

Ответственность за применение настоящей И несут должностные лица, использующие ее в своей работе.

Контроль исполнения настоящего положения осуществляет директор.

## 3 Описание организации работ

Анализ удовлетворенности и выявление потребностей Заказчика, в рамках требований настоящей И, осуществляется планово – через 2 месяца, после сдачи партии продукции Заказчику, а также внепланово – по мере возникновения необходимости (по инициативе директора, владельцев процессов), в целях определения и оценки работы над новой моделью и/или заказом, но не реже одного раза в год перед проведением анализа СМК со стороны руководства.

### 3.1 Сбор информации

Сбору подлежит информация об удовлетворенности персонала Заказчика (информация от Заказчика по результатам использования продукции).

Сбор и получение информации осуществляется следующими методами:

- анкетирование, Заказчика проводимое через 2-3 месяца после отправки продукции Заказчику;
- непосредственные контакты с потребителями;
- информационная работа – сбор информации о продукции конкурентов, предложений и пожеланий непосредственно работников, пользующихся продукцией.

После исполнения договора или поставки партии продукции, руководитель ФЭУ, отправляет в адрес заказчиков анкеты обратной связи. (Форма анкет приведена в Приложении А).

Ответственность за установление обратной связи и сбор информации от потребителей несет Руководитель ФЭУ. При необходимости, к сбору и анализу информации могут привлекаться другие сотрудники Института, назначенные руководителем ФЭУ.

В течение отчетного года все анкеты обратной связи, поступившие от потребителей, хранятся у руководителя ФЭУ.

Два раза в год, в рамках подготовки данных для проведения анализа СМК со стороны руководства, руководитель ФЭУ, ответственный за сбор и хранение анкет обратной связи, производит их систематизацию по группам продукции и, рассчитывают по каждой группе среднее арифметическое значение баллов для каждого критерия по его значимости и удовлетворенности для потребителя.

Изменение	Лист	Изменение внес	Подпись	Дата



Используя данные средних арифметических значений критериев, руководитель ФЭУ проводит их обработку, путем нанесения соответствующих значений на оси координат в соответствии с приложением В настоящей И.

Соотношение удовлетворенности и значимости критериев для потребителя представлено в виде пересечения оси координат, которые разделяют пространство значений на четыре области: I – «сосредоточиться на этом», II – «успешный результат», III – «низкий приоритет», IV – «возможна переоценка». Оси координат пересекаются в точке средних значений ответов потребителей по значимости и удовлетворенности. Область значений «успешный результат» указывает на те показатели, которые важны для заказчика и которым они удовлетворены, задачей организации является сохранение текущего состояния дел. Зона «возможная переоценка» указывает на возможное пере расходование ресурсов организации на те показатели функционирования, которые являются маловажными для Заказчика. Область «низкий приоритет» указывает на те показатели, которым уделяется мало внимания и ресурсов. На эт

и показатели не рекомендуется тратить дополнительные ресурсы, т.к. они являются малозначимыми также и для потребителя. Область «сосредоточиться на этом» указывает на проблемные показатели деятельности Института с точки зрения заказчика. Показатели по этим критериям являются чрезвычайно важными для потребителей и существенно влияют на их оценку предприятия, но организация не уделяет им достаточного внимания, не выделяет ресурсы.

В зависимости от полученных результатов анализа анкет, модель признается удачной (если результат составляет более 3,5 баллов по всем критериям), условно удачной (если результат составляет свыше 3,5 баллов более чем у 50 % критериев), не удачной (если результат составляет свыше 3,5 баллов менее чем у 50 % критериев). При этом следует учитывать значимость критериев для потребителей, при значимости хотя бы одного из критериев, равной 5 и оценке удовлетворенности 2 и менее, продукция признается неудовлетворительной.

На основании результатов оценки и полученных рекомендаций от Заказчика, директор готовит отчет об оценке удовлетворенности потребителей в свободной форме и включает его в проект «Анализа СМК со стороны руководства» и в План мероприятий по улучшению процесса СМК).

### 3.2 Работа с претензиями (рекламациями) от потребителя

Претензии к качеству продукции могут предъявляться:

- в бумажном виде, путем направления рекламации от Заказчика на имя директора;
- путем переговоров (телефонных, либо при личном контакте), отзывов о выполненных работах. При наличии такой информации, директор запрашивает у потребителя предоставление официального документа (претензии), в котором указываются недочеты или признаки в недостаточной мере/либо не выполненные совсем.

Рекламации приходят по факсу, либо официальным письмом. При получении, делопроизводитель производит их регистрацию и передает на рассмотрение директору.

Рекламации рассматриваются на совещаниях под председательством директора. Работу по претензиям проводят в соответствии с СТО СМК ИЯИ РАН-12-

Изменение	Лист	Изменение внес	Подпись	Дата



## Методика оценки удовлетворенности потребителя

СМК ИЯИ РАН И-10

Издание 1

Лист 4

2024. По результатам принимается решение о проведении коррекции и выполнении корректирующих действий (в целях устранения причины несоответствия) в соответствии с СМК И -08.

После принятия решения директором, рекламация передается представителю руководства по качеству для дальнейшего анализа.

С потенциальными заказчиками проводится информационная работа с использованием коммуникационных ресурсов.

### 4 Документирование и сроки хранения

Подлинник настоящей инструкции хранится у Делопроизводителя. Срок хранения после переиздания – пять лет у Делопроизводителя.

Анкеты обратной связи хранятся у Делопроизводителя. Срок хранения – пять лет.

Письма-претензии (рекламации) хранятся у Делопроизводителя. Срок хранения – пять лет.

### 5 Рассылка

Настоящая инструкция рассылается представителю руководства по качеству.

### 6 Сопутствующая документация

ГОСТ Р ИСО 9000 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ГОСТ Р ИСО 9001 Системы менеджмента качества. Требования.

СМК ИЯИ РАН КП-01 Анализ со стороны высшего руководства, планирование и управление ресурсами.

СМК ИЯИ РАН И-01 Порядок разработки и управления документов СМК. Требования к содержанию, оформлению и управлению

СМК ИЯИ РАН И-08 Корректирующие действия

### 7 Приложения

В настоящей И приведены следующие приложения:

**Приложение А** – Анкета оценки удовлетворенности потребителей.

**Приложение Б** – Связь между удовлетворенностью и значимостью критериев для потребителей.

Изменение	Лист	Изменение внес	Подпись	Дата



# Методика оценки удовлетворенности потребителя

СМК ИЯИ РАН И-10

Издание 1

Лист 5

## Приложение А (Обязательное)

### Анкета оценки удовлетворенности потребителей

Наименование Заказчика \_\_\_\_\_

Наименование объекта \_\_\_\_\_

Оказанные услуги \_\_\_\_\_

Мы благодарим Вас за сотрудничество с нашим предприятием и хотели бы знать о качестве выполненных нами проектных работ для этого мы проводим опрос потребителей.

1. Оцените, пожалуйста, работу НИИ по 5-ти бальной шкале по указанным ниже показателям. Если Вы полностью удовлетворены качеством работ, поставьте оценку (цифра 5), если Вы полностью не удовлетворены, поставьте оценку (цифра 1).
2. Определите, пожалуйста, уровень значимости пунктов от 1 до 5. Наиболее значимый пункт отмечается цифрой 1.

#### Выполненные работы:

Показатель	Оценка	Значимость	Комментарий
Удобство использования изделия			
Соответствие модели изделия требованиям, предъявляемым для предназначенного применения			
Соответствие дополнительных характеристик модели изделия ожиданиям			
Соответствие технического описания модели изделия требованиям			
Соответствие срокам сдачи заказа			
Цена и условия оплаты			

2. Укажите положительные и отрицательные стороны медицинского изделия.

Положительные \_\_\_\_\_

Отрицательные \_\_\_\_\_

3. Пожелания / ожидания к продукции \_\_\_\_\_

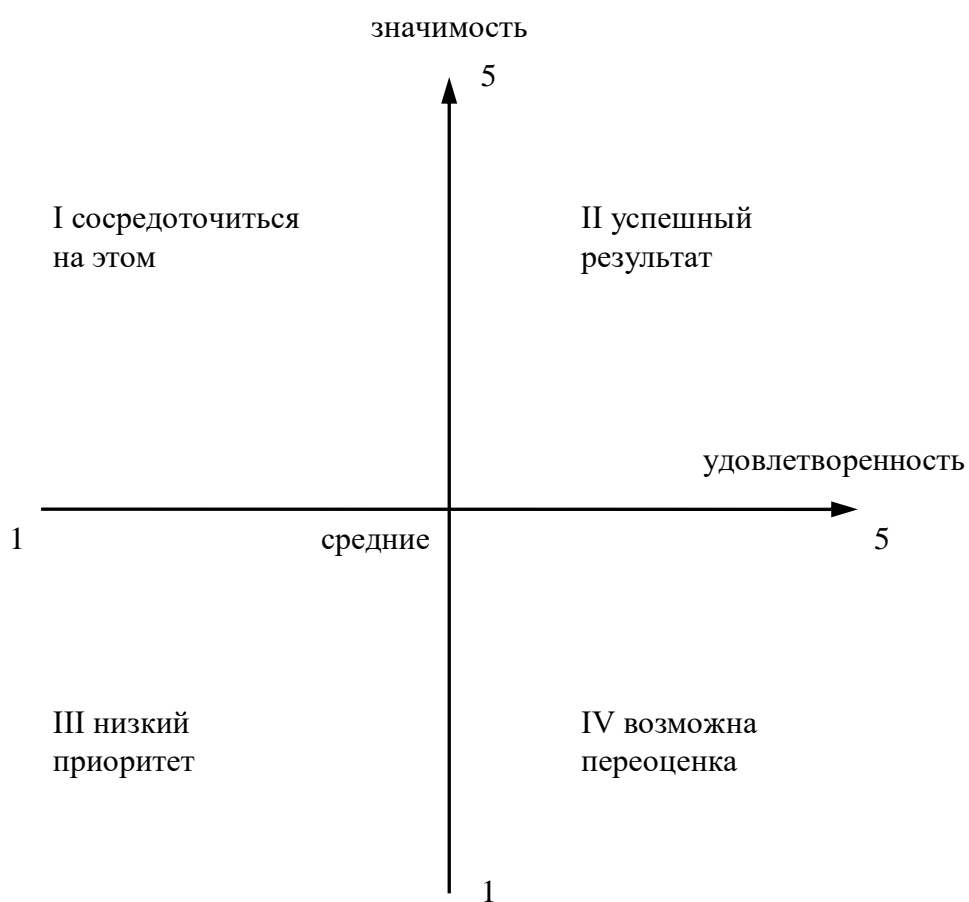
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.  
Должность лица, Ф. И. О. подпись  
заполнившего анкету


Изменение	Лист	Изменение внес	Подпись	Дата
-----------	------	----------------	---------	------



Приложение Б  
(Рекомендуемое)  
**Связь между удовлетворенностью и значимостью критериев  
для потребителей**



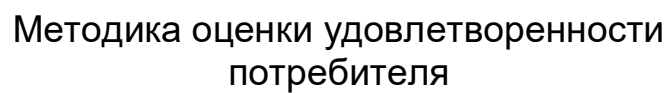
Изменение	Лист	Изменение внес	Подпись	Дата

	<b>Методика оценки удовлетворенности потребителя</b>	СМК И-10-2
		Издание 1
		Лист 7

## 8 Лист регистрации изменений

Ссылка (пункт раздела)	Дата изм.	Характер изменений (краткое содержание)	№ версии
1	2	3	4

Изменение	Лист	Изменение внес	Подпись	Дата



СМК ИЯИ РАН И-10

Издание 1

Лист 8

## И-10-2 «Методика оценки удовлетворенности потребителей»

[illegible]

Изменение	Лист	Изменение внес	Подпись	Дата