

Отчет об итогах изучения мнения потребителей о качестве обслуживания за 2018 год.

№ п.п	Оказываемая услуга	Критерии оценки							Итого
		1. Крайне не доволен. Возникли конфликтные ситуации!	2. Не доволен.	3. Доволен!	4. Очень доволен!!	5. Доволен. Огромное спасибо, рекомендую вашу компанию друзьям и соседям!!!	Да	Нет	
1	Организация обслуживания клиентов								
1.1	Часы работы компании		2	15	3	3			23
1.2	Компетентность / грамотность сотрудников, принимавших заявку			6	9	8			23
1.3	Время ожидания при подаче заявки (допустимо не более 30 мин.)			2	18	3			23
1.4	Консультирование по интересующим вопросам, включая дополнительную информацию по сторонним организациям			2	10	11			23
1.5	Уровень внутреннего оснащения мест приема клиентов			3	2	18			23
2	Технологическое присоединение								
2.2	Сроки подготовки оферты / проекта договора (допустимо не более 30 календарных дней)			9	12	2			23
2.3	Сроки выполнения работ по договору со стороны сетевой организации (от 6 месяцев до 3 лет)			11	11	1			23
2.4	Качество выполнения работ по договору				18	5			23

2.5	Степень удовлетворенности ответами, полученными на заданные Вами вопросы, касающиеся процедуры технологического присоединения			7	12	4			23
3	Передача электроэнергии								
3.1	Частота и продолжительность отключений электроэнергии		4	19					23
3.2	Оперативность реагирования работников компании при возникновении чрезвычайных ситуаций / аварий			11	9	3			23
4	Дополнительные услуги								
4.1	Знаете ли Вы о дополнительных услугах предоставляемых нашей компанией?						8	15	23
4.2	Сроки обработки заявки и подготовки оферты / проекта договора			3	14	6			23
4.3	Своевременность выполнения работ по договору со стороны сетевой организации			9	9	5			23
4.4	Качество выполнения работ по договору			9	9	5			23
4.5	Рекомендовали бы Вы нашу компанию на предоставление аналогичных услуг своим знакомым?						22	1	23