ОПРОС ПОТРЕБИТЕЛЕЙ О КАЧЕСТВЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Одним из направлений деятельности ПАО «Надеждинский металлургический завод» является повышение качества обслуживания клиентов. Мы стремимся создать максимально комфортные условия и предоставлять своим клиентам полный сервис, а потому нам важно знать Ваше мнение о нашей работе. Для этого ПАО «Надеждинский металлургический завод» проводит опрос потребителей с целью выявления мнений потребителей о качестве обслуживания. Уважаемые, клиенты, пожалуйста, заполните анкету, расположенную ниже. Все ваши ответы будут обработаны и использованы для улучшения качества обслуживания клиентов.

**1. Лицо, заполнившее анкету**

* Физическое лицо
* Юридическое лицо
* Индивидуальный предприниматель

**2.** **Укажите наиболее удобный для Вас способ взаимодействия с ПАО «Надеждинский металлургический завод»**

* Лично (В центре обслуживания клиентов)
* По телефону
* При помощи электронной почты
* Через Интернет-приемную

**3. По каким вопросам Вы обращались в ПАО «Надеждинский металлургический завод»**

* Технологическое присоединение
* Передача электрической энергии
* Плановые и аварийные отключения
* Коммерческий учет электрической энергии
* Прочее
* Не обращались

**4. Оцените результативность обслуживания по 5-бальной шкале (1-неудовлетворительная оценка, 5-отличная оценка):**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование критерия**  | **Оценка** |
| 4.1 | Оцените качество обслуживания при решении Вашего вопроса |  |
| 4.2 | Оцените уровень качества энергоснабжения Вашего объекта (помещения и пр.) |  |
| 4.3 | Оцените уровень безопасности энергоснабжения Вашего объекта (помещения и пр.) |  |
| 4.4 | Оцените уровень оперативности сотрудников ПАО «Надеждинский металлургический завод» при устранении причин перерывов в электроснабжении Вашего объекта (помещения и пр.) |  |
| 4.5 | Оцените уровень открытости и доступности информации о деятельности ПАО «Надеждинский металлургический завод» |  |
| 4.6 | Оцените уровень профессиональной грамотности сотрудников ПАО «Надеждинский металлургический завод» |  |
| 4.7 | Оцените уровень вежливости и клиентоориентированности сотрудников ПАО «Надеждинский металлургический завод» |  |