РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА 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 – **1 потребитель**
* Юридическое лицо – **9 потребителей**
* Индивидуальный предприниматель **– 0 потребителей**

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

* Лично (В центре обслуживания клиентов) – **20%**
* По телефону – **90%**
* При помощи электронной почты – **50%**
* Через Интернет-приемную – **0%**

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

* Технологическое присоединение – **50%**
* Передача электрической энергии – **40%**
* Плановые и аварийные отключения – **70%**
* Коммерческий учет электрической энергии – **40%**
* Прочее – **10%**
* Не обращались – **10%**

**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 | 5 |
| 4.2 | Оцените уровень качества энергоснабжения Вашего объекта (помещения и пр.) | 5 |
| 4.3 | Оцените уровень безопасности энергоснабжения Вашего объекта (помещения и пр.) | 5 |
| 4.4 | Оцените уровень оперативности сотрудников ПАО «Надеждинский металлургический завод» при устранении причин перерывов в электроснабжении Вашего объекта (помещения и пр.) | 4,9 |
| 4.5 | Оцените уровень открытости и доступности информации о деятельности ПАО «Надеждинский металлургический завод» | 4,7 |
| 4.6 | Оцените уровень профессиональной грамотности сотрудников ПАО «Надеждинский металлургический завод» | 4,9 |
| 4.7 | Оцените уровень вежливости и клиентоориентированности сотрудников ПАО «Надеждинский металлургический завод» | 4,8 |