



## АНКЕТА ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Наименование потребителя ТОО «САУТС-ОЙЛ»

Дата заполнения: 05.10.2018 год

№	Показатели	Степень удовлетворённости					Причины низкой удовлетворенности
		1	2	3	4	5	
<b><i>A - Качество предоставления услуг по транспортировке нефти</i></b>							
1.	Удовлетворены ли Вы качеством предоставления услуг по транспортировке нефти?	1	2	3	4	5 ✓	
2.	Как Вы оцениваете сохранность качества нефти при ее транспортировке?	1	2	3	4	5 ✓	
3.	Выполняются ли договорные обязательства в полном объеме?	1	2	3	4	5 ✓	
4.	Устраивает ли вас процедура заключения договора на предоставление услуг по транспортировке нефти?	1	2	3	4	5 ✓	
5.	Своевременно ли оповещает Товарищество об отказах и аварийных ситуациях на МН Товарищества	1	2	3	4	5 ✓	
<b><i>B - Персонал</i></b>							
6.	Как Вы оцениваете вежливость и культуру общения работников Товарищества?	1	2	3	4	5 ✓	
7.	Как Вы оцениваете степень профессионализма работников Товарищества?	1	2	3	4	5 ✓	
<b><i>C - Организация предоставления услуг</i></b>							
8.	Как Вы оцениваете скорость реагирования на запросы по представлению информации работниками Товарищества?	1	2	3	4	5 ✓	
<b><i>D - Информация</i></b>							
9.	Как Вы оцениваете полноту предоставляемой нами информации?	1	2	3	4	5 ✓	
10.	Как Вы оцениваете качество предоставляемой нами информации?	1	2	3	4	5 ✓	
11.	Оперативно ли проводится нами рассмотрение Ваших замечаний и претензий по качеству к нашей деятельности?	1	2	3	4	5 ✓	
12.	Своевременно ли предоставляются ответы на Ваши обращения?	1	2	3	4	5 ✓	

№	Показатели	Степень удовлетворённости					Причины низкой удовлетворенности
		1	2	3	4	5	
13.	Устраивают ли Вас сроки предоставления документов? 1) акты сверки остатков, приема, сдачи и потерь нефти; 2) акты приема-сдачи нефти; 3) счет на предоплату; 4) счета-фактуры и актов оказанных услуг					✓	

При наличии укажите:

**Вопросы, которые Вы считаете необходимым добавить в анкету по оценке нашей деятельности**

---

**Ваши предложения по улучшению работы Товарищества**

---

Вице-президент по финансам ТОО «Саутс-Ойл»



Мырзабеков С.Т.