



АНКЕТА ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Наименование потребителя ТОО «Казахойл Актобе»

Дата заполнения: 07.08.18г.

№	Показатели	Степень удовлетворённости					Причины низкой удовлетворенности
А - Качество предоставления услуг по транспортировке нефти							
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	
В - Персонал							
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	
С - Организация предоставления услуг							
8.	Как Вы оцениваете скорость реагирования на запросы по представлению информации работниками Товарищества?	1	2	3	4	5	
Д - Информация							
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
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	1	2	3	4	5	

При наличии укажите:

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

Ваши предложения по улучшению работы Товарищества

**Заместитель генерального
директора по коммерции**



Алимкулов К.С.