



Генеральному директору
ТОО «Казахстанско-Китайский трубопровод»
г-ну Танатарову А.

ТОО «KAZPETROL GROUP (КАЗПЕТРОЛ ГРУП)» выражает Вам свое уважение и признательность за качество оказываемых услуг по транспортировке нефти по системе МН ТОО «Казахстанско-Китайский Трубопровод» и направляет заполненную Анкету оценки удовлетворенности потребителя согласно Вашего письма №26/644 от 04 сентября 2018 года.

Надеемся на долгосрочное и взаимовыгодное сотрудничество.

Приложение: Анкета опроса потребителя – 2 листа.

С уважением,

Генеральный директор
ТОО «KAZPETROL GROUP
(КАЗПЕТРОЛ ГРУП)»



Тоғызбаев Б. К.

№ 06995



АНКЕТА ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Наименование потребителя ТОО, KAZPETROL GROUP (КАЗПЕТРОЛ ГРУП)

Дата заполнения: 07.09.2018г.

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

При наличии укажите:

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

Ваши предложения по улучшению работы Товарищества
