



ТОРФАЙ ПЕТРОЛЕУМ
ТУРГАЙ ПЕТРОЛЕУМ
TURGAI PETROLEUM

акционерлік қоғамы
акционерное общество
joint-stock company



Қазақстан, 120008, Қызылорда қаласы,
Ш.Есенов к-сі, 1а, тел.: (7242) 278936
278141, 261226, факс: (7242) 261393

Қазақстан, 120008, город Кызылорда,
ул. Ш.Есенова, 1а, тел.: (7242) 278936
278141, 261226, факс: (7242) 261393
E-mail: kumkol@turgai.kz

1a, Sh.Yesenov street, 120008, Kyzyl-
orda, Kazakhstan, tel.: (7242) 278936
278141, 261226, fax: (7242) 261393

№ 817 " 09 " 10 2018 ж.
Г.

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

Уважаемый Ален Бакытжанович,

В ответ на ваше письмо № 26/644 от 04.09.2017 года направляем Вам
заполненную анкету оценки удовлетворенности потребителя.

Приложение: Анкету оценки удовлетворенности потребителя - на 2 листах.

С уважением,

Директор по экономике и финансам –
заместитель Генерального директора

Б.Б.Камалидин

Исп. Сактаганов Ж.А.

Тел: 8 7242 263188

001317



АНКЕТА ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Наименование потребителя АО "Тургай - Петролеум"

Дата заполнения: 05.10.2018

№	Показатели	Степень удовлетворённости					Причины низкой удовлетворенности
		1	2	3	4	5	
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
		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	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
