

«СНПС - АҚТӨБЕМҰНАЙГАЗ
АКЦИОНЕРЛІК ҚОҒАМЫ»

МҰНАЙ ЖӘНЕ МҰНАЙ ӨНІМДЕРІН
ӨТКІЗУ БАСҚАРМАСЫ



CNPC-AMG

АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«СНПС - АКТОБЕМУНАЙГАЗ»

УПРАВЛЕНИЕ СБЫТА НЕФТИ
И НЕФТЕПРОДУКТОВ

Казакстан Республикасы, 030007,
Ақтөбе қ., 312 Атқыштар дивизиясы даңғ.,3

тел.: +7 (7132) 76-85-87
факс.: +7 (7132) 95-53-16
<http://www.cnpc-amg.kz>

Республика Казахстан, 030007,
г. Актобе, пр.312 Стрелковой дивизии, 3

№ 25/074 - 2582

«02» 10 2018 ж.

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

В ответ на Ваше письмо №26/644 от 04.09.2018 года, направляем Вам заполненную анкету удовлетворенности потребителя.

Приложение на 2-х листах.

Начальник УСНИП
АО «СНПС-Актобемунайгаз»

Чжан Личжи

Исп.: Кравцова А.А.
8 (7132) 766 374



АНКЕТА ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Наименование потребителя АО «СМП» Актобундэ Дата заполнения: 1.10.18

| № | 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? | 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 | |
| <i>В - Персонал</i> | | | | | | | |
| 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 | |
| <i>С - Организация предоставления услуг</i> | | | | | | | |
| 8. | Как Вы оцениваете скорость реагирования на запросы по представлению информации работниками Товарищества? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| <i>Д - Информация</i> | | | | | | | |
| 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
