

## Отчет о проведении опроса потребителей в 2017 году

С целью выявления мнения потребителей о качестве обслуживания ООО «УАЗ» проводило опрос клиентов.

При проведении анкетирования проводилась оценка качества обслуживания потребителей ООО «УАЗ». В 2017 году было проанкетировано 8 потребителей, которым непосредственно передавались анкеты. Качество оказываемых услуг оценивалось по 4-х балльной шкале. Средний балл составил 3,12, в том числе по основным критериям:

Критерии оценки	Средняя оценка*
Культура общения сотрудников при выполнении работ	3,2
Компетентность / грамотность сотрудников, в ответ на возникающие вопросы	3,1
Оперативность решения возникающих вопросов	3,1
Оперативность реагирования работников компании при возникновении чрезвычайных ситуаций / аварий	3,2
Оценка предоставляемых услуг по вопросам передачи электроэнергии	3,1
Частота отключений электроэнергии	3,2
Продолжительность отключений электроэнергии	3,2
Частота возникновения перепадов (скачков) напряжения	3,1
Оценка предоставляемых услуг по вопросам технологического присоединения	3,0
Оценка деятельности предприятия по передаче электрической энергии	3,0

\* - оценка по 4-х балльной шкале: 1 – минимальная оценка, 4 – максимальная.