

Отчет
об итогах изучения мнения потребителей о качестве обслуживания

В целях повышения качества обслуживания клиентов, решения вопросов электроснабжения и предоставления услуг, а также координации взаимодействия в работе с клиентами ежегодно проводится анкетирование потребителей ОАО «Сургутнефтегаз».

В опросах потребителей, проводимых ОАО «Сургутнефтегаз» в 2017 году участвовало 6 респондентов. Темы опросов: оценка качества обслуживания клиентов, определение степени удовлетворенности качеством обслуживания и качеством услуг.

Итоги анкетирования:

Год	Количество потребителей, которым направлены анкеты	Количество опрошенных потребителей	Количество удовлетворенных потребителей	Доля удовлетворенности качеством услуг
2016	6	5	5	100 %
2017	7	6	6	100 %

По итогам анкетирования выявлено, что наиболее удобным каналом взаимодействия является заочное обслуживание. Четыре респондента предпочитают заочную форму общения с компанией – по телефону, электронной почте, через Интернет.