

Итоги изучения мнения потребителей о качестве обслуживания ООО «Вятская Сетевая Компания» за 2020 г.

С целью изучения удовлетворенности потребителей услуг качеством обслуживания ООО «ВСК» регулярно проводилось анкетирование клиентов. Основная цель исследований - получить информацию о качестве обслуживания потребителей услуг из первых рук.

Оценка удовлетворенности потребителей производится по двум критериям: значимость того или иного атрибута и уровень удовлетворенности данным атрибутом.

При проведении очного анкетирования проводилась оценка качества обслуживания в офисе обслуживания потребителей. В 2020 году было проанкетировано 56 потребителей услуг, обратившихся в офис обслуживания потребителей. Средний балл составил 4,70. Наиболее высокую оценку получили показатели: «уровень вежливости сотрудников офисов обслуживания потребителей» - средняя оценка за год 4,75 и «полнота, достаточность консультаций и доступность получения интересующей информации» - 4,73, при этом анкетлируемые отметили данные показатели как наиболее важные.

Изменение атрибутов, необходимых для проведения оценки и анализа степени удовлетворенности потребителей, а также изменение тематики опроса при осуществлении очного и интерактивного анкетирования потребителей осуществлялось раз в полгода.

1 полугодие



2 полугодие

