

АНКЕТА
по оценке удовлетворенности Потребителя за 2016 год

Уважаемый Потребитель!

Мы благодарим Вас за сотрудничество с ООО «Европейская трейдинговая компания» и хотели бы в дальнейшем более полно выполнять Ваши требования к продукции производимой ОАО «Мозырский НПЗ».

С этой целью просим оценить степень Вашей удовлетворенности указанными объектами оценки и значимость их оценочных показателей.

Потребитель _____
(наименование и адрес Потребителя)

Объекты оценки	Оценочные показатели	Оценка показателей по шкале удовлетворенности от 0 до 10 баллов	Степень значимости
Качество продукции	Удовлетворенность качеством поставляемых бензинов ОАО «Мозырский НПЗ»	☐	☐ Очень важно ☐ Важно ☐ Неважно
Процесс взаимодействия с потребителем	Доступность информации о продукции	☐	☐ Очень важно ☐ Важно ☐ Неважно
	Оперативность рассмотрения Ваших замечаний и претензий по качеству	☐	☐ Очень важно ☐ Важно ☐ Неважно
	Оперативность рассмотрения Ваших замечаний и претензий по срокам поставки продукции	☐	☐ Очень важно ☐ Важно ☐ Неважно
Процесс поставки	Своевременность осуществления поставки продукции	☐	☐ Очень важно ☐ Важно ☐ Неважно
	Удовлетворенность условиями отгрузки и транспортировки продукции	☐	☐ Очень важно ☐ Важно ☐ Неважно
	Способность осуществлять поставки требуемого объема	☐	☐ Очень важно ☐ Важно ☐ Неважно

9-10 баллов – очень высокая степень удовлетворенности; 7-8 баллов – высокая степень удовлетворенности, ожидания оправдываются; 5-6 баллов – хорошая степень удовлетворенности, ожидания оправдываются; 3-4 балла – средняя степень удовлетворенности, ожидания не всегда оправданы; 0-2 балла – низкая степень удовлетворенности, ожидания оправдываются в редких случаях.

1. Являетесь ли Вы постоянным потребителем продукции ОАО «Мозырский НПЗ», с какого времени?

2. Рекомендовали бы Вы другим потребителям приобрести продукцию ОАО «Мозырский НПЗ»? _____

3. Считаете ли Вы ОАО «Мозырский НПЗ» надежным поставщиком? _____

Ваши предложения по улучшению степени выполнения ОАО «Мозырский НПЗ» Ваших требований:

Дата

Должность

Подпись

Расшифровка подписи

Анкету просим выслать по адресу info@etkoil.ru; bratkovskaya@etkoil.ru; davydova@etkoil.ru.