

Результаты очного анкетирования потребителей электрической энергии ООО «Архсвет» за 2019 год

В рамках исполнения требований Единых Стандартов качества обслуживания потребителей услуг сетевых организаций, утвержденных приказом Министерства энергетики Российской Федерации от 15 апреля 2014 года № 186, а также с целью повышения качества обслуживания клиентов и изучения их мнения об оказываемых организацией услугах в офисах очного обслуживания потребителей услуг ООО «Архсвет» проводится постоянное очное анкетирование клиентов.

В офисе очного обслуживания потребителей услуг каждый посетитель может самостоятельно заполнить предложенную ему анкету, которая позволяет оценить такие показатели работы офиса, как скорость и качество обслуживания, доброжелательность и профессионализм персонала компании, полнота и доступность информации, представленной на сайте компании и в офисе, удобство расположения и время работы офиса. Для посетителей предусмотрена возможность изложить свои пожелания и дать предложения по организации работы офисов очного обслуживания или развития заочного обслуживания. Заполненную анкету клиент может отдать сотруднику офиса обслуживания, опустить в клиентский ящик или направить по почте.

Информация по опросным листам ежеквартально консолидируется с целью анализа и выработки предложений, направленных на дальнейшее улучшение качества обслуживания клиентов и постоянное повышение уровня удовлетворенности потребителей услуг.

В 2019 года анкеты заполнили 35 клиентов компании, из них 60% - физические лица. По вопросам осуществления технологического присоединения обратились 42,8% респондентов, за дополнительными платными услугами – 8,6%, по вопросам качества электрической энергии обратились 11,4% респондентов, по вопросу установки приборов учета эл/энергии – 37,2%.

Клиенты компании высоко оценивают полноту информации, профессионализм и доброжелательность персонала, общие оценки по компании составили 4,8, 4,8 и 4,7 баллов (по пятибалльной шкале) соответственно.

Большинство респондентов отмечают высокий уровень скорости обслуживания потребителей. Итоговая оценка данного показателя в среднем по компании составила 4,7 балла (по пятибалльной шкале).

При оценке каналов связи, которыми пользуются клиенты компании, 70% респондентов наиболее удобным для себя указали личное обращение в офисы очного обслуживания потребителей, при этом 81% респондентов готовы воспользоваться дистанционным обслуживанием: 46% выбрали телефонную связь, 24% респондентов выбрали обращение через интернет-ресурсы и 11% - почтовую связь (клиентам была предоставлена возможность выбрать более одного вида канала связи).

Указанный результат выбора наиболее предпочтительного канала связи может быть обусловлен спецификой проведения анкетирования в офисах очного обслуживания.

С официальным сайтом компании знакомы 65% посетителей офисов очного обслуживания, принявших участие в опросе, при этом подавляющее большинство пользователей сайта (91%) довольны объемом представленной на нем информации.