

**«ҚҰМКӨЛ КӨЛІК ҚЫЗМЕТІ»
ЖАУАПКЕРШІЛІГІ ШЕКТЕУЛІ
СЕРІКТЕСТІГІ**



**ТОВАРИЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ
ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«КУМКОЛЬ ТРАНС СЕРВИС»**



Қазақстан Республикасы, 120008, Қызылорда қ., Желтоқсан көшесі, 42, «Бастау» Бизнес Орталығы, 5-ші қаб, тел.: 8 (7242) 60-50-50, 60-51-11
Республика Казахстан, 120008, г. Кызылорда, ул. Желтоксана, 42, Бизнес Центр «Бастау», 5-й этаж, тел.: 8 (7242) 60-50-50, 60-51-11

2. 10 2018 ж.г.

шығ./исх. № 0883

**Генеральному директору
ТОО «Казахстанско-Китайский Трубопровод»
г-ну Танатарову А.**

Настоящим ТОО «Кумколь Транс Сервис» выражает свое почтение и направляет вам ответ на ваш запрос за №26/644 от 04 сентября 2018 года анкету оценки удовлетворенности потребителя.

Приложение: Анкета оценки удовлетворенности потребителя.

**Исполнительный директор
ТОО «Кумколь Транс Сервис»**



Асылханов Ж. Б.



АНКЕТА ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Наименование потребителя ТОО «Кумколь Транс Сервис» Дата заполнения: 02.10.2018

№	Показатели	Степень удовлетворённости					Причины низкой удовлетворенности
		1	2	3	4	5	
A - Качество предоставления услуг по транспортировке нефти							
1.	Удовлетворены ли Вы качеством предоставления услуг по транспортировке нефти?					5	
2.	Как Вы оцениваете сохранность качества нефти при ее транспортировке?					5	
3.	Выполняются ли договорные обязательства в полном объеме?					5	
4.	Устраивает ли вас процедура заключения договора на предоставление услуг по транспортировке нефти?					5	
5.	Своевременно ли оповещает Товарищество об отказах и аварийных ситуациях на МН Товарищества					5	
B - Персонал							
6.	Как Вы оцениваете вежливость и культуру общения работников Товарищества?					5	
7.	Как Вы оцениваете степень профессионализма работников Товарищества?					5	
C - Организация предоставления услуг							
8.	Как Вы оцениваете скорость реагирования на запросы по представлению информации работниками Товарищества?					5	
D - Информация							
9.	Как Вы оцениваете полноту предоставляемой нами информации?					5	
10.	Как Вы оцениваете качество предоставляемой нами информации?					5	
11.	Оперативно ли проводится нами рассмотрение Ваших замечаний и претензий по качеству к нашей деятельности?					5	
12.	Своевременно ли предоставляются ответы на Ваши обращения?					5	

№	Показатели	Степень удовлетворённости					Причины низкой удовлетворенности
		1	2	3	4	5	
13.	Устраивают ли Вас сроки предоставления документов? 1) акты сверки остатков, приема, сдачи и потерь нефти; 2) акты приема-сдачи нефти; 3) счет на предоплату; 4) счета-фактуры и актов оказанных услуг					5	

При наличии укажите:

Вопросы, которые Вы считаете необходимым добавить в анкету по оценке нашей деятельности

Ваши предложения по улучшению работы Товарищества
