

ОТЧЕТ АО «Аркиник СМЗ» за 2017 год

«Об итогах изучения мнения потребителей о качестве обслуживания сетевой организацией «АО Аркиник СМЗ»»

В соответствии с п.10 «Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций» Приказа Минэнерго России от 15.04.2014 №186 (ред. от 06.04.2015): «Сетевая организация не реже одного раза в год обеспечивает проведение опросов потребителей с целью выявления мнения потребителей о качестве обслуживания. Ежегодные отчеты об итогах изучения мнения потребителей о качестве обслуживания публикуются на официальном сайте сетевой организации в сети Интернет не позднее 1 марта года, следующего за годом, в котором проводились соответствующие опросы.»

Опрос мнения потребителей проводился по телефону, по стандартному списку вопросов, касающихся качества обслуживания потребителей:

1. Знаете ли вы номер телефона для обращения при внезапном отключении электроэнергии?
2. Известен ли вам адрес сайта и электронной почты сетевой для обращения?
3. Предупреждают ли вас для планового отключения электроэнергии?
4. Удовлетворены ли вы качеством поставляемой электроэнергии?
5. На все ли вопросы потребителей сетевая дала оперативные ответы?
6. Довольны ли вы качеством работы сетевой организации?

Было опрошено 16 потребителей из 16.

Результаты опроса:

1. 100% потребителей знают куда обратиться в случае внезапного отключения электроэнергии
2. 100% потребителей знают адрес сайта и электронный адрес сетевой организации
3. 100% потребителей ответили, что их предупреждают о плановом отключении электроэнергии со стороны сетевой организации
4. 100% потребителей удовлетворены качеством поставляемой электроэнергии
5. 100% потребителей отметили оперативность ответов сетевой на запросы потребителей
6. 100% потребителей удовлетворены качеством работы сетевой организации

Вывод: по результатам опроса потребителей можно сделать вывод, что за 2017г. качество обслуживания потребителей сетевой организацией АО «Аркиник СМЗ» было высоким.