|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **АНКЕТЫ для потребителей (Юридические лица)** |  |
|  |  |  |
|  | Наименование потребителя (или номер договора): |  |
|  |  |  |
|  | Удовлетворенность оценивается по шкале от 1 до 10 баллов, где 1 балл - абсолютно неудовлетворен; 10 баллов - абсолютно удовлетворен | |
|  |  |  |
|  | **Наименование вопроса** | **балл** |
| 1 | Расположение клиентских центров, график работы, оформление помещений, удобство мест ожидания |  |
| 2 | Оценка работы специалистов, оперативность, квалификация |  |
| 3 | Оплата услуг и расчеты (прозрачность и точность расчетов, сроки предоставления платежных документов) |  |
| 4 | Оценка доброжелательности и вежливости персонала |  |
| 5 | Соблюдение сроков предоставления ответов на запросы |  |
| 6 | Дистанционные сервисы Общества (удобство работы в ЛК, необходимый функционал в ЛК, оперативность решения вопросов через ЛК) |  |
| 7 | Качество обслуживания по нерегулируемым видам деятельности (оперативность и качество оказания услуг, компетентность сотрудников) |  |
| 8 | Соответствие параметров теплоснабжения/горячего водоснабжения договору |  |
| 9 | Удовлетворенность ответом, решением вопроса |  |
| **10** | **Общий уровень удовлетворенность от взаимодействия с компанией** |  |
|  |  |  |
|  | **Жалобы/претензии:** |  |
|  | **- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -- - - - - - - - - - - - - -- - - - - - - -**  **АНКЕТЫ для потребителей (Юридические лица)** |  |
|  |  |  |
|  | Наименование потребителя (или номер договора): |  |
|  |  |  |
|  | Удовлетворенность оценивается по шкале от 1 до 10 баллов, где 1 балл - абсолютно неудовлетворен; 10 баллов - абсолютно удовлетворен | |
|  |  |  |
|  | **Наименование вопроса** | **балл** |
| 1 | Расположение клиентских центров, график работы, оформление помещений, удобство мест ожидания |  |
| 2 | Оценка работы специалистов, оперативность, квалификация |  |
| 3 | Оплата услуг и расчеты (прозрачность и точность расчетов, сроки предоставления платежных документов) |  |
| 4 | Оценка доброжелательности и вежливости персонала |  |
| 5 | Соблюдение сроков предоставления ответов на запросы |  |
| 6 | Дистанционные сервисы Общества (удобство работы в ЛК, необходимый функционал в ЛК, оперативность решения вопросов через ЛК) |  |
| 7 | Качество обслуживания по нерегулируемым видам деятельности (оперативность и качество оказания услуг, компетентность сотрудников) |  |
| 8 | Соответствие параметров теплоснабжения/горячего водоснабжения договору |  |
| 9 | Удовлетворенность ответом, решением вопроса |  |
| **10** | **Общий уровень удовлетворенность от взаимодействия с компанией** |  |
|  |  |  |
|  | **Жалобы/претензии:** |  |