

Исследования по оценке удовлетворенности потребителей качеством услуг и обслуживания.

В 2019 году проведено исследование (анкетирование), направленное на изучение качества обслуживания и оказываемых услуг ПАО «Кубаньэнерго».

Исследование проводилось методом письменных опросов в центрах обслуживания потребителей и на корпоративном сайте Общества, в том числе через Личный кабинет. При проведении анкетирования потребителей ПАО «Кубаньэнерго» собрано 1534 анкеты.

Основной целью проведения анкетирования являлось определение уровня удовлетворенности потребителей:

- услугой передачи электроэнергии;
- услугой технологического присоединения;
- дополнительными услугами;
- качеством организации клиентского обслуживания.

Удовлетворенность качеством предоставляемых услуг ПАО «Кубаньэнерго» имеет положительную тенденцию.

Удовлетворенность потребителей качеством предоставления услуги по передаче электроэнергии в 2019 году составила 58%, в 2018 – 55%. В 2018 году 71% опрошенных остались удовлетворены оперативностью работы сотрудников ПАО «Кубаньэнерго» при рассмотрении обращений, что на 3 % больше чем в 2018 году.

85% опрошенных потребителей удовлетворены сроками подготовки и исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения.

В 2019 году 81% опрошенных потребителей отметили удовлетворенность качеством предоставляемых услуг по дополнительным сервисам.

С целью определения уровня качества организации обслуживания клиентам задавались вопросы, направленные на выявление восприятия уровня компетенции сотрудников, качества обслуживания и места расположения ЦОП. В целом, 81% опрошенных удовлетворены качеством организации обслуживания потребителей в ПАО «Кубаньэнерго».

По результатам исследования выявлено, что наибольшее недовольство потребителей вызывает ненадлежащее качество электроэнергии и нарушение установленных сроков процедуры технологического присоединения. В целях повышения качественного и надежного энергоснабжения потребителей услуг ПАО «Кубаньэнерго» включает реконструкцию объектов электросетевого хозяйства в ремонтную и инвестиционную программы.

Наиболее предпочтительными каналами взаимодействия с Компанией являются Центры обслуживания потребителей, Личный кабинет и телефон, их отметили 74% опрошенных. В целях повышения удовлетворенности потребителей услуг ПАО «Кубаньэнерго» реализовывает мероприятия по развитию сервисов заочного обслуживания в сети интернет.

Исследования по оценке удовлетворенности потребителей качеством услуг и обслуживания за 2018 год.

В 2018 году проведено исследование (анкетирование), направленное на изучение качества обслуживания и оказываемых услуг ПАО «Кубаньэнерго». Исследование проводилось методом письменных опросов в центрах обслуживания потребителей и на корпоративном сайте Общества, в том числе через Личный кабинет. При проведении анкетирования потребителей ПАО «Кубаньэнерго» собрано 916 анкет.

Основной целью проведения анкетирования являлось определение уровня удовлетворенности потребителей:

- услугой передачи электроэнергии;
- услугой технологического присоединения;
- дополнительными услугами;
- качеством организации клиентского обслуживания.

Удовлетворенность качеством предоставляемых услуг ПАО «Кубаньэнерго» имеет положительную тенденцию.

Удовлетворенность потребителей качеством предоставления услуги по передаче электроэнергии в 2018 году составила 55%, в 2017 – 46%. В 2018 году 69% опрошенных остались удовлетворены оперативностью работы сотрудников ПАО «Кубаньэнерго» при рассмотрении обращений, что на 12 % больше чем в 2017 году.

85% опрошенных потребителей удовлетворены сроками подготовки и исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения, что на 15% больше по сравнению с 2017 годом.

В 2018 году 84% опрошенных потребителей отметили удовлетворенность качеством предоставляемых услуг по дополнительным сервисам, в 2017 – 69%.

С целью определения уровня качества организации обслуживания клиентам задавались вопросы, направленные на выявление восприятия уровня компетенции сотрудников, качества обслуживания и места расположения ЦОП. В целом, 81% опрошенных удовлетворены качеством организации обслуживания потребителей в ПАО «Кубаньэнерго», что на 17% больше по сравнению с 2017 годом.

По результатам исследования выявлено, что наибольшее недовольство потребителей вызывает ненадлежащее качество электроэнергии и нарушение установленных сроков процедуры технологического присоединения. В целях повышения качественного и надежного энергоснабжения потребителей услуг ПАО «Кубаньэнерго» включает реконструкцию объектов электросетевого хозяйства в ремонтную и инвестиционную программы.

Наиболее предпочтительным каналом взаимодействия с Компанией являются Центры обслуживания потребителей, Личный кабинет, телефон, их отметили 81% опрошенных. В целях повышения удовлетворенности потребителей услуг ПАО «Кубаньэнерго» реализовывает мероприятия по развитию сервисов заочного обслуживания в сети интернет.

Исследования по оценке удовлетворенности потребителей качеством услуг и обслуживания за 2017 год.

В 2017 году проведено исследование (анкетирование), направленное на изучение качества обслуживания и оказываемых услуг ПАО «Кубаньэнерго». Исследование проводилось методом письменных опросов в центрах обслуживания потребителей и на корпоративном сайте Общества, в том числе через Личный кабинет. При проведении анкетирования потребителей ПАО «Кубаньэнерго» собрано 319 анкет.

Основной целью проведения анкетирования являлось определение уровня удовлетворенности потребителей:

- услугой передачи электроэнергии;
- услугой технологического присоединения;
- дополнительными услугами;
- качеством организации клиентского обслуживания.

Удовлетворенность качеством предоставляемых услуг ПАО «Кубаньэнерго» имеет положительную тенденцию.

Удовлетворенность потребителей качеством предоставления услуги по передаче электроэнергии в 2017 году составила 46%, в 2016 – 34%. В 2017 году 57% опрошенных остались удовлетворены оперативностью работы сотрудников ПАО «Кубаньэнерго» при рассмотрении обращений.

70% опрошенных потребителей удовлетворены сроками подготовки и исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения, что на 18% больше по сравнению с 2016 годом.

В 2017 году 69% опрошенных потребителей отметили удовлетворенность качеством предоставляемых услуг по дополнительным сервисам, в 2016 – 60%.

С целью определения уровня качества организации обслуживания клиентам задавались вопросы, направленные на выявление восприятия уровня компетенции сотрудников, качества обслуживания и места расположения ЦОП. В целом, 64% опрошенных удовлетворены качеством организации обслуживания потребителей в ПАО «Кубаньэнерго», что на 16% больше по сравнению с 2016 годом.

По результатам исследования выявлено, что наибольшее недовольство потребителей вызывает ненадлежащее качество электроэнергии и нарушение установленных сроков процедуры технологического присоединения. В целях повышения качественного и надежного энергоснабжения потребителей услуг ПАО «Кубаньэнерго» включает реконструкцию объектов электросетевого хозяйства в ремонтную и инвестиционную программы.

Наиболее предпочтительным каналом взаимодействия с Компанией являются Центры обслуживания потребителей, Личный кабинет, телефон, их отметили 73% опрошенных. В целях повышения удовлетворенности потребителей услуг ПАО «Кубаньэнерго» реализовывает мероприятия по развитию сервисов заочного обслуживания в сети интернет.

Исследования по оценке удовлетворенности потребителей качеством услуг и обслуживания за 2016 год.

В 2016 году проведено исследование (анкетирование), направленное на изучение качества обслуживания и оказываемых услуг ПАО «Кубаньэнерго». Исследование проводилось методом письменных опросов в центрах обслуживания потребителей и на корпоративном сайте Общества, в том числе через Личный кабинет. При проведении анкетирования потребителей ПАО «Кубаньэнерго» собрано 1539 анкет.

Основной целью проведения анкетирования являлось определение уровня удовлетворенности потребителей:

- услугой передачи электроэнергии;
- услугой технологического присоединения;
- дополнительными услугами;
- качеством организации клиентского обслуживания.

Удовлетворенность качеством предоставляемых услуг ПАО «Кубаньэнерго» имеет положительную тенденцию.

Удовлетворенность потребителей качеством предоставления услуги по передаче электроэнергии в 2016 году составила 34%, в 2015 – 23%. В 2016 году 39% опрошенных остались неудовлетворенными оперативностью работы сотрудников ПАО «Кубаньэнерго» при рассмотрении обращений.

52% опрошенных потребителей удовлетворены сроками подготовки и исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения, что на 20% больше по сравнению с 2015 годом.

В 2016 году 60% опрошенных потребителей отметили удовлетворенность качеством предоставляемых услуг по дополнительным сервисам, в 2015 – 20%.

С целью определения уровня качества организации обслуживания клиентам задавались вопросы, направленные на выявление восприятия уровня компетенции сотрудников, качества обслуживания и места расположения ЦОП. В целом, 48% опрошенных удовлетворены качеством организации обслуживания потребителей в ПАО «Кубаньэнерго», что на 15% больше по сравнению с 2015 годом.

По результатам исследования выявлено, что наибольшее недовольство потребителей вызывает ненадлежащее качество электроэнергии и нарушение установленных сроков процедуры технологического присоединения. В целях повышения качественного и надежного энергоснабжения потребителей услуг ПАО «Кубаньэнерго» включает реконструкцию объектов электросетевого хозяйства в ремонтную и инвестиционную программы.

Наиболее предпочтительным каналом взаимодействия с Компанией является Личный кабинет, электронная почта и интернет приемная, их отметили 79% опрошенных. В целях повышения удовлетворенности потребителей услуг ПАО «Кубаньэнерго» реализовывает мероприятия по развитию сервисов заочного обслуживания в сети интернет.

Исследования по оценке удовлетворенности потребителей качеством услуг и обслуживания за 2015 год.

В 2015 году проведено исследование (анкетирование), направленное на изучение качества обслуживания и оказываемых услуг ПАО «Кубаньэнерго». Исследование проводилось методом письменных опросов в центрах обслуживания потребителей и на корпоративном сайте Общества. При проведении анкетирования потребителей ПАО «Кубаньэнерго» собрано 1432 анкеты.

Основной целью проведения анкетирования являлось определение уровня удовлетворенности потребителей:

- услугой передачи электроэнергии;
- услугой технологического присоединения;
- дополнительными услугами;
- качеством организации клиентского обслуживания.

Удовлетворенность качеством предоставляемых услуг ПАО «Кубаньэнерго» имеет положительную тенденцию.

Удовлетворенность потребителей качеством предоставления услуги по передаче электроэнергии в 2015 году составила 23%, в 2014 – 40%. В 2015 году 55% опрошенных остались неудовлетворенными оперативностью работы сотрудников ПАО «Кубаньэнерго» при рассмотрении обращений.

32% опрошенных потребителей удовлетворены сроками подготовки и исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения, что на 39% меньше по сравнению с 2014 годом.

В 2015 году 20% опрошенных потребителей отметили удовлетворенность качеством предоставляемых услуг по дополнительным сервисам, в 2014 – 64%.

С целью определения уровня качества организации обслуживания клиентам задавались вопросы, направленные на выявление восприятия уровня компетенции сотрудников, качества обслуживания и места расположения ЦОП. В целом, 33% опрошенных удовлетворены качеством организации обслуживания потребителей в ПАО «Кубаньэнерго», что на 35% меньше по сравнению с 2014 годом.

По результатам исследования выявлено, что наибольшее недовольство потребителей вызывает ненадлежащее качество электроэнергии и нарушение установленных сроков процедуры технологического присоединения. В целях повышения качественного и надежного энергоснабжения потребителей услуг ПАО «Кубаньэнерго» включает реконструкцию объектов электросетевого хозяйства в ремонтную и инвестиционную программы.

Наиболее предпочтительным каналом взаимодействия с Компанией является электронная почта и центр обслуживания потребителей, их отметили 90% опрошенных. В целях повышения удовлетворенности потребителей услуг ПАО «Кубаньэнерго» реализовывает мероприятия по развитию сервисов заочного обслуживания в сети интернет.