

# ЭНЕРГОТЕХНОМАШ

АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО

Россия, 670045, Республика Бурятия  
г. Улан-Удэ, ул. Тракторная, 1  
Тел./Факс (3012) 55-32-19, 55-32-29  
E-mail: osb@etmu.ru  
E-mail: tpk@etmu.ru  
www.energotechnomash.ru

Утверждаю  
Управляющий

 В.В. Горбунов



**ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ ОПРОСА  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА «ЭНЕРГОТЕХНОМАШ»  
О КАЧЕСТВЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ОБ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ  
ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ПРИСОЕДИНЕНИЯ  
За 2022 год**

**Территория обслуживания потребителей АО «ЭТМ»:** г. Улан-Удэ, Железнодорожный район, ул. Тракторная, территория бывшего завода «Теплоприбор». СНТ Автодорожник, пос. Эрхирик, Заиграевский р-н, респ. Бурятия.

**Количество конечных потребителей по уровню напряжения:**

**СН1 — 2 потребителя**

**НН — 6 потребителя**

**Потребители категории население – 371 шт.**

Опрос о качестве обслуживания проводился с участием всех потребителей АО «ЭТМ», в период с 01.10.2022 по 20.12.2022 г.

## **1. Методология исследования**

**Объект исследования** - потребители, воспользовавшиеся услугами АО «ЭТМ» по передаче электрической энергии и технологическому присоединению.

**Цель исследования** - определить степень удовлетворенности потребителей качеством обслуживания.

**Задачи исследования:**

а) определить **важность для потребителей** следующих компонентов услуги:

- удобство расположения;
- удобство графика работы;
- удобство внутреннего оснащения;
- понятность информации, предоставленной;
- достаточность предоставленной информации;
- оперативность работы;
- компетентность сотрудников;
- дружелюбность сотрудников;
- внешний вид сотрудников.

б) определить **оценку потребителями** качества перечисленных компонентов услуги;

**Метод получения информации** - периодическое исследование, телефонный стандартизованный опрос.

**Инструментарий исследования** – телефонный опрос потребителей с использованием установленной системы вопросов.

**2. Оценка качества компонента услуги** рассчитывалась как средняя арифметическая их всех оценок, выставленных респондентами АО «ЭТМ» за качество компонента услуги по шкале от (-2) до 2 (-2 — очень плохо, -1 — плохо, 0 — затрудняюсь ответить, 1 — хорошо, 2 — очень хорошо).

Результаты телефонного опроса потребителей о качестве обслуживания, в рамках исполнения Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций показали следующее:

**Таблица 1** Оценки качества компонентов обслуживания за период с 01.10.2022 по 20.12.2022 г.

г. АО «ЭТМ»

<b>№ п/п</b>	<b>Компонент услуги</b>	<b>Итоговая оценка качества услуги</b>
1	Месторасположение	1,4
2	График работы	1,8
3	Внутреннее оснащение	1,7
4	Компетентность сотрудников	1,9

5	Оперативность работы сотрудников	2,0
6	Дружелюбность сотрудников	2
7	Ясность информации	2,0
8	Достаточность информации	1,7
9	Внешний вид сотрудников	1,9

Компонент услуги, получивший наименьшее количество баллов в результате опроса, месторасположение офиса АО «ЭТС», половина опрошенных выразила недовольство расположением офиса в районе п. Кирзавода (неудобно добираться маршрутным транспортом, особенно из СНТ «Автодорожник»). Предлагалось увеличить время работы и сократить обеденный перерыв.

В ходе опроса потребителям был задан вопрос о том, что вызвало их недовольство. Стоит отметить, что претензия/замечания по работе АО «ЭТМ» высказаны не были, что свидетельствует о слаженности работы АО «ЭТМ», по передаче электрической энергии, и ее качестве.

В ходе опроса были высказаны предложения в отношении обслуживания. В основном эти предложения/пожелания связаны с пожеланием успехов работе.

**Таблица 2** Предложения, высказанные респондентами в отношении работы АО «ЭТМ»

	Тематика предложений	Содержание предложений
1	Пожелание успехов в работе	Желаю успехов в работе, новых клиентов
2	Положительный отзыв/благодарность	Замечаний не имею, электроснабжение без перерывов
3	Режим работы	Предлагаю работать до 18-00

По вопросу технологического присоединения новых потребителей к АО «ЭТМ» сообщаем, что за 2022 год, не было присоединено новых потребителей. Результаты ранее присоединенных потребителей приведены в таблице.

№ п/п	Компонент услуги	Итоговая оценка качества услуги
1	Месторасположение	1,2
2	График работы	1,7
3	Внутреннее оснащение	1,9
4	Компетентность сотрудников	2,0
5	Оперативность работы сотрудников	1,9
6	Дружелюбность сотрудников	1,9
7	Ясность информации	1,9
8	Достаточность информации	1,8
9	Внешний вид сотрудников	1,8

новых потребителей присоединено не было, были восстановлены ранее присоединенные потребители, и в соответствии с этим опрос по качеству технологического присоединения не производился.

### **Резюме**

Таким образом, по результатам анкетирования обслуживаемых потребителей с целью изучения степени удовлетворенности качеством обслуживания выявлено, что более половины респондентов обратившихся в АО «ЭТМ», в основном, хорошо информированы о работе предприятия и порядке предоставления услуг, удовлетворены компетентностью персонала, считают их вежливыми и доброжелательными, удовлетворены качеством обслуживания, а также рекомендовали бы своим знакомым обратиться в нашу компанию.