



**АНКЕТА ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
ПОТРЕБИТЕЛЯ УСЛУГ**

ТОО «Мобил Сервис Групп»

АНКЕТА
*оценки удовлетворенности потребителя услуг
ТОО «Мобил Сервис Групп»*

QUESTIONNAIRE
estimations of satisfaction of the consumer of services company

Уважаемые господа!

В целях совершенствования партнерских отношений и повышения качества, предоставляемых нами услуг просим Вас ответить на вопросы, касающиеся нашей совместной работы.

Ваши оценка и пожелания будут тщательно изучены и учтены при дальнейшем планировании нашей деятельности.

Для ответа на вопросы анкеты необходимо, пометить знаком «V» ответ, наиболее соответствующий степени Вашей удовлетворенности оцениваемым параметром вопроса.

Dear sirs!

With a view of perfection of partner attitudes and the improvement of quality, services given by us we ask you to answer the questions, concerning our teamwork.

Yours an estimation and wishes will be carefully studied and considered at the further planning our activity.

For the answer to questions of the questionnaire it is necessary, to mark with a sign «V» the answer most corresponding a degree of your satisfaction in the estimated parameter of a question.



АНКЕТА ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
ПОТРЕБИТЕЛЯ УСЛУГ

ТОО «Мобил Сервис Групп»

| | |
|---|--|
| Наименование компании/ Name of the company | |
| Должность специалиста, заполнившего анкету/ Position of specialist who has filled the questionnaire | |
| Ф.И.О./ Full name | |
| Дата/ Date | |

плохо-2
bad-2

удовлетворительно-3
satisfactory-3

хорошо-4
good-4

отлично-5
excellent-5

1. Как Вы оцениваете работу администрации?/ How do you estimate work of administration?

| | | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------|--|---|---|---|---|
| a | организацию работ по предоставлению услуги/ the organization of works on granting service | | | | |
| b | предпринимаемые действия на полученные жалобы/ undertaken actions on the received complaints | | | | |
| c | оперативность и коммуникации/ efficiency and communications | | | | |
| d | документооборот/ document circulation | | | | |
| e | доступность и полноту требуемой Вами информации, в том числе о нашей компании/ availability and completeness of the information demanded by you, including about our company | | | | |
| f | существующие каналы связи с нашей компанией/ existing liaison channels with our company | | | | |
| g | компетентность специалистов/ competence of specialists | | | | |
| h | оформление договорных отношений/ registration of contractual relations | | | | |
| i | выполнение всех условий договоров/ performance of all conditions of contracts | | | | |
| j | стоимость услуг/ cost of services | | | | |
| k | предоставление дополнительных скидок на услугу/ granting additional discounts for service | | | | |
| l | партнерские отношения/ partner relationships | | | | |

2. Как Вы оцениваете работу Диспетчерской службы?/ How do you estimate work of Dispatching service?

| | | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------|---|---|---|---|---|
| a | правильность заполнения путевых листов/ correctness of filling of traveling sheets | | | | |
| b | правильность заполнения товарно – транспортных накладных/ correctness of filling commodity - transport waybills | | | | |
| c | предоставление информации о ходе выполнения Вашей заявки/ granting the information on a course of performance of your application | | | | |
| d | оперативность и коммуникации/ efficiency and communications | | | | |



**АНКЕТА ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
ПОТРЕБИТЕЛЯ УСЛУГ**

ТОО «Мобил Сервис Групп»

| | | | | | |
|---|---------------------------------------|--|--|--|--|
| e | документооборот/ document circulation | | | | |
|---|---------------------------------------|--|--|--|--|

3. Как Вы оцениваете предоставление транспортных услуг?/ How do you estimate granting transport services?

2 3 4 5

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| a | внешний вид водителей/ appearance of drivers | | | | |
| b | соответствие квалификации водителей/ conformity of qualification of drivers | | | | |
| c | техническое состояние транспортного средства/ a technical condition of a vehicle | | | | |
| d | комплект документов на транспортное средство/ the complete set of documents on vehicle | | | | |
| e | укомплектованность транспортного средства/ full strength of vehicle | | | | |
| f | техническое обслуживание и ремонт/ maintenance service and repair | | | | |
| g | сроки исполнения услуги/ terms of execution of service | | | | |
| h | качество предоставляемой услуги/ quality of rendered service | | | | |
| i | сохранность товара при транспортировании/ safety of the goods at transportation | | | | |
| j | уровень обслуживания/ a degree of service | | | | |

4. Как Вы оцениваете соблюдение техники безопасности и охраны труда?/ How do you estimate observance of the safety precautions and labor safety?

2 3 4 5

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| a | знание техники безопасности и охраны труда/ knowledge of the safety precautions and a labor safety | | | | |
| b | средства индивидуальной защиты (комплектность)/ means of individual defence (completeness) | | | | |
| c | ношение средств индивидуальной защиты/ carrying means of individual defence | | | | |
| d | документация по технике безопасности и охране труда/ the documentation under the safety precautions and labor safety | | | | |
| e | оперативность устранения несоответствий/ efficiency of elimination of discrepancies | | | | |

Проранжируйте, пожалуйста, представленные ниже параметры от наиболее значимого – 1, до наименее значимого – 10/ Please organize presented below parameters from the most significant – 1, up to the least significant – 10.

| Параметры/ Parameters | Ранг/ Rank |
|---|-------------------|
| Выполнение всех условий договоров/ Performance of all conditions of contracts | |
| Соответствие квалификации водителей/ Conformity of qualification of drivers | |
| Техническое состояние транспортного средства/ Technical condition of vehicle | |
| Укомплектованность транспортного средства/ Full strength of vehicle | |
| Сроки исполнения услуги/ Terms of execution of service | |



**АНКЕТА ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
ПОТРЕБИТЕЛЯ УСЛУГ**

ТОО «Мобил Сервис Групп»

| | |
|---|--|
| Качество предоставляемой услуги/ Quality of rendered service | |
| Стоимость услуг/ Cost of services | |
| Предоставление дополнительных скидок на услуги/ Granting of additional discounts for service | |
| Ношение Средств Индивидуальной Защиты/ Carrying of Means of the Individual defence | |
| Соблюдение Техники Безопасности и Безопасности Дорожного Движения/ Observance of the Safety precautions and Safety of Traffic | |
| Параметр, который Вы хотели бы добавить/ Parameter which you would like to add: _____ | |

*Примечание: Ранг, равный единице, присписывается наиболее важному, по вашему мнению, фактору, а ранг, равный двум, присваивается следующему по важности фактору и т.д. Ранги не должны повторяться.

*Note: Rank equal to unit, is attributed to the most important, in your opinion, the factor, and the rank equal two, is appropriated to the following on importance to the factor, etc. Ranks should not repeat.

5. Ваши предложения по улучшению нашей деятельности/ Your offers on improvement of our activity:

**Спасибо за участие в исследовании!
Thanks for participation in research!**

Полученная информация будет обработана и использована только в агрегированном виде. Заполненную анкету просим направить по факсу: **8 (7292) 30-30-01** или **e-mail: info@msg-aktau.kz**

The received information will be processed and used only in the aggregated kind. The filled questionnaire we ask to direct by fax: **8 (7292) 30-30-01** or **e-mail: info@msg-aktau.kz**