ЗАКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
НПО "ТЕЛЕКОМ"

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор
ЗАО НПО «Телеком»

_____М.В. Афонин
«27» апреля 2021г.

# СТП 9.1.2-2021

# МОНИТОРИНГ И ОПРЕДЕЛЕНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

**Редакция 1**

Введена в действие: **27.04.2021**

РАЗРАБОТАЛ
Гл. конструктор

_____ Зобнин. Р.С.
«26» апреля 2021 г.

**Содержание**

1. Назначение и область применения ..... 3
2. Нормативные ссылки ..... 3
3. Определения, сокращения и обозначения ..... 3
4. Общие положения ..... 3
5. Порядок оценки удовлетворенности потребителей ..... 4
6. Ответственность ..... 5
Приложение А. Рекомендуемая форма анкеты ..... 6
7. Лист регистрации изменений ..... 8

## 1. Назначение и область применения

1.1. Настоящая процедура разработана в соответствии с п. 9.1.2 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и СТО Газпром 9001-2018 применяется для описания оценки удовлетворенности потребителя.

1.2. Настоящий СТП обязателен для следующих подразделений: Производство, МТС

## 2. Нормативные ссылки

**ГОСТ Р ИСО 9000-2015** Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

**ГОСТ Р ИСО 9001-2015** Системы менеджмента качества. Требования

**СТО Газпром 9001-2018** Системы менеджмента качества. Требования

## 3. Определения, сокращения и обозначения

Используемые сокращения:

**ИУ** — индекс удовлетворенности Потребителя

**КД** — корректирующие действия

**МТС** – материально-техническая служба

## 4. Общие положения

4.1. В системе менеджмента качества предприятия анализ удовлетворенности потребителей идентифицируется как систематический сбор, анализ и оценка информации об удовлетворенности потребителей качеством произведенной продукции и услуг ЗАО НПО «Телеком» (далее – Общество) и ее службы сервиса и поддержки.

4.2. Оценка удовлетворенности потребителя проводится на основе анализа количественно выраженных показателей качества продукции, процессов и результативности СМК предприятия в целом, с использованием обратной связи и постоянной коммуникации между потребителем и поставщиком.

4.3. Применение процедуры оценки удовлетворенности потребителя позволит для предприятия:
— повысить качества продукции;
— проводить гибкую ценовую политику;
— обеспечить оперативность и мобильность поставок продукции;
— привести документацию на продукцию в соответствие с требованиями и стандартами потребителя.

4.4. Оценка удовлетворенности потребителя качеством осуществляется следующим способами:
— анкетирование, проводимое по окончании договорных работ или определенного этапа договора, представляющего собой окончание работы на одном из объектов;
— получение отзыва о работе ЗАО НПО «Телеком» по выполнению работ по конкретному договору;
— анализ претензий и замечаний Потребителя к качеству оказываемых услуг;
— осуществление обратной связи (встреч и переговоров с Потребителем);
— качество технического обслуживания;
— анализ результатов аудитов второй стороны, если они проводились на Предприятии.

## 5. Порядок оценки удовлетворенности потребителей

5.1. Оценка удовлетворенности потребителя осуществляется с использованием анкеты, приведенной в приложении А по четырем основным критериям:
- с 1 по 5 вопрос – оценка позиций предприятия на рынке;
- с 6 по 10 вопрос – оценка продукции предприятия и конкурентоспособности;
- с 11 по 15 вопрос – оценка работы персонала;
- с 16 по 18 вопрос – оценка степени лояльности.

5.2. Оценка удовлетворенности производится в баллах от 1 до 5, где: 1 – очень плохо, 2 – плохо, 3 – удовлетворительно, 4 – хорошо, 5 - отлично. Далее производится расчет Индекса Удовлетворенности потребителя (далее ИУ) по формуле:

$$ИУ = \frac{СБа}{90} \times 100\%$$

где: СБа – сумма баллов анкеты по всем строкам.

5.3. ИУ анализируется по следующим критериям:
- ИУ < 40 % — качество продукции/услуг оценивается как неудовлетворительное, требуется разработка значительных КД;
- 40 % < ИУ < 60 % — качество продукции/услуг оценивается как удовлетворительное, требуется разработка незначительных КД;
- 60 % < ИУ < 80 % — качество продукции/услуг оценивается как хорошее, требуется проведение идентификации и анализа рисков;
- ИУ > 80 % — качество продукции/услуг оценивается как отличное, проведение идентификации и анализа рисков не требуется.

5.4. Оценку осуществляет юрист с последующим анализом. Результаты анализа передаются Зам. Директора по производству, Директору и в бюро ремонта, Главному конструктору для принятия решений по дальнейшим действиям.

5.5. Оценка удовлетворенности конечного потребителя проводится не реже одного раза в год.

5.6. При исследовании удовлетворенности потребителей следует учитывать связанную с потребителями информацию из внутренних и внешних источников.

Внутренние источники информации:
- маркетинговая информация (сегменты потребителей, объем и характеристики сбыта, импорт, экспорт, жалобы, рекламации);
- информация бюро ремонта (консультации, жалобы, рекламации, предложения)
- прочие данные.

Внешние источники информации:
- публикации национальных и международных официальных организаций;
- публикации государственных органов, министерств, муниципальных комитетов и организаций, торгово-промышленных палат и объединений;
- отчеты и издания отраслевых фирм и совместных предприятий, сообщения в журналах и газетах, публикации конгрессов, конференций;
- результаты аудита Компании со стороны потребителей (при наличии).

5.7. Хранение и учет документов по удовлетворенности потребителей.

5.7.1. Для документов и данных, связанных с оценкой удовлетворенности потребителя, устанавливается общий порядок идентификации, учета, хранения, доступа к данным.

5.7.2. Анкеты хранятся совместно с остальными документами по СМК в течение пяти лет.

5.7.3. По истечении срока хранения документы уничтожаются.

## 6. Ответственность

6.1. Ответственным за организацию разработки и введение СТП в действие является Заместитель директора по производству.

6.2. Ответственным за мониторинг удовлетворенности Потребителей, систематизацию и анализ результатов мониторинга является юрист.

6.3. Ответственным за соответствие требованиям настоящего СТП является юрист

## Приложение А. Рекомендуемая форма анкеты

# А Н К Е Т А

**Уважаемые партнеры и клиенты ЗАО НПО «Телеком»!**
**Нам очень важно Ваше мнение и пожелания относительно качества нашей продукции и уровня обслуживания Вас нашими сотрудниками. Заверяем Вас, что все результаты анкетирования будут внимательно изучаться и будут учтены в ходе совершенствования системы менеджмента качества.**

Наименование организации_____

Адрес_____

Ф.И.О._____

Должность_____

Контактная информация (рабочий телефон, факс, E-mail)_____

_____

Наименование продукции_____

Оценка степени удовлетворенности потребителя производится в баллах по шкале:
1 – очень плохо; 2 – плохо; 3 – удовлетворительно; 4 – хорошо; 5 – отлично

| № | Вопросы | Ответ | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. | Как Вы оцениваете доступность предприятия (различных служб)? | | | | | |
| 2. | Как Вы оцениваете наличие каналов связи с предприятием? | | | | | |
| 3. | Как Вы оцениваете гибкость работы предприятия с клиентом? | | | | | |
| 4. | Как Вы оцениваете активность поведения предприятия? | | | | | |
| 5. | Как Вы оцениваете выполнение специальных характеристик продукции? | | | | | |
| 6. | Как Вы оцениваете качество продукции нашего предприятия? | | | | | |
| 7. | Как вы оцениваете цены на продукцию предприятия? | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 8. | Как Вы оцениваете надежность продукции нашего предприятия? | | | | | |
| 9. | Как Вы оцениваете дизайн нашей продукции? | | | | | |
| 10. | Как Вы оцениваете удобство доставки нашей продукции? | | | | | |
| 11. | Как Вы оцениваете профессиональные навыки и поведение персонала? | | | | | |
| 12. | Как Вы оцениваете наличие технической и ремонтной документации? | | | | | |
| 13. | Как Вы оцениваете реагирование на жалобы? | | | | | |
| 14. | Как Вы оцениваете техническую помощь и обслуживание? | | | | | |
| 15. | Как Вы оцениваете гарантии и гарантийное обслуживание? | | | | | |
| 16. | Намерены ли Вы продолжать закупки у нашего предприятия? | | | | | |
| 17. | Хотели бы Вы покупать другую продукцию нашего предприятия? | | | | | |
| 18. | Если проводился аудит второй стороны, то какие были результаты? | | | | | |

Ваши замечания и предложения:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Дата анкетирования «____»_____ 20____г.

## 7. Лист регистрации изменений

| Номер редакции | Сущность изменений | № и дата приказа |
|---|---|---|
| Редакция 1 | Документ введен впервые | №407-1/ВН от 27.04.2021 |
| | | |