



**Звіт № ЗВ 1.04 – 1 ВУЯ від 06 червня 2013 р.
про рівень задоволеності замовників ТОВ «НіК-Електроніка»**

Компанії дилери	Показник задоволеності			Рівень важливості показника		
	К	Д	Г	К	Д	Г
1. Компетентність персоналу ТОВ «НіК»:	4.22	-	-	3.71	-	-
1.1. Поінформованість про можливості ТОВ «НіК-Електроніка» (види (типи) продукції, що виробляються ТОВ «НіК-Електроніка»)	4.74	-	-	4.53	-	-
1.2. Обізнаність працівників ТОВ «НіК» цінової політики на продукцію, що виробляється ТОВ «НіК-Електроніка»	4.77	-	-	4.23	-	-
1.3 Виконавча дисципліна та охайність персоналу ТОВ «НіК»	4.55	-	-	4.02	-	-
1.5 Знання персоналу ТОВ «НіК» нормативних документів, що діють на території України та містять вимоги до продукції, що постачається ТОВ «НіК»	3.86	-	-	3.31	-	-
1.6 Комунікбельність персоналу ТОВ «НіК»	4.77	-	-	4.25	-	-
2. Своєчасне й належне реагування персоналу ТОВ «НіК» на запити та звернення Замовників	4.88	-	-	4.9	-	-
3. Готовність (відкритість) персоналу ТОВ «НіК» до усунення розбіжностей із Замовником та надання йому пояснень із технічних, організаційних питань	4.25	-	-	3.12	-	-
4. Тривалість розгляду звернення Замовника	4.73	-	-	4.7	-	-
6. Термін підготовки проекту договору та іншої супровідної документації	4.58	-	-	3.21	-	-
Виробництво						
1. Термін випуску продукції	4.27	4.51	3.97	4.2	4.34	3.82
2. Відповідність продукції ТОВ «НіК-Електроніка» вимогам Замовника	4.51	4.33	4.04	4.22	4.27	3.97
3. Відповідність продукції ТОВ «НіК-Електроніка» вимогам нормативних документів	4.51	4.33	4.04	4.22	4.27	3.97
4. Комплектність продукції, що постачається замовнику	4.77	4.34	4.41	4.55	4.31	4.36
5. Тривалість пакування та відвантаження готової продукції Замовнику (за умовою самовивозу)	3.77	3.2	4.11	3.56	4.24	4.03
6. Наявність сертифікатів, свідоцтв тощо на продукцію	4.5	4.54	4.61	4.32	4.31	4.0
7. Термін оформлення бухгалтерських та сертифікаційних документів	3.81	3.98	3.57	3.5	3.77	3.35
8. Якість продукції, що постачається замовнику:	4.62	4.71	4.41	4.7	4.51	4.5
Сервісний центр						
1.Обізнаність працівників сервісного центру нормативних документів, що діють на території України та містять вимоги до продукції	3.77	-	-	3.56	-	-
2. Виконавча дисципліна та охайність персоналу сервісного центру	4.24	-	-	3.87	-	-
3. Своєчасне й належне реагування персоналу сервісного центру на запити та звернення Замовників	4.55	-	-	4.27	-	-
4. Поінформованість Замовників про місце розташування сервісного центру ТОВ «НіК-Електроніка»	3.21	-	-	4.12	-	-
5. Обізнаність працівників сервісного центру цінової політики на послуги з післягарантійного ремонту продукції	4.27	-	-	4.17	-	-
6. Тривалість розрахунку вартості робіт з післягарантійного ремонту	4.33	-	-	4.04	-	-