

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КЛИЕНТОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Слажнев А. С.

Томский политехнический университет, г. Томск

Одним из показателей результативности системы менеджмента качества (СМК) является оценка удовлетворенности потребителей. В п. 9.1.2 Удовлетворенность потребителей стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015, содержатся требования в отношении мониторинга восприятия потребителями [1]. Одним из способов мониторинга восприятия потребителями является периодическое анкетирование, с целью дальнейшего анализа восприятия потребителями [2].

Алгоритм выполнения работ по оценке удовлетворенности потребителей можно разделить на несколько этапов. Этапы выполнения работ по оценке удовлетворенности потребителей представлены на рисунке 1.



Рисунок 1 – Этапы выполнения работ по оценке удовлетворенности потребителей организации

В данной работе проводится исследование удовлетворенности потребителей по 11 показателям, сформированными в анкете и приведенными в таблице 1. Потребителям было предложено оценить каждый из показателей по пяти бальной шкале.

Таблица 1 – Результаты опроса об удовлетворенности потребителей

№ п/п	Показатель/балл	5	4	3	2	1	0	Среднее значение по показателям
								1 кв.
1	Оперативность и качество оформления бухгалтерских документов	39	4	0	0	0	0	4,9
2	Оперативность и качество оформления договорных документов	29	9	2	0	0	3	4,7
3	Условия организации приема и выдачи средств измерений	37	6	0	0	0	0	4,9

4	Оперативность прохождения заявки на заключение договора	27	13	1	0	0	2	4,6
5	Комфорт взаимодействия с сотрудниками	42	1	0	0	0	0	4,98
6	Оперативность взаимодействия по вашим запросам	38	4	0	0	0	1	4,9
7	Соблюдение установленных сроков выполнения работ	29	11	2	0	0	1	4,64
8	Качество предоставляемых услуг	35	7	1	0	0	0	4,8
9	Качество оформления результатов	34	8	1	0	0	0	4,8
10	Насколько удобно вам было искать информацию на нашем сайте	30	6	1	0	0	6	4,8
11	Полнота и доступность информации о наших услугах и возможностях	31	5	2	0	0	5	4,8
12	Среднее значение удовлетворенности потребителей							4,8

В случаях, когда средний балл удовлетворенности потребителей по показателю ниже среднего общего балла удовлетворенности потребителей разрабатываются и проводятся корректирующие действия в процессах, отвечающих за данный показатель, направленные на повышение уровня удовлетворенности потребителей по показателю и увеличению общего среднего балла [3].

Список информационных источников

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования. М.: Изд-во стандартов, 2015. – 12 с.
2. Парсегова Т.А., Парфеньева И.Е. Оценка удовлетворенности потребителей в системе менеджмента качества организации // Инновации в науке: сб. ст. по матер. LXII междунар. науч.-практ. конф. № 10(59). – Новосибирск: СибАК, 2016. – С. 75-84.
3. Зайцев С.А., Парфеньева И.Е., Вячеславова О.Ф., Блинкова Е.С., Ларцева Т.А. Управление качеством: учебник. – Новосибирск: Изд. АНС «СибАК», 2016.