

Мониторинг и анализ удовлетворенности потребителей на предприятии ООО НЭМЗ «ТАЙРА»

Авторы: Высоцкая К.Е., Мироненко П.Д., Плехун Д.А., студентки 3 курса
Научный руководитель: Раздрогоина С.И., преподаватель
ГБПОУ НСО «Новосибирский промышленно-энергетический колледж»

Актуальность исследования – понимание настоящих и будущих потребностей потребителей и других заинтересованных сторон вносит вклад в достижение организацией устойчивого успеха.

Цель: изучить, как проводится мониторинг и анализ удовлетворенности потребителей на предприятии ООО НЭМЗ «ТАЙРА»

Новосибирский энергомашиностроительный завод «ТАЙРА» производит широкий спектр вентиляционного, энергетического и газоочистного оборудования. Опыт производства - более 30 лет.

Партнеры



Оценка лояльности

2021 год

Оценка 9-10 поставили 21 респондент из 23

Оценка 0-6 поставили 0 респондентов

$NPS = 91,3\% - 0 = 91,3\%$

2022 год

Все клиенты поставили оценку 10, таким образом, общий индекс лояльности $NPS = 100\%$.

2023 год

Все клиенты поставили оценку 10, таким образом, общий индекс лояльности $NPS = 100\%$

Вывод: Индекс лояльности клиентов составил $NPS = 100\%$ в последние два года, что говорит о высокой и стабильной удовлетворенности клиентов.

Материалы и метод исследования:

Исследовательская работа с использованием данных предприятия ООО НЭМЗ «ТАЙРА», собранных при прохождении практики.

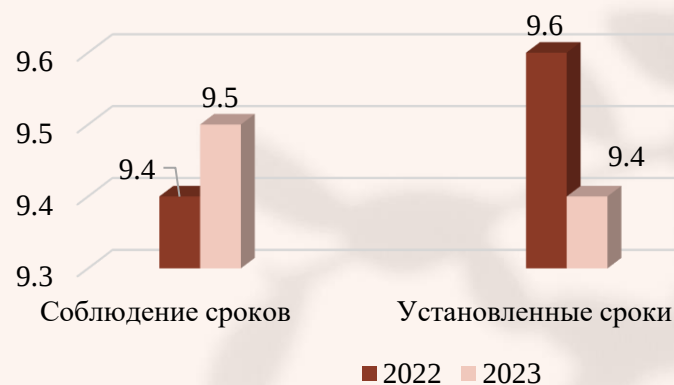
Главная цель в области качества и безопасности:

обеспечение безусловного приоритета безопасности и стабильного качества выпускаемой продукции и услуг для создания устойчивого доверия у потребителей. (Политика ООО НЭМЗ «ТАЙРА» в области качества и безопасности)

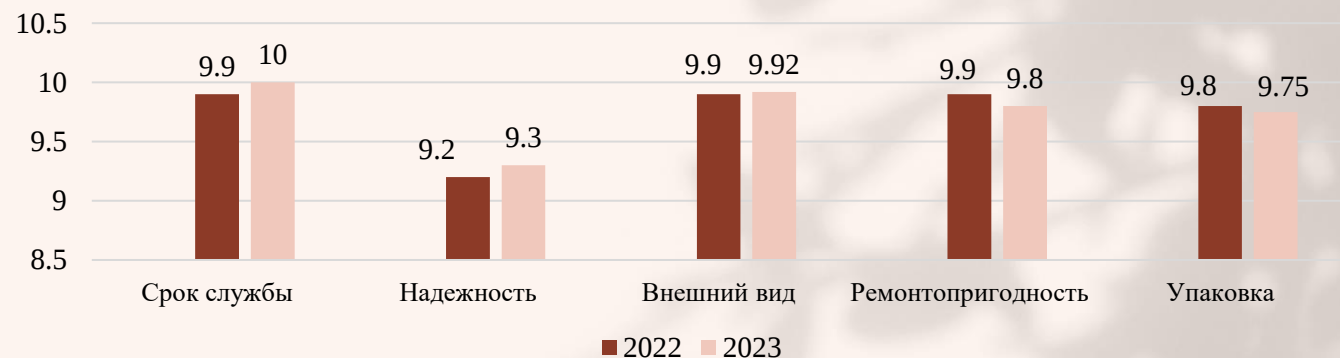
Ежегодно на предприятии проводится сравнительный анализ удовлетворенности потребителей продукции предприятия с помощью проведения опросов потребителей.

Метод проведенных опросов: анкетирование посредством электронной почты, телефонной связи.

Оценка сроков поставки



Оценка качества продукции



Вывод: Производство ООО НЭМЗ «ТАЙРА» с каждым годом совершенствует свои процессы, демонстрируя высокое качество и улучшение своего производства. Потребители удовлетворены: сроками поставки, качеством продукции и взаимодействием с персоналом.