

## **Achizitia de servicii de monitorizare a satisfactiei clientilor SDEE Electrica Distributie Transilvania Sud-Realizarea unui sondaj de opinie la consumatori.**

I.D.: 24574262

Data publicarii	08.12.17	Coduri CPV	79320000-3
Termenul limita pentru depunere:	15.12.17	Pretul estimativ:	16.000,00 RON

Descriere: Achizitia de servicii de monitorizare a satisfactiei clientilor SDEE Electrica Distributie Transilvania Sud-Realizarea unui sondaj de opinie la consumatori. Achizitia este fundamentata de necesitatea reala a societatii de a monitoriza gradul de satisfactie al clientilor, prin sondaje de opinie, realizate pe activitati specifice, in baza unui chestionar unic. In activitatea sa de baza, respectiv distributia de energie electrica catre clienti, Societatea respecta indicatorii impusi de ANRE prin standardul de performanta asociat licentei pe care Societatea o detine si astfel e necesara imbunatatirea permanenta a valorilor acestor indicatori, in scopul cresterii continue a satisfactiei consumatorilor de energie electrica. Cerinte solicitate pentru efectuarea serviciului: 1 Esantionare Baza de sondaj este alcatuita din bazele de sondaj pentru fiecare SDEE (Alba, Brasov, Covasna, Harghita, Mures, Sibiu), pe tipuri de clienti: mari consumatori, mici consumatori si casnici. Unitatile de esantionare sunt: agentii economici pentru marii si micii consumatori, respectiv gospodarii. Clientii din esantion sunt luati in calcul o singura data. Marimea esantionului Esantionul-numarul de unitati statistice se stabileste astfel incat sa asigure reprezentativitatea esantionului, garantarea rezultatelor si concluziilor cu o probabilitate de 95% si o marja de eroare de +/- 3%. Tipul de esantionare -se foloseste esantionarea aleatorie simpla, in care fiecare element (unitate statistica) din universul cercetarii are sansa de a fi selectat in cadrul esantionului. 2. Scale utilizate la alcatuirea chestionarului - scala ordinala -scala binara -scala nominala 3. Evaluarea rezultatelor Dupa colectarea datelor se efectueaza prelucrarea acestora , luand in calcul numai chestionarele completate corect si integral. Rezultatele prelucrarii datelor se centralizeaza pe fiecare sucursala -SDEE si unul pe total pe Societate, in formularul „Gradul de satisfactie al clientilor”. In final, se prezinta cate un raport de analiza si comentarii a rezultatelor obtinute, pentru fiecare din cele sase SDEE-uri, cat si unul pentru Societate. Termenul de depunere a ofertelor va fi de 5 zile lucratoare de la postarea anuntului in SEAP. Ofertele se vor depune la Secretariatul SDEE Transilvania Sud, str. Pictor Luchian, nr.25, Brasov. In oferta de pret se va specifica pretul total pentru indeplinirea in totalitate a Caietului de Sarcini, in RON fara TVA.