

Анализ анкетирования потребителей за 2019 год.

С 21 декабря по 30 декабря 2019 года было проведено очередное ежегодное анкетирование потребителей. Опрошено 4 050 потребителей, что составляет 1,9% от общего количества(207 889) потребителей категории «население».

№	Показатели оценки деятельности предприятия	2018год	2019год
1	Удовлетворенность качеством воды	100%	100%
2	Удовлетворенность потребителей бесперебойной подачей воды	100%	99,88%
3	Удовлетворенность потребителей давлением(напором) воды	99,8%	99,9%
4	Удовлетворенность качеством работ по устранению засорений канализационной сети	99,8%	100%
5	Удовлетворенность качеством работ по устранению утечек из водопровода	99,8%	100%
6	Удовлетворенность качеством работ центральной диспетчерской (включая не обращавшихся абонентов)	99,8%	99,92%
7	Удовлетворенность качеством работ дилерской службы(контролеры)	99,7%	99,63%
8	Удовлетворенность работой WEB-сайта и канцелярией ТОО «ВРМ» (от числа знающих о существовании и пользующих сайтом)	99,9%	100%
9	Удовлетворенность качеством работ по установке и обслуживанию приборов учета воды	99,8%	99,73%
10	Средний процент удовлетворенности	99,86%	99,88%

Зам.генерального директора
по экономике и маркетингу



Турдалиев Ж.У.

Начальник отдела ИВБНиИСО



Ахмеджанова К.К.

Удовлетворенность потребителей осталась на уровне прошлого года.

Вопрос № 1. Удовлетворены ли качеством воды?

Все 4 050 опрошенных потребителей были удовлетворены качеством воды.

Вопрос №2. Бесперебойно ли подается питьевая вода?

4046 из числа опрошенных, ответили положительно, однако 4 потребителя (1 Мая 6-4, Жукова 2/1, Мейрим 4, Жана жол б/н) отметили, что ночью начали отключать воду. Удовлетворенность составила 99,88 %.

Вопрос №3. Удовлетворены ли давлением (напором) воды?

Четыре потребителя отметили, что давление воды ослабло.

Вопрос №4. Удовлетворены ли Вы качеством работ по засорению канализационной сети?

Все потребители столкнувшиеся с данным вопросом были удовлетворены.

Вопрос №5. Удовлетворены ли Вы качеством работ по устранению утечек из водопровода?

Потребители отметили, что на заявки по устранению утечек участки реагируют оперативно.

Вопросы №6. Удовлетворены ли Вы качеством работы центральной диспетчерской службы?

В целом работой центральной диспетчерской потребители довольны. Неудовлетворенность выразили три потребителя (Запотоцкого 20, Наурыз 123, Курсай 3/5 б/н) по причине занятости телефона.

Вопрос №7. Удовлетворены ли Вы качеством работы дилерской службы (контролеры)?

Пятнадцать потребителей выразили недовольство тем, что контролеры завышают показания ИВМ (Даулеткерей 4/3, Жабаева 186, Макатаева 10/2, 351 кв-л 43/1, Жибек Жолы 86, Бекеты 144а, Ашир 3225, Володарского 17-43, Байтурсинова 176-62, Валиханова 237-4, Валиханова 239-11, Север 18-46, Адырбекова 165-65, 1 Мая 22-47, 193 кв-л уч. 721).

Вопрос №8. Удовлетворены ли Вы качеством работы WEB –сайта и канцелярии ТОО «ВРМ»?

Все опрошенные потребители были удовлетворены WEB –сайтом предприятия.

Вопрос №9. Удовлетворены ли Вы качеством работы по установке и обслуживанию приборов учета?

Одиннадцать потребителей считают цену водомера дорогой (Жана курьлыс 6, Талгар 54, Тургенбаева 1, Гул-абад 26, 18 мкр-н 58-14, Восток 106-43, Нурсат 168-1, Астана 16-72, Еримбетова 32а-18, Восток 9-4, Назарбаев пр-т 19-43).

Вопрос №10. Какой вид коммунальных услуг для Вас является наименее затратным?

57,01% опрошенных потребителей считают наименее затратным водоснабжение и канализацию, 20,99% газоснабжение, 2% телекоммуникации, 8% электроснабжение и 12% теплоснабжение.

Вопрос №11. Как Вы считаете, достаточно ли информации о деятельности ТОО «ВРМ» в СМИ?

Все потребители считают информацию о деятельности ТОО «ВРМ» достаточной.

Также на паблике «Критика Шымкента» (свыше 53 000 подписчиков) был проведен опрос в соцсетях по вопросу качества обслуживания населения коммунальными службами. Из 202 человек, принявших участие в опросе, 108 дали положительные отзывы в адрес ТОО «ВРМ».

Со всеми потребителями, выразившими неудовлетворенность, проведена разъяснительная работа. К дилерам, допустившим нарушения, применены меры, согласно, договора.

Зам. генерального директора
по экономике и маркетингу



Турдалиев Ж.У.

Начальник отдела инспекция водных балансов населения
и информационных связей с общественностью



К.Ахмеджанова