

Анализ анкетирования потребителей за 2021 год.

С 2 декабря по 30 декабря 2021 года было проведено очередное анкетирование потребителей. Опрошено 4116 потребителей, что составляет 1,87% от общего количества (220740) потребителей категории «население».

№п/п	Показатели оценки деятельности предприятия	2020год	2021 год
1	Удовлетворенность качеством воды	100%	100%
2	Удовлетворенность потребителей бесперебойной подачей воды	100%	100%
3	Удовлетворенность потребителей давлением (напором) воды	99,98%	99,99%
4	Удовлетворенность качеством работ по устранению засорений канализационной сети	99,98%	99,99%
5	Удовлетворенность качеством работ по устранению утечек из водопровода	100%	99,99%
6	Удовлетворенность качеством работ по центральной диспетчерской (включая не обратившихся абонентов)	99,88%	100%
7	Удовлетворенность качеством работ дилерской службы (контролеры)	99,91%	99,98%
8	Удовлетворенность работой WEB-сайта и канцелярией ТОО «ВРМ» (от числа знающих о существовании и пользующихся сайтом)	99,96%	100%
9	Удовлетворенность качеством работ по установке и обслуживанию приборов учета воды	99,96%	100%
10	Средний процент удовлетворенности	99,96%	99,99%

Зам. генерального директора
по экономике и маркетингу



Турдалиев Ж.У.

Начальник отдела ИБВН и ИСО



Мельникова Н.В.

Удовлетворенность потребителей осталась на уровне прошлого года.

Вопрос №1. Удовлетворены ли качеством воды?

Все 4116 опрошенных потребителей были удовлетворены качеством воды. Удовлетворенность составила 100%

Вопрос №2. Бесперебойно ли подается питьевая вода?

4116 из числа опрошенных, ответили положительно. Удовлетворенность составила 100%.

Вопрос №3. Удовлетворены ли давлением (напора) воды? Восемь

потребителей отметил, что давление воды ослабло (Бекеты 387, Ахынова 33, Болошак б/н, Миртемир 4, Алимбетова 2433, Теректи 32, Республики 23 кв 14, Толеметова 69/8 кв 8. Данным вопросом были удовлетворены 99,99%

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

Три потребителя задал вопрос, почему не чистят канализацию в доме? (Республики 17 кв 25, Күншыгыс 11а кв 1, 16м-он д2 кв 18) Удовлетворенность составила 99,99%

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

Потребители отметили, что идут скрытые утечки не устраняют (Асанова 31, Актас 10, Саялы 86а, Махмудова 101, Запотоцкого 50а, Мицкевича 51, Айменова 5). Удовлетворенность составила 99,99%.

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

В целом работой центральной диспетчерской потребители довольны, на телефон отвечают сразу, заявки принимают.. Удовлетворенность составила 100%.

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

Один потребитель выразили недовольство тем, что контролер 2 месяца не приносит квитанцию, (70 лет ВЛКСМ б/н). Удовлетворенность составила 99,98%.

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

Все 4116 опрошенных потребителей были удовлетворены. Удовлетворенность составила 100%

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

Все 4116 опрошенных потребителей были удовлетворены. Удовлетворенность составила 100%.

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

47% опрошенных потребителей считают наименее затратным водоснабжение и канализацию, 16% газоснабжение, 6% телекоммуникации, 24% электроснабжение, 6% теплоснабжение.

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

Все 4116 потребителей считают информацию о деятельности ТОО «ВРМ» достаточной. Удовлетворенность составила 100%.

С выразившими неудовлетворенность потребителями проведена разъяснительная работа и составлен акт.

Зам. генерального директора
по экономике и маркетингу



Турдалиев Ж.У.

Начальник отдела ИБВН и ИСО



Мельникова Н.