

Анализ анкетирования потребителей за 2023 год.

С 9 января по 30 июня 2023 года было проведено очередное анкетирование потребителей. Опрошено 1200 потребителей, что составляет 0,5% от общего количества (239486) потребителей категории «население».

№п/п	Показатели оценки деятельности предприятия	2022год	2023 год
1	Удовлетворенность качеством воды	100%	100%
2	Удовлетворенность потребителей бесперебойной подачей воды	100%	100%
3	Удовлетворенность потребителей давлением (напором) воды	100%	100%
4	Удовлетворенность качеством работ по устранению засорений канализационной сети	99,93%	99,93%
5	Удовлетворенность качеством работ по устранению утечек из водопровода	99,83%	99,83%
6	Удовлетворенность качеством работы центральной диспетчерской службой.	100%	100%
7	Удовлетворенность качеством работ инспектора – контролера.	99,98%	99,84%
8	Удовлетворенность работой Чат-бот, в приложении Telegram (wrm-bot)	100%	100%
9	Удовлетворенность качеством работ по установке и обслуживанию приборов учета воды	100%	99,98%
10	Средний процент удовлетворенности	99,95%	99,93%

диспетчерскую службу для устранения утечки.

Вопрос №5. Удовлетворены ли вы качеством работы центральной диспетчерской службы?

Все 1200 опрошенных потребителей были удовлетворены работой центральной диспетчерской службы. Удовлетворенность составила 100 %.

Вопрос №7. Удовлетворены ли вы качеством работы диспетчерской службы (контролеры)?

Семь потребителей выразили недовольство тем, что контролеры не приносят квитанции на оплату и не всегда подымают показания приборов учета (Шардарбенков дом 45, Жалтоқсан дом 137, Жанекурлык б/н, Адимбетов дом 5, Каргобетас кол. д. 3/1, Ерматов д 93, Кызыл жар б/н.). Удовлетворенность составила 99,84%. У потребителей возникли трудности с использованием виртуального помощника чат-бот. Внесена отметка в базу данных АСУ, и контролеры будут своевременно предоставлять счет на оплату. По поводу отсутствия показаний данного в базе АСУ выяснили что прибор учета находится в засоренном состоянии в колодце и трудно было

Удовлетворенность потребителей осталась на уровне прошлого года.

Вопрос №1. Удовлетворены ли качеством воды?

Все 1200 опрошенных потребителей были удовлетворены качеством воды. Удовлетворенность составила 100%

Вопрос №2. Бесперебойно ли подается питьевая вода?

Все 1200 опрошенных потребителей, ответили положительно. Удовлетворенность составила 100%.

Вопрос №3. Удовлетворены ли давлением (напора) воды? Один потребитель (Ерметата б/н.) потребитель отметил, что давление воды временами было слабым. Удовлетворенность составила 99,93%. Эксплуатационным участком проведены работы по проверке давления воды давление в трубах соответствовало.

Вопрос №4. Удовлетворены ли Вы качеством работ по засорению канализационной сети? Из 1200 опрошенных потребителей три потребителя задали вопрос, почему не чистят канализацию в доме? (8 м-он дом3 кв 9,18м-он дом 16 кв 5, м-он Отрар дом 58/2-1) Удовлетворенность составила 99,93%. Жителям дома дано разъяснение о границе раздела балансовой принадлежности канализационных сетей в многоэтажных домах, дано разъяснение о заключении договора на техническое обслуживание сетей всеми жильцами и тогда будут производиться работы, если договор отсутствует, необходимо дать в диспетчерскую службу заявку за средства жителей выполнят работы по очистке канализационных сетей. Жителям оказана помощь в очистке канализационных сетей.

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

Из 1200 опрошенных потребителей, девять потребителей отметили, что идут утечки вода в колодце, в специально отведенных помещениях с водомерами не устраняют своевременно (Северо- запад уч. 5269, Аламан уч. 1295, игілік дом 76, игілік дом 77, Алмалыбак дом 32 Шаймерденова дом 224, 194квартал уч 234, Теректи 35, 8 м-он дом 2 кв 5).

Удовлетворенность составила 99,83%. Дано разъяснение о границе раздела балансовой принадлежности водопроводных сетей в многоэтажных домах и домах частного сектора о заключении договора на техническое обслуживание сетей всеми жильцами и тогда будут производиться работы, если договор отсутствует необходимо дать в диспетчерскую службу заявку за средства жителей выполнят работы по устранению утечки. Дана заявка в диспетчерскую службу для устранения утечки.

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

Все 1200 опрошенных потребителей были удовлетворены работой центральной диспетчерской службы. Удовлетворенность составила 100%

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

Семь потребителей выразили недовольство тем, что контролеры не приносят квитанцию на оплату и не верно подали показания прибора учета (Шордарбекова дом 46, Желтоксан дом 137, Жана Курылыс б/н, Алимбекова дом 5, Каратобе тас жол д. 3/1, Ерматова д 63, Кызыл жар б/н,) Удовлетворенность составила 99,84%. У потребителей выразившим недовольство не оказалось сенсорного телефона, и они не могут работать с виртуальным помощником чат-бот. Внесена отметка в базу данных АСУ и контролер будет ежемесячно предоставлять счет извещение. По поводу ошибочного показания данного в базу АСУ выяснили что прибор учета находился в запотевшем состоянии в колодце и трудно было

разглядеть цифры на приборе при проверке конденсат устранили и внесли верные показания .

Вопрос №8. Удовлетворены ли Вы качеством работы Чат-ботом? Все 1200 опрошенных потребителя были удовлетворены работой чат-бота . **Удовлетворенность составила 100%**

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

Все 1200 опрошенных потребителей один потребитель не мог дозвониться для передачи заявки по выданному уведомлению на поверку прибора учета (Валиханова 190а кв. 10)
Удовлетворенность составила 99,98%. В специализированное предприятие ТОО «Водомер» выставлены претензии о том что потребители не могут дозвониться необходимо установить дополнительный телефон (Сотовый или Ватсап).

Вопрос №10. Среднемесячная оплата за коммунальные услуги?

Согласно опросу 1200 потребителей среднемесячная оплата за коммунальные услуги на одного потребителя (абонента) составила- 5484,5 тенге, в т.ч.

- Водоснабжение и канализация - 535,9 тенге , 10% от среднемесячной платы,
- Электроснабжение - 808,8тенге, 15% от среднемесячной оплаты,
- Теплоснабжение - 1866,5 тенге, 34% от среднемесячной оплаты,
- Телекоммуникации - 1147,9тенге, 21% от среднемесячной оплаты ,
- Газоснабжение -1125,3тенге, 20% от среднемесячной оплаты,

Вопрос №11. Какими каналами связи ТОО «ВРМ» Вы пользуетесь?

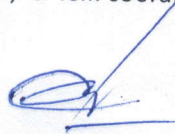

Все 1200 потребителей пользуются различными каналами связи ТОО «ВРМ», в т.ч.

Telegram (WRM- bot) -73%, Whatsapp ТОО « ВРМ» - 50%, ЦДС- 32%,
Сайт WRM KZ - 30%., Инстогарамм ТОО «ВРМ» -22%, Фейсбук ТОО «ВРМ» - 21%, E-mail info @ wrmkz - 2% .

С выразившими неудовлетворенность потребителями проведена разъяснительная работа и выполнены соответствующие виды работ, о чем составлен акт.

**Зам. генерального директора
по экономике и маркетингу**

Начальник отдела ИБВН и ИСО

Турдалиев Ж.У.

Мельникова Н.