

### Анализ анкетирования потребителей за 2025год.

С 1 ноября по 30 ноября 2025г. было проведено очередное ежегодное анкетирование потребителей. Опрошено 5000 потребителей, что составляет 1,8% потребителей категории «население» (всего 268468 аб.)

### Анализ по удовлетворенности потребителей, согласно анкетированию в 2025 году.

№	Показатели оценки деятельности предприятия	Количество потребителей, давших отрицательную оценку 2025г. (2024г.)	% 2025. (2024)	Причина отрицательной оценки/принятые меры за 2025год
1	Удовлетворены ли качеством воды	0 (0)	100% (100%)	
2	Бесперебойно ли подается вода	0 (0)	100% (100)	
3	Удовлетворяет ли Вас работа по устранению неполадки на водопроводной и канализационной сети? (из числа обратившихся)	6 (3)	99,88% (99,93)	3 потребителя выразили неудовлетворенность о том что приборы учета находятся в колодце в воде Проведены работы по устранению утечки и откачке воды из колодца. 1 потребитель выразил неудовлетворенность о слабом давлении воды. Потребителю прочистили фильтр перед прибором учета, при замере давления в норме. 2 потребителя выразили недовольство по строительству дорожного покрытия о том, что колодцы с водомерами ИВМ закатали под асфальт. Дали разъяснение, что эксплуатационный участок по обслуживанию колодцев приведут в надлежащее состояние, так как инспектора снимают ежемесячно показания с приборов учета.
4	Удовлетворены ли вы качеством работ центральной диспетчерской службы? (из числа обратившихся)	5 (2)	99,98% (99,96%)	4 потребителя не смогли дозвониться в ЦДС. Представлены дополнительные телефоны и каналы связи. 1аб не удовлетворен работой по устранению утечки, на второй день утечка возникла опять, пришлось повторно обращаться ЦДС. Потребителю повторно провели работы по устранению утечки с водопровода (частная линия потребителя)
5	Удовлетворены ли вы качеством	13 (4)	99,74% (99,91%)	10 потребителей выразили недовольство, что выставлено

	работы дилерской службы (контролеры)			большое начисление за услуги. Дано разъяснение о применении дифференцированного тарифа. 3 потребителя – завышены показания. Произведена корректировка показаний и выдан счет. Произведено удержание с дохода дилерского участка.
6	Удовлетворены ли вы качеством работы Чат-бота wrm-bot	12 (1)	99,76% (99,98%)	2 потребителя выразили недовольство, тем, что в чат- боте квитанция прошлого месяца. Выяснили, что на тот момент текущие показания еще не сняты. 5 потребителей не смогли провести регистрацию в приложении чат бот. Проведена регистрация. 5 потребителей отсутствует смарт- фон, просят приносить квитанцию нарочно. Инспектору дано задание приносить ежемесячно квитанцию в бумажном варианте для оплаты.
	<b>Средний процент удовлетворенности</b>	<b>36 (16)</b>	<b>99,89 (99,96)</b>	

Проведен опрос потребителей о размерах оплаты за каждый вид коммунальных услуг в месяц. В результате опроса установлены размеры оплаты в процентном отношении от общей суммы среднемесячной оплаты за коммунальные услуги:

15,62%- газоснабжение

19,52%- теплоснабжение.

20,75% - водоснабжение и канализация;

25,51%- телекоммуникации

39,74% -электроснабжение;

Проведен опрос на тему: «Как вы считаете 10 литров воды (1 ведро) стоит 1 тенге, это дорого?»

10 % ( 512 человек ) ответили – дорого

90% (4488человек) ответили – не дорого.

Проведен опрос на тему «Какими каналами связи ТОО «ВРМ» пользуются потребители?»

Whatsapp ТОО «ВРМ» - 94,70%

Telegram (WRM – bot). - 82,90%

Инстаграмм ТОО «ВРМ» - 65,68%

Фейсбук ТОО «ВРМ» - 50,54%

ЦДС - 41,64%

E-mail info@ wrmkz - 12,0%

Сайт WRM KZ - 7,02 %

Начальник ИВБНИСО

*Мельникова*

Н.В.Мельникова