

2025 жылға арналған тұтынушылар сауалнамасының талдауы

2025 жылғы 1 қараша мен 30 қараша аралығында тұтынушылар арасында кезекті жыл сайынғы сауалнама жүргізілді. Барлығы 5000 тұтынушы қамтылды, бұл «халық» санаты бойынша жалпы тұтынушылардың 1,8%-ын (барлығы 268 468 аб.) құрайды.

2025 жылғы сауалнама нәтижелері бойынша тұтынушылардың қанағаттану деңгейіне талдау

№	Кәсіпорын қызметін бағалау көрсеткіштері	Теріс баға бергендер саны 2025г. (2024г.)	% 2025. (2024)	2025 жылға теріс баға берген себептері мен қабылданған шаралар
1	Судың сапасына қанағаттанасыз ба?	0 (0)	100% (100%)	
2	Су үздіксіз беріле ме?	0 (0)	100% (100)	
3	Су құбыры және кәріз желілеріндегі ақауларды жою жұмысына қанағаттанасыз ба? (өтініш бергендер ішінде)	6 (3)	99,88% (99,93)	3 тұтынушы есептеу құралдары орналасқан құдықта судың болуына байланысты шағым білдірді. Су ағуы жойылып, құдықтағы су сорылды. 1 тұтынушы су қысымының төмендігіне шағымданды. Есептеу құралы алдындағы сүзгі тазартылып, қысым қалыпқа келтірілді. 2 тұтынушы жол құрылысы кезінде су өлшегіш құдықтарының асфальтпен жабылып қалғанына наразылық білдірді. Құдықтарды күтіп-ұстау жұмыстары ретке келтірілетіні түсіндірілді.
4	Орталық диспетчерлік қызмет жұмысына қанағаттанасыз ба? (өтініш бергендер ішінде)	5 (2)	99,98% (99,96%)	4 тұтынушы байланыса алмаған. Қосымша байланыс арналары ұсынылды. 1 тұтынушы ақауды жою сапасына наразы болды (қайта пайда болған). Қайта жөндеу жұмыстары жүргізілді.
5	Дилерлік қызмет (бақылаушылар) жұмысына қанағаттанасыз ба?	13 (4)	99,74% (99,91%)	10 тұтынушы есептеулердің жоғары болуына шағымданды – тариф түсіндірілді. 3 тұтынушы көрсеткіштердің артық жазылғанын айтты – түзетулер енгізілді, қайта есеп жасалды.
6	wpm-bot чат-ботының жұмысына қанағаттанасыз ба?	12 (1)	99,76% (99,98%)	2 тұтынушы өткен айдың түбіртегі көрсетілгенін айтты – ағымдағы көрсеткіштер әлі алынбағаны анықталды. 5 тұтынушы тіркеле алмаған – тіркеу жүргізілді. 5 тұтынушыда смартфон жоқ – қағаз түрінде түбіртек жеткізу ұйымдастырылды.

Орташа қанағаттану деңгейі	36 (16)	99,89 (99,96)	
-----------------------------------	--------------------	--------------------------	--

Тұтынушылар арасында ай сайынғы коммуналдық қызметтер үшін төлем мөлшері бойынша сауалнама жүргізілді. Сауалнама нәтижесінде коммуналдық қызметтердің жалпы орташа айлық төлеміндегі үлесі пайыздық қатынаста төмендегідей анықталды:

- газбен жабдықтау – 15,62%
- жылумен жабдықтау – 19,52%
- сумен жабдықтау және кәріз – 20,75%
- телекоммуникациялар – 25,51%
- электрмен жабдықтау – 39,74%

«10 литр су (1 шелек) 1 теңге тұрады, бұл қымбат па?» деген тақырыпта сауалнама жүргізілді:

- 10% (512 адам) – қымбат деп жауап берді
- 90% (4488 адам) – қымбат емес деп жауап берді

«СРМ» ЖШС тұтынушылары қандай байланыс арналарын пайдаланады?» тақырыбында сауалнама нәтижелері:

- WhatsApp – 94,70%
- Telegram (WRM-bot) – 82,90%
- Instagram – 65,68%
- Facebook – 50,54%
- Орталық диспетчерлік қызмет – 41,64%
- E-mail info@wrmkz – 12,0%
- WRM KZ сайты – 7,02%

**Тұтынушылармен және қоғаммен
байланыс жөніндегі кеңесші**

Н.В.Мельникова