

Анализ анкетирования потребителей за 2022 год.

С 9 ноября по 14 декабря 2022 года было проведено очередное анкетирование потребителей. Опрошено 4390 потребителей, что составляет 1,85% от общего количества (236707) потребителей категории «население».

№п/п	Показатели оценки деятельности предприятия	2021год	2022 год
1	Удовлетворенность качеством воды	100%	100%
2	Удовлетворенность потребителей бесперебойной подачей воды	100%	99,93%
3	Удовлетворенность потребителей давлением (напором) воды	99,81%	99,93%
4	Удовлетворенность качеством работ по устранению засорений канализационной сети	99,93%	99,8%
5	Удовлетворенность качеством работ по устранению утечек из водопровода	99,83%	99,93%
6	Удовлетворенность качеством работы центральной диспетчерской службой.	100%	99,84%
7	Удовлетворенность качеством работ инспектора – контролера.	99,98%	100%
8	Удовлетворенность работой чат-бот, в приложении Telegram (wlm-bot)	100%	
9	Удовлетворенность качеством работ по установке и обслуживанию приборов учета воды	100%	99,98%
10	Средний процент удовлетворенности	99,95%	99,93%

Начальник отдела ИБВН и ИСО



Мельникова Н.В.

Удовлетворенность потребителей осталась на уровне прошлого года.

Вопрос №1. Удовлетворены ли качеством воды?

Все 4390 опрошенных потребителей были удовлетворены качеством воды. Удовлетворенность составила 100%

Вопрос №2. Бесперебойно ли подается питьевая вода?

Все 4390 опрошенных потребителей, ответили положительно. Удовлетворенность составила 100%.

Вопрос №3. Удовлетворены ли давлением (напора) воды? Три потребителя (Желтоксан 270а, Ерметата б/н Жана Курылыс дом 100) потребителя отметили, что давление воды временами было слабым. Удовлетворенность составила 99,93%. Эксплуатационными участками проведены работы по прочистке сетки перед прибором учета и давление воды возобновилось.

Вопрос №4. Удовлетворены ли Вы качеством работ по засорению канализационной сети? Из 4390 опрошенных потребителей три потребителя задали вопрос, почему не чистят канализацию в доме? (8 м-он дом 4 кв 9, 16 м-он дом 39 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 4390 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, 194 квартал уч 234, Теректи 35, 8 м-он дом 2 кв 5). Удовлетворенность составила 99,8%. 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? Из 4390 опрошенных три потребителя которые не могли дозвониться до центральной диспетчерской, на городской телефон передать заявку (Ахынова д/м 40, Курбан Ата дом 5, м-он Север дом 49-6). Удовлетворенность составила 99,93%. Потребителям дано разъяснение о том что в диспетчерской службе имеется не только городской телефон, имеется сотовые телефоны которые указаны на специально отведенном помещении с приборами учета а также можно сообщить в районный водоканал по месту жительства.

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 неудовлетворенность 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 извещений. 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 4390 опрошенных потребителей были удовлетворены. Удовлетворенность составила 100%

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

Все 4390 опрошенных потребителей один потребитель не мог дозвониться для передачи заявки по выданному уведомлению на проверку 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 4390 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,

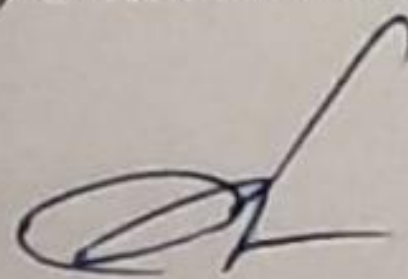
Вопрос №11. Какими каналами связи ТОО «ВРМ» Вы пользуетесь?

Все 4390 потребителей пользуются различными каналами связи ТОО «ВРМ», в т.ч.

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

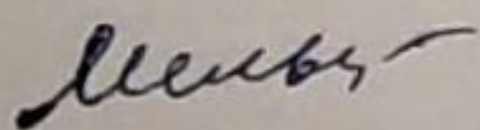
С выразившими неудовлетворенность потребителями проведена разъяснительная работа и выполнены соответствующие виды работ, о чем составлен акт.

Зам. генерального директора
по экономике и маркетингу



Турдалиев Ж.У.

Начальник отдела ИБВН и ИСО



Мельникова Н.

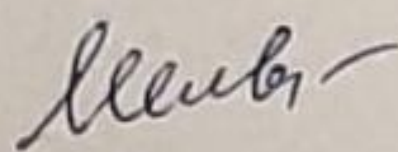
Анализ по удовлетворенности потребителей, согласно анкетированию в 2022 году.

№	Показатели оценки деятельности предприятия	Количество потребителей, давших Отрицательную оценку 2022г. (2021г.)	% 2022/2021	Причина отрицательной оценки
1	Удовлетворены ли качеством воды	0 (0)	100% (100%)	
2	Бесперебойно ли подается вода	0 (0)	100% (100)	
3	Удовлетворены ли давлением (напором) воды	3 (8)	99,93% (99,81)	Эксплуатационными участками проведены работы по прочистке сетки перед прибором учета и давление воды возобновилось.
4	Удовлетворены ли качеством работ по устранению засорений канализационной сети? (из числа обратившихся)	3 (3)	99,93% (99,93)	Жителям многоэтажного 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

				<p>службу заявку за средства жителей выполняют работы по очистке канализационных сетей. Жителям оказана помощь в очистке канализационных сетей.</p>
5	<p>Удовлетворены ли вы качеством работ по устранению утечек из водопровода?</p>	<p>9 (7)</p>	<p>99,80% (99,83%)</p>	<p>Дано разъяснение о границе раздела балансовой принадлежности водопроводных сетей в многоквартирных 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 выполняют работы по устранению утечки . Дана заявка в диспетчерскую службу для устранения утечки .</p>
6	<p>Удовлетворены ли вы качеством работ центральной диспетчерской службы? (из числа обратившихся)</p>	<p>3 (0)</p>	<p>99,93% (100%)</p>	<p>Потребителям дано разъяснение о том что в диспетчерской службе имеется не только городской телефон , имеется сотовые телефоны которые указаны на специально отведенном помещении с приборами учета а также можно сообщить в районный водоканал по месту жительства.</p>
7	<p>Удовлетворены ли вы</p>	<p>7</p>	<p>99,84%</p>	<p>У потребителей</p>

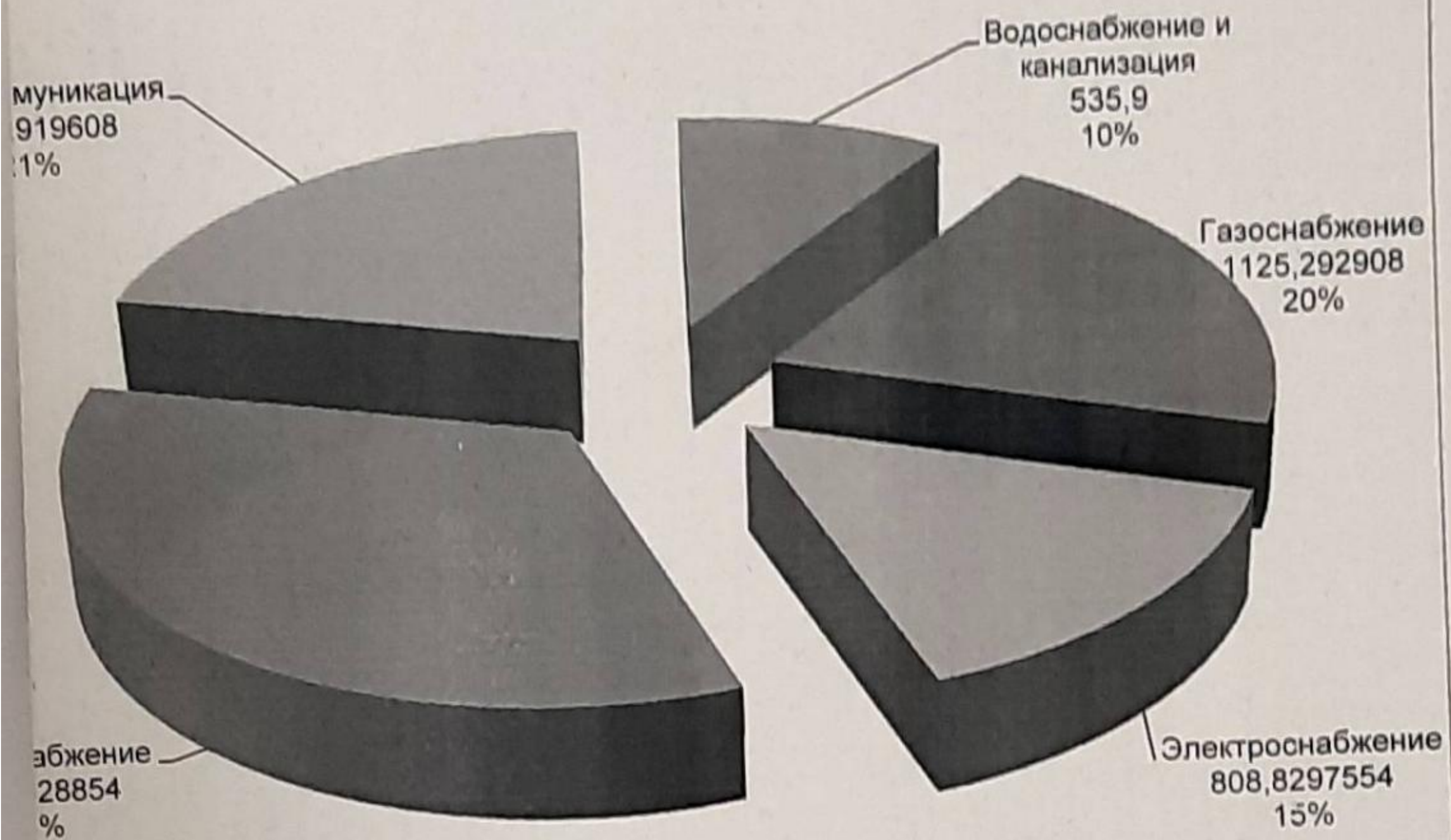
	качеством работы дилерской службы (контролеры)	(1)	(99,98%)	выразившим неудовлетворенность не оказалось сенсорного телефона, и они не могут работать с виртуальным помощником чат-бот. Внесена отметка в базу данных АСУ и контролер будет ежемесячно предоставлять счет извещение. По поводу ошибочного показания 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.
8	Удовлетворены ли вы качеством работы Чат-бот (из числа обратившихся)	0 (0)	100% (%)	
9	Удовлетворены ли вы качеством работы по установке и обслуживанию приборов учета.	1 (0)	99,98% (100%)	В специализированное предприятие ТОО «Водомер» дали предложения установить дополнительные телефоны для заявок. (сотовый телефон или Ватсаб)
	Средний процент удовлетворенности		99,93 (99,95)	

Начальник отдела ИВБН и ИСО



Мельникова Н.В.

Информация по расходам за коммунальные услуги потребителей г. Шымкента



а расходов за коммунальные услуги на 1-го человека составляет 5484,5 тенге в месяц

	На 1-го человека	Процент	итога
	т	т	
Водоснабжение	535,9	9,77%	5484,5
Газоснабжение	1125,3	20,52%	5484,5
Электроснабжение	808,8	14,75%	5484,5
Теплоснабжение	1866,5	34,03%	5484,5
Телекоммуникация	1147,9	20,93%	5484,5