

## 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%   |

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 дом 3 кв 9, 18 м-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 выполнять 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, 194 квартал 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 выполнять 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 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 №10. 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.**