

Анализ анкетирования потребителей за 1 полугодие 2024

С 1 января 2024г по 30 июня 2024 года было проведено очередное анкетирование потребителей. Опрошено 1267 потребителей, что составляет 0,5% от общего количества (253465) потребителей категории «население».

№п/п	Показатели оценки деятельности предприятия	2023 год	2024год
1	Удовлетворенность качеством воды	100%	100%
2	Удовлетворенность потребителей бесперебойной подачей воды	100%	100%
3	Удовлетворенность потребителей давлением (напором) воды	100%	99,99%
4	Удовлетворенность качеством работ по устранению засорений канализационной сети	99,93%	99,99%
5	Удовлетворенность качеством работ по устранению утечек из водопровода	99,83%	100%
6	Удовлетворенность качеством работ по центральной диспетчерской (включая не обращавшихся абонентов)	100%	99,99%
7	Удовлетворенность качеством работ дилерской службы (контролеры)	99,84%	99,99%
8	Удовлетворенность работой WEB-сайта и канцелярией ТОО «ВРМ» (от числа знающих о существовании и пользующих сайтом)	100%	99,99%
9	Удовлетворенность качеством работ по установке и обслуживанию приборов учета воды	99,98%	99,99%
10	Средний процент удовлетворенности	99,95%	99,99%

Зам. генерального директора

по экономике и маркетингу

Начальник отдела ИБВН и ИСО

Турдалиев Ж.У.

Мельникова Н.В.

Удовлетворенность потребителей осталась на уровне прошлого года.

Вопрос №1. Удовлетворены ли качеством воды?

Все 1267 опрошенных потребителей были удовлетворены качеством воды.

Удовлетворенность составила 100%.

Вопрос №2. Бесперебойно ли подается питьевая вода?

1267 из числа опрошенных, ответили положительно. Удовлетворенность составила 100%.

Вопрос №3. Удовлетворены ли давлением (напора) воды?

Один потребитель отметил, что давление воды ослабло (Жаркинбекова 18а кв 4) Данным вопросом были удовлетворены 99,99%

Вопрос №4. Удовлетворены ли Вы качеством работ по засорению канализационной сети?

Один потребитель задал вопрос, почему не чистят канализацию в доме?(Абая 14-7)

Удовлетворенность составила 99,99%

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

Потребители отметили, что на заявки по устранению утечек участки реагирует оперативно.

Удовлетворенность составила 100%.

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

В целом работой центральной диспетчерской потребители довольны. Неудовлетворенность выразили пять потребителя (Казыбек би 6-9, Республики 34-29,) по причине занятости телефона.

Удовлетворенность составила 99,99%.

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

Три потребителя выразили недовольство тем, что контролеры не приносят квитанцию, (Писарева 20, Пр Данова 29, 3мкр 5-14) Всего: 3-абонента Удовлетворенность составила 99,99%.

Вопрос №8. Удовлетворены ли Вы качеством работы WEB-сайта и канцелярии ТОО «ВРМ»?

Два потребителя выразили недовольство тем, что по ошибке поставили отметку не смогли зарегистрироваться в приложения Телеграмм и Watsap (Алтын дала уч 1193, Алтын арык уч 4022а) Удовлетворенность составила 99,99%

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

Неудовлетворенность выразили два потребителя по причине занятости телефона (Пазылбекова 5-20, Аскарова 24-65) Удовлетворенность составила 99,99%.

Со всеми потребителями, выразившими не удовлетворенность проведена разъяснительная работа и составлен акт.

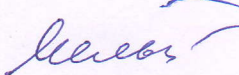
Зам. генерального директора

по экономике и маркетингу

Начальник отдела ИБВН и ИСО



Турдалиев Ж.У.



Мельникова Н.В.