

Анализ анкетирования потребителей за 2024 год.

С 1 ноября по 30 ноября 2024г. было проведено очередное ежегодное анкетирование потребителей. Опрошено 4424 потребителей, что составляет 1,7% потребителей категории «население» (всего 257445 аб.)

Анализ по удовлетворенности потребителей, согласно анкетированию в 2024 году.

№	Показатели оценки деятельности предприятия	Количество потребителей, давших отрицательную оценку 2024г. (2023г.)	% 2023/2024	Причина отрицательной оценки/принятые меры за 2024год
1	Удовлетворены ли качеством воды	0 (0)	100% (100%)	
2	Бесперебойно ли подается вода	0 (0)	100% (100)	
3	Удовлетворены ли качеством работ по устранению засорений канализационной сети? (из числа обратившихся)	3 (3)	99,93% (99,93)	3 потребителя выразили неудовлетворенность о засорении канализации в подвале дома (линия абонента). Оказана помощь в устранении засорения и проведена разъяснительная работа о правилах пользования городской канализации.
4	Удовлетворены ли вы качеством работ по устранению утечек из водопровода?	2 (6)	99,96% (99,87%)	2 потребителя не удовлетворены тем, что надо устранять утечку за воротами дома самостоятельно, т.к. это линия абонента. Дали разъяснение о границе эксплуатационной ответственности. Утечку устранили за счет средств абонентов.
5	Удовлетворены ли вы качеством работ центральной диспетчерской службы? (из числа обратившихся)	2 (3)	99,96% (99,93%)	2 потребителя не смогли дозвониться в ЦДС. Представлены дополнительные телефоны и каналы связи.
6	Удовлетворены ли вы качеством работы дилерской службы (контролеры)	4 (7)	99,91% (99,85%)	2 потребителям не приносят квитанцию на дом. Им сделали регистрацию в чат-боте. 1 потребитель выразил

				сомнение – как снимаются показания в затопленном колодце. Дано разъяснение. 1 потребитель – завышены показания. Произведена корректировка показаний и выдан счет.
7	Удовлетворены ли вы качеством работы Чат-бота wrm-bot	1 (0)	99,98% (100%)	1 потребитель недоволен, тем, что в чат-боте квитанция прошлого месяца. Выяснили, что на тот момент новые показания еще не сняты.
8	Удовлетворены ли вы качеством работы по установке и обслуживанию приборов учета.	4 (2)	99,91% (99,92%)	4 потребителя не смогли дозвониться. Даны дополнительные телефоны.
	Средний процент удовлетворенности	16 (21)	99,96 (99,95)	

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:

9,93% - водоснабжение и канализация;

11,32% - электроснабжение;

17,88% - газоснабжение;

23,27% - телекоммуникации;

37,6% - теплоснабжение.

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

9% (390 человек) ответили – дорого

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

Telegram (WRM – bot). - 91,9%

Whatsapp ТОО «ВРМ» - 55,96%

ЦДС - 51,15%

Инстаграмм ТОО «ВРМ» - 21,31%

Сайт WRM KZ - 17,74 %

Фейсбук ТОО «ВРМ» - 7,23%

E-mail info@ wrmkz - 1,03%

Начальник ИВБНИИСО

Мельникова

Н.В.Мельникова

Удовлетворенность потребителей осталась на уровне прошлого года.

Вопрос №1. Удовлетворены ли качеством воды?

Из опрошенных 4424 потребителя, были все удовлетворены качеством воды.

Удовлетворенность составила 100%.

Вопрос №2. Бесперебойно ли подается питьевая вода?

Из опрошенных 4424 потребителя, по вопросу бесперебойной подачи воды ответили положительно. Удовлетворенность составила 100%.

Вопрос №3. Удовлетворены ли Вы качеством работ по засорению канализационной сети? Из

опрошенных 4424 потребителя, по вопросу качества работ по засорённой канализационной сети ответили 3 потребителя отрицательно (Нурсат 206 кв 18, Кабанбай батыра 2 кв 10,Отар 38кв 31) Засорение канализации произошло в подвальном помещении на сети потребителей, засорение устранили дали рекомендацию по правильности использования канализационных сетей. Удовлетворенность составила 99,94%

Вопрос №4. Удовлетворены ли Вы качеством работ по устранению утечек из водопровода?

Из опрошенных 4424 потребителя 2 потребителя отметили неудовлетворенность по устранению заявок утечек из водопровода, думали, что за воротами сеть не потребителя а ТОО «ВРМ». Эксплуатационная служба определила что утечка произошла на линии потребителя, утечку устранили за средства потребителей, зафиксированный расход воды прибором учета потребители оплатили. (Ташенова дом 48 и Альфараби дом 134). Удовлетворенность составила 99,96%.

Вопрос №5. Удовлетворены ли Вы качеством работы центральной диспетчерской службы?

В целом работой центральной диспетчерской службы ТОО «ВрМ» потребители довольны. Неудовлетворенность выразили о невозможности дозвониться в диспетчерскую службу по причине занятости телефона. Потребителям дали дополнительные телефоны и работники дилерского участка тоже оказывают помощь по передаче заявок в диспетчерскую службу. С потребителями налажена связь по обращению в диспетчерскую службу (Адырбекова 101, Жана Курылыс 237) Удовлетворенность составила 99,96%.

Вопрос №6. Удовлетворены ли Вы качеством работы дилерской службы (контролеры)?

Потребители выразили недовольство тем, что контролеры не приносят квитанцию Строительная д/м 31 и Уштерек дом 44 заключили доп. соглашение на вручение квитанции онлайн и сделали регистрацию через чат бот выдали счет на оплату, Туран уч. 780, потребитель задал вопрос как снимаете показания при затоплении колодца водой дали разъяснение, о том что при обнаружении даем заявку на откачку воды потом производим снятие и вносим данные для начисления, Ташкентская дом 140 завышены показания в текущем месяце повторно проверили, внесли текущие правильные показания, выдали счет на оплату. Удовлетворенность составила 99,91%.

Вопрос №7. Удовлетворяет ли Вас работа Чат-бота в приложении Телеграмм (wrm_bot)

В целом работой Чат-бота в приложении Телеграмм (wrm_bot) потребители удовлетворены но один потребитель выразил неудовлетворенность по причине того что в чат боте выходит квитанция старого месяца не обновилась. (Валиханова 217а кв 60). Работникам АСУ сообщили о обнаруженном факте, проверили работу приложения Чат-бот и выяснили показания текущего месяца по графику не подошли поэтому квитанция осталась предыдущего месяца как внесут показания текущего месяца выйдет обновленная квитанция. Удовлетворенность составила 99,98%

Вопрос №8 Удовлетворены ли Вы качеством работы по установке и обслуживанию приборов учета?

Из опрошенных 4424 потребителя неудовлетворенность выразили 4 потребителя по причине невозможности дозвониться, (Нурсат 206 кв 15, Байтурсынова 90 кв 25, Калдаякова 2 кв 15, 16 м-он д 2 кв 21) Потребителям дали дополнительные телефоны и дали разъяснение что необходимо подольше трубку держать идет запись заявки. Удовлетворенность составила 99,91%.

Вопрос №9. Среднемесячная оплата за коммунальные услуги?

Согласно опросу 4424 потребителей среднемесячная оплата за коммунальные услуги на одного потребителя (абонента) составила- 610,3 тенге, в т.ч.

- Водоснабжение и канализация - 610,3 тенге , 9,93 % от среднемесячной платы,
- Электроснабжение - 1234,7 тенге, 11,32 % от среднемесячной оплаты,
- Теплоснабжение - 2050,1 тенге, 37,60 % от среднемесячной оплаты,
- Телекоммуникации - 1928,3 тенге, 23,27 % от среднемесячной оплаты ,
- Газоснабжение - 1950,1 тенге, 17,88 % от среднемесячной оплаты,

Вопрос №10. Как Вы считаете 10 литров воды (1 ведро) стоит 10 тенге это дорого? Из опрошенных 4424 потребителей 390 потребителей считают, что это дорого.

По опрошенным потребителям 8,82% считают, что это дорого.

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

Все 4424 потребителей пользуются различными каналами связи ТОО «ВРМ», в т.ч.

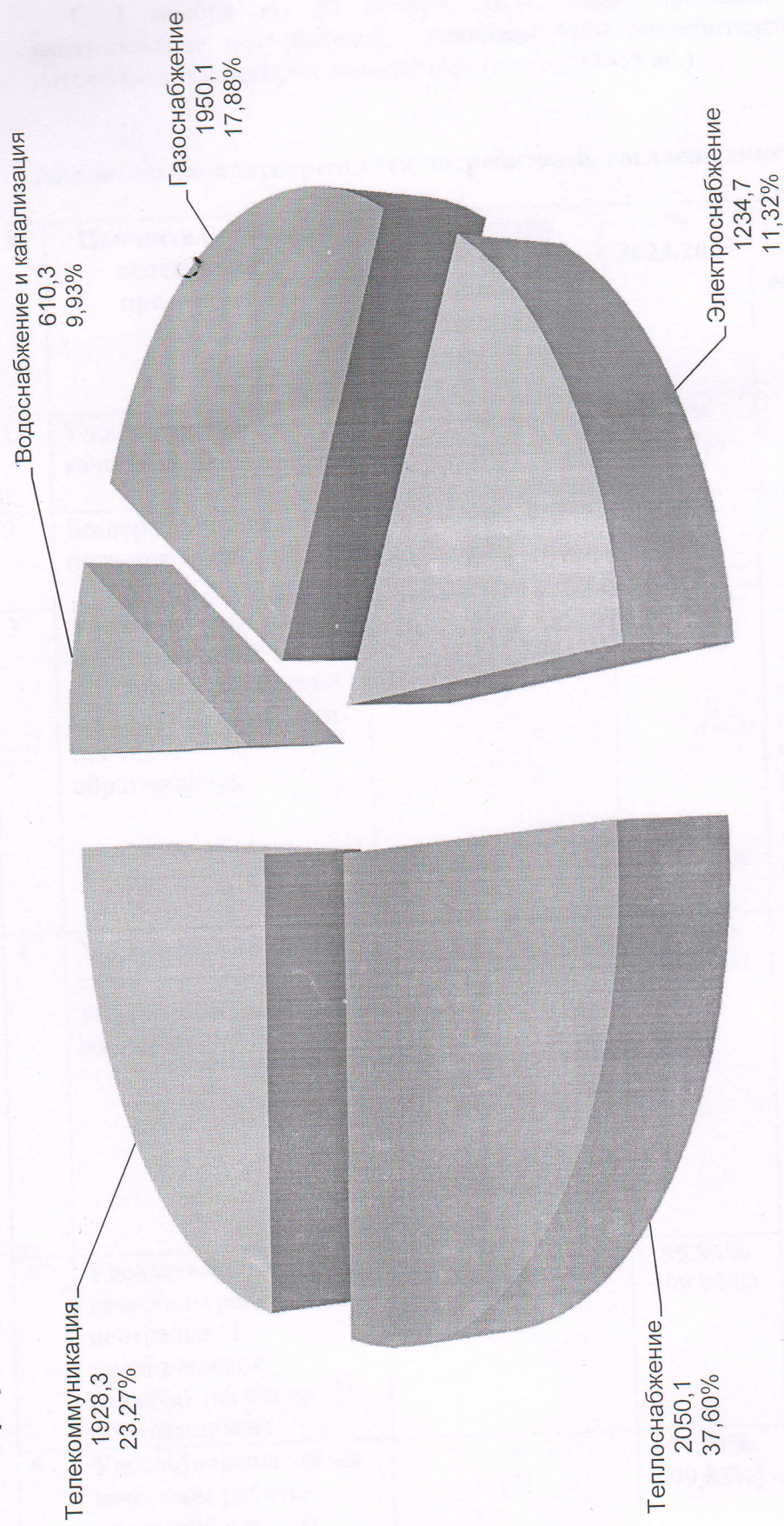
Telegram (WRM- bot) - 91,90 %, Whatsapp ТОО « ВРМ» - 55,96 %, ЦДС- 51,15 %, Сайт WRM KZ - 17,74 %., Инстаграмм ТОО «ВРМ» - 21,31 %, Фейсбук ТОО «ВРМ» - 7,23 %, E-mail info @ wrmkz - 1,03 % .

Начальник отдела ИБВН и ИСО



Мельникова Н.В.

Информация по расходам за коммунальные услуги потребителей г. Шымкента



Общая сумма расходов за коммунальные услуги на 1-го человека составляет 3728,8 тенге в месяц