

Příloha č.13 přehled tiskových zpráv za 4.Q 2013

Zákazníci Severočeských vodovodů a kanalizací jsou spokojeni

5. 11. 2013

Zákazníci Severočeských vodovodů a kanalizací, a.s. (SČVK) jsou i v letošním roce spokojeni se službami, které jim SČVK poskytuje. Prokázal to telefonický průzkum spokojenosti zákazníků, který pro SČVK provedla nezávislá výzkumná agentura IBRS - International Business and Research Services s.r.o. Na dotazy výzkumné agentury odpovídalo 700 respondentů Ústeckého a Libereckého kraje z řad majitelů rodinných domů, správců bytových domů či bytových družstev, průmyslových zákazníků a firem.

„Celkem je se službami, které nabízejí SČVK, spokojeno 95 % respondentů, což je nad úrovní dlouhodobého průměru trhu podobných segmentů, který dosahuje 88 %. Nejvyšší spokojenost prokázal průzkum v parametrech kvality vody a plynulosti dodávek vody. S kvalitou dodávané pitné vody je spokojeno 94% respondentů“, uvedla Iveta Kadianová tisková mluvčí SČVK. Trend používání vody z vodovodu na pití z minulých let stále pokračuje, celkem 88% respondentů uvedlo, že vodu z kohoutku pije. V severních Čechách je to více než 91, 5% dotázaných. Pouze jedno procento respondentů zažilo někdy přerušení dodávky vody, z toho plyne vysoká spokojenost s plynulostí dodávky pitné vody, což je plných 99% spokojených dotázaných zákazníků.

Výzkum potvrdil profesionalitu zaměstnanců společnosti

98 % respondentů, kteří přišli do kontaktu se zaměstnanci SČVK, je spokojeno s jejich profesionálním přístupem. S chováním a vystupováním odečítačů vodoměru je spokojeno dokonce celých 100 %.

Kvalitní pitná voda severu Čech opět bodovala

Zákazníci vyjádřili svou spokojenost i s kvalitou dodávané pitné vody 94 %. S tím souvisí i nárůst pití vody z kohoutku o 6 % zejména v segmentu domácností bytových družstev a o 2% v segmentu firem. Vodu z kohoutku pije 92 % oslovených zákazníků. Tyto výsledky odpovídají tomu, že na podporu pití vody z vodovodu SČVK organizují řadu aktivit. Nejúspěšnější z nich je projekt Čerstvá kohoutková? Stačí říct!, který se snaží o návrat kohoutkové vody zpět do našich restaurací. Do projektu se zapojilo na severu Čech 151 restaurací. Seznam restaurací mohou zájemci najít na webu www.kohoutkova.cz.

Spokojenost s plynulostí dodávky vody je téměř 100 %

V rámci průzkumu měli zákazníci možnost vyjádřit se k plynulosti dodávek vody. Plných 99 % respondentů je s plynulostí dodávky vody spokojeno. Toto vysoké procento spokojenosti s plynulostí dodávky vody bylo zaznamenáno napříč všemi segmenty.

Roste důraz na moderní způsoby komunikace

S dostupností informací je v současné době spokojeno 82% dotázaných a s jejich kvalitou 78%. Nejvíce jsou s poskytováním informací spokojeni zákazníci ze segmentu bytových družstev. SČVK provozují v rámci svého působení 15 zákaznických center, kde si zákazníci mohou osobně vyřídit své požadavky. Spokojenost s vyřízením požadavku na zákaznickém centru vyjádřilo 97 % respondentů, kteří v roce 2013 navštívili některé z center společnosti. Zákazníci se mohou na společnost obrátit i

prostřednictvím zákaznické linky. Spokojenost s vyřízením požadavku po telefonu vyjádřilo 85 % respondentů.

SMS info má prozatím málo fanoušků

Zákazníci měli možnost ohodnotit i produkty typu SMS info a fakturu e-mailem. Službu SMS info zná 27% dotázaných a zasílání faktur e-mailem zná 36% respondentů.

Internetu fandí spíše firmy

Webové stránky společnosti navštívilo během posledních 12 měsíců 13% a spokojenost s jejich úrovní byla 91%. Preference jednotlivých způsobů poskytování informací se liší podle segmentů. U individuálních zákazníků se preferovaný způsob odvíjí od věku a vzdělání respondentů – mladší, a s vyšším vzděláním preferují elektronickou formu komunikace (internet, SMS, e-mail), naopak starší upřednostňují tradiční formy - zejména brožury a letáky. Zákazníci z řad firem a bytových družstev či sdružení jednoznačně upřednostňují elektronickou komunikaci.

Zajímavý výsledek přinesl i průzkum znalosti správného názvu dodavatele služeb. Správný název společnosti SČVK znalo 74% dotázaných.