

Průzkum spokojenosti zákazníků

VODÁRNA PLZEŇ a.s.

2009

Jak jste celkově spokojen/a s úrovní poskytovaných služeb Vašeho dodavatele pitné vody a provozovatele kanalizace?

■ velice spokojen/a	42,7 %
■ spíše spokojen/a	51,9 %
■ spíše nespokojen/a	4,6 %
■ zcela nespokojen/a	0,8 %



Jak jste celkově spokojen/a konkrétně s kvalitou pitné vody?

■ velice spokojen/a	49,8 %
■ spíše spokojen/a	42,1 %
■ spíše nespokojen/a	6,8 %
■ zcela nespokojen/a	1,3 %



Používáte vodu z kohoutku na pití?

■ ano	69,1 %
■ ne	30,9 %



Jste spokojen/a s provozními podmínkami zákaznického centra (úřední hodiny, dostupnost)?

■ velice spokojen/a	28,9 %
■ spíše spokojen/a	27,0 %
■ spíše nespokojen/a	3,3 %
■ zcela nespokojen/a	0,4 %
■ nemohu posoudit, nikdy jsem služeb zákaznického centra nevyužil/a	40,4 %



Jak jste spokojen/a s profesionalitou zaměstnanců Vašeho dodavatele pitné vody?

■ velice spokojen/a	45,3 %
■ spíše spokojen/a	50,1 %
■ spíše nespokojen/a	2,3 %
■ zcela nespokojen/a	2,3 %



Které informace Vás zajímají nejvíce? Informace o:

■ kvalitě pitné vody	42,1 %
■ ceně vodného a stočného	29,4 %
■ omezeních dodávky vody a haváriích	21,4 %
■ úpravě pitné vody	4,6 %
■ jiné informace	2,5 %



Jaký způsob poskytování informací Vám nejvíce vyhovuje?

■ rozesílané brožury, letáky	39,7 %
■ internetové stránky (www)	73,0 %
■ media (regionální tisk, rádio, televize)	30,8 %
■ zákaznická tel. linka	25,5 %
■ SMS zprávy	15,2 %

