

# Průzkum spokojenosti zákazníků 2009

Královéhradecká provozní, a.s.

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

- **velice spokojen/a** 22,2 %
- **spíše spokojen/a** 63,7 %
- **spíše nespokojen/a** 9,9 %
- **zcela nespokojen/a** 4,2 %



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

- **velice spokojen/a** 24,4 %
- **spíše spokojen/a** 54,3 %
- **spíše nespokojen/a** 15,0 %
- **zcela nespokojen/a** 6,3 %



*Používáte vodu z kohoutku na pití?*

- **ano** 67,0 %
- **ne** 33,0 %



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

- **velice spokojen/a** 23,5 %
- **spíše spokojen/a** 35,2 %
- **spíše nespokojen/a** 2,0 %
- **zcela nespokojen/a** 2,3 %
- **nemohu posoudit, nikdy jsem služeb zákaznického centra nevyužil/a** 37,0 %



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

- **velice spokojen/a** 35,0 %
- **spíše spokojen/a** 59,2 %
- **spíše nespokojen/a** 4,8 %
- **zcela nespokojen/a** 1,0 %



*Které informace Vás zajímají nejvíce? Informace o:*

- **kvalitě pitné vody** 36,6 %
- **ceně vodného a stočného** 41,9 %
- **omezích dodávky vody a haváriích** 15,7 %
- **úpravě pitné vody** 2,5 %
- **jiné informace** 3,3 %



*Jaký způsob poskytování informací Vám nejvíce vyhovuje?*

- **rozesílané brožury, letáky** 37,1 %
- **internetové stránky (www)** 51,5 %
- **media (regionální tisk, rádio, televize)** 24,1 %
- **zákaznická tel. linka** 25,9 %
- **SMS zprávy** 19,6 %

