

ZÁKAZNÍCI ZŮSTÁVAJÍ SE SLUŽBAMI KHP SPOKOJENÍ

Stejně jako v minulých letech společnost Královéhradecká provozní (KHP) zadala průzkum spokojenosti zákazníků se službami, které poskytuje. Tento průzkum probíhá každoročně, a to už od roku 2008. Jsou v něm zařazeni jak individuální zákazníci, tak bytová družstva a firmy.

A jak letos dopadl? Z celkového počtu 450 dotazovaných projevilo celkovou spokojenost s úrovní služeb 96 % zákazníků. V porovnání s minulým ro-

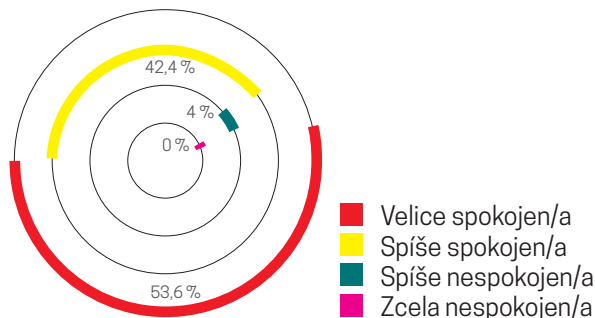
kem tak zůstává celková spokojenost u většiny sledovaných parametrů příbližně na stejné úrovni.

Největší spokojenost zákazníci vyjádřili s plynulostí dodávek pitné vody (97 %) a profesionalitou a přístupem zaměstnanců společnosti. Práci odečítačů hodnotí kladně téměř 99 % dotázaných. Nejvíce preferovanými komunikačními kanály jsou internet a zákaznická linka a 98 % respondentů také ocenilo přehlednost webových stránek a 97 % zákaznický portál.

Už tradičně průzkum potvrdil, že nej důležitějším parametrem je pro zákazníky kvalita pitné vody, se kterou je spokojeno 93 % z nich. Používání kohoutkové vody zůstává stejné jako v minulých letech, častěji ji pijí ženy a respondenti s vysokoškolským vzděláním.

Telefonický průzkum, který provedla nezávislá výzkumná agentura IBRS – International Business and Research Services, se uskutečnil od 13. září do 10. října 2021.

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



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

