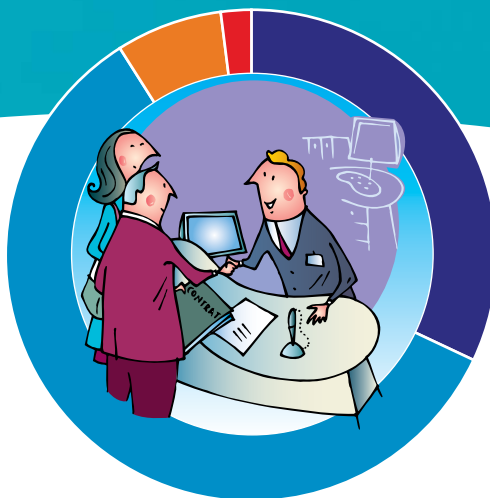


# Průzkum spokojenosti zákazníků 2007



Pražské vodovody a kanalizace, a.s.

*Jak jste celkově spokojen/a se službami Vašeho dodavatele pitné vody a provozovatele kanalizace?*



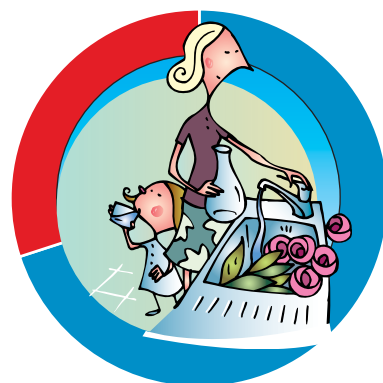
|                      |        |
|----------------------|--------|
| ■ velice spokojen/a  | 32,2 % |
| ■ spíše spokojen/a   | 58,7 % |
| ■ spíše nespokojen/a | 6,7 %  |
| ■ zcela nespokojen/a | 2,4 %  |

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



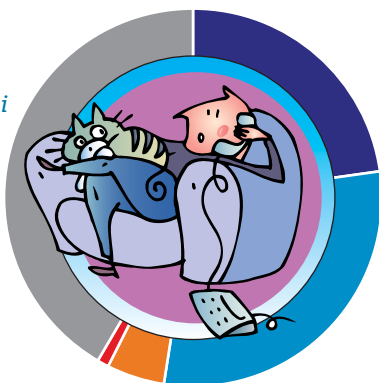
|                      |        |
|----------------------|--------|
| ■ velice spokojen/a  | 39,0 % |
| ■ spíše spokojen/a   | 53,5 % |
| ■ spíše nespokojen/a | 5,8 %  |
| ■ zcela nespokojen/a | 1,7 %  |

*Používáte vodu z kohoutku na pití?*



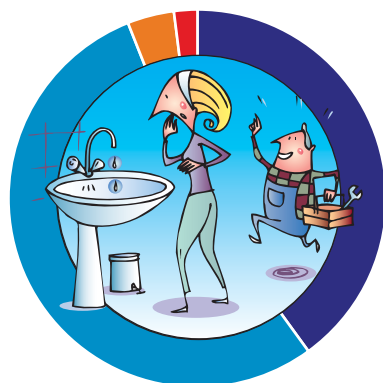
|       |        |
|-------|--------|
| ■ Ano | 70,3 % |
| ■ Ne  | 29,7 % |

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



|                                                           |        |
|-----------------------------------------------------------|--------|
| ■ velice spokojen/a                                       | 22,6 % |
| ■ spíše spokojen/a                                        | 29,8 % |
| ■ spíše nespokojen/a                                      | 4,4 %  |
| ■ zcela nespokojen/a                                      | 1,7 %  |
| ■ nevím, nikdy jsem nevyužil/a služeb zákaznického centra | 41,5 % |

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



|                      |        |
|----------------------|--------|
| ■ velice spokojen/a  | 39,6 % |
| ■ spíše spokojen/a   | 53,6 % |
| ■ spíše nespokojen/a | 4,7 %  |
| ■ zcela nespokojen/a | 2,1 %  |

*Které informace Vás zajímají nejvíce?*



|                                   |        |
|-----------------------------------|--------|
| ■ kvalita vody                    | 26,6 % |
| ■ cena za vodné a stočné          | 37,6 % |
| ■ výluky a zásahy do rozvodů vody | 32,0 % |
| ■ způsoby úpravy vody             | 1,2 %  |
| ■ úplně o všem                    | 1,6 %  |
| ■ neví / neuvedeno                | 1,0 %  |

*Jaký způsob poskytování informací Vám nejvíce vyhovuje?*



|                                            |        |
|--------------------------------------------|--------|
| ■ rozšířené brožury, letáky                | 34,7 % |
| ■ internetové stránky (www), SMS           | 41,9 % |
| ■ media (regionální tisk, rádio, televize) | 11,6 % |
| ■ zákaznická telefonní linka               | 11,7 % |