

PRŮZKUM SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ 2009

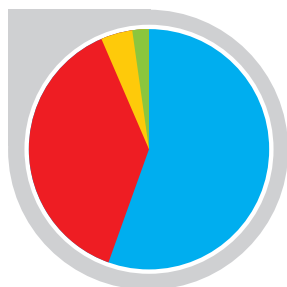
Průzkum provedla firma IPSOS TAMBOR

Bylo osloveno 1200 respondentů

Průzkum byl proveden v říjnu 2009

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

- velice spokojen/a - 53,2 %
- spíše spokojen/a - 40,4 %
- spíše nespokojen/a - 4,3 %
- zcela nespokojen/a - 2,1 %



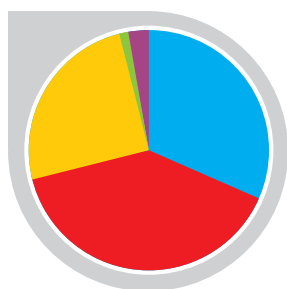
Jste spokojen/a s provozními podmínkami zákaznického centra (úřední hodiny, dostupnost)?

- velice spokojen/a - 22,9 %
- spíše spokojen/a - 24,6 %
- spíše nespokojen/a - 4,9 %
- zcela nespokojen/a - 0,9 %
- nemohu posoudit, nikdy jsem služeb ZC nevyužil/a - 46,7 %



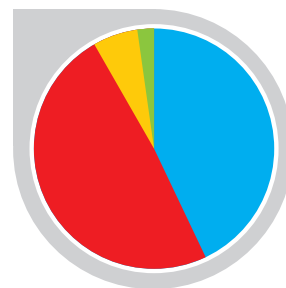
Které informace Vás zajímají nejvíce? Informace o:

- kvalitě pitné vody - 32,8 %
- ceně vodného a stočného - 39,3 %
- omezeních dodávky vody a haváriích - 24,9 %
- úpravě pitné vody - 0,8 %
- jiné informace - 2,2 %



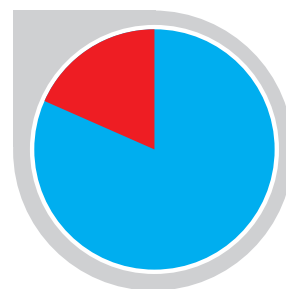
Jak jste celkově spokojen/a s úrovní poskytovaných služeb Vašeho dodavatele pitné vody a provozovatele kanalizace?

- velice spokojen/a - 38,9 %
- spíše spokojen/a - 53,3 %
- spíše nespokojen/a - 5,7 %
- zcela nespokojen/a - 2,1 %



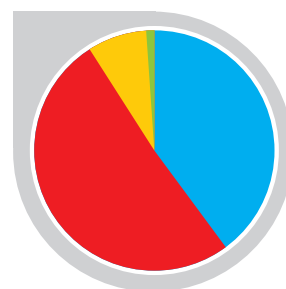
Používáte vodu z kohoutku na pití?

- Ano - 79,5 %
- Ne - 20,5 %



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

- velice spokojen/a - 36,2 %
- spíše spokojen/a - 56,7 %
- spíše nespokojen/a - 6,3 %
- zcela nespokojen/a - 0,8 %



Jaký způsob poskytování informací Vám nejvíce vyhovuje?

- rozesílané brožurky, letáky - 36,9 %
- internetové stránky (www) - 55,6 %
- media (regionální tisk, rádio, televize) - 24,2 %
- zákaznická telefonní linka - 29,5 %
- SMS zprávy - 23,1 %

