

Průzkum spokojenosti zákazníků

MORAVSKÁ VODÁRENSKÁ, a.s.

2009

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

- velice spokojen/a 36,6 %
- spíše spokojen/a 56,1 %
- spíše nespokojen/a 5,7 %
- zcela nespokojen/a 1,6 %



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

- velice spokojen/a 38,2 %
- spíše spokojen/a 51,1 %
- spíše nespokojen/a 9,1 %
- zcela nespokojen/a 1,6 %



Používáte vodu z kohoutku na pití?

- ano 86,0 %
- ne 14,0 %



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

- velice spokojen/a 23,5 %
- spíše spokojen/a 31,4 %
- spíše nespokojen/a 6,1 %
- zcela nespokojen/a 0,6 %
- nemohu posoudit, nikdy jsem služeb zákaznického centra nevyužil/a 38,4 %



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

- velice spokojen/a 46,6 %
- spíše spokojen/a 47,5 %
- spíše nespokojen/a 3,9 %
- zcela nespokojen/a 2,0 %



Které informace Vás zajímají nejvíce? Informace o:

- kvalitě pitné vody 36,9 %
- ceně vodného a stočného 42,2 %
- omezeních dodávky vody a haváriích 16,1 %
- úpravě pitné vody 2,1 %
- jiné informace 2,7 %



Jaký způsob poskytování informací Vám nejvíce vyhovuje?

- rozesílané brožury, letáky 37,1 %
- internetové stránky (www) 57,4 %
- media (regionální tisk, rádio, televize) 27,7 %
- zákaznická tel. linka 28,6 %
- SMS zprávy 16,8 %

