

Průzkum spokojenosti zákazníků

2009

Severočeské vodovody a kanalizace, a.s.

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

- **velice spokojen/a** 33,6 %
- **spíše spokojen/a** 59,0 %
- **spíše nespokojen/a** 4,2 %
- **zcela nespokojen/a** 3,2 %



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

- **velice spokojen/a** 49,8 %
- **spíše spokojen/a** 41,9 %
- **spíše nespokojen/a** 7,2 %
- **zcela nespokojen/a** 1,1 %



Používáte vodu z kohoutku na pití?

- **ano** 80,2 %
- **ne** 19,8 %



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

- **velice spokojen/a** 23,9 %
- **spíše spokojen/a** 31,5 %
- **spíše nespokojen/a** 8,3 %
- **zcela nespokojen/a** 1,5 %
- **nemohu posoudit, nikdy jsem služeb zákaznického centra nevyužil/a** 34,8 %



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

- **velice spokojen/a** 36,1 %
- **spíše spokojen/a** 59,3 %
- **spíše nespokojen/a** 3,4 %
- **zcela nespokojen/a** 1,2 %



Které informace Vás zajímají nejvíce? Informace o:

- **kvalitě pitné vody** 31,7 %
- **ceně vodného a stočného** 43,4 %
- **omezeních dodávky vody a haváriích** 17,8 %
- **úpravě pitné vody** 2,6 %
- **jiné informace** 4,5 %



Jaký způsob poskytování informací Vám nejvíce vyhovuje?

- **rozesílané brožury, letáky** 40,3 %
- **internetové stránky (www)** 55,2 %
- **media (regionální tisk, rádio, televize)** 31,1 %
- **zákaznická tel. linka** 30,6 %
- **SMS zprávy** 19,5 %

