

## TÁJÉKOZTATÓ A MEKH ÁLTAL ELŐÍRT, A FEJÉRVÍZ ZRT. SZOLGÁLTATÁSI TERÜLETÉN VÉGZETT 2018. ÉVI FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGVIZSGÁLTRÓL

Tisztelt Felhasználóink!

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (MEKH) 2018. július 2-től határozatban írta elő a víziközmű-szolgáltatók részére a 2018. évi Felhasználói Elégedettségi Felmérés (FEF) elvégzését, a felhasználók ügyfélszolgálati megkeresései kapcsán.

A FEF három, egymástól jól elkülöníthető módszerű, időpontú, és célú felmérésből áll.

Az alapfelmérés a víziközmű-ágazat felmérésére szolgáló, kérdőíves személyes megkerdezésen alapuló adatfelvétel, melyet A Kutatópont Kft. társaságunk megbízásából végez, a felméréshez kijelölt településeken. A felmérés azokat a tevékenységeket vizsgálja, amelyek minden felhasználót érinthetnek a szolgáltatás igénybevételével.

A kiegészítő felmérést a Hatóság által kijelölt kutatócég végzi, azon adatbázis alapján, mely az ügyfélszolgálati megkeresésük alkalmával ehhez hozzájárulásukat adó felhasználók adatait tartalmazza. Ez elsősorban a szolgáltató panaszkezelését, ügyfélszolgálati munkáját, a kezelt ügyek ügyintézését, az azzal való elégedettséget vizsgálja, a megkeresést követően kb. két hónappal, az ügyfelek által tapasztaltak felmérésére szolgáló, telefonos megkerdezés. Az azonnali felmérést és annak adatgyűjtését társaságunk végzi, a felhasználók személyes és telefonos megkeresése alkalmával, az ügyintézés zárásaként.

### 1. Alapfelmérés

Az alapfelmérés a víziközmű-ágazat felmérésére szolgáló, kérdőíves **személyes megkerdezésen alapuló adatfelvétel**. A felmérés azokat a tevékenységeket vizsgálja, amelyek minden felhasználót érintenek:

- ivóvíz minősége
- ivóvízellátás folyamatossága
- fogyasztásmérés
- tájékoztatás
- ügyfélszolgálat
- ár-érték arány
- számlázás
- környezetvédelem

A felmérést végzi:

A Fejérvíz ZRt. által megbízott kutatócég, a Kutatópont Kft.

A kérdezőbiztosok a felmérés megkezdése előtt a Kutatópont Kft. által kiadott igazolvánnyal és megbízólevéllel igazolják magukat, az adatkezelési hozzájárulást a helyszínen szerzik be.

A felmérés kezdő időpontja:

2018.09.03.

A felmérés záró időpontja:

2018.12.31.

Érintett települések:

Alap, Alcsútdoboz, Baracska, Csabdi, Csákerény, Csősz, Dég, Enying, Etyek, Gánt, Káloz, Kisláng, Mány, Mór, Nagylók, Perkáta, Sárszentmihály, Szár, Székesfehérvár, Tordas.

### 2. Kiegészítő felmérés

A víziközmű-ágazat eseményközeli elégedettségi felmérésére szolgáló, **alapvetően telefonos megkerdezésen alapuló adatfelvétel**, amely a felhasználói megkeresésekhez közeli időpontban valósul meg. A felmérés azokat a tevékenységeket vizsgálja, amelyek az alapfelmérésben nem szerepelnek:

- panaszkezelés
- igénybevett ügyfélszolgálati csatorna (személyes, telefonos, online, e-mailes)

Adatgyűjtést végzi:

A Fejérvíz ZRt. kötelezettsége az ügyfélmegkeresések rögzítése; az adatkezelési hozzájárulások beszerzése, rögzítése; kéthavonta az összes telefonszám és e-mail cím átadása a Kutatópont Kft.-nek, azokban az esetekben, ahol az ügyfél írásban hozzájárult a vizsgálatban való részvételhez.

A felmérést végzi:

Kutatópont Kft., telefonos megkeresés alapján

A felmérés kezdő időpontja:

2018.07.02.

A felmérés záró időpontja:

2018.12.31.

### 3. Azonnali felmérés

A víziközmű-ágazat eseményközeli elégedettségi felmérésére szolgáló, **folyamatos, esemény utáni adatfelvétel**, amelyet a személyes, telefonos és internetes ügyfélkapcsolat befejező fázisaként, **1 db kérdés feltevésével kell megvalósítani**. A kérdések az alábbi területekre vonatkoznak:

- telefonos menürendszer áttekinthetősége
- ügyfélhívó kezelése
- várakozási idő hossza
- ügyintézővel való elégedettség
- ügyintéző szakértelme, kedvessége, szakmai kompetenciája, empátiája, stb.
- honlap sebessége, kezelhetősége, információtartalma
- ügyintézés eredményessége

A területekre vonatkozó kérdések váltakoztatása véletlenszerű, gördülő módon történik.

Egy kérdés megválaszolását követően, a véletlenszerűen kiválasztott következő új kérdés jelenik meg, és a következő felhasználó már az új kérdést válaszolja meg.

Adatgyűjtést végzi:

A Fejérvíz ZRt. ügyintézőjének az ügyintézés során minden olyan felhasználót meg kell kérdeznie, aki személyes vagy telefonos ügyfélkapcsolati formát választott.

A felmérést végzi:

Fejérvíz ZRt.

A felmérés kezdő időpontja:

2018.07.02.

A felmérés záró időpontja:

2018.12.31.

Kérjük, segítse munkánkat a felméréshez történő hozzájárulásával.