

Sor- szám	Kérdés			osztályzat 1 - 5
1.	Ivóvíz minősége /szaghatás/			
2.	Ivóvíz minősége /ízhatás/			
<b>3.</b>	<b>A szolgáltatás minősége:</b>	<b>Probléma rövid leírása</b>		<b>Db/ év</b>
3/a	Vízszolgáltatás szünetelése, nem megfelelő hálózati nyomás stb. Hány alkalommal tapasztalt nem megfelelőséget az elmúlt évben			
3/b	Csatornaszolgáltatás: (probléma rövid leírása) Hány alkalommal tapasztalt nem megfelelőséget az elmúlt évben			
3/c	Vízóra leolvasás: (probléma rövid leírása) Hány alkalommal tapasztalt nem megfelelőséget az elmúlt évben			
3/d	Számlázás: (probléma rövid leírása) Hány alkalommal tapasztalt nem megfelelőséget az elmúlt évben			
<b>4.</b>	<b>Ügyfélszolgálat infrastruktúrája és működése</b>			<b>osztályzat 1 - 5</b>
4/a	Megközelíthetőség:			
4/b	Parkolási lehetőség:			
4/c	Nyitva tartás:			
4/d	Ügyfélirányító rendszer:			
4/e	Várakozási idő: <span style="float: right;">p:</span>			
<b>5.</b>	<b>VCSM dolgozók értékelése</b>	<b>Kommunikációs képesség</b>	<b>Szaktudás</b>	<b>Udvariasság</b>
A	Vízóra leolvasó			
B	Ügyfélszolgálati munkatárs			
C	Vízszereelő / plombázást, vízóra cserét végző munkatárs/			
D	Kontrollíng /vízkorlátozást, kikötést végző és erre felszólítást átadó kollégák/			
E	Pénztár			
F	Diszpécser (hibabejelentés)			
G	Büfé dolgozók			

Egyéb észrevételek, javaslatok:

Cégnév:

Válaszadó neve:

Cím

Beosztás:

Tel.:

E-mail:

## Tisztelt Hölygem/Uram!

A Víz- és Csatornaművek Koncessziós ZRt. Szolnok tevékenységének szabályozott végrehajtása érdekében az ISO 9001:2008 szabvány követelményeinek megfelelően minőségirányítási rendszert működtet. Tevékenységünk fontos célja Felhasználóink megelégedettségének folyamatos növelése, ennek érdekében fontos számunkra Felhasználóink visszajelzése. Véleményeik megküldésével a kérdőíveket összesítjük, értékeljük, elemezzük, amelyek alapot teremtenek a hiányosságaink megállapításához és közös céljaink eléréséhez.

A válaszadás önkéntes, és a kapott információkat titkosan kezeljük, ezáltal biztosítjuk a megfelelő adatvédelmet.

Szíveskedjenek válaszaikat részünkre postán megküldeni a VCSM ZRt. Szolnok, 5000 Szolnok, Vízmű út 1. sz. címre.

Szolnok, 2011.10.14.

Kaposvári Kázmér  
vezérigazgató

### Kitöltési útmutató

Sor- szám	Kérdés			osztályzat 1 - 5	
<b>3.</b>	<b>A szolgáltatás minősége:</b>			<b>ebben az évben</b>	
3/a	Vízszolgáltatás szünetelése, nem megfelelő hálózati nyomás stb. Hány alkalommal tapasztalt nem megfelelőséget az elmúlt évben	Probléma rövid leírása PI: Csőtörés miatt nem volt víz 2 alkalommal Nem megfelelő víznyomás 3 alkalommal		5	
3/b	Csatornaszolgáltatás: (probléma rövid leírása) Hány alkalommal tapasztalt nem megfelelőséget az elmúlt évben	PI: Elöntötte a szennyvíz a pincét 1 alkalommal Szaghatás az utcánkban folyamatosan.		2	
3/c	Vízóra leolvasás: (probléma rövid leírása) Hány alkalommal tapasztalt nem megfelelőséget az elmúlt évben	PI: Udvariatlan volt 3 alkalommal. Tévesen olvasott le 1 alkalommal Letaposta a virágokat 2 alkalommal		6	
3/d	Vízdíjszámlázás: (probléma rövid leírása) Hány alkalommal tapasztalt nem megfelelőséget az elmúlt évben	Téves vízdíj számlát kaptam 1 alkalommal Téves csatorna számlát 2 Nem kaptam meg a számlát 2		5	
<b>4.</b>	<b>Ügyfélszolgálat infrastruktúrája és működése</b>			<b>osztályzat 1 - 5</b>	
4/a	Megközelíthetőség: nehezen megközelíthető pl. tömegközlekedéssel => 1 kiválóan megközelíthető =>5			1-5	
4/b	Parkolási lehetőség: nincs szabad parkoló, nem lehet megállni sehol => 1 Mindentig van szabad parkoló => 5			1-5	
4/c	Nyitva tartás: Meg kell győződni arról hogy az ügyfél ismeri a nyitvatartást, ha nem, tájékoztatni kell róla.			1-5	
4/d	Ügyfélirányító rendszer: nem tudta kezelni=>1 segített az eligazodásban és egyszerűen kezelhető volt, jelzése egyértelmű volt=> 5			1-5	
4/e	Várakozási idő: az 1. mezőbe a tényleges várakozási időt írjuk, a 2. mezőbe, az ügyfél értékelését.			10	4
<b>5.</b>	<b>VCSM dolgozók értékelése</b>	<b>Kommunikációs képesség</b>	<b>Szaktudás</b>	<b>Udvari asság</b>	
A	Vízóra leolvasó	osztályzat 1-5 ig	osztályzat 1-5 ig	osztályzat 1-5 ig	
B	Ügyfélszolgálati munkatárs	osztályzat 1-5 ig	osztályzat 1-5 ig	osztályzat 1-5 ig	
C	Vízszereelő / plombázást, vízóra cserét végző munkatárs/	osztályzat 1-5 ig	osztályzat 1-5 ig	osztályzat 1-5 ig	
D	Kontroling /vízkorlátozást kikötést végző és erre felszólítást átadó kollégák/	osztályzat 1-5 ig	osztályzat 1-5 ig	osztályzat 1-5 ig	
E	Pénztár	osztályzat 1-5 ig	osztályzat 1-5 ig	osztályzat 1-5 ig	
F	Diszpécser (hibabejelentés)	osztályzat 1-5 ig	osztályzat 1-5 ig	osztályzat 1-5 ig	