



**FTSZV** FŐVÁROSI TELEPÜLÉSTISZTASÁGI  
ÉS KÖRNYEZETVÉDELMI KFT

A FŐVÁROSI VÍZMŰVEK LEÁNYVÁLLALATA

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.  
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.  
TELEFON: +36 1 296 3755  
WEB: www.ftszv.hu  
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu  
Adatvédelmi nyilvántartási szám: NAIH  
51983/2012,90053/2015.  
90052/2015,90051/2015,90050/2015-90057/  
201590056/2015,90055/2015.90054/2015

ÜGYVEZETŐ IGAZGATÓ

IKT. SZÁM: *E0046/2020.*

ÜGYINTÉZŐ:  
**Balogh Gabriella**  
csoportvezető,  
fogyasztóvédelmi  
referens

CÍMZETT:  
**Budapest Főváros**  
Önkormányzata  
Főpolgármesteri Hivatal  
Városigazgatóság Főosztály  
Németh László főosztályvezető

TÁRGY:  
**Ügyfél elégedettség felmérés**  
2019. évi jelentése

ELŐADÓ/HIVATKOZÁSI  
SZÁM:

CÍM: **1052 Budapest,**  
Városház utca 9-11.

**Tisztelt Főosztályvezető Úr!**

A Fővárosi Önkormányzattal 2014. január 1-jén kötött Közszolgáltatási szerződés 6.2. pontja szerinti, a közszolgáltatás minőségével, mennyiségével és Közszolgáltató eljárásával kapcsolatos ügyfél elégedettség 2019. évi reprezentatív felmérését mellékelten megküldjük Hivataluk számára.

Budapest, 2020. január 13.

*Antalné Lengyel Tímea*

**Antalné Lengyel Tímea**

**Ügyvezető**  
Fővárosi Településtisztasági és  
Környezetvédelmi Kft



**FTSZV**

Székhely: 1138 Budapest Váci út 182.  
Levelezési cím: 1211 Budapest Nagy Duna sor 2.  
Adószám: 12120497-2-41  
Cégjegyzékszám: 01-09-166334 (1)



**FTSZV** FŐVÁROSI TELEPÜLÉSTISZTASÁGI  
ÉS KÖRNYEZETVÉDELMI KFT.

A FŐVÁROSI VÍZMŰVEK LEÁNYVÁLLALATA

SZÉKHELY 1138 Budapest, Váci út 182.  
LEVÉLCÍM 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.  
TELEFON +36 1 296 3755  
WEB [www.ftsztv.hu](http://www.ftsztv.hu)  
E-MAIL [ugyfelszolgalat@ftsztv.hu](mailto:ugyfelszolgalat@ftsztv.hu)  
Adatvédelmi nyilvántartási szám NAIH  
51983/2012,90053/2015.  
90052/2015,90051/2015.,90050/2015.90057/20  
1590056/2015.,90055/2015.90054/2015

# ÜGYFÉL ELÉGEDETTSÉG FELMÉRÉS 2019.

FTSZV Fővárosi Településtisztasági és Környezetvédelmi  
Kft.

2020. január 14.

Készítette:

Balogh Gabriella

back-office csoportvezető

Antalné Lengyel Tímea

ügyvezető igazgató



## TARTALOMJEGYZÉK

1. A FELMÉRÉS ELŐZMÉNYEI .....	3
2. A FELMÉRÉS CÉLJA .....	4
3. A FELMÉRÉS MÓDSZERTANA .....	4
4. ELEMZÉS.....	4
5. ÖSSZEFOGLALÁS .....	17
6. MELLÉKLET.....	18



## 1. A felmérés előzményei

2012. március 1-jétől a Társaság az 59/2011. (X.12) Fővárosi Közgyűlés rendeletében meghatározottak szerint kezdte meg, 2013. november 1-jétől pedig a 72/2013.(X.14.) Fővárosi Közgyűlési rendelet keretein belül végzi a főváros közigazgatási határán belül keletkező nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz begyűjtését, szállítását, ártalommentes elhelyezését, mint közszolgáltató. A Társaság közszolgáltatói kötelezettségeit a Budapest Főváros Önkormányzattal kötött Közszolgáltatási Szerződés tartalmazza.

A Fővárosi Településtisztasági és Környezetvédelmi Kft. a 2019. évi közszolgáltatási tevékenysége során célul tűzte ki, hogy a megszokott szakértelem és szolgáltatói, gazdálkodói szemléleten felül a lehető leghatékonyabban végezze a Társaság szolgáltatási és ügyfélszolgálati, panaszkezelési feladatait.

Figyelembe véve azon tényt, mely szerint a 2012-ben fővárosi közgyűlési rendelettel megállapított és 2013. július 1-től a természetes (lakossági) személyek részére érvényesített 10 %-os rezsicsökkentett hatósági árak 8. éve változatlanok, az FTSZV Kft. folyamatosan keresi, alkalmazza azon költség- és folyamatoptimalizáló megoldásokat, melyekkel a működési költségeiben megtakarítást érhet el.

Tevékenységünket tekintve 2019-ben az alábbiak történtek Társaságunk életében:

A fő- és mellékmérős ingatlantulajdonosok bejelentése alapján Társaságunk back-office csoportja folyamatosan rögzítette vállalatirányítási rendszerében az érintett ingatlanok közműcsatornás szennyvízelvezetésre történő csatlakozásának adatait, pénzügyi csoportunk pedig ennek megfelelően elvégezte a szükséges számla korrekciókat. A 2018. évhez képest 49%-kal nőtt ezen bejelentések/panaszok száma.

Ezzel párhuzamosan Társaságunk gépjárműállománya gyarapodott egy új, 8 m<sup>3</sup> Iveco típusú szippantó autóval és befejeződött a még 2018-ban elkezdődött felépítmények felújítása és arculati matricázása.

2019-ben a Budapesti Békéltetői Testületnél 1 db, a Pest Megyei Békéltető Testületnél 1 db, a Budapest V. kerület Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztályánál 3 db fogyasztóvédelmi jogorvoslati eljárás indult. Valamennyi eljárásban Társaságunk a jogszabályban foglaltaknak megfelelően közreműködött és járt el. Az eljárások során jogsértést nem állapítottak meg, egy alkalommal egyezséggel, 4 alkalommal megalapozatlanság miatt megszüntető határozattal zárultak.

A nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvízre és a közszolgáltatásra vonatkozó jogszabályi megfelelőségen alapuló hatékony szolgáltatás és gazdálkodás, ügyfeleink elégedettsége és ennek mérése a közszolgáltatóktól elvárható működés szempontjából elsőrendű fontosságú. A felmérés célja, hogy





Társaságunk megismerhesse a szolgáltatást igénybevevők javaslatait, elvárásait, valamint képet kapjon a fogyasztói piac Társaságunkat illető véleményéről. Az ügyfelek a személyes és telefonos ügyfélszolgálaton, az előre elkészített kérdőív önkéntes és azonosítás nélküli megválaszolásával fejezhették ki észrevételeiket.

## 2. A felmérés célja

A felmérés célja, hogy megismerjük fogyasztóink véleményét, melyek komplex képet nyújtanak tevékenységünk színvonalának megítéléséhez. Az ebből levont konzekvenciák megfelelő támpontot nyújtanak egyes fejlesztési irányelvek meghatározásához is.

## 3. A felmérés módszertana

Az FTSZV Kft. által a budapesti, közműcsatornával nem rendelkező ingatlantulajdonosai számára nyújtott közszolgáltatást nagymértékben érinti a főváros területén megvalósult jelentős mértékű csatornaközmű fejlesztés, ezért e változásokhoz igazodva vettük a felméréshez a mintavétel alapsokaságát.

Az előző évekhez hasonlóan a megrendelői elégedettség színvonalának alakulását két terület segítségével mértük. A személyes és telefonos ügyfélszolgálatunk segítségével, melyek folyamatos működése elengedhetetlen szolgáltatásunk magas színvonalon tartásához. Ez alapján lehetőség nyílt a személyes ügyfélszolgálaton azonosítás nélkül, kérdőív kitöltésével válaszolni a kérdésekre, illetve ezen kérdések feltevésével a telefonos ügyfélszolgálat is monitorozta a megrendelőket, önkéntes és név nélküli válaszadással.

A készített elemzéshez az adatokat a 2019. június 1-től 2019. augusztus 31-ig a személyes ügyfélszolgálatunkhoz forduló, valamint a szolgáltatást 2019. szeptember 30-tól 2019. december 15-ig a telefonos ügyfélszolgálatunkon megrendelő ingatlantulajdonosok adták.

A megkérdezettek száma 263 fő volt.

- Telefonon megkérdezettek száma: 227 fő
- Személyes ügyfélszolgálat adatai: 36 fő

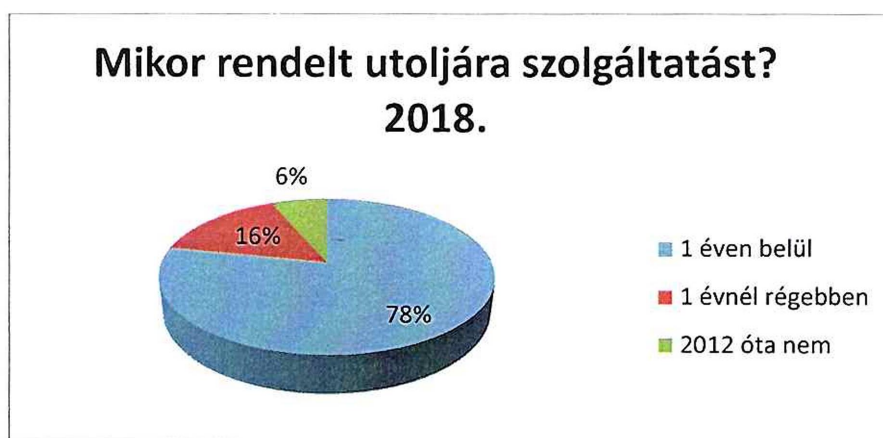
## 4. Elemzés

4.1. Az FTSZV Kft. 2019-ben is fontosnak tartotta, hogy felajánlja a szolgáltatást a budapesti ingatlantulajdonosok részére, valamint tudatosítsa a közszolgáltatás hatálya alá tartozó felhasználókban a rendszeres elszállíttatási kötelezettségüket. Erről a telefonos és személyes ügyfélszolgálatunkon közvetlenül informáltuk az ügyfélszolgálatunkkal kapcsolatba kerülő fogyasztókat.

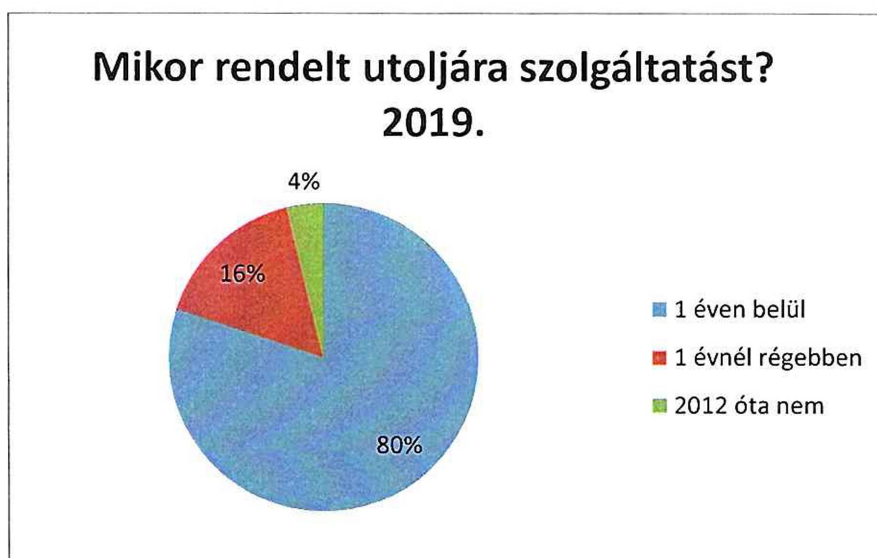


Az 1/a. és 1/b. ábrákat összehasonlítva láthatjuk, hogy 2018-hoz képest 2019-ben a szolgáltatást egy éven belül ismételten igénybe vevők aránya 78%-ról 80%-ra nőtt. Nem változott azok aránya, akik egy évnél régebben rendeltek, de ismét bejelentkeztek szolgáltatásra. Azonban 2%-kal csökkent azon megkérdezettek aránya, akik 2012. óta idén először jelentettek be szolgáltatási igényt. Ebben a kedvező folyamatban jelentős szerepe van a kerületi önkormányzatok talajterhelési díj kivetésének is, mely a közműcsatornával nem rendelkező ingatlanok tulajdonosait a közsolgáltatás igénybevételére ösztönzi.

1/a. ábra



1/b. ábra



4.2. A szolgáltatási igény bejelentésekor a szolgáltatási időpont egyeztetése terén két lehetőség áll fenn. Egyrészt a megrendelést felvevő munkatárs ajánl fel egy 3

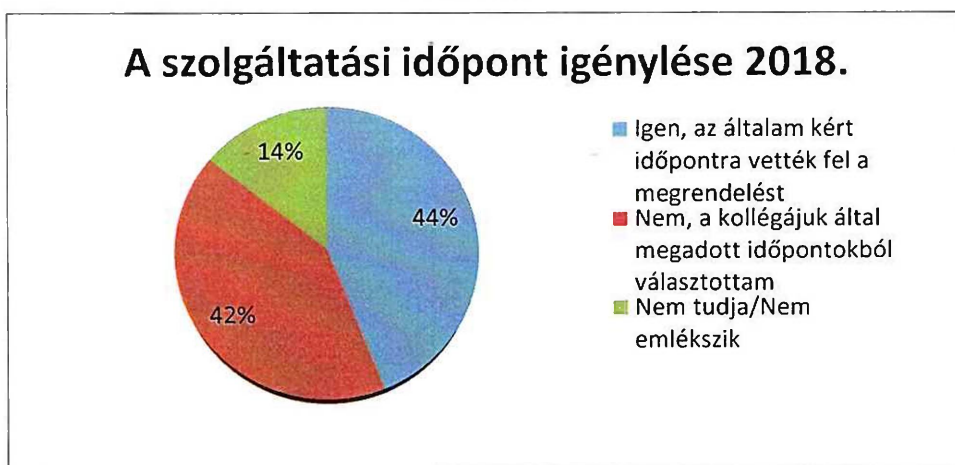


munkanapon belüli időpontot, vagy a partner kéri ezt. Gyakran elfordul, hogy a megrendelő 3 munkanapon kívüli teljesítési napot jelöl meg, melyet Társaságunk természetesen teljesít.

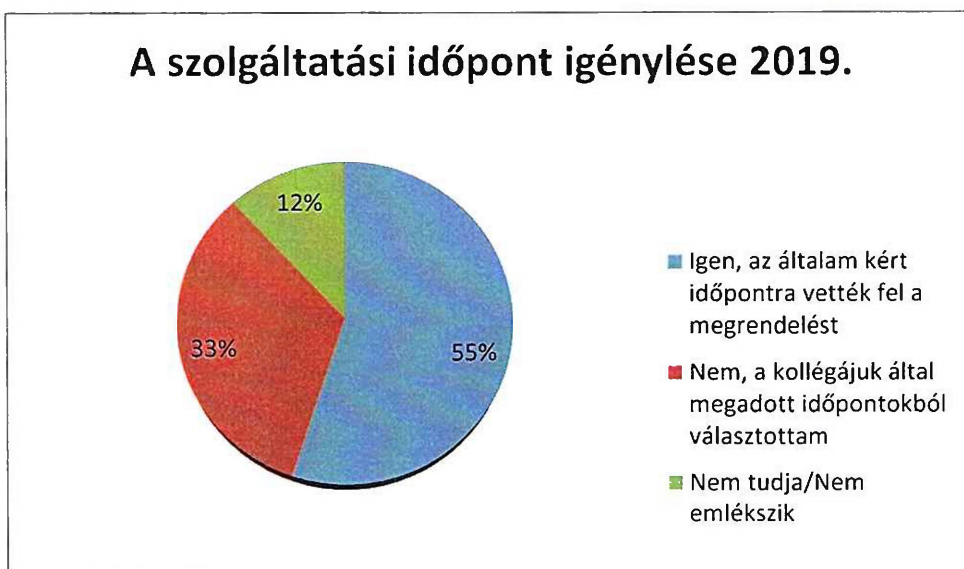
A szolgáltatási időpont felajánlását vizsgálva 2018-ban a megkérdezettek 44 %-a saját maga határozta meg a teljesítési időpontot (2/a. ábra), míg 2019-ben ez 55 % volt (2/b. ábra). Tehát 2019-ben 11 %-kal többen választották a saját maguk által meghatározott szolgáltatási időt, mely növelte a megrendelők elégedettségét. A megkérdezettek 12 %-a pedig nem tudott határozott választ adni erre a kérdésre.

A fogyasztók egyre inkább élnek az előre programozott „állandó” rendelési időpontokkal, mely kiszámítható és előre tervezhető számunkra.

2/a. ábra



2/b. ábra

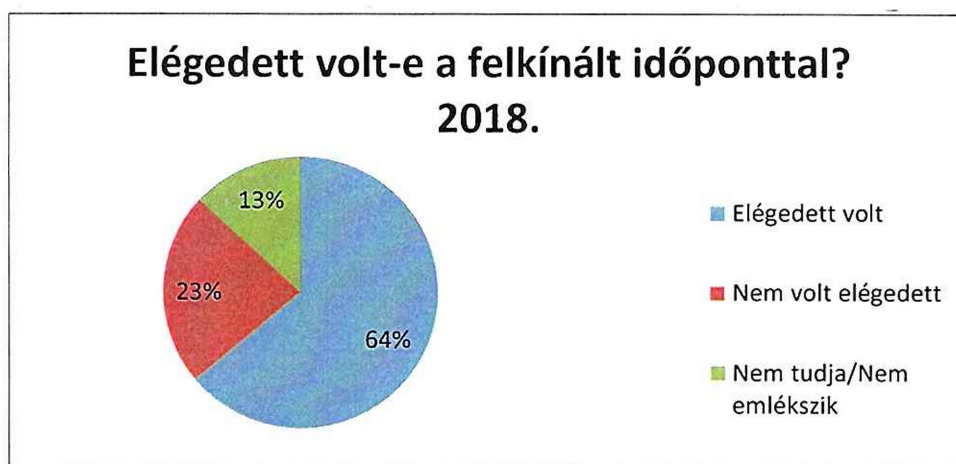




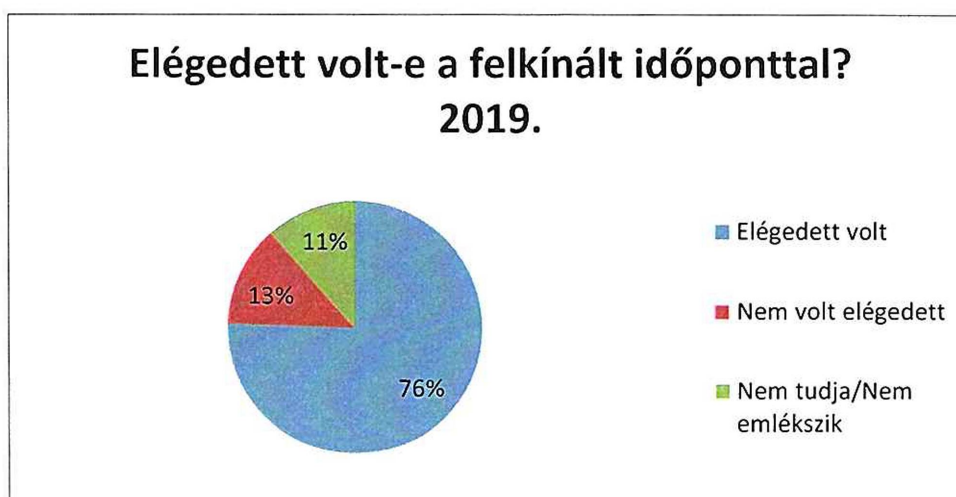


4.3. 2019-ben 8 alkalommal esett ünnepnap hétköznapra, melyből 7 alkalom hosszú hétvégével járt együtt. A hosszított hétvégék miatt a háztartásokban ugrásszerűen megnövekedett a szennyvíztermelés és a szolgáltatási igény is, melyre a „ledolgozós szombatok” sem nyújtottak megoldást. Lévéen szombati napokon is szolgáltat Társaságunk, a hétköznapokra eső munkaszüneti és ünnepnapok miatt tényleges munkanapok estek ki, így kapacitásunk maximálisan kihasználva volt. Közvetlenül az ünnepek előtt és után választható szolgáltatási időpontok átmenetileg csökkentek, a Társaságunk által felajánlott időpontok pedig nem minden esetben estek egybe a megrendelők kívánságával. Ám dinamikus járatszervezéssel, a megrendelőkkel történő hatékony kommunikációval és a szolgáltatást végző munkatársak lelkiismeretes hozzájárulásával sikerült megrendelőinket kiszolgálni. A megrendelők elégedettsége a felmérés szerint úgy alakult, hogy amíg 2018-ban a szolgáltatás felkínált időpontjára (választott és megajánlott, 3/a. ábra) 64 %-os volt, 2019-ben (3/b. ábra) ez 76 %-ra emelkedett.

3/a. ábra



3/b. ábra

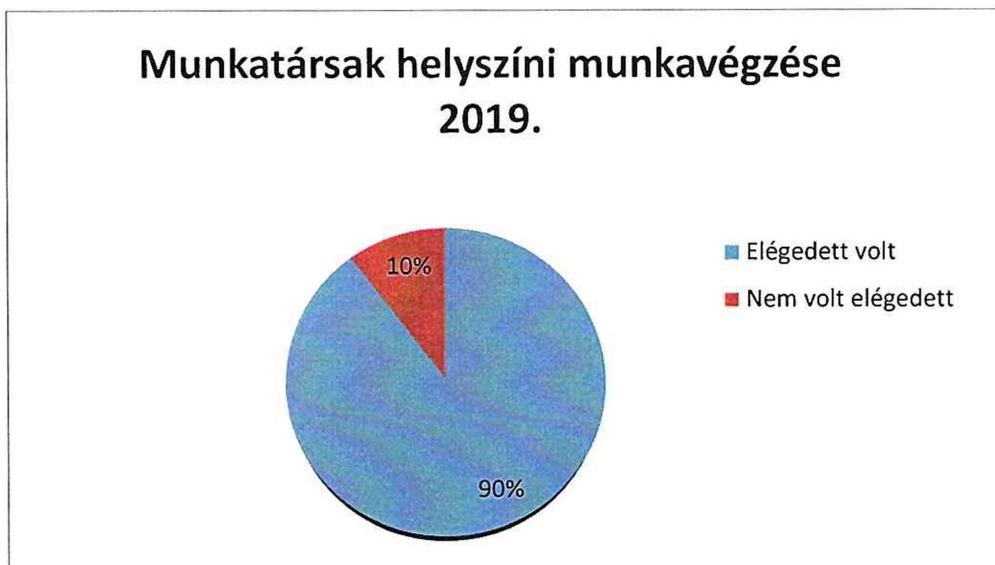
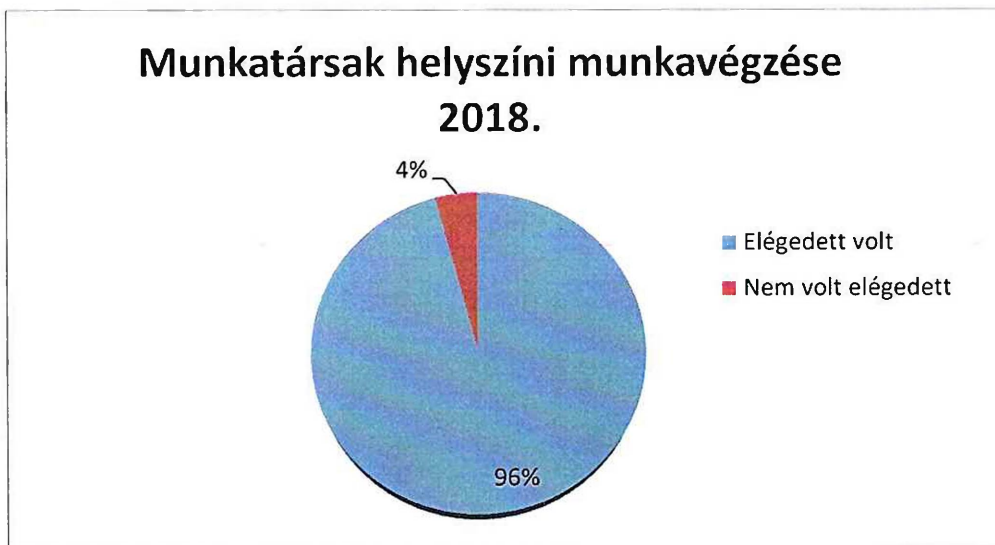






4.4. 2019-ben a szolgáltatás teljesítése során a munkatársak helyszínen végzett tevékenységével (4/a. ábrák) 6%-kal kevesebb mértékben voltak elégedettek a válaszadók. A szolgáltatást végző munkatársak igyekezetével és segítőkészségével 2019-ben 90%-ban, míg 2018-ban 96%-ban voltak elégedettek. Az elégedetlenség indoklásaként az időbeni elcsúszást, a kevesebb mennyiség felszippantását jelölték meg a válaszadók. Ugyanakkor a jogos szállítási reklamációk száma az elmúlt évhez képest jelentős mértékkel, 27 %-kal csökkent, 104 db-ról 76-ra.

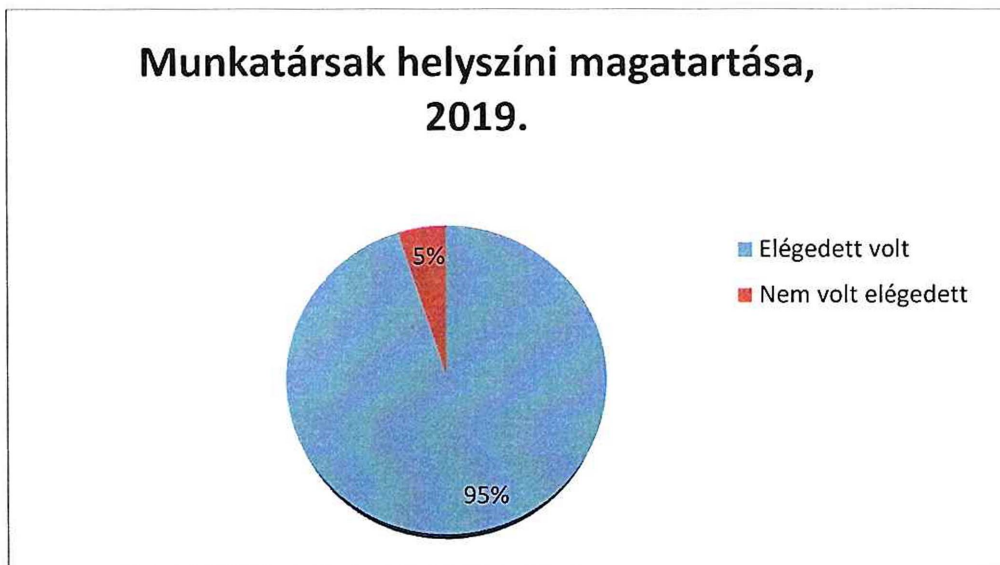
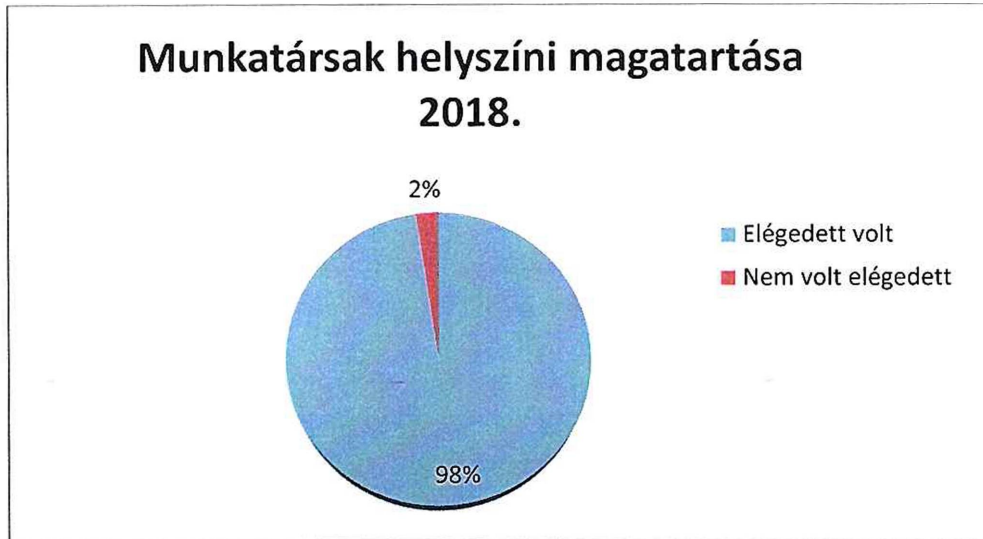
4/a. ábra





A munkatársak helyszíni magatartására vonatkozó visszajelzések (4/b. ábra) alapján 2019-ben 3%-kal kevesebben voltak elégedettek, mint 2018-ban. A megjelölt kifogások indokaként a kérés érkezés előtti telefonos jelzés elmaradását jelezték. Azonban fontos megjegyezni, hogy társaságunknak nincs ilyen kötelezettsége.

4/b. ábra

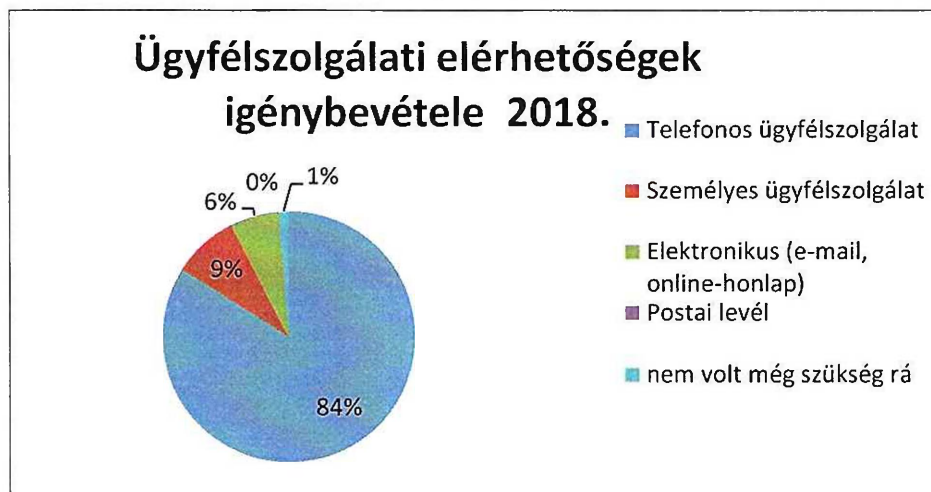


4.5. Az 5/a. és 5/b. számú ábrákkal hasonlíthatjuk össze, hogy a megkérdezett felhasználók Társaságunk mely elérhetőségén keresik leginkább segítségünket, vagy várnak választ ügyfélszolgálatunktól. Rendelkezésükre áll elektronikus vagy

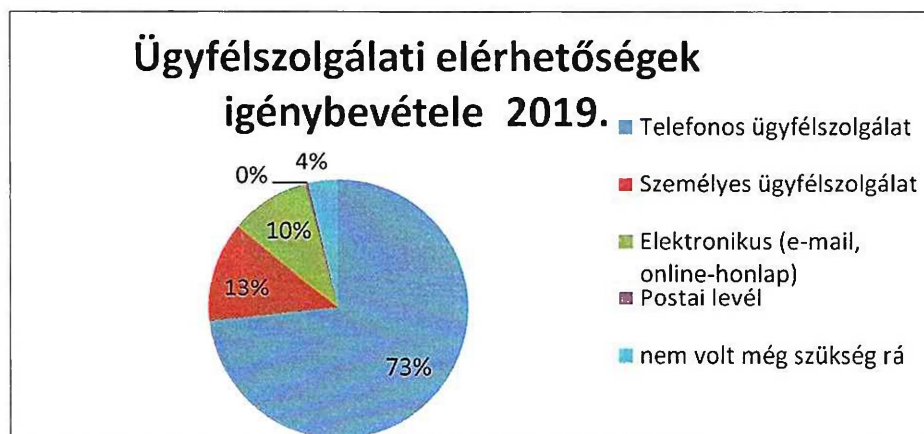


postai levélcím, online megrendelési felület, továbbá telefonos és személyes ügyfélszolgálat. 2018-ban a megkérdezett partnereink legnagyobb része, 84%-a választotta a telefonon történő érdeklődést, ügyintézés, megrendelést, mely vélhetően egyszerűbb, gyorsabb és interaktív számukra, míg 2019-ben ez az arány 73%-ra csökkent. Ezzel szemben nőtt a személyes ügyfélszolgálat és az elektronikus (e-mail és online felület) kommunikáció szerepe, 4-4%-kal az előző évihez képest. Az ügyfélszolgálati munkában résztvevő munkatársaink igyekeztek empátiával, szakértelemmel és évente oktatott kommunikációval megfelelni ezen elvárásoknak. Sajnos, 2019. október 29-től az online megrendelés-felületünket a GDPR-nak való maximális megfelelés érdekében üzemem kívül helyeztük. Megvizsgáltuk az online felületet használók számát és a havi megrendelésekhez képest minimális db számot képvisel, azonban a GDPR követelményeinek megfelelően jelentős informatikai fejlesztést igényelne az új online rendszer beindítása. Számításaink szerint a beruházás mértéke nem lenne arányban az igénybevevők számával.

5/a. ábra



5/b. ábra

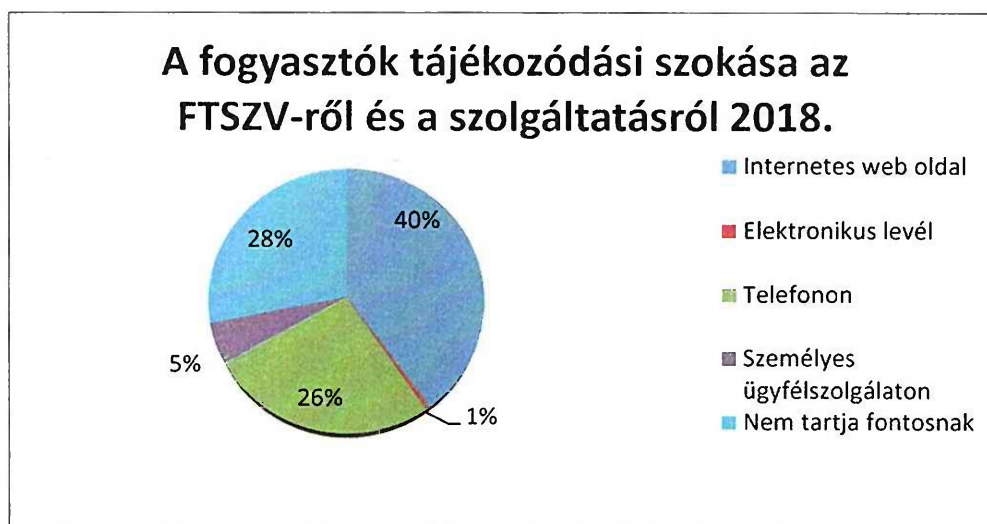




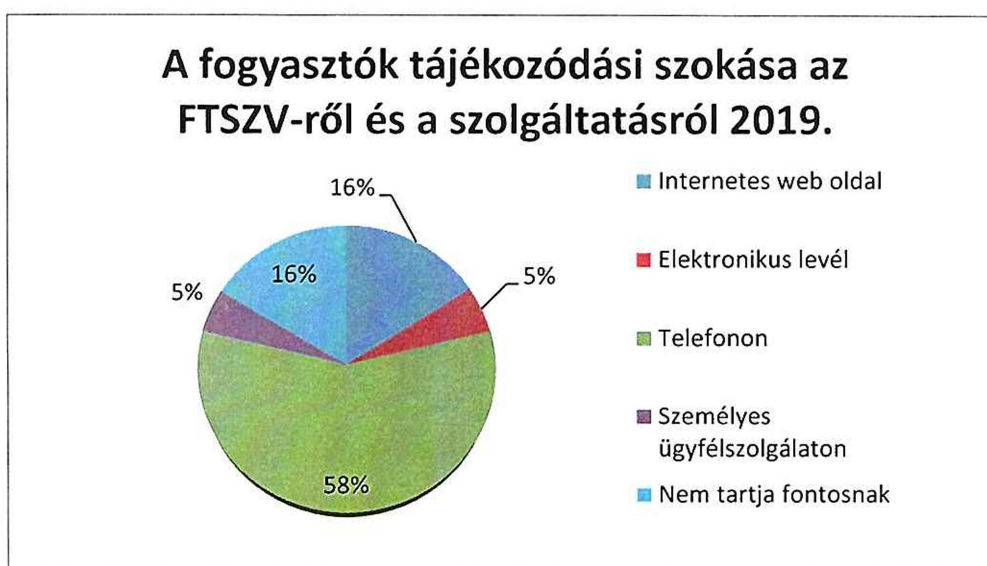


4.6. Fontosnak tartjuk fogyasztóink időben történő, hatékony és teljes körű tájékoztatását, melyet a hivatalos honlapunkon keresztül, telefonon, ügyfélszolgálati irodánkban, személyes levélben, valamint a DBH Zrt. által előállított számláinkon is megtettünk. A megkérdezettek információ beszerzési forrásaikra vonatkozó kérdésünkre adott válaszaikból (6/a. és 6/b. ábra) látható, hogy a válaszadók nagyobb aránya 2019-ben a telefonos ügyfélszolgálatot választotta elsősorban, majd 16%-ban az internetes weboldalunkat, majd 5-5%-os egyenlő arányban az elektronikus levél és a személyes ügyfélszolgálati módot. A válaszadók 16%-a – az elmúlt évhez képest lényegesen kevesebben (28%) - nem tartja fontosnak a közszolgáltatásról való tájékozódást.

6/a. ábra



6/b. ábra

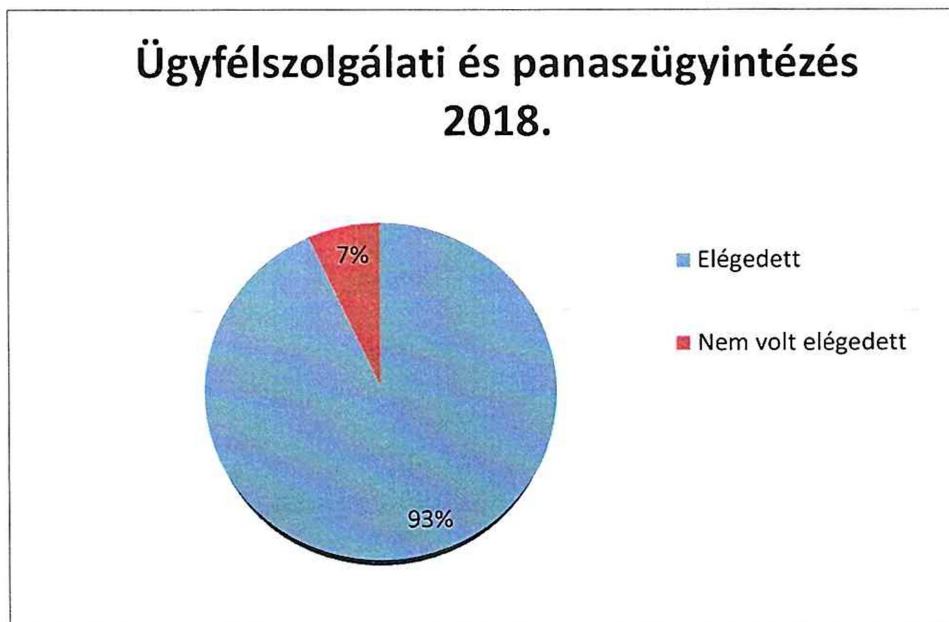




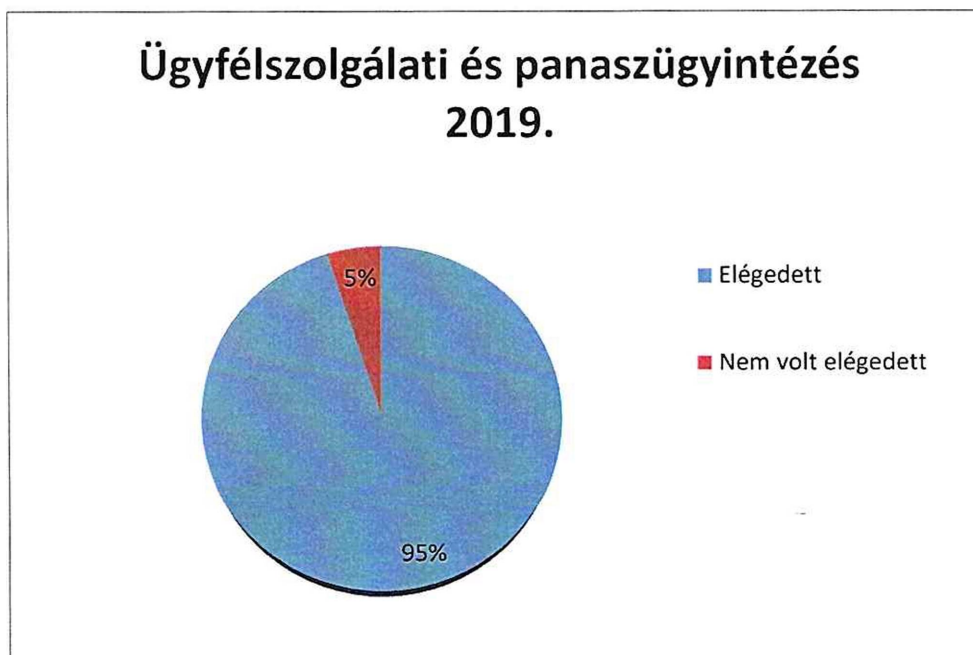


4.7. Az ügyfélszolgálati megkeresésekre és panaszok ügyintézésre Társaságunk kiemelt figyelmet fordított 2019-ben is (7/a. és 7/b. ábrák). Míg a 2018. évben 93% volt elégedett a megkeresésének vagy panaszának ügyintézésével, 2019-ben ezt a mértéket 2%-kal növeltük, 95%-ra. A 2019. évben benyújtott panaszokra ügyfélszolgálatunk minden esetben megtette intézkedését és a Fogyasztóvédelmi Törvényben előírt határidőn belül megküldte érdemi válaszát.

7/a. ábra



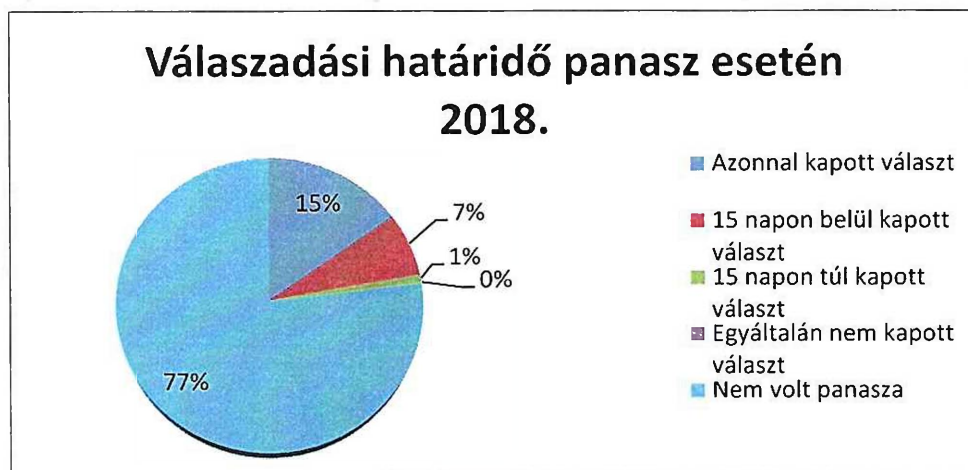
7/b. ábra



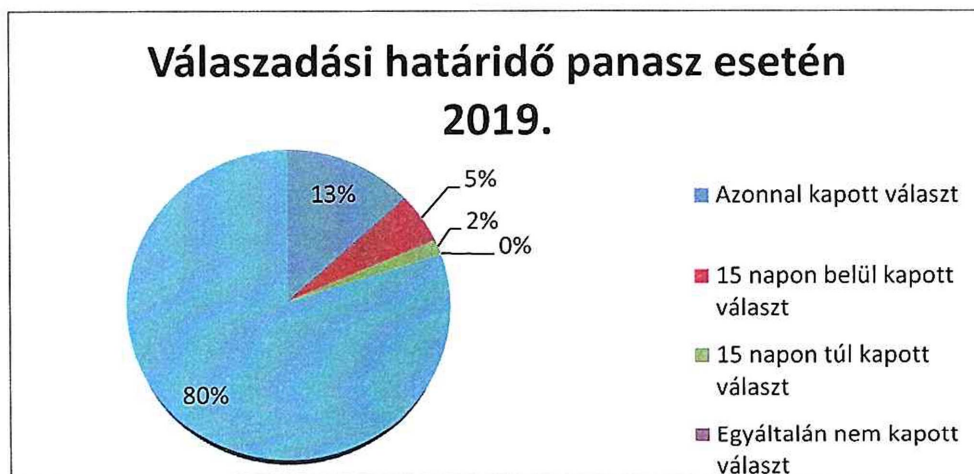


4.8. A 8/a. és 8/b. ábrák szerint mért adatok ügyfélszolgálatunk és back-office csoportunk eljárási rendjét minősítik. Az eljárási rendet folyamatosan harmonizáljuk az 1997. CLV. fogyasztóvédelmi törvény, a 72/2013.(X.14.) Fővárosi Közgyűlési rendelet és a Közszolgáltatási szerződés, valamint egyéb vonatkozó jogszabályok változásaival megegyezően, melyeket Üzletszabályzatunkban teszünk közzé hivatalos internetes honlapunkon és a személyes ügyfélszolgálatunkon. A 15 napon belüli érdemi válaszadási határidőt betartotta Társaságunk, ez alól azon ügyek képeznek kivételt, amelyek társszervi, vagy hatósági egyeztetést, illetve helyszíni szemlét igényelnek. Ez utóbbiak esetében a 15 napos határidő hosszabbításról az érintettek tájékoztatást kaptak. A Társaság ügyfélszolgálati és back-office csoportja a közszolgáltatási tevékenységgel kapcsolatos valamennyi reklamációt kezeli. A megkeresésre, panaszra adott válasz célba éréséhez azonban feltétlenül fontos a megkeresést, panaszt benyújtó pontos levelezési címe, mely közterületi elnevezés, házzámozás, vagy változás átvezetésének hiánya esetén nem valósulhat meg.

8/a. ábra



8/b. ábra





4.9. Az FTSZV Kft. által 2018. évben nyújtott szolgáltatások minőségével kapcsolatos monitorozó kérdésre a megkérdezettek 98%-a, 2019-ben 97%-a felett elégedettséggel (9/a és 9/b ábrák). Az eredmény azt mutatja Társaságunk számára, hogy a mért területeken az ügyfélszolgálatot és a helyszíni munkavégzést ellátó munkavállalók szakmai felkészültségét a tavalyi évhez hasonlóan értékeli megrendelőink, de ezen az eredményen Társaságunk javítani kíván.

9/a ábra



9/b. ábra



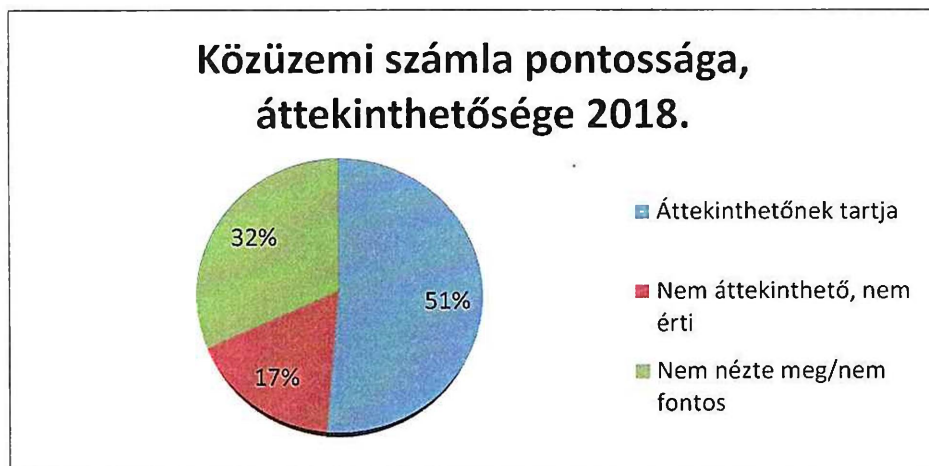




4.10. A közszolgáltatás fontos és érzékeny pontja a számlakiállítás, mellyel kapcsolatban rendszeresen meg kell vizsgálnunk, hogyan értékeli fogyasztóink a kézhez kapott számlákat (10/a. és 10/b. ábrák). Fogyasztóinknak fontos szempont, hogy rajta van-e a számlán minden ahhoz szükséges információ, hogy beazonosítsák a szolgáltatót, a szolgáltatást, adott időszak fogyasztásukat és így módon ellenőrizhessék költségeiket. A számlamagyarázatot 2019-ben a Díjbeszedő Holding Zrt. által november 1-jétől december 15-ig bemutatott számlacsomagokhoz mellékeljük, 4 számlázási cikluson keresztül, az egységes számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvényben foglaltak szerint. A tavalyi 51%-os elégedettséghez képest ez évben 55% tartja áttekinthetőnek számláinkat.

Az értékelés szerint 3%-kal nőtt azok száma, akik nem nézik meg, nem követik nyomon a számlaképet.

10/a. ábra



10/b. ábra

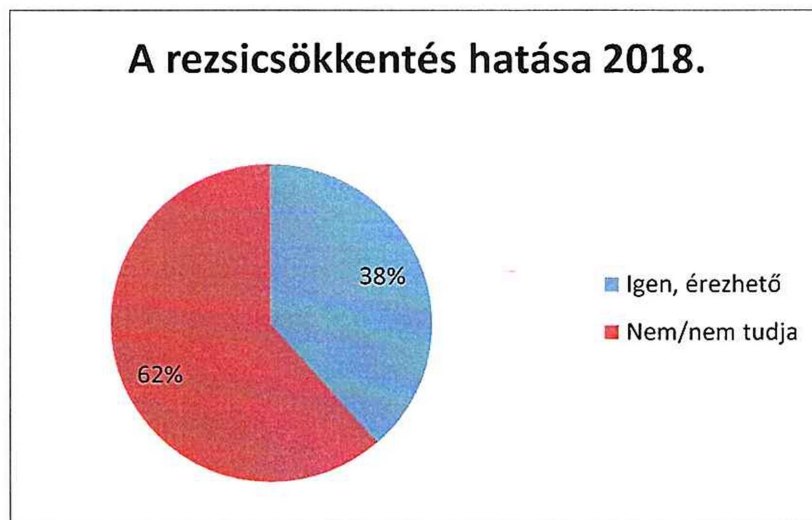




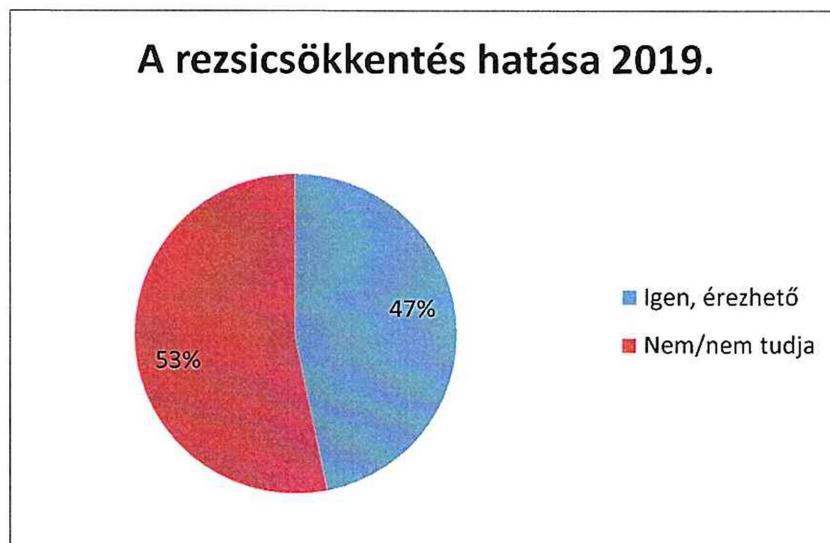


4.11. A 2013-ban törvény által bevezetett rezsicsökkentés a magyarországi természetes személyek részére nyújtott közszolgáltatási díjak csökkentését és kiszámíthatóságát eredményezte. Társaságunk elszámolása és számlaképe mindenben megfelel a törvényi előírásoknak, az állami intézkedés hatásának fogyasztói visszajelzését rendszeresen számon tartjuk. 2018-ban a megkérdezettek 38%-a, 2019-ben 47%-a értékelte úgy (11/a. és 11/b. ábrák), hogy egyértelműen érzi a költségmegtakarítást.

11/a. ábra



11/b. ábra

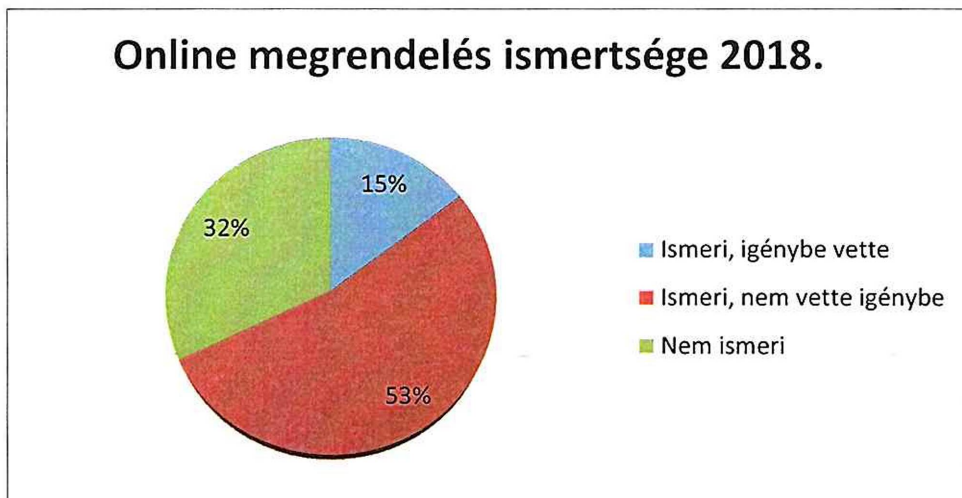


4.12. A szolgáltatási igénybejelentés rendjében több módon állunk partnereink rendelkezésére (online, telefon, e-mail, személyes ügyfélszolgálat). Az internet-alapú kapcsolat 24 órán keresztül, kényelmes, egyszerű és gyors lehetőséget ad partnereinknek, hogy szolgáltatási igényüket Társaságunkhoz munkaidőn kívül is

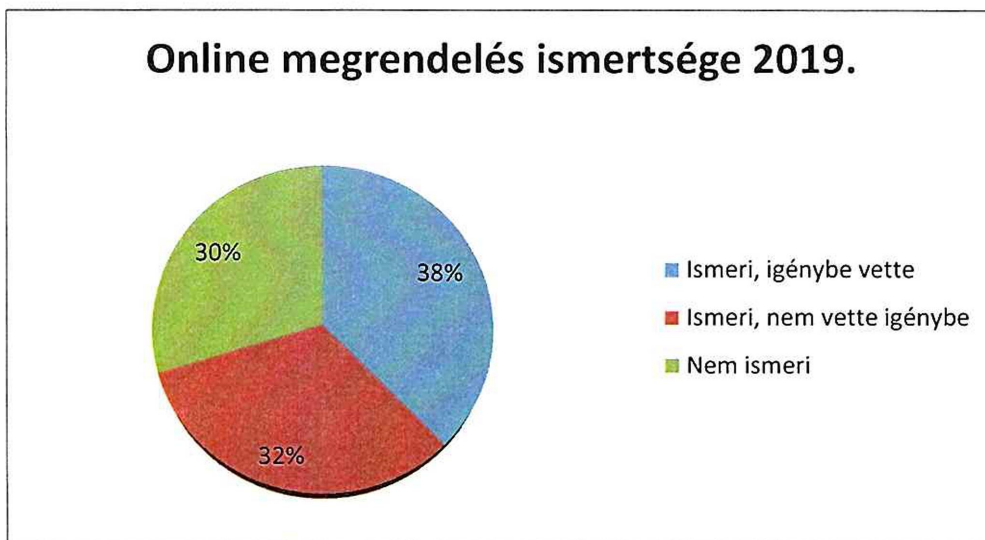


bejelenthessék. A felmérés azt mutatja, hogy a válaszadók között az online megrendelési lehetőség ismertsége az elmúlt évhez képest 23%-kal nőtt (12/a. és 12/b. ábrák). A pozitív változás ellenére Társaságunk úgy döntött, hogy a GDPR-nak való maximális megfelelés érdekében 2019. október 29-től weboldalunkon online megrendelés felületet nem üzemeltet.

12/a. ábra



12/b. ábra



## 5. Összefoglalás

A felmérés eredményei azt mutatják, hogy Társaságunk a rendelkezésére álló erőforrással és szakértelemmel képes a nem közművel összegyűjtött háztartási



szennyvízzel kapcsolatos közszolgáltatást magas színvonalon és hatékonyan ellátni. Meg tud felelni a közszolgáltatásért felelős Fővárosi Önkormányzat, a közszolgáltatás szakmai ellenőrzéséért felelős hatóság, valamint a budapesti közszolgáltatást igénybe vevő ingatlantulajdonosok által támasztott elvárásoknak.

Minden lehető alkalommal ügyfélszolgálatunk igyekezett tájékoztatásába belefoglalni az ingatlantulajdonos teendőit, kötelmeit, lehetőségeit és jogait a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz gyűjtésével és elszállítással kapcsolatban, valamint rendszeresen felajánlottuk szolgáltatásunkat. A szolgáltatást végző fizikai munkavállalók és az ügyfélszolgálat, valamint a back-office csoport munkatársainak munkájáról kialakult kép tükröződik az ügyfél elégedettségi mutatókban.

Az idei felmérés szerint a panaszkezelés minősége a válaszadók szerint 2%-os növekedést, munkatársaink szakmai felkészültsége 1%-os csökkentést mutat. Az FTSZV munkájának egészére elfogadhatatlan minősítés nem érkezett, a válaszadók közül 22-en elfogadható, 94-en jó/megfelelő és 147-en kiváló minősítést adtak. Egészében sikerült megtartani a 100%-os elégedettségi mutatót (13. ábra), melyet Társaságunk örömmel vett tudomásul. Jövőbeni célkitűzésünk, hogy az alábbi részterületeken mért eredményeket tovább növeljük, valamint a kimagaslókat megtartsuk.

13. ábra

Megnevezés	2018			2019		
	Elégedett		Elégedettség aránya %	Elégedett		Elégedettség aránya %
	Igen	Nem		Igen	Nem	
Helyszíni munkavégzés	321	14	96	235	27	89
Munkatársak magatartása	327	8	98	249	13	95
Panaszkezelés	82	6	93	58	3	95
Szakmai felkészültség	239	4	98	168	5	97
FTSZV munkája	342	0	100	263	0	100

## 6. Melléklet (Kérdőív)



## 2019. Kérdőív

(A válaszadás önkéntes és névtelen)

**1. Mikor rendelt utoljára szolgáltatást az FTSZV Kft-től?**

- 1 éven belül
- 1 évnél régebben
- 2014 óta még nem rendeltem

**2. Az Ön által kért időpontra vettük fel a megrendelését vagy a kollégánk által felajánlott időpontot választotta?**

- Igen, az általam kért időpontra vették fel a megrendelést
- Nem, a kollégájuk által megadott időpontokból választottam
- Nem tudja/Nem emlékszik

**3. Mennyire volt elégedett a teljesítésre vállalt határidővel?**

- Elégedett volt
- Nem volt elégedett
- Nem tudja/Nem emlékszik

**4. Mennyire volt elégedett kollégáink helyszíni munkavégzésével,**

- Elégedett volt
- Nem volt elégedett (rövid indoklást is kérünk szépen):

.....

**és munkatársaink magatartásával, viselkedésével?**

- Elégedett volt
- Nem volt elégedett (rövid indoklást is kérünk szépen):

.....





**5. Ügyei intézésénél melyik ügyfélszolgálati elérhetőséget szokta igénybe venni leggyakrabban?**

- Telefonos ügyfélszolgálat
- Személyes ügyfélszolgálat
- Elektronikus levél
- Postai levél
- nem volt még szükség rá

**6. Az FTSZV Kft.-ről, a közszolgáltatásunkkal kapcsolatos aktualitásokról mely módon informálódik?**

- Internetes web-oldalról ([www.ftsztv.hu](http://www.ftsztv.hu))
- Elektronikus levél útján (e-mail)
- Telefonon (06/1/296-37-55)
- Személyes ügyfélszolgálaton
- Nem tartom fontosnak az információk beszerzését

**7. Mennyire volt elégedett az esetleges probléma- és panaszkezeléssel, az ügyfélszolgálaton dolgozó munkatársak munkájával, munkavégzésével?**

- Elégedett volt
- Nem volt elégedett
- Nem volt még reklamációja

**8. Ha volt panasza, milyen válaszadási határidővel kapta meg válaszukat?**

- Azonnal kapott választ
- 15 napon belül választ kaptam
- 15 napon túl kaptam választ
- Egyáltalán nem kaptam választ
- Nem volt panasza

Köszönjük, hogy segíti munkánkat!



**9. Mennyire volt elégedett munkatársaink szakmai felkészültségével és az általuk nyújtott szolgáltatás minőségével?**

- Elégedett
- Nem elégedett
- Nem tudja/Nem igényelte

**10. Elégedett-e a kapott közszolgáltatói számla pontosságával, áttekinthetőségével?**

- Áttekinthetőnek és érthetőnek tartja
- Nem áttekinthető és nem érti a számlát
- Nem nézte meg/nem fontos

**11. Érezhető-e a közszolgáltatásunk tekintetében is bevezetett, 10%-os rezsicsökkentés hatása az Ön havi kiadásában? (Csak lakossági fogyasztóknak)**

- Igen, egyértelműen érezhető (kevesebbet fizet)
- Nem/ Nem tudja / Nem követi nyomon a havi kiadásait

**12. Ismeri az online megrendelési lehetőségünket?**

- Ismeri, és már igénybe vette
- Ismeri, de még nem vette igénybe
- Nem ismeri

**13. Összességében - egy 4 fokozatú skálán - milyennek értékeli az FTSZV Kft. munkáját?**

1 = Elfogadhatatlan

2= Elfogadható

3 = Jó/Megfelelő

4 = Kiváló

Budapest, 2019. május 20.

Köszönjük, hogy segíti munkánkat!