



FTSZV FŐVÁROSI TELEPÜLÉSTISZTASÁGI
ÉS KÖRNYEZETVÉDELMI KFT.

A FŐVÁROSI VÍZMŰVEK LEÁNYVALLALATA

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

ÜGYFÉL ELÉGEDETTSÉG FELMÉRÉS

2020.

FTSZV Fővárosi Településtisztasági és Környezetvédelmi Kft.

2021. január 12.

Készítette:

Balogh Gabriella

back-office csoportvezető

Antalné Lengyel Tímea

ügyvezető

DÁTUM:
2021.01.11.

OLDALSZÁM:
1/25



TARTALOMJEGYZÉK

1. A FELMÉRÉS ELŐZMÉNYEI.....	3
2. A FELMÉRÉS CÉLJA	5
3. A FELMÉRÉS MÓDSZERTANA	5
4. ELEMZÉS.....	6
5. ÖSSZEFOGLALÁS	21
6. MELLÉKLET.....	22



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 2020. 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 tény, mely szerint a 2013. évi CXIV: törvény 2013. július 1-től a természetes (lakossági) személyek részére érvényesített 10 %-os rezsicsökkentett hatósági árak 8. éve változatlanok, az FTSZV Kft. – hasonlóan a többi közszolgáltatóhoz - folyamatosan keresi, alkalmazza azon költség- és folyamatoptimalizáló megoldásokat, melyekkel a működési költségeiben megtakarítást érhet el.

2020-ban Társaságunk gazdálkodására és tevékenységére a legnagyobb hatással a világméretű COVID-19 járvány okozta veszélyhelyzet és az ez ellen való intézkedések gyakoroltak.

A járvány elleni védekezés abszolút prioritást élvezett folyamataink során. Társaságunk munkavállalóiért, megrendelőiért és partnereiért érzett felelősségével azonnali és átfogó intézkedéseket hajtott végre. Figyelemmel a hatályos jogszabályokra, Társaságunk vezetése és tulajdonosi krízismenedzsment testülete azonnali védekező intézkedéseket vezetett be, melyek alapján a közszolgáltatás folyamatosan, zökkenőmentesen és biztonságosan fenntartható. 2020.03.11-étől a Társaság és munkavállalói felkészültek, a szükséges védőeszközöket és fertőtlenítőszeret emelt szinten készleteztük, majd március 16-tól a fizikai munkavállalók nap 10 órás, 3 heti váltásos szolgáltatási munkaidő- beosztására tértünk át, mely biztosította, hogy folyamatosan készen álljon egy egészséges, teljes váltásos műszak. A szellemi munkavállalók március 16-tól 19-ig lépcsős rendszerrel tértek át a home-office-ban folyó munkavégzésre, melyet korszerű, mobil számítástechnikai és



hírközlési eszközök, valamint a magas színvonalú IT háttértámogatás biztosított.

A közszolgáltatásra kötelezett ingatlantulajdonosok számára kiterjesztettük az elektronikusan intézhető ügyek fajtáit, így akár otthonról is, egyszerűen és kontaktmentesen nyújthatták be megkereséseiket, panaszukat valamennyi kategóriában, csökkentve ezáltal az utazás és az ügyfélszolgálati iroda látogatása általi egészségügyi kockázatot.

A június 11-étől fokozatosan megszüntetett korlátozó intézkedéseket követő őszi, második védekezési hullámban a már bevált és begyakorolt folyamatokat ismét alkalmazzuk, ez által a közszolgáltatás zökkenőmentesen és folyamatosan üzemel.

A közszolgáltatás folyamatos fenntartása mellett Társaságunk beszállító partnereinek biztonságára is figyelmet fordított a kontaktmentes munkafolyamatokkal és megrendeléseinkkel enyhítettük a járvány okozta gazdasági nehézségeiket, egyúttal az Ő helytállásuk is hozzásegítette Társaságunkat az elért teljesítményhez.

A Társaságunk által nyilvántartott, közszolgáltatási kötelezettséggel bíró, aktív státuszban lévő partnerek éves száma 2019-ben, átlagosan 13737, mely közül havonta 4254, (30 %), 2020-ban, szintén átlagos évi 12865 partner közül havonta 3995 (31 %) rendelt szennyvíz szippantást. Éves szinten összesen 213063 m³, havonta átlagosan 17755 m³ háztartási szennyvizet gyűjtöttek be szippantó autóink a budapesti ingatlanokról, átlagosan havi 2904 címről. A kiszolgált címek tekintetében a 12-ből 6 hónapban teljesítettünk átlag felett, mely meglehetősen rugalmas, szakzerű és lojális munkavégzést kívánt a megrendelést felvevő, a járatszervező és természetesen a szolgáltatást végző munkatársainktól.

A járványhelyzet minden honfitársunk számára váratlan és nehézségekbe ütköző helyzeteket teremtett, melyben Társaságunk igyekezett a már megszokott, kiváló színvonalon ellátni feladatát.

Az ügyfélszolgálati megkeresések és panaszok száma a 2019. évhez képest növekedett, míg korábban 2889, 2020-ban 3006 bejelentést rögzítettünk. A bejelentések legnagyobb számban (519) még mindig a fő- és mellékmérés



ingatlanok közműcsatornás szennyvízelvezetésre történő csatlakozására vonatkoztak. Ügyfélszolgálatunk megvizsgálta és rögzítette a vállalatirányítási rendszerben a közszolgáltatás megszűnését, Pénzügyi csoportunk pedig ennek megfelelően elvégezte a szükséges számla korrekciókat.

2020-ban a Budapesti Békéltetői Testületnél 1 eljárás indult, mely során Testület megállapította, hogy az FTSZV a jogszabályban foglaltaknak megfelelően járt el, a fogyasztói panasz megalapozatlan volt. A Budapest V. kerület Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztálya nem indított jogorvoslati eljárást Társaságunkkal szemben.

2. A felmérés célja

A nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvízre és a közszolgáltatásra vonatkozó jogszabályi megfelelésen 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. A felmérés eredményéből 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, a Személyes Ügyfélszolgálat és a Telefonos Ügyfélszolgálat segítségével mértük, mely területek folyamatos működése elengedhetetlen szolgáltatásunk magas színvonalon tartásához. Ez alapján lehetőség nyílt a Személyes Ügyfélszolgálaton azonosítás nélkül, kérdőív kitöltésével válaszolni a kérdésekre, illetve a kérdőívben foglalt kérdések feltevésével a Telefonos Ügyfélszolgálat is monitorozta a megrendelőket, önkéntes és név nélküli válaszadással.



A készített elemzéshez az adatokat a 2020. szeptember 15. és 2020. december 15. között a Személyes, valamint a Telefonos Ügyfélszolgálatunkat megkereső fogyasztók szolgáltatták.

A megkérdezettek és válaszadók száma 332 fő.

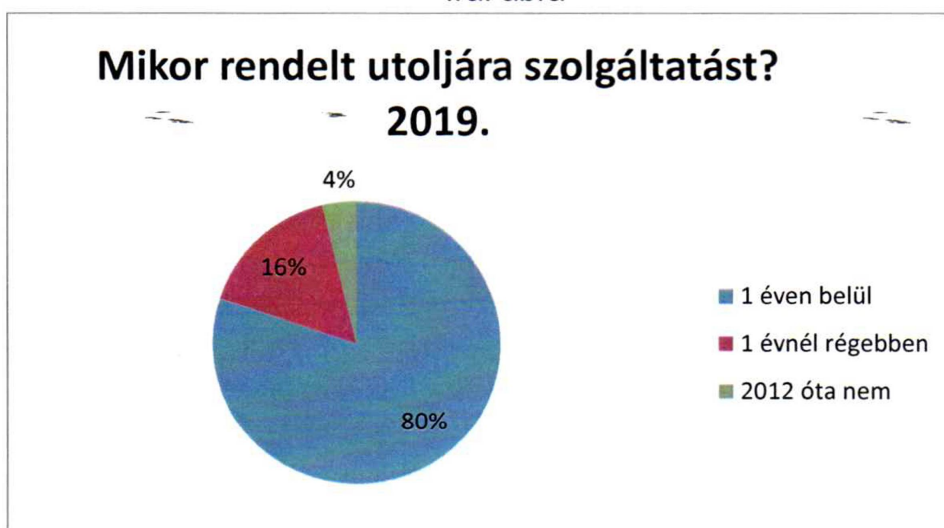
- Telefonon megkérdezettek száma: 246 fő
- Személyes ügyfélszolgálat adatai: 86 fő

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 elszállítási kötelezettségüket. Erről a Társaság a www.ftszy.hu internetes oldalon közzétett Üzletszabályzatában, telefonos IVR bejelentkező szövegében, a Személyes Ügyfélszolgálaton, valamint egyes tájékoztató levelében is közvetlenül informálja az ingatlantulajdonosokat.

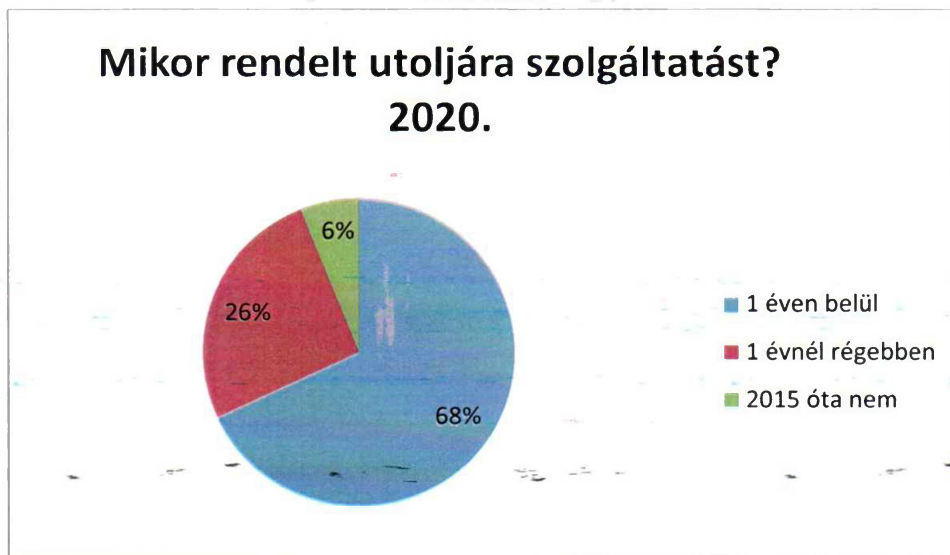
Tekintettel az 5 év elévülési időre, az 1. kérdésünkkel a 2015. évtől hasonlítottuk az esetlegesen utoljára rendelt szolgáltatást. Az 1/a. és 1/b. ábrákat összehasonlítva láthatjuk, hogy míg a 2019-ben a szolgáltatást egy éven belül ismételten igénybe vevők aránya 78 %, addig ez 2020-ban 68 %-ra csökkent, ám az egy évnél régebben rendeltek aránya 10 %-kal, az 5 évnél régebben rendelők aránya pedig 2 %-kal nőtt.

1/a. ábra





1/b. ábra



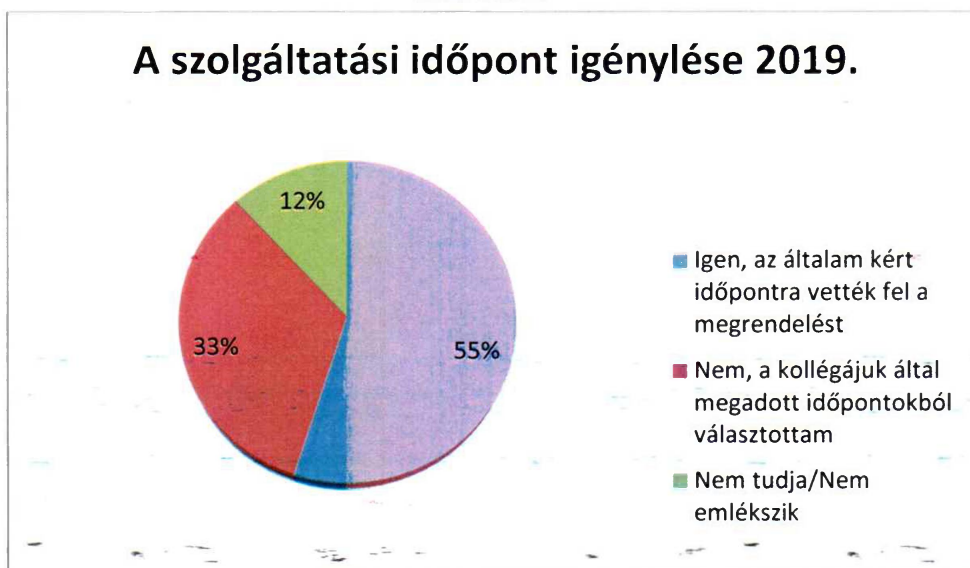
4.2. A szolgáltatási igény bejelentésekor a szolgáltatási időpont egyeztetése terén két lehetőség áll fenn. Egyrészt a megrendelést felvevő munkatárs ajánl fel egy 3 munkanapon belüli időpontot, vagy a partner kéri ezt. Gyakran elfordul, hogy a megrendelő 3 munkanapon kívüli teljesítési napot jelöl meg, melyet Társaságunk természetesen teljesít, illetve a megrendelő 1 munkanapon belül szeretné az időpontot, amely a már telített kapacitásnál fogva nem lehetséges.

A szolgáltatási időpont felajánlását vizsgálva 2019-ben a megkérdezettek 55 %-a saját maga határozta meg a teljesítési időpontot (2/a. ábra), míg 2020-ban ez az arány 40 % volt (2/b. ábra). Ugyanakkor 7 %-kal többen fogadták el a munkatársaink által felajánlott időpontot és 8 %-kal növekedett azok aránya, akik nem tudtak határozott választ adni a kérdésre.

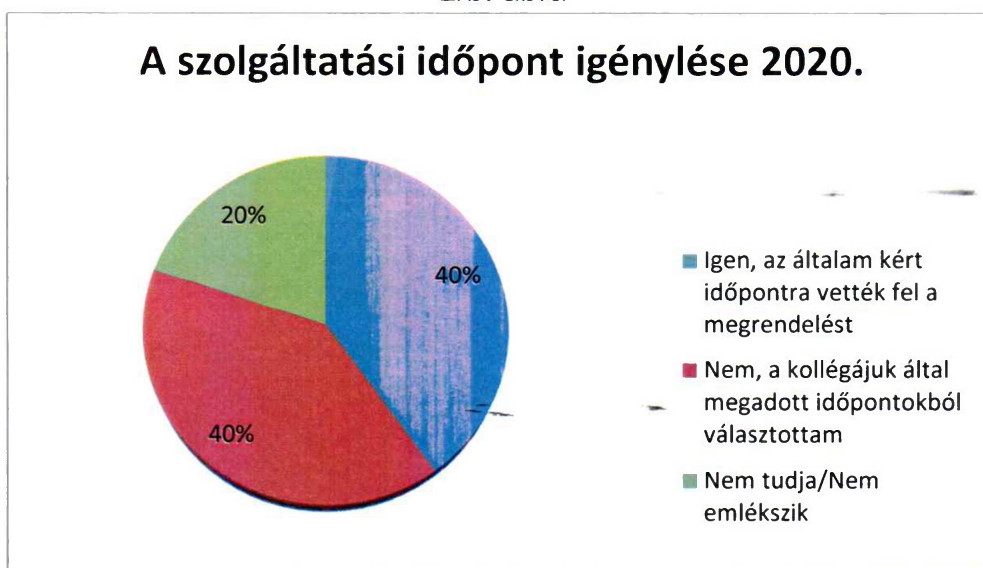
A fogyasztók egyre nagyobb számban élnek az előre programozott „állandó” rendelési időpontokkal, mely kiszámítható és előre tervezhető számunkra.



2/a. ábra



2/b. ábra

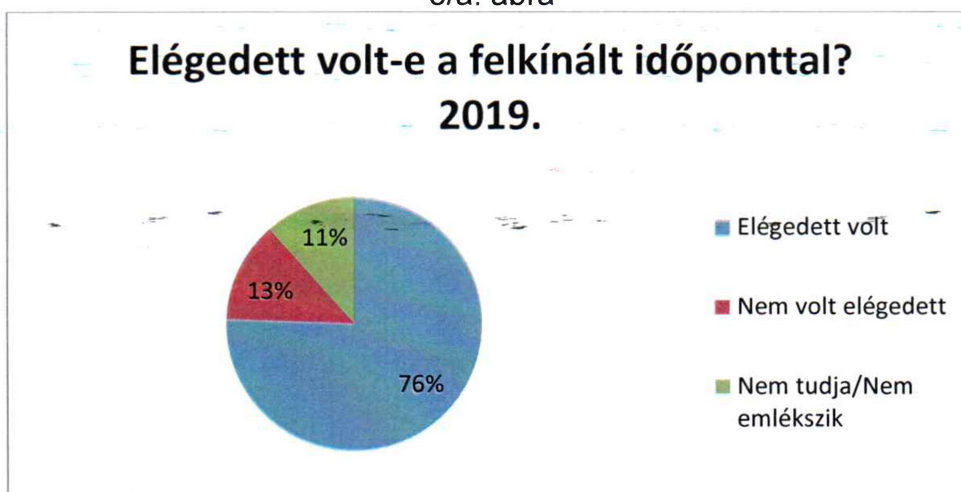


4.3. 2020. tavaszán a COVID-19 veszélyhelyzet miatt elrendelt karantén, valamint az éves ünnepnap 6 hosszú hétvége miatt a háztartásokban ugrásszerűen megnövekedett a szennyvíztermelés és a szolgáltatási igény is. Figyelemmel a krízis munkarendre is, kapacitásunk maximálisan kihasználva volt. Közvetlenül az ünnepek előtt és után választható szolgáltatási időpontok

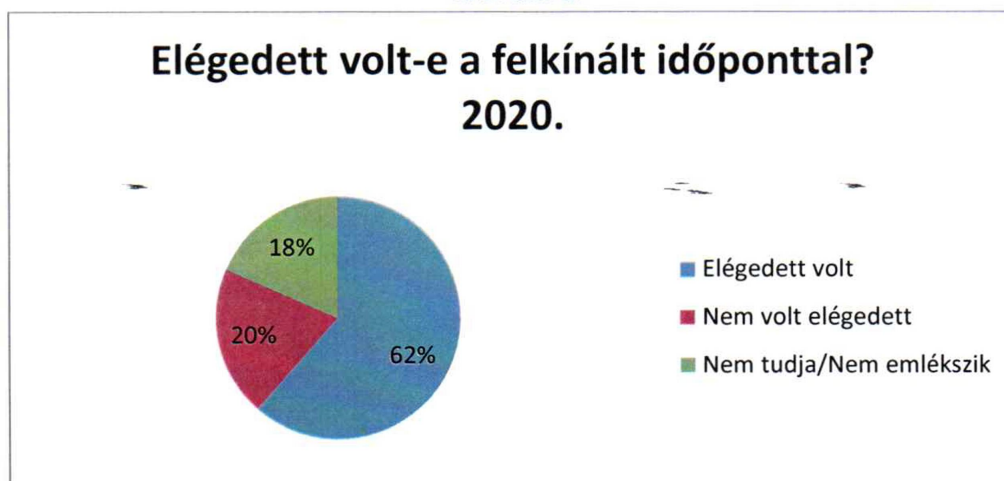


átmenetileg csökkentek, a Társaságunk által felajánlott időpontok pedig nem minden esetben estek egybe a megrendelők kívánságával. Ám dinamikus járatszervezéssel, a fordulóok csökkentésével, a megrendelőkkel történő hatékony kommunikációval sikerült megrendelőinket kiszolgálni, még ha nem is a teljes megrendelt mennyiségben. A krízishelyzet hatása sajnos megmutatkozik a megrendelői elégedettség méréseredményében: amíg 2019-ben a szolgáltatás felkínált időpontjára (választott és megajánlott, 3/a. ábra) 76 %, 2020-ban (3/b. ábra) ez 62 %-ra csökkent.

3/a. ábra



3/b. ábra

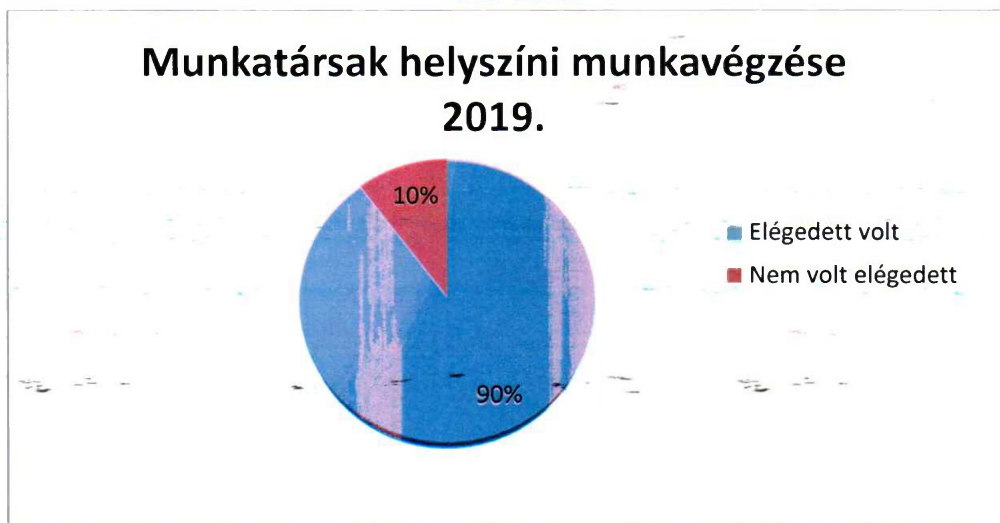


4.4. Mint ahogyan a 4.3. pontban is szemléltettük, 2020-ban a munkatársak helyszínen végzett tevékenységével (4/a. és 4/b. ábrák) 4 %-kal kevesebb



mértékben voltak elégedettek a válaszadók. Jellemzően az időbeni elcsúszást, és a kevesebb mennyiség felszippantását jelölték meg a válaszadók. Ugyanakkor a jogos szállítási reklamációk száma az elmúlt évhez képest 76-ról 75-re csökkent.

4/a. ábra



4/b. ábra

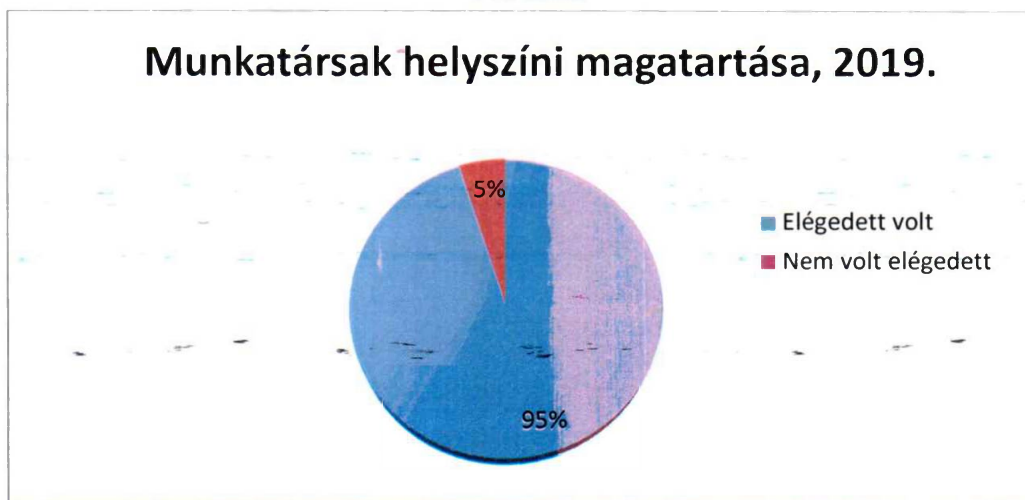


A munkatársak helyszíni magatartására vonatkozó visszajelzések (4/c és 4/d. ábra) alapján 2020-ban ugyanolyan arányba voltak elégedettek, mint 2019-ben, 95 % - 5 %. A megjelölt kifogások indokaként a sietséget és a kérés előtti

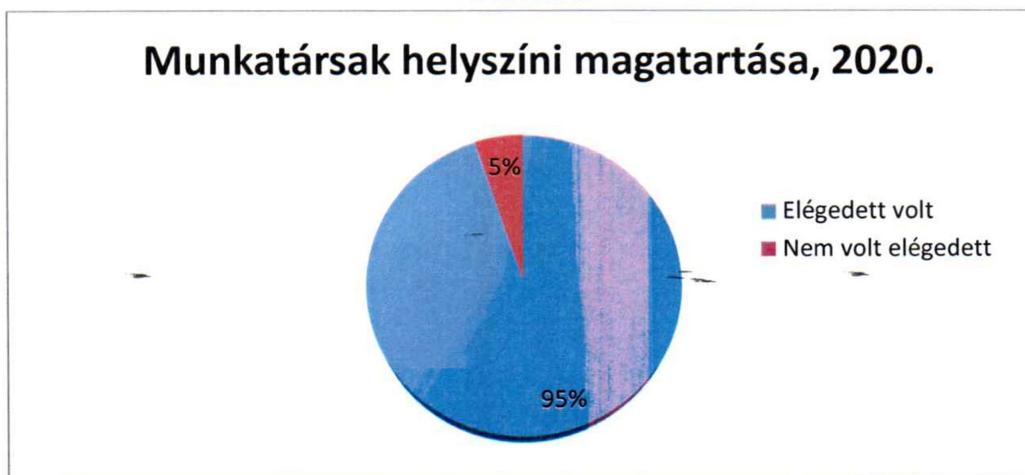


telefonos jelzés elmaradását jelezték. Azonban fontos megjegyezni, hogy társaságunknak nincs ilyen kötelezettsége. Miközben a szállítással kapcsolatos panaszok száma az előző évihez képest 238-ról 288-ra emelkedett, a jogos panaszok száma mégis csökkent, 76-ról 75-re.

4/c. ábra



4/d. ábra

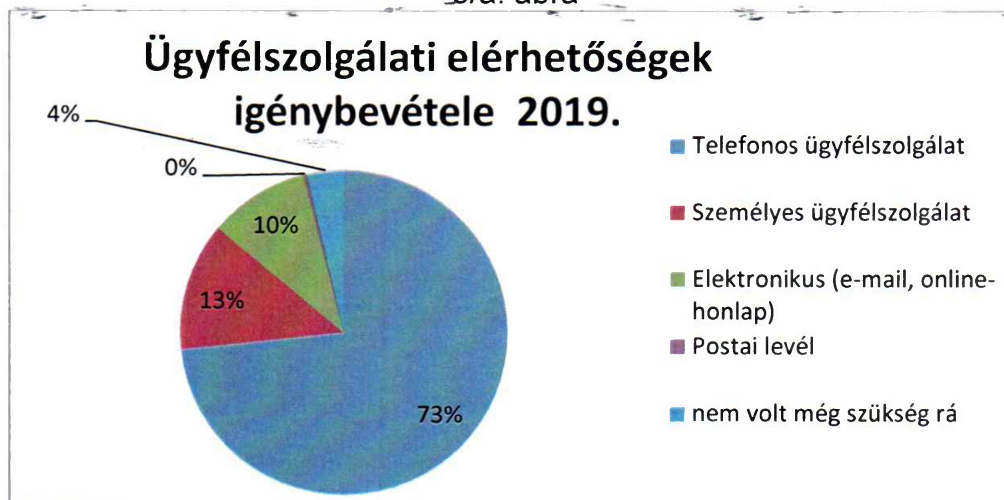


4.5. Az 5/a. és 5/b. számú ábrákkal hasonlíthatjuk össze, hogy a megkérdezett felhasználók Társaságunk mely elérhetőségén keresik leginkább segítségünket, vagy várnak választ ügyfélszolgálatunktól. Rendelkezésükre áll elektronikus vagy postai levélcím, továbbá telefonos és személyes ügyfélszolgálat.



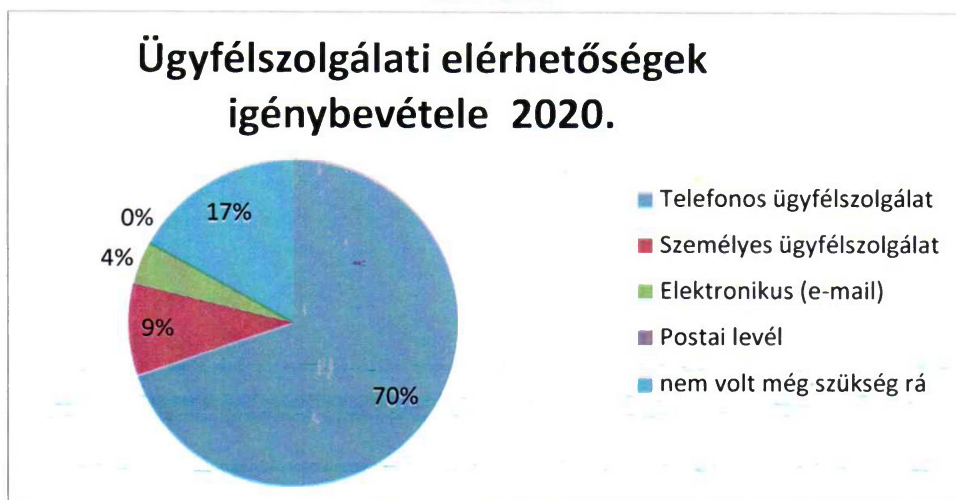
2019.10.29-én adatbiztonsági okokból megszüntettük online megrendelés-felületünket, így erre vonatkozóan nem készíthettünk 2020-ban mérést. 2019-ben a megkérdezett partnereink legnagyobb része, 73 %-a választotta a telefonon történő érdeklődést, ügyintézés, megrendelést, mely vélhetően egyszerűbb, gyorsabb és interaktív számukra, míg 2020-ban ez az arány 70 %-ra csökkent. A személyes ügyfélszolgálat 2020.03.30-tól 06.05-ig heti egy napon, szerdánként, majd ezt követően fokozatosan növelte nyitva tartási idejét. Egészségügyi okokból az ügyfelek inkább a telefonos és e-mailben történő ügyintézészt választották, de alapvetően csökkent ezen időszakban a Társaságunknál ügyintézészt kezdeményezők száma. Az ügyfélszolgálati munkában résztvevő munkatársaink igyekeztek empátiával, szakértelemmel és évente oktatott kommunikációval megfelelni ezen elvárásoknak.

5/a. ábra



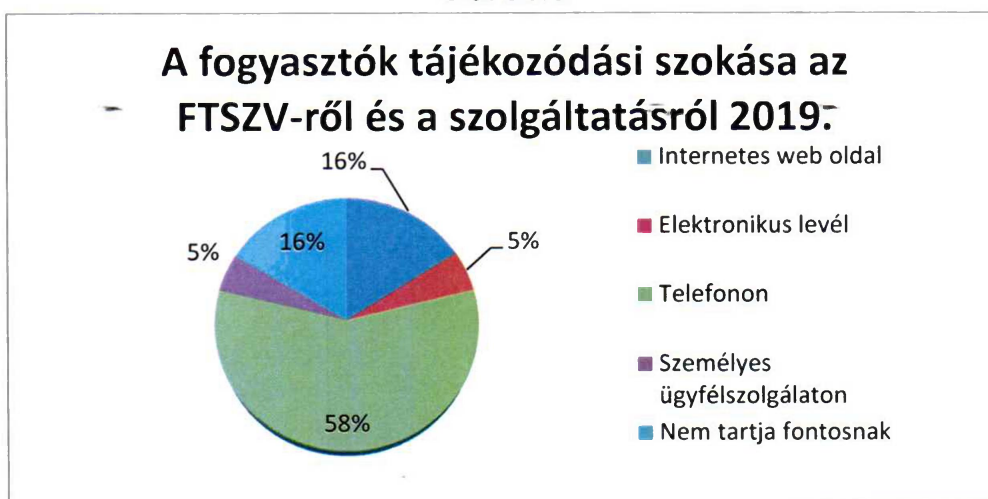


5/b. ábra



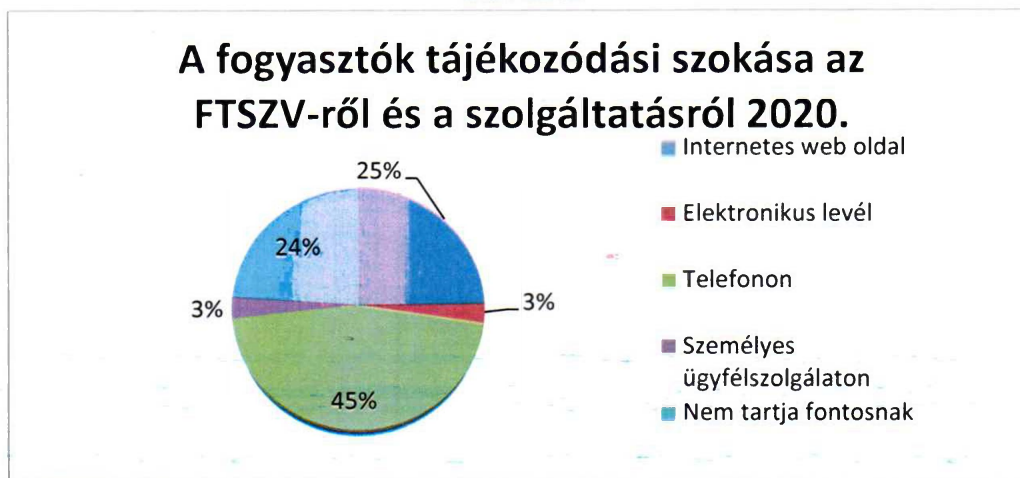
4.6. Fontosnak tartjuk fogyasztóink időben történő, hatékony és teljes körű tájékoztatását, melyet a hivatalos honlapunkon, telefonon, ügyfélszolgálati irodánkban, személyes levélben, valamint a DBH Zrt. által előállított számláinkon is megteszünk. A megkérdezettek az információ beszerzési forrásaikra adott válaszaiból (6/a. és 6/b. ábra) látható, hogy nagyobb arányuk – 2019-hez hasonlóan - a telefonos ügyfélszolgálatot részesíti előnyben, majd ezt követően internetes weboldalunkat. A pandémia hatására érthető okokból csökkent a Személyes Ügyfélszolgálat látogatása és a válaszadók nagyobb, 24 %-a nem tartotta fontosnak a közszolgáltatásról való tájékozódást.

6/a. ábra



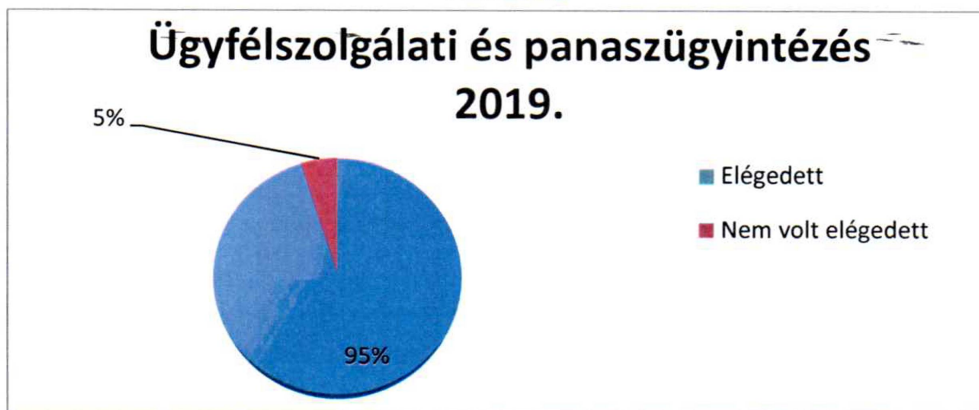


6/b. ábra



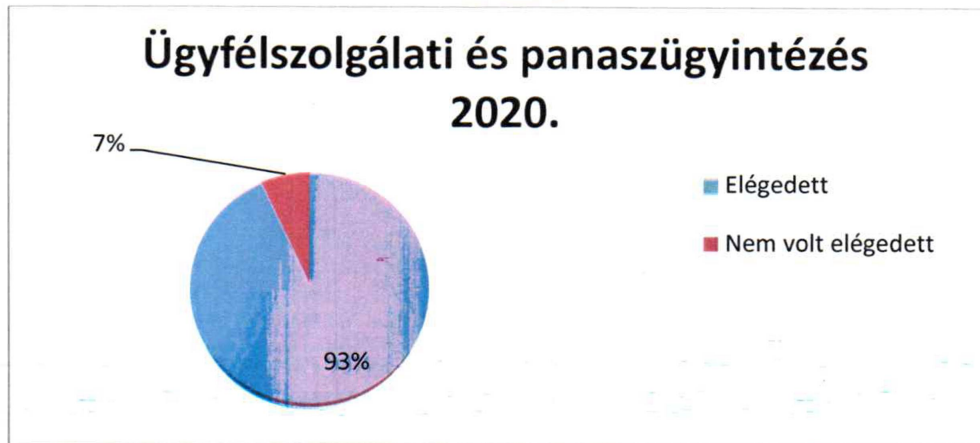
4.7. Az ügyfélszolgálati megkeresésekre és panaszok ügyintézésre Társaságunk kiemelt figyelmet fordított ebben az évben is (7/a. és 7/b. ábrák). A járványhelyzet okozta bizonytalanság miatt különös tapintattal, megértéssel és segítséggel fordultunk ügyfeleink felé. A felmérés szerint 2019. évben 95 %, 2020-ban 93 %-os elégedettséget értünk el a megkeresések/panaszok kezelése során. A 2020. évben benyújtott valamennyi, 3006 megkeresés/panasz kapcsán ügyfélszolgálatunk megtette intézkedését és a Fogyasztóvédelmi Törvényben előírt határidőn belül megküldte azokra érdemi választát. Fogyasztóvédelmi jogorvoslati eljárás egy esetben indult a Budapesti Békéltető Testületnél, amelyet a Testület végzéssel megszüntetett a panasz megalapozatlansága miatt.

7/a. ábra





7/b. ábra



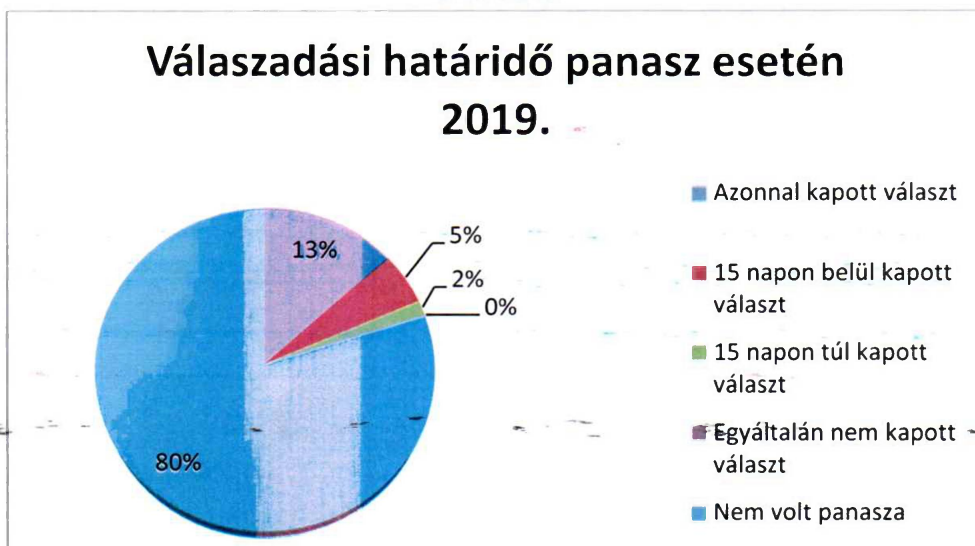
4.8. A 8/a. és 8/b. ábrák a panaszkezelés eljárási rendjét minősítik. Az eljárási rendet folyamatosan harmonizáljuk az 1997. CLV. fogyasztóvédelmi törvény, a 72/2013.(X.14.) Fővárosi Közgyűlési rendelet, a Közszolgáltatási szerződés, valamint egyéb vonatkozó jogszabályok változásaival, és az ügyfélpanaszok által tudomásunkra jutott valós helyzetekből levont következtetéseket is beépítjük folyamatainkba. Az egyes panasztípusokhoz tartozó eljárási rendet Üzletszabályzatunkban teszünk közzé. A jogszabályi válaszadási határidőt minden a 3006 esetben betartotta Társaságunk. Azon ügyek, amelyek társszervi, vagy hatósági egyeztetést, illetve helyszíni szemlét igényelnek, a törvény 30 napos válaszadás Ez utóbbiak esetében a 15 napos határidő hosszabbításról az érintettek írásban 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 fogyasztó pontos levelezési címe, mely közterületi elnevezés, házszám, vagy változás átvezetésének hiánya esetén nem valósulhat meg.

A megkeresések, panaszok legnagyobb része, jellegéből adódóan, további kivizsgálást igényel (csatornára kötés miatti számlakorrekció, csőtörés bejelentése, közszolgáltatás igénybevételi kötelezettség alóli mentesség, fogyasztói adatváltozás, számlareklamáció), tehát a fogyasztó írásbeli érdemi bejelentését követően kerülhet sor annak kivizsgálására és megválaszolására,

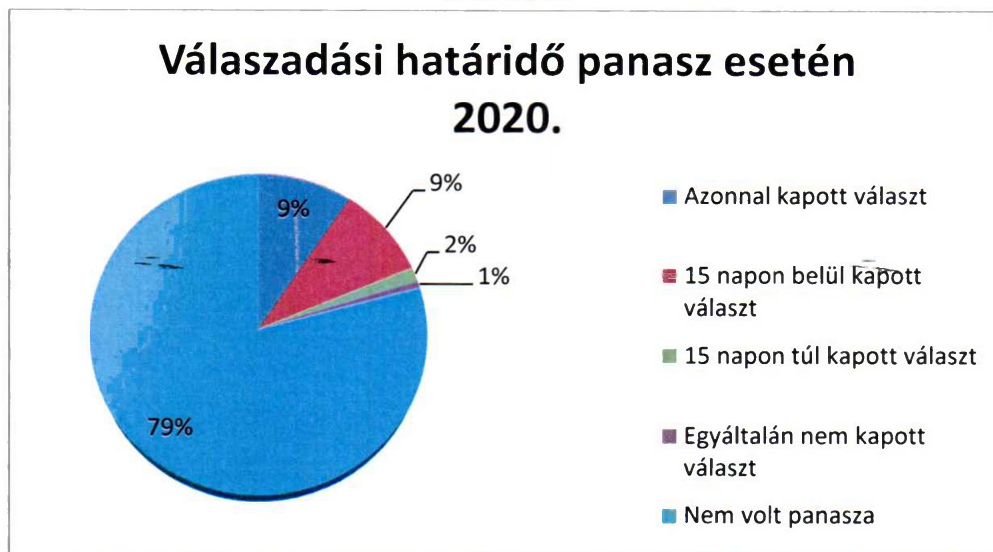


ezen esetekben azonnali válaszadásra nem kerül sor, noha a fogyasztó a lehető leggyorsabban kívánna ügyét elintéztettnak tekinteni.

8/a. ábra



8/b. ábra

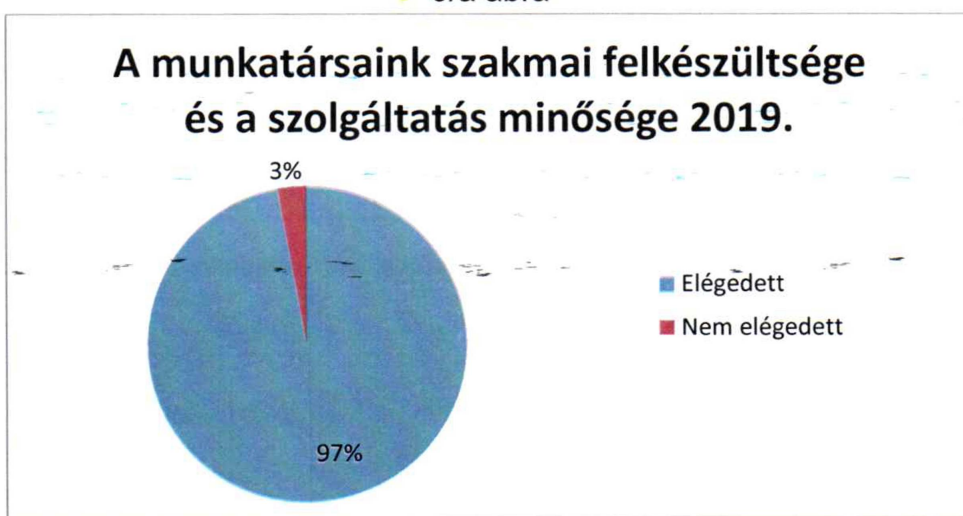


4.9. Az FTSZV Kft. által 2020. évben nyújtott szolgáltatások minőségével kapcsolatos monitorozó kérdésre a megkérdezettek 96 %-a (2019-ben 97%-a)



felelt 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 kivételes körülmények között - a tavalyi évhez hasonlóan értékelik megrendelőink. Társaságunk mindent megtesz , hogy a következő gazdasági évben ezen az eredményen javíthassunk.

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, beazonosíthassák a szolgáltatót, a szolgáltatást, adott időszaki fogyasztásukat és ily módon ellenőrizhessék költségeiket. A számlamagyarozatot 2020-ban a Díjbeszedő Holding Zrt. által november 1-jétől december 15-ig bemutatott, 4 dekádban készített számlacsomagokhoz mellékeljük, az egységes számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvényben foglaltak szerint. A tavalyi megkérdezettek 55 %-os elégedettséghez képest ez évben válaszadók 47 %-a tartja áttekinthetőnek számláinkat.

Az értékelés szerint 8 %-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 változatlanóságát eredményezte. Társaságunk elszámolása és számlaképe mindenben megfelel a törvényi előírásoknak, az állami intézkedés hatásának fogyasztói visszajelzését rendszeresen számon tartjuk. 2019-ben a megkérdezettek 47 %-a, 2020-ban 42 %-a értékelte úgy (11/a. és 11/b. ábrák), hogy egyértelműen kiszámíthatóak közüzemi költségei és jelentkezik számukra a megtakarítás.

11/a. ábra



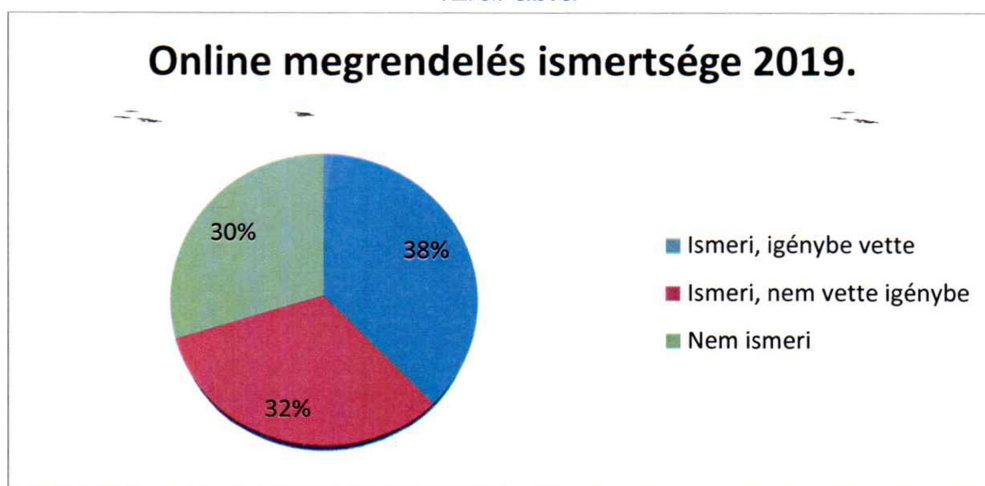


11/b. ábra



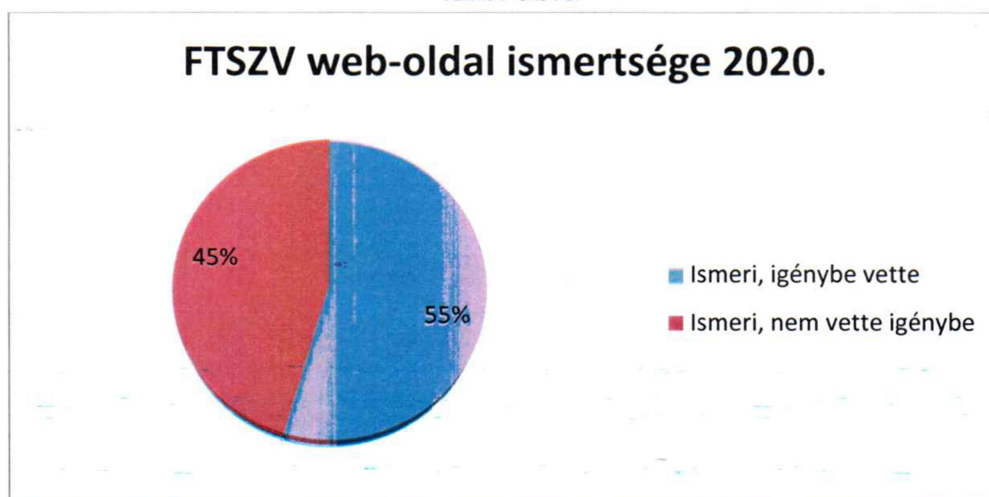
4.12. A szolgáltatási igény bejelentésére több módon állunk partnereink rendelkezésére, Telefonos Ügyfélszolgálatunk, Személyes Ügyfélszolgálatunk és elektronikus levél által. A weboldalunkon 2019.10.28-ig üzemelő online rendelésselületet adatvédelmi okokból megszüntettük, így a felméréssel Társaságunk internetes weboldal ismeretségét mérjük fel. A válaszok azt mutatják, hogy a válaszadók több mint fele ismeri és igénybe is vette honlapunkat, ahol fontos és aktuális információkat, híreket talál Társaságunkról, a közszolgáltatásról és ügyintézésének módjáról (12/a. és 12/b. ábrák).

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. Ugyanakkor az is megmutatkozik, hogy az országunkat érintő krízishelyzet váratlan nehézségek elé állította a Társaságot. Mindezek ellenére dolgozóink fegyelmezetten és kitartással végezték feladataikat, melynek köszönhetően újabb megoldásokkal, ésszerű munkaszervezéssel és felelősséggel fenntartjuk a biztonságos és folyamatos szolgáltatást.

A kérdőív utolsó, 13. kérdésében a Társaság munkáját a válaszadók 15 %-a elfogadhatónak, 40 %-a jó/megfelelőnek, 45 %-a kiválónak minősítette, mely eredményt Társaságunk örömmel vett tudomásul. Jövőbeni célkitűzésünk, hogy az alábbi részterületeken mért eredményeket tovább növeljük, a kimagaslókat pedig megtartsuk.



13. ábra

Megnevezés	2019			2020		
	Elégedett		Elégedettség aránya %	Elégedett		Elégedettség aránya %
	Igen	Nem		Igen	Nem	
Helyszíni munkavégzés	235	27	89	286	46	86
Munkatársak magatartása	249	13	95	315	17	95
Panaszkezelés	58	3	95	68	5	93
Szakmai felkészültség	168	5	97	137	5	96
FTSZV munkája	263	0	100	331	1	100

6. Melléklet (Kérdőív)

2020. Kérdőív

(A válaszadás önkéntes és névtelen)

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

- 1 éven belül
- 1 évnél régebben
- 2015 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

DÁTUM:
2021.01.11.

OLDALSZÁM:
22/25



- 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

DÁTUM:
2021.01.11.

OLDALSZÁM:
23/25



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

- Internetes web-oldalról (www.ftszy.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 válaszunkat?

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

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 kiadásaiban? (Csak lakossági fogyasztóknak)

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

12. Ismeri Társaságunk interneten elérhető www.ftszy.hu web-oldalát, ahol fontos információkat talál a közszolgáltatásról?

- Ismeri, és már böngészett rajta
- Nem ismeri

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

1 = Elfogadhatatlan

2 = Elfogadható

3 = Jó/Megfelelő

4 = Kiváló

Budapest, 2020. szeptember 14.