# LAKOSSÁGI FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS

## RÉSZLETES JELENTÉS

2021.

# Tartalomjegyzék

**Bevezetés** ..... **3**

**Távhőszolgáltatással kapcsolatos lakossági Felhasználói Elégedettségi Felmérés – Alapfelmérés** ..... **4**

Vezetői összefoglaló ..... 4

Eredmények ..... 6

A kutatás háttere, módszertana ..... 13

**Távhőszolgáltatással kapcsolatos lakossági Felhasználói Elégedettségi Felmérés – Kiegészítő Felmérés.** **14**

Vezetői összefoglaló ..... 14

Eredmények ..... 15

A kutatás háttere, módszertana ..... 20

**Távhőszolgáltatással kapcsolatos lakossági Felhasználói Elégedettségi Felmérés – Azonnali Felmérés** ... **21**

Vezetői összefoglaló ..... 21

Eredmények ..... 21

A kutatás háttere, módszertana ..... 24

# Bevezetés

2021-ben második alkalommal került lebonyolításra a távhőszolgáltatásra vonatkozó Felhasználói Elégedettségi Felmérés (FEF). Ennek egyik legfontosabb célja az, hogy hiteles, a felhasználók szubjektív értékítéletét hűen tükröző visszajelzést adjon a távhőszolgáltatás, azon belül a szolgáltatók tevékenységének megítéléséről. Lehetőség nyílik a szabályozási szükségletek feltárására, valamint kiindulási alapot adhat a már megvalósított szabályozási elgondolások helyességének megítéléséhez. Segítségével összemérhetővé válik a távhőszolgáltatás, azon belül a szolgáltatók eredményei egymással, valamint a 2019-es eredményeknek köszönhetően már a saját teljesítményükkel is. Továbbá nyomon követhetővé és összehasonlíthatóvá válik a távhőszolgáltatásnál, azon belül a szolgáltatóknál bekövetkező változások. A felmérés végső célja, hogy az eredmények ösztönzőleg hassanak a távhőszolgáltatásra, azon belül a szolgáltatókra, a felhasználók minél magasabb szintű kiszolgálásának irányába.

A Felhasználói Elégedettségi Felmérés három, egymástól jól elkülöníthető módszerű, időpontú és célú felmérésből áll össze.

Az Alapfelmérés egy standard eljárás segítségével vizsgálta a szolgáltatói körbe tartozók elégedettségét. Az adatfelvétel egységes módon zajlott, minden szolgáltatót azonos módszertannal, azonos méretű reprezentatív minta segítségével, azonos kérdőívvel, külső kérdezőbiztosok által mértek fel a megbízott kutatócégek. A lekérdezés 2021. őszén zajlott (szeptember, október). Az adatfelvétel laptoppal, illetve tablettel támogatott személyes megkérdezéssel történt. A felmérés a következő tevékenységekkel kapcsolatos véleményeket vizsgálta:

- távhőszolgáltatás minősége
- távhőszolgáltatás folyamatossága
- leolvasás, mérés, költségmegosztás
- tájékoztatás
- ügyfélszolgálat
- ár-érték arány
- számlázás
- környezetvédelem
- összegző kérdések

A Kiegészítő Felmérés a távhőágazat eseményközeli elégedettségi felmérésére szolgál. Alapvetően telefonos megkérdezéssel történő adatfelvétel, amely a felhasználói megkeresésekhez közeli időpontban valósult meg. A felmérés azokat a tevékenységeket vizsgálta, amelyek az Alapfelmérésben nem szerepeltek: panaszkezelés, igénybe vett ügyfélszolgálati csatorna értékelése (személyes, telefonos, online és e-mailes).

Az Azonnali Felmérés a távhőágazat elégedettségi felmérésére szolgáló folyamatos, esemény utáni adatfelvétel. A személyes, a telefonos és az elektronikus (online, e-mailes) ügyfélkapcsolat befejező fázisaként, az adott ügyfélkapcsolati csatornához illeszkedő, időszakosan váltakozó egy darab kérdés megválaszolására került sor.

# Távhőszolgáltatással kapcsolatos lakossági Felhasználói Elégedettségi Felmérés – Alapfelmérés

## Vezetői összefoglaló

Az alábbi összefoglaló azon kérdések átlagpontszámait veszi figyelembe, amely során a távhőszolgáltatók tevékenységét értékelni kellett valamilyen szempont alapján a megkérdezett ügyfeleknek. A következő megállapítások a szolgáltatók átlagértékeinek egymáshoz való viszonyítását mutatják be, kiemelve a három legjobban teljesítő szolgáltatót. Azon kérdéseket vizsgáltuk, ahol az egyes szolgáltatók kellő elemszámmal szerepelnek (szolgáltatóként legalább 50 válaszadó).

### Távhőszolgáltatás minősége

*melegvíz hőmérséklete, lakás hőmérséklete, távhőszolgáltatással való elégedettség összességében*

Mind a három tényező kapcsán a SZETÁV Kft., a SZÉPHŐ Zrt. és a GYŐR-SZOL Zrt. foglalja el a dobogó első három helyét az átlagértékelések alapján.

### Távhőszolgáltatás folyamatossága

*távfűtés folyamatossága, melegvíz-szolgáltatás folyamatossága, tájékoztatás a szolgáltatási szüneteltetésről, rendszeres karbantartási munkálatok hossza*

Mind a négy kérdés kapcsán a SZETÁV Kft. és a Debreceni Hőszolgáltató Zrt. érték el a legjobb három átlagpontszám egyikét. A MIHŐ Kft. és a SZÉPHŐ Zrt. két-két tényező kapcsán végzett a legjobb három átlagértékkel minősített szolgáltató között.

### Költségmegosztás

*a leolvasó munkatárs munkája, időpont-tartása a távhős mérőeszköz leolvasásánál, jelenleg alkalmazott költségmegosztási módszer*

Mindkét kérdés kapcsán a SZETÁV Kft. és a SZÉPHŐ Zrt. szerepel az élmezőnyben az átlagértékelések alapján.

### Tájékoztatás

*díjszámítás módja, fogyasztói érdekvédelmi szervezet elérhetősége, távhőszolgáltató elérhetősége, távhő ára és fogyasztás, energiafogyasztás évenkénti alakulása, energetikai tanúsítók elérhetősége, átlagos energiafogyasztás alakulásának összehasonlítási lehetőségei, helyi sajtó használata, hírlevél tartalma és áttekinthetősége*

A tájékoztatási tevékenységgel való elégedettség kérdéskörében a SZÉPHŐ Zrt. mind a tíz vizsgált szempont kapcsán a három legjobbra értékelt szolgáltató közé tartozik. A Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. és a T-Szol Zrt. szintén előkelő helyen végeztek, nyolc, illetve hat tényező kapcsán érték el a három legmagasabb átlagérték egyikét.

### Ügyfélszolgálat

*ügyfélszolgálati iroda nyitvatartási rendje, távhőszolgáltató üzletszabályzatának érthetősége*

Mind a két kérdés kapcsán a három legmagasabb átlagminősítés egyikét a SZETÁV Kft. és a SZÉPHŐ Zrt. ügyfélkörében mértük.

### Ár-érték arány

*távhőszolgáltatásért fizetett díj, melegvíz-szolgáltatásért fizetett díj megfelelősége*

Az ár-érték arányt illetően a SZETÁV Kft., a Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. és a GYŐR-SZOL Zrt. szerepel a rangsor élén az ügyfelek véleménye alapján.

### Számlázás

*számla áttekinthetősége, ütemezése, kiegyenlítésre biztosított idő, számlafizetés lehetséges módjaival való elégedettség*

A kutatásban résztvevők a SZETÁV Kft.-t mind a négy tényező minősítésekor a három legjobban teljesítő szolgáltató közé emelték. A Debreceni Hőszolgáltató Zrt. és a MIHŐ Kft. három-három kérdés kapcsán nyerte el a legjobb három átlagpontszám egyikét.

### A szolgáltatók figyelme a környezetre

*közvetlen környezet nyugalma, „zöld" távhőszolgáltató*

A SZETÁV Kft. és a SZÉPHŐ Zrt. mind a két szempont értékelésekor a legjobb három átlagértékkel osztályozott szolgáltató között végzett.

### Összegzés

*távfűtés, melegvíz-szolgáltatás minősége, szolgáltató ügyfélbarát hozzáállása és tevékenysége mindent figyelembe véve*

A SZETÁV Kft. és a SZÉPHŐ Zrt. mind a négy tényező kapcsán a legjobb három átlagpontszámot elérő távhőszolgáltató között szerepel. A Debreceni Hőszolgáltató Zrt. válaszadói körében két kérdés mentén mértük a három legjobb átlagminősítés egyikét.

# Eredmények

## A távhőszolgáltatás minőségével kapcsolatos kérdések értékelése

A válaszadók véleménye alapján a melegvíz hőmérsékletével kapcsolatos átlagminősítés 8,7-es értéket vesz fel a teljes szolgáltatói körben. Ezzel a tényezővel leginkább a SZETÁV Kft. (9,3) és a SZÉPHŐ Zrt. ügyfelei vannak megelégedve (9,2).

A kitöltők többségének, 52 százalékának szabályozható a fűtés a lakásában. Ezen arány 70 százalék feletti a SZETÁV Kft. (79%) és a Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (73%) mintájában. A T-Szol Zrt. körében a megkérdezettek 70 százaléka válaszolt nemmel.

A fűtési időszakban a lakás hőmérsékletével kapcsolatban a távhőszolgáltatókat átlagosan 8,5-ös pontszámmal illették az eredmények összesítése alapján. A legjobban teljesítő szolgáltató a SZETÁV Kft. lett (9,2).

Azok körében, akik valamilyen szinten elégedetlenek a lakásuk hőmérsékletével (1-5 közötti értékek), 68 százalék esetében az elégedetlenség oka az, hogy hideg van. További 43 százaléknak szerepet játszott értékelésében az (is), hogy nem állandó a hőmérséklet.

Összeségében a távhőszolgáltatással kapcsolatos elégedettség mentén 8,6-os átlagot mértünk a teljes mintában a 2021-es őszi adatfelvétel eredménye alapján. A rangsor élére a SZETÁV Kft. (9,2) és a SZÉPHŐ Zrt. (9,0) került.

## A távhőszolgáltatás folyamatosságára vonatkozó kérdések

A távfűtés folyamatossága kapcsán (a fűtési időszakon belül) az összes értékelő körében a fontossági átlag 9,1-es értéket vesz fel. Szolgáltatók szerinti bontás alapján ez a tényező a Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (9,7), a SZÉPHŐ Zrt. (9,7), a SZETÁV Kft. (9,6) és a MIHŐ Kft. (9,6) ügyfelei számára a legfontosabb.

Annak fontossága kapcsán, hogy a melegvíz-szolgáltatás (a nap 24 órájában) folyamatos legyen, az átlag 9,2-es pontszámmal fejezhető ki a kérdésre válaszolók körében. Ezt leginkább a Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (9,7), a SZETÁV Kft. (9,7), és a MIHŐ Kft. (9,6) mintájában tartják fontos szempontnak.

Az elmúlt 12 hónapot tekintve a távfűtés folyamatosságával kapcsolatos átlagelégedettség mentén 9,0-es pontszámot mértünk a teljes szolgáltatói körben. A legpozitívabb visszajelzések a SZETÁV Kft. (9,6), a Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (9,5) és a SZÉPHŐ Zrt. (9,4) ügyfeleitől érkeztek.

A melegvíz-szolgáltatás folyamatosságának megfelelőségét az elmúlt 12 hónapban átlagosan 9,0-re osztályozták a teljes mintában. A dobogó első három helyét a SZETÁV Kft. (9,6), a Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (9,6) és a MIHŐ Kft. (9,3) foglalja el.

Annak fontosságát, hogy a szolgáltató megfelelően tájékoztasson a fűtési időszakon kívül végzendő, előre tervezett karbantartási munkálatok miatt bekövetkező távhőszolgáltatás szüneteltetéséről, átlagosan 9,0-es pontszámmal minősítették a kérdésre válaszolók körében. Ez leginkább a MIHŐ Kft. ügyfelei számára fontos (9,4).

Az előre tervezett rendszeres karbantartási munkálatok miatt bekövetkező távhőszolgáltatási szüneteltetésről szóló tájékoztatást átlagosan 8,8-ra értékelték a kitöltők. Szolgáltatóként vizsgálva a kérdést, leginkább a SZETÁV Kft. (9,6), a Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (9,3) és a SZÉPHŐ Zrt. (9,2) ügyfelei

körében tartják megfelelőnek ezt a szempontot. Azok tábora, akiknél nem fordult elő szüneteltetés az elmúlt 12 hónapban, 11 százalék a teljes mintában. Ezen arány a Debreceni Hőszolgáltató Zrt. esetében a legmagasabb, 37 százalék.

Az előre tervezett rendszeres karbantartási munkálatok hosszát illetően az átlagelégedettség 8,8 lett a teljes szolgáltatói körben. Ezen szempont mentén a két legjobbra minősített távhőszolgáltató a SZETÁV Kft. (9,6) és a Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (9,4) lett.

A megkérdezettek többsége, 78 és 71 százaléka 9-12 óra, valamint 12-16 óra között tartja a legkevésbé zavarónak a zajjal járó karbantartási munkálatok végzését a lakóhelyén. Az összes távhőszolgáltató körében megjelölte a többség ezen két időintervallumot.

## Leolvasást, mérést, költségmegosztást érintő kérdések

Az ügyfelek 33 százalékának véleménye szerint radiátorra szerelt elektronikus vagy párologtatós fűtési költségmegosztóval vagy hitelesített hő- vagy vízmennyiségmérő mérőeszközzel történő felosztás alapján végzik a távfűtés költségmegosztását. Szintén 33 százalékot tesz ki azok aránya, akik a fűtött légtérfogat szerinti felosztást választották a teljes mintában. Minden ötödik válaszadó szerint ez a lakás alapterülete szerinti felosztás alapján történik.

A teljes mintában 50 százalék nyilatkozta, hogy távhőszolgáltató végzi a költségmegosztó mérőeszköz leolvasását. Körülbelül minden ötödik megkérdezett esetében ezt költségmegosztó cég végzi.[1]

Azok körében, akiknél távhőszolgáltató végzi a mérőeszköz leolvasását, átlagosan 8,6-ra értékelték a mérés leolvasás gyakoriságának fontosságát. Ez a tényező leginkább a SZETÁV Kft. ügyfelei számára fontos (9,1).

Annak fontosságát, hogy a leolvasó a távhőszolgáltató által előre meghatározott időszakban végezze a leolvasást, átlagosan 8,8-ra minősítették a kérdésre válaszolók körében. A legmagasabb átlagpontszámot a SZETÁV Kft. mintájában mértük (9,3).

A leolvasó munkatárs munkájával, időpont-tartásával kapcsolatos átlagelégedettség a távhős mérőeszköz leolvasásánál 9,1-es értéket vesz fel a teljes szolgáltatói körben. A legelégedettebb ügyfelek a Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (9,6), a SZETÁV Kft. (9,5) és a SZÉPHŐ Zrt. (9,4) válaszadói lettek.

A kutatásban résztvevők csupán 3 százalékának fordult elő az otthonában távhős mérőeszköz (fűtési költségmegosztó, melegvíz-mérő) meghibásodás az elmúlt 12 hónapban. Körükben a korrekciós elszámolás megfelelősége kapcsán az átlagminősítés 7,8-as pontszámmal fejezhető ki.

A jelenleg alkalmazott költségmegosztási módszerrel kapcsolatban a válaszadók átlagosan 8,4-es értékkel illették elégedettségüket a teljes mintában. Szolgáltatók szerinti bontás alapján a SZETÁV Kft. (9,0), a SZÉPHŐ Zrt. (8,9) és a Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. (8,8) végzett a rangsor élén.

A megkérdezettek 43 százaléka a radiátorra szerelt elektronikus vagy párologtatós fűtési költségmegosztóval vagy hitelesített hő- vagy vízmennyiségmérő mérőeszközzel történő felosztást gondolja a leginkább megfelelő költségmegosztási módszernek. További 27 százalék választotta a fűtött

[1] Fontos megjegyezni, hogy ezen kérdések esetében a kérdőívben szereplő instrukciónak megfelelően a kérdezőbiztosok nem olvasták fel a válaszlehetőségeket. Ezzel is magyarázható többek között, hogy a kérdésekre adott válaszok nem minden esetben felelnek meg a valóságnak, a kérdezettek téves választ adhattak.

légtérfogat szerinti felosztás módszerét. A T-Szol Zrt. mintájában 36 százalék jelölte meg a lakás alapterülete szerinti felosztás válaszlehetőségét a teljes mintában mért 17 százalékhoz képest. A fűtött légtérfogat szerinti felosztás módszere a SZÉPHŐ Zrt. (46%) és a Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. (43%) ügyfélkörében volt a legnépszerűbb opció. A radiátorra szerelt elektronikus vagy párologtatós fűtési költségmegosztóval vagy hitelesített hő- vagy vízmennyiségmérő mérőeszközzel történő felosztást legmagasabb arányban a SZETÁV Kft. (73%) és a Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (61%) válaszadói tartják a legideálisabb költségmegosztási módszernek.

## Tájékoztatással kapcsolatos kérdések

Annak fontossága, hogy a távhőszolgáltató részletesen tájékoztasson a díjszámítás módjáról, átlagosan 8,7-es értéket vesz fel a teljes mintában. Ez leginkább a SZÉPHŐ Zrt. (9,4) és a MIHŐ Kft. (9,3) ügyfelei számára fontos.

A kitöltők átlagosan 8,2-re minősítettek azzal a tájékoztatással kapcsolatban, amit a szolgáltató nyújtott a díjszámítás módjáról az elmúlt 12 hónapban. Ezt a SZÉPHŐ Zrt. mintájában tartják a legmegfelelőbbnek (8,6).

Annak fontossága kapcsán, hogy részletesen tájékoztasson a távhőszolgáltató a fogyasztói érdekvédelmi szervezet elérhetőségéről, átlagosan 8,0-as értéket mértünk a teljes szolgáltatói körben. Szolgáltatók szerinti bontás alapján a SZÉPHŐ Zrt. ügyfelei értékeltek a legmagasabb átlagpontszámmal (8,9).

A fogyasztói érdekvédelmi szervezet elérhetőségével kapcsolatos elmúlt évi tájékoztatás mentén az átlagelégedettség 8,1 lett. A teljes mintában 13 százalék nyilatkozta, hogy nem kapott erről szóló tájékoztatást. A SZÉPHŐ Zrt. (8,6) és a Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. (8,5) válaszadói osztályoztak ezzel kapcsolatban a legpozitívabban.

Annak fontossága, hogy a számlán szerepeljenek a távhőszolgáltató elérhetőségei, 9,0-es átlagpontszámmal fejezhető ki az összes megkérdezett körében. Ezen információk közlése a MIHŐ Kft. (9,6), a SZÉPHŐ Zrt. (9,4) és a Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (9,4) ügyfelei számára a legfontosabb.

A szolgáltató elmúlt évi tájékoztatásának megfelelőségét a távhőszolgáltató elérhetőségeiről átlagosan 8,6-os értékkel illették a teljes mintában. Ezzel leginkább a Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (9,6) és a SZÉPHŐ Zrt. (9,2) kitöltői vannak megelégedve.

A távhő áráról és a fogyasztásról való tájékoztatással, valamint az energiafogyasztás évenkénti alakulásáról szóló tájékoztatással kapcsolatos átlagelégedettség 8,4 lett a teljes szolgáltatói körben. Az energetikai tanúsítók elérhetőségével kapcsolatban és az átlagos energiafogyasztás alakulásának összehasonlítási lehetőségei kapcsán az átlagminősítés 8,2 és 8,3-as értéket vesz fel. Ez utóbbi két kérdés esetében körülbelül minden tizedik válaszadó nyilatkozta, hogy nem kapott tájékoztatást. Szolgáltatók szerint vizsgálva ezt a négy tényezőt, a SZÉPHŐ Zrt. és a Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. mindegyik szempont mentén a három legjobbra minősített szolgáltató egyike lett az ügyfelek véleménye alapján. A Debreceni Hőszolgáltató Zrt. három kérdés kapcsán végzett a három legjobban teljesítő szolgáltató között.

A helyi sajtóban való tájékoztatás fontosságát a távhőszolgáltatást érintő kérdésekről átlagosan 7,0-es pontszámmal értékelték a teljes mintában. Szolgáltatók szerinti bontás alapján az átlagértékek széles skálán, 5,4 (Debreceni Hőszolgáltató Zrt.) és 8,2 (Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft.) között szóródnak.

A kutatásban résztvevő távhőszolgáltatók ügyfeleinek 37 százaléka szokta figyelemmel kísérni a helyi sajtót. A Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. mintájában a többség, 55 százalék válaszolt igennel.

Annak kapcsán, hogy a szolgáltató mennyire használja hatékonyan a helyi sajtót tájékoztatás céljából, átlagosan 8,1-re minősítették a távhőszolgáltatókat. Ezzel kapcsolatban a legelégedettebb válaszadók a SZÉPHŐ Zrt. (9,0) és a T-Szol Zrt. (8,7) ügyfélköréből kerültek ki.

Annak fontosságát, hogy a szolgáltató a számlához hírlevelet küldjön, átlagosan 6,8-as pontszámmal osztályozták az összes megkérdezett körében. Ennek kapcsán az egyes szolgáltatók körében mért átlagértékek széles skálán, 5,0 (Debreceni Hőszolgáltató Zrt.) és 8,3 (Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft.) között mozognak.

A teljes mintában 55 százalék szokott hírlevelet kapni távhőszolgáltatójától. Legmagasabb arányban a MIHŐ Kft. (92%) és a SZETÁV Kft. (75%) mintájában válaszoltak igennel. A PÉTÁV Kft. (22%) és a Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. (26%) esetében az igent megjelölők tábora 30 százalék alatt maradt.

Azok körében, akik kapnak hírlevelet a távhőszolgáltatótól, a többség, 63 százalék figyelemmel szokta kísérni a hírlevél tartalmát. A Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. (83%) és a SZÉPHŐ Zrt. (74%) ügyfelei követik legmagasabb arányban a hírlevélben közölt információkat.

A hírlevél tartalma és áttekinthetősége kapcsán a kérdésre válaszolók átlagelégedettsége 8,4-es és 8,5-ös értéket vesz fel. Mindkét szempont mentén a legjobbra minősített szolgáltató a SZÉPHŐ Zrt. lett (9,1).

Annak fontosságát, hogy a szolgáltató internetes honlapján is megtalálható legyen minden érdekes információ a szolgáltatásról, átlagosan 6,6-os pontszámmal illették a teljes mintában. Szolgáltatók szerint vizsgálva ennek fontosságát 4,7 (SZETÁV Kft.) és 7,8 (Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft.) közötti átlagokat tapasztalhatunk.

Az elmúlt 12 hónapban az ügyfelek 11 százaléka látogatta meg távhőszolgáltatója honlapját. Legmagasabb arányban a FŐTÁV Zrt. esetében keresték fel a honlapot (17%).

A kérdésre válaszolók körében a honlapot tartalmi és áttekinthetőségi szempontból átlagosan 8,4-re és 8,5-re osztályozták. Mindkét tényező mentén a SZETÁV Kft. került a rangsor élére 9,1-es és 9,4-es átlagminősítésével.

A felsorolt, szolgáltató tevékenységével kapcsolatos információk közül a következőket értékelték a legfontosabbnak átlagosan a kitöltők, hogy megtalálhatók legyenek a honlapon: energia-megtakarítási lehetőségek (8,1), a felhasználói panaszok intézésével kapcsolatos részletes információk (8,0), a távhőszolgáltató tevékenységével kapcsolatos környezetvédelmi információk (7,7). Mindegyik információ elérhetőségét a SZÉPHŐ Zrt. mintájában tartják a legfontosabbnak átlagosan (alacsony bázis!).

A távhőszolgáltató tevékenységével kapcsolatos, honlapon elérhető információk közül a legmagasabb átlagelégedettséget az alábbiak kapcsán mértük: az energia-megtakarítási lehetőségek (7,8), a felhasználói panaszok intézésével kapcsolatos részletes információk (7,7), a távhőszolgáltató tevékenységével kapcsolatos környezetvédelmi információk (7,7), az energetikai fogyasztói tanácsadó és érdekvédelmi szervezetek elérhetősége (7,7). Mind a tíz információ kapcsán a SZÉPHŐ Zrt. és a Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. a három legjobbra értékelt szolgáltató között szerepel. A SZETÁV Kft. nyolc információ mentén végzett a három legjobban teljesítő szolgáltató között (alacsony bázisok!).

## Az ügyfélszolgálat értékelése

A kutatásban résztvevők közel 60 százaléka a telefonos ügyfélkapcsolati formát tartja saját maga számára a leginkább megfelelőnek. További 20 százalék személyes módon intézkedik a legszívesebben. Szolgáltatók szerinti bontás alapján a telefonos forma megjelölési aránya a SZETÁV Kft. mintájában a legmagasabb (72%). A személyes kapcsolatfelvételt leginkább a MIHŐ Kft. válaszadói preferálják (44%). A teljes mintában ugyan csak 2 százalék az írásos forma kiválasztási aránya, azonban a T-Szol Zrt. körében minden tizedik kitöltő ezt az ügyintézési módot tartja a leginkább megfelelőnek.

A megkérdezettek csupán 5 százaléka lépett kapcsolatba távhőszolgáltatójával az elmúlt 12 hónapban hibabejelentésen kívül valamilyen ügyintézési kérdésben. Körükben 48 százalék telefonos módon kezdte meg az ügyintézést. További 33 százalék személyesen kereste meg szolgáltatóját. A választott ügyfélszolgálati forma elérése a jelentős többség, 81 százalék számára nem okozott nehézséget (egyáltalán nem, vagy inkább nem). Azok aránya, akiknek ez teljes mértékben vagy inkább gondot okozott, 19 százalék.

Amennyiben nem volt megfelelő az elsőként választott ügyintézési mód, annak elsődleges oka az volt, hogy elérhetetlen volt a telefonos ügyfélszolgálat (11 fő).

A kérdésre válaszolók 8,3-as, 8,4-es pontszámmal minősítették átlagosan az ügyintézés gyorsaságát, szakszerűségét és összességében a távhőszolgáltató ügyfélszolgálati tevékenységét. Mindhárom szempont kapcsán a SZETÁV Kft. nyerte el a két legmagasabb átlagpontszám egyikét (alacsony bázis!).

Az elmúlt 12 hónapban az ügyfelek csupán 3 százaléka jelentett be hibát távhőszolgáltatójának. Körükben a többség, 72 százalék a telefonos ügyintézési módot választotta ennek során.

A bejelentés távhőszolgáltató általi megoldásával kapcsolatban a kérdésre válaszolók körében az átlagelégedettség 7,8-as értékkel fejezhető ki. Összességében a távhőszolgáltató hibajelentési és fogadási tevékenysége kapcsán az átlagpontszám 8,1-es értéket vesz fel.

Az ügyfélszolgálati iroda nyitvatartási rendjét illetően az átlagelégedettség 8,6 lett a teljes szolgáltatói körben. Ezzel kapcsolatban a legpozitívabb visszajelzés a SZETÁV Kft. (9,2) és a SZÉPHŐ Zrt. (9,1) válaszadóitól érkezett.

A távhőszolgáltató üzletszabályzatának érthetősége kapcsán 7,8-as átlagértéket mértünk. A teljes mintában 49 százalék válaszolta, hogy nem olvasta ezt a dokumentumot. Ezen tényező mentén a SZÉPHŐ Zrt. (8,9), a SZETÁV Kft. (8,7) és a Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. (8,4) foglalja el a dobogó első három helyét.

Az ügyfelek döntő többsége, 98 százaléka nem nyújtott be panaszt szolgáltatójával szemben a hatáskörrel rendelkező hatósághoz.

## Ár-érték arány

A kutatásban résztvevők átlagosan 8,2-es pontszámmal fejezték ki véleményüket azzal kapcsolatban, hogy a távhőszolgáltatásért fizetett díj mennyire felel meg a kapott szolgáltatásnak. A két legmagasabb átlagminősítést elérő szolgáltató a SZETÁV Kft. (8,8) és a Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. (8,5) lett.

Azon ügyfelek körében, akik válaszoltak a kérdésre, átlagosan 111.954 forint összegű éves fűtési díjat tartanának arányosnak a lakás távfűtéséért.

Átlagosan 8,3-as értéket vesz fel annak kapcsán a távhőszolgáltatók összesített eredménye, hogy a melegvíz-szolgáltatásért fizetett díj mennyire felel meg a kapott szolgáltatásnak. Szolgáltatók szerinti bontás alapján a legelégedettebb ügyfeleket a SZETÁV Kft. (8,8) és a Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. (8,7) tudhatja magáénak.

A kitöltők átlagosan 586 forint összegű hődíjat tartanának arányosnak egy m3 melegvízért.

## Számlázással kapcsolatos kérdések kiértékelése

A számlák egyértelműségének, gyors áttekinthetőségének fontosságát átlagosan 8,9-re osztályozták a megkérdezettek a teljes mintában. Ez a szempont a SZÉPHŐ Zrt. (9,6), a Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (9,5) és a MIHŐ Kft. (9,4) ügyfelei számára a legfontosabb a távhőszolgáltatók közül.

A számlák áttekinthetősége kapcsán átlagosan 8,3-as pontszámot értek el a távhőszolgáltatók összesítve. Ezen tényező mentén a MIHŐ Kft. (8,8), a SZÉPHŐ Zrt. (8,7) és a SZETÁV Kft. (8,7) teljesített a legjobban.

A számlák ütemezésével, fizetési határidejével kapcsolatos átlagelégedettséget illetően 8,9-es értéket mértünk az összes távhőszolgáltató ügyfeleinek körében. Leginkább a Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (9,6), a MIHŐ Kft. (9,5) és a SZETÁV Kft. (9,3) ügyfelei tartják ezt megfelelőnek.

Annak fontosságát, hogy a számla kiegyenlítésére a számla kézhezvételétől számított legalább 15 nap rendelkezésre álljon, átlagosan 8,7-es pontszámmal illették a teljes mintában. A legmagasabb átlagértéket a SZÉPHŐ Zrt. (9,4) és a SZETÁV Kft. (9,3) mintájában tapasztaljuk. A szolgáltató gyakorlatával kapcsolatos átlagelégedettség ebből a szempontból 8,9-es értékkel fejezhető ki a teljes mintában. A rangsor élére a Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (9,6), a SZETÁV Kft. (9,4) és a MIHŐ Kft. (9,3) került.

A kutatásban résztvevők többsége, 55 százaléka készpénz-átutalási megbízással (csekk) egyenlíti ki a távfűtés díját. Körülbelül minden negyedik megkérdezett átutalással fizet. A csoportos beszedési megbízás válaszlehetőséget 16 százalék jelölte meg a teljes mintában.

A kérdésre válaszolók körében a többség spontán módon ismeri a készpénz-átutalási megbízásos (csekk), az átutalásos, a készpénzes és a csoportos beszedési megbízásos számlafizetési módokat.

A számlafizetés lehetséges módjaival kapcsolatos elégedettség mentén a távhőszolgáltatók összesített átlagpontszáma 9,1 lett a 2021-es őszi adatfelvétel eredménye alapján. A legpozitívabb visszajelzés a Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (9,8), a SZETÁV Kft. (9,6), a SZÉPHŐ Zrt. (9,5) és a MIHŐ Kft. (9,5) válaszadóitól érkezett.

## A szolgáltatók figyelme a környezetre

Az átlagérték annak fontossága kapcsán, hogy a szolgáltató a rendszeres karbantartási munkálatok során tekintettel legyen a lakókörnyezet, munkahely nyugalmára, 8,9-es pontszámmal fejezhető ki a teljes mintában. Ezt leginkább a SZÉPHŐ Zrt. (9,5) és a SZETÁV Kft. (9,4) ügyfelei tartják fontosnak.

Azzal kapcsolatban, hogy a távhőszolgáltató mennyire van tekintettel a közvetlen környezet nyugalmára, a megkérdezettek 8,9-es átlaggal illették elégedettségüket. Szolgáltatóként vizsgálva a kérdést a SZETÁV Kft. (9,4) és a Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (9,4) érte el a legmagasabb átlagminősítést.

Annak fontossága kapcsán, hogy a távhőszolgáltató „zöld" legyen, 8,7-es átlagértéket mértünk a teljes szolgáltatói körben. Ennek fontosságát a Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (9,3) és a SZÉPHŐ Zrt. (9,3) esetében osztályozták a legmagasabb átlagpontszámokkal.

Az átlagminősítés 8,1-es pontszámot vesz fel azzal kapcsolatban, hogy a válaszadók mennyire tartják „zöldnek" távhőszolgáltatójukat. Ezen tényező mentén a rangsor élén a SZETÁV Kft. (8,7) és a SZÉPHŐ Zrt. (8,5) végzett.

Azok tábora, akik hajlandóak lennének magasabb díjat fizetni annak érdekében, hogy a távhőszolgáltató „zöldebb" legyen, 14 százalék a teljes mintában. Legmagasabb arányban a GYŐR-SZOL Zrt. ügyfelei válaszoltak igennel (28 százalék).

A kérdésre válaszolók többsége, 57 százaléka 1–5 százalékkal lenne hajlandó magasabb díjat fizetni azért cserébe, hogy távhőszolgáltatója „zöldebb" legyen. Körülbelül minden ötödik kitöltő jelölte a 6-10 % közötti válaszlehetőséget.

## Összegzés

Az igénybevett távfűtés minőségével kapcsolatban a távhőszolgáltatókat 8,5-ös átlaggal minősítették az ügyfelek összességében. Szolgáltatók szerinti bontás alapján a legjobban teljesítő távhőszolgáltató a SZETÁV Kft. lett 9,1-es átlagpontszámával.

Az igénybevett melegvíz-szolgáltatás minőségével kapcsolatos átlagelégedettség 8,6 lett a kérdésre válaszolók körében összességében. A legmagasabb átlagértéket a SZETÁV Kft. (9,3) és a Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (9,0) mintájában tapasztaljuk.

A távhőszolgáltató ügyfélbarát hozzáállásának kérdésében a szolgáltatók 8,6-os átlagot értek el összesítve. Ennek kapcsán a dobogó első helyét a SZETÁV Kft. foglalja el 9,2-es átlagminősítésével az ügyfelei értékelése alapján.

Mindent figyelembe véve a távhőszolgáltatók tevékenységét illetően 8,6-os átlagértéket mértünk a 2021-es őszi adatfelvétel összesített eredménye alapján. A legelégedettebb válaszadók a SZETÁV Kft. (9,2) és a SZÉPHŐ Zrt. (9,0) ügyfélköréből kerültek ki.

## A kutatás háttere, módszertana

Az adatfelvétel módja: összesen 4500 fő személyes megkérdezésével, 20 perces kérdőív segítségével, számítógéppel támogatott módon (CAPI; TAPI) zajlott.

Célcsoport: a kutatásban résztvevő távhőszolgáltatók ügyfelei. Szolgáltatóként 500 ügyfél került a mintába.

Adatfelvétel ideje: 2021. szeptember, október.

# Távhőszolgáltatással kapcsolatos lakossági Felhasználói Elégedettségi Felmérés – Kiegészítő Felmérés

## Vezetői összefoglaló

A megkérdezettek 37 százaléka a telefonos ügyfélkapcsolati formát tartja saját maga számára a leginkább megfelelőnek. Az online módot körülbelül minden negyedik kitöltő preferálja.

Az ügyintézés szakszerűségét a jelentős többség kiemelten fontosnak tartja. Az átlagpontszám kapcsán magas, 9,7-es értéket mértünk a teljes szolgáltatói körben.

Az ügyfelek döntő többsége, 92 százaléka nem fordult az elmúlt két hónapban panasszal távhőszolgáltatójához. Azok körében, akik igen (317 fő), a panaszkezelés elemeinek átlagértékelése 6,7 (ügyintézés eredményessége) és 7,4 (szolgáltató elérhetősége) közötti skálán mozog.

Legutóbbi kapcsolatfelvételkor minden második válaszadó a telefonos formát választotta. További 25 százalék online módon, 19 százalék pedig személyesen intézkedett. Elektronikus módon a kitöltők 6 százaléka vette fel a kapcsolatot szolgáltatójával.

A személyes ügyfélszolgálattal kapcsolatban 8,9 (várakozási idő hossza) és 9,6 (ügyintézés gyorsasága sorra kerülés után) közötti átlagpontszámokkal illették a távhőszolgáltatókat a teljes mintában a hat adatfelvétel összesített eredménye alapján.

A telefonos ügyfélszolgálat kérdései mentén 7,7 (telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségének gyorsasága) és 9,5 (ügyintéző segítőkészsége) közötti átlageredményekkel végeztek országos szinten a távhőszolgáltatók.

Az online ügyintézés kapcsán a kutatásban résztvevő távhőszolgáltatók átlagminősítései 8,3 (online felület kezelhetősége) és 8,8 (ügyintézés eredményessége) között szóródnak a teljes mintában az ügyfelek értékelése alapján.

Az e-mailes ügyintézéssel kapcsolatban a megkérdezettek átlagelégedettsége 8,2 (ügyintézés hatékonysága) és 9,3 (ügyintézés kommunikációs stílusa) közötti pontszámokkal fejezhető ki a teljes szolgáltatói körben.

# Eredmények

## A különböző ügyfélkapcsolati formák igénybevétele[2]

A kutatásban résztvevők 37 százaléka a telefonos ügyfélkapcsolati formát tartja saját maga számára a leginkább megfelelőnek a hat adatfelvétel eredményeinek összesítése alapján. Az internetes (online) platformot a megkérdezettek 26 százaléka preferálja. Az elektronikus (e-mailes) és a személyes forma kiválasztási aránya közel azonos, 17 és 16 százalék a teljes mintában. Írásban (postai levélben vagy faxon) a kitöltők csupán 3 százaléka intézkedik a legszívesebben. A személyes formát a PÉTÁV Kft. mintájában jelölték meg a legmagasabb arányban (40 százalék). A Debreceni Hőszolgáltató Zrt. esetében 52 százalék a telefonos, a SZETÁV Kft. körében pedig minden második ügyfél az internetes módot választotta.

A teljes szolgáltatói körben közel 70 százalék nyilatkozta, hogy számára nagyon fontos, hogy a leginkább megfelelő ügyfélszolgálati formát könnyen elérhesse. Ezen tényező átlagos fontossága 9,2-es pontszámot vesz fel a teljes mintában. Szolgáltatók szerinti bontás alapján az átlagok 8,7-9,5 közötti skálán mozognak.

Az ügyintézés gyorsaságának fontosságát az összes válaszadó kétharmada minősítette maximális értékkel. Az átlag 9,3-as pontszámmal fejezhető ki a teljes mintában. Mindegyik szolgáltató esetében 9,1 vagy afeletti átlagértéket mértünk ennek kapcsán.

Az ügyintézés szakszerűségét a jelentős többség, 83 százalék nagyon fontos tényezőnek osztályozta a teljes mintában. Az átlagpontszám magas, 9,7 lett a teljes szolgáltatói körben. Az ügyintézés szakszerűsége mindegyik távhőszolgáltató ügyfélkörében kiemelten fontos, nem tapasztalunk eltérést az átlagértékelések alakulásában (9,6-9,9 közötti átlagok).

Amikor az ügyfelek az elmúlt 2 hónapban (hibabejelentésen kívül) kapcsolatba léptek a távhőszolgáltatójukkal, 48 százalék a telefonos ügyintézési formát választotta először. További 21 százalék az online platformot választotta, 18 százalék pedig személyesen kereste fel ezügyben szolgáltatóját. A telefonos forma a Debreceni Hőszolgáltató Zrt. ügyfeleire volt a legjellemzőbb (80 százalék), míg az online módot a SZETÁV Kft. mintájában jelölték legmagasabb arányban (47 százalék). A GYŐR-SZOL Zrt. esetében a jelentős többség, 90 százalék személyesen kezdett hozzá az ügyintézéshez (alacsony bázis!).

Azok körében, akik választottak valamilyen ügyintézési módot, körülbelül minden ötödik ügyfélnek volt szüksége arra, hogy egyéb ügyintézési módozatot is igénybe vegyen. Körükben 29 százalék telefonos, 24-24 százalék pedig személyes, valamint elektronikus (e-mailes) módra váltott. Az online lehetőséget 17 százalék jelölte meg.

Legutóbbi kapcsolatfelvételkor a kutatásban résztvevők körében minden második ügyfél a telefonos formát választotta. További 25 százalék online, 19 százalék pedig személyesen kereste fel távhőszolgáltatóját. Elektronikus módon a megkérdezettek 6 százaléka intézkedett országos szinten.

[2] Bizonyos szolgáltató esetében alacsony bázis!

## Panaszkezelés

A válaszadók döntő többsége, 92 százaléka nem fordult az elmúlt két hónapban panasszal távhőszolgáltatójához. A legalacsonyabb arányban a GYŐR-SZOL Zrt. (0%, alacsony bázis!), a SZÉPHŐ Zrt. (2%) és a Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (3%) ügyfelei válaszoltak igennel.

A panaszkezelés egyes elemeire vonatkozó kérdések kapcsán a FŐTÁV Zrt.-n kívül a távhőszolgáltatók bázisai nagyon alacsonyak, a 25 főt sem érik el, ezért az eredmények fenntartásokkal kezelendők!

A panasszal élők többsége, 67 százaléka telefonon jelentette be panaszát. További 12 százalék személyesen, 10 százalék pedig e-mailben kereste fel távhőszolgáltatóját ezügyben. Az online módot 8 százalék választotta a kérdésre válaszolók körében.

A szolgáltató elérhetőségét átlagosan 7,4-es pontszámmal illették a reklamációval élők. Ennek kapcsán a legmagasabb átlagérték 10,0, a legalacsonyabb pedig 5,5 lett az egyes szolgáltatók rangsorában. A T-Szol Zrt. ügyfelei minősítettek ezzel kapcsolatban maximális pontszámmal (alacsony bázis!).

Az ügyintézés gyorsaságával kapcsolatos átlagelégedettség 7,2-es értékkel fejezhető ki a megkérdezettek körében. Szolgáltatók szerinti bontásban az átlagminősítések széles skálán, 3,8-10,0 között mozognak. Ezen kérdés mentén is a legelégedettebb ügyfelek a T-Szol Zrt. mintájából kerültek ki (10,0), de a SZÉPHŐ Zrt. és a SZETÁV Kft. is 9,0 feletti átlagot ért el (alacsony bázisok!).

Az ügyintézés szakszerűségével kapcsolatban 7,4-es átlagpontszámot mértünk az összes kérdésre válaszoló körében. Szolgáltatók szerint vizsgálva a kérdést a legelégedetlenebb ügyfelek 4,0-es átlaggal osztályozták szolgáltatójukat. A SZÉPHŐ Zrt. (9,5) és a SZETÁV Kft. (9,2) végzett az élmezőnyben a válaszadók értékelése alapján (alacsony bázisok!).

Az ügyintézés eredményességével kapcsolatos átlagelégedettség 6,7 lett a teljes szolgáltatói körben. A legjobbra értékelt szolgáltató 8,4-es átlagot ért el, a legalacsonyabb átlag pedig 3,7-es pontszámmal fejezhető ki szolgáltatók szerinti bontás alapján.

Összességében a szolgáltató panaszkezelési tevékenységét 7,0-re értékelték a reklamációval élők körében átlagosan. Szolgáltatók szerinti bontásban az átlagértékelések 3,5 és 8,8 közötti skálán mozognak.

## Személyes ügyfélszolgálat[3]

Azon válaszadók körében, akik legutóbb a személyes ügyfélszolgálatot választották (726 fő), 62 százalék teljes mértékben megfelelőnek értékelte a felkeresett ügyfélszolgálati iroda megközelíthetőségét. Az ügyfelek átlagelégedettsége 8,9-es pontszámmal fejezhető ki. Szolgáltatóként vizsgálva a kérdést az átlagminősítések 8,5 és 10,0 közötti értékeket vesznek fel. A legjobban teljesítő szolgáltató a Debreceni Hőszolgáltató Zrt. lett (10,0; alacsony bázis!), de a Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft., a SZETÁV Kft., a T-Szol Zrt. és a MIHŐ Kft. is 9,0 feletti átlaggal végzett.

Azok körében, akik nem tartják teljes mértékben megfelelőnek az általuk felkeresett iroda megközelíthetőségét, 54 százalék azzal indokolta válaszát, hogy nehéz parkolni az iroda közelében. Az, hogy az iroda messze van, 43 százalék értékelésében játszott szerepet. Azok aránya, akiknek tömegközlekedéssel nehezen megközelíthető, illetve a kihelyezett homlokzati tájékoztató nehezen észrevehető az utcáról, 36 és 31 százalék.

Azok körében, akik teljes mértékben megfelelőnek tartják a felkeresett iroda megközelíthetőségét, a többség kiválasztotta a felsorolt tényezőket: tömegközlekedéssel való könnyű megközelíthetőség (84%), az iroda közelsége (81%), a kihelyezett homlokzati tájékoztató könnyű észrevehetősége az utcáról (77%), közelben való könnyű parkolás (60%).

Az ügyfélszolgálati iroda komfortjával a kitöltők 65 százaléka teljes mértékben elégedett volt. A kényelmi tényezővel kapcsolatos átlagelégedettség 9,3-as pontszámot vesz fel. Szolgáltatók szerinti bontás alapján egy kivételt leszámítva mindegyik távhőszolgáltató 9,0 feletti átlagminősítést ért el.

Azok körében, akik nem tartják teljes mértékben megfelelőnek az iroda komfortját, a legtöbben azt kifogásolták, hogy kevés ülőhely volt az irodában (44 százalék). További 36 százalék véleménye alapján nem állt rendelkezésre a dokumentumok kitöltésére megfelelő hely. Közel 30 százalék azok tábora, akik szerint szűkös, zajos volt a várótér.

A teljes szolgáltatói körben közel 60 százalék maximális pontszámmal illette az ügyfélszolgálati irodán a várakozási idő hosszát. Ezzel kapcsolatban 8,9-es átlagértéket mértünk. Az egyes távhőszolgáltatók átlageredménye 8,2 és 10,0 közötti pontszámokkal fejezhető ki. A dobogó első helyét a Debreceni Hőszolgáltató Zrt. foglalja el (10,0; alacsony bázis!), de a GYŐR-SZOL Zrt. (alacsony bázis!), a T-Szol Zrt. és a PÉTÁV Kft. is 9,0 feletti átlaggal szerepel az élmezőnyben.

Az ügyintézés gyorsaságát sorra kerülés után a megkérdezettek 81 százaléka osztályozta teljes mértékben megfelelőnek. A teljes minta átlaga magas, 9,6, de az egyes szolgáltatók külön-külön is kiválóan teljesítettek ezen szempont mentén (9,2-10,0).

Az ügyintézés szakszerűségét az ügyfelek 82 százaléka, eredményességét pedig 84 százaléka minősítette 10-es pontszámmal országos szinten. Az átlagelégedettség is magas, 9,6-os és 9,5-ös pontszámot vesz fel ezen tényezők mentén a teljes szolgáltatói körben. A távhőszolgáltatók kivétel nélkül magas átlagminősítést értek el: a szakszerűség kapcsán 9,3-10,0 közötti, az eredményesség kérdésében pedig 9,0-10,0 közötti skálán mozognak a szolgáltatók átlageredményei.

Összességében a szolgáltató személyes ügyfélszolgálatával 73 százalék van teljes mértékben megelégedve. Az összesített átlagpontszám 9,4 lett a hat adatfelvétel eredménye alapján. A kutatásban résztvevő kilenc távhőszolgáltató mindegyike magas, 9,0 feletti átlagminősítéssel végzett.

[3] Bizonyos szolgáltatók esetében (nagyon) alacsony a bázis, ezért az eredmények fenntartásokkal kezelendők!

## Telefonos ügyfélszolgálat[4]

Azon megkérdezettek körében, akik legutóbb telefonon keresték fel távhőszolgáltatójukat (1940 fő), 35 százalék teljes mértékben megfelelőnek értékelte a telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségének gyorsaságát. Átlagosan 7,7-es pontszámot mértünk ezzel kapcsolatban országos szinten. Az egyes szolgáltatók átlagértékei 7,4-10,0 között szóródnak az ügyfelek véleménye alapján.

Azok körében, akik nem tartják teljes mértékben megfelelőnek a telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségének gyorsaságát, 76 százalék véleménye alapján hosszú volt a várakozás az ügyintéző kapcsolásáig. További 58 százaléknak foglalt volt a vonal, 56 százalék szerint pedig hosszú volt a menürendszer. Azok aránya, akiknek nem vették fel a telefont, 48 százalék.

Azok körében, akik teljes mértékben megfelelőnek tartják a telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségének gyorsaságát, a jelentős többség megjelölte a felsorolt tényezőket: a menürendszer szövegezése jól érthető volt (97%), egyszerű volt a menürendszer (95%), lehetőség volt ügyintézőt kérni (93%), könnyű volt megtalálni a menüben, amit keresett (93%), hamar felvették a telefont (91%), rövid volt a várakozási idő az ügyintéző kapcsolásáig (89%).

Az ügyintéző gyorsaságával a telefonos ügyfélszolgálaton 64 százalék volt teljes mértékben megelégedve. Az átlagérték ennek kapcsán 9,1 lett a teljes szolgáltatói körben. Az egyes távhőszolgáltatókra adott átlagpontszámok 8,9-10,0 között mozognak.

Az ügyintéző segítőkészségével kapcsolatban a teljes mértékben elégedettek aránya 78 százalék az összes válaszadó körében. Átlagosan 9,5-ös értékkel illették ezen tényezőt. Az egyes távhőszolgáltatók külön-külön is kiválóan teljesítettek az ügyfelek véleménye alapján (9,3-10,0).

Az ügyintézés szakszerűségét 71 százalék ítélte teljes mértékben megfelelőnek. A kitöltők átlagelégedettsége 9,3-as pontszámmal fejezhető ki. A távhőszolgáltatók mindegyike magas, 9,0 feletti átlagminősítéssel végzett ezen szempont mentén.

Az ügyintézés eredményességével 71 százalék volt teljes mértékben megelégedve a teljes szolgáltatói körben. Átlagosan 9,0-es értéket mértünk ezzel kapcsolatban. Szolgáltatók szerinti bontás alapján az átlagminősítés 8,8 és 10,0 közötti pontszámokat vesz fel.

Összességében a távhőszolgáltató telefonos ügyfélszolgálatát minden második ügyfél teljes mértékben megfelelőnek tartja. Átlagosan 8,7-es értékkel minősítettek országos szinten a válaszadók. Az egyes távhőszolgáltatók 8,5 és 10,0 közötti átlagpontszámokkal szerepelnek a hat adatfelvétel összesített eredménye alapján.

Azon szolgáltatókat vizsgálva, amelyek bázisa eléri a legalább 50 főt, az ügyintéző/ügyintézés gyorsaságával, segítőkészségével, szakszerűségével, eredményességével és összességében a telefonos ügyfélszolgálattal kapcsolatban a következő szolgáltatók értek el 9,0 feletti átlagminősítést: Debreceni Hőszolgáltató Zrt., PÉTÁV Kft., SZÉPHŐ Zrt., Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. és T-Szol Zrt.

[4] Bizonyos szolgáltatók esetében (nagyon) alacsony a bázis, ezért az eredmények fenntartásokkal kezelendők!

## Online ügyintézés[5]

A válaszadók közül 956 fő választotta legutóbb a távhőszolgáltató online ügyfélszolgálatát. Körükben az online ügyintézési lehetőségeket 45 százalék osztályozta teljes mértékben megfelelőnek. Az átlagminősítés 8,5-ös értéket vesz fel az összes kitöltő körében. Az egyes szolgáltatókkal kapcsolatos átlagelégedettség 6,5 és 10,0 közötti skálán mozog ezen tényező mentén.

Azok körében, akik nem tartják teljes mértékben megfelelőnek az online ügyintézési lehetőségeket, 52-52 százalék véleménye alapján nem megfelelő az online felület kezelhetősége, valamint nem közérthető, nem kellőképpen áttekinthető.

Azok körében, akik teljes mértékben megfelelőnek tartják az online ügyintézési lehetőségeket, a döntő többség kiválasztotta a felsorolt tényezőket: könnyű elérhetőség (99%), megfelelő kezelhetőség (97%), gyorsaság (97%), közérthető-áttekinthető online felület (96%).

Az ügyintézés gyorsaságával az online ügyfélszolgálaton a megkérdezettek 46 százaléka volt teljes mértékben elégedett. Átlagosan 8,7-es értékkel illették a távhőszolgáltatókat. Az átlagpontszámok 7,9 és 10,0 között szóródnak szolgáltatók szerinti bontás alapján.

Az online felület kezelhetőségével és közérthetőségével 43-43 százalék nyilatkozott teljes mértékben pozitívan. A teljes mintában mért főátlag ezen kérdések mentén 8,3 és 8,4 lett. Az egyes távhőszolgáltatók átlageredményei a kezelhetőség kapcsán 6,7-10,0 közötti, a közérthetőséget illetően pedig 7,0-10,0 közötti skálán mozognak.

Az ügyintézés eredményességét az ügyfelek 54 százaléka értékelte teljes mértékben megfelelőnek. Országos szinten az átlagelégedettség 8,8-as pontszámmal fejezhető ki. Szolgáltatóként vizsgálva a kérdést az átlagminősítések 6,7 és 10,0 közötti értékeket vesznek fel.

Összességében a távhőszolgáltató online ügyfélszolgálatával a kitöltők 41 százaléka volt teljes mértékben megelégedve. Az átlagminősítés kapcsán 8,5-ös pontszámot mértünk az összes megkérdezett körében. Szolgáltatók szerinti bontásban a legelégedettebb ügyfelek 10,0-es átlagértékkel osztályoztak, a legalacsonyabb átlagpontszám pedig 6,8 lett.

Azon szolgáltatókat vizsgálva, amelyek kellő elemszámmal szerepelnek, a FŐTÁV Zrt. 8,2-8,6 közötti átlagpontszámokat ért el a gyorsaság, kezelhetőség, közérthetőség, eredményesség és az összelégedettség kapcsán. A SZETÁV Kft.-t ezen szempontok mentén 8,8-9,3 közötti átlagokkal minősítették az ügyfelek körében.

[5] A szolgáltatók többségénél nagyon alacsony a bázis, ezért az eredmények fenntartásokkal kezelendők!

### E-mailes ügyintézés

Az e-mailes ügyintézésre vonatkozó kérdések kapcsán a FŐTÁV Zrt.-n kívül a távhőszolgáltatók bázisai (nagyon) alacsonyak, ezért az eredmények fenntartásokkal kezelendők!

E-mailben legutóbb a kitöltők közül 220 fő vette fel a kapcsolatot távhőszolgáltatójával. Körükben a többség, 85 százalék kapott bejelentéséről automatikus visszaigazolást. Mindegyik szolgáltató ügyfélkörében a többség igennel válaszolt.

Az e-mailre küldött érdemi válasz reakcióidejét minden második válaszadó teljes mértékben megfelelőnek tartja. A kérdésre válaszolók átlagosan 8,2-es értékkel illették ezt a szempontot. Szolgáltatók szerinti bontás alapján az átlagok 7,4 és 10,0 között szóródnak.

Az ügyintézés hatékonyságát 30 százalék osztályozta maximális értékkel országos szinten. Azok aránya, akiknek csak egy levélváltás történt, 38 százalék. Az átlagpontszám 8,2 lett azok körében, akik több levelet is váltottak és értékelték a kérdést. Az egyes távhőszolgáltatók egyéni átlagteljesítményei ezen szempont mentén széles skálán, 1,0 és 10,0 között mozognak.

A kérdésre válaszolók körében átlagosan 3 levélváltás történt.

Az ügyintézés szakszerűségével 63 százalék, eredményességével 68 százalék volt teljes mértékben megelégedve. Az átlagminősítés 8,9-es és 8,8-as pontszámokkal fejezhető ki a teljes szolgáltatói körben. Az átlagértékelések 7,9 és 10,0 közötti pontszámokat vesznek fel szolgáltatók szerinti bontás alapján a szakszerűség és eredményesség kérdésében.

Az ügyintézés kommunikációs stílusát 75 százalék ítélte teljes mértékben megfelelőnek. Az összes ügyfél körében átlagosan 9,3-as pontszámot mértünk, az egyes távhőszolgáltatók átlageredményei 8,7 és 10,0 között alakulnak.

Összességében a távhőszolgáltató ügyintézési tevékenységével kapcsolatban a megkérdezettek 60 százaléka nyilatkozott teljes mértékben pozitívan. Az összesített átlagpontszám 8,8 lett a teljes szolgáltatói körben. A kutatásban résztvevő szolgáltatók 7,7 és 10,0 közötti átlagminősítéssel végeztek ezen kérdés mentén.

## A kutatás háttere, módszertana

Az adatfelvétel módja: összesen 3845 fő megkérdezésével, 10 perces kérdőív segítségével, telefonos (CATI) és online önkitöltős módszerrel zajlott.

Célcsoport: a hazai távhőszolgáltatást igénybe vevő, 18 év feletti, magyarországi lakosok.

Az adatfelvétel ideje: 2021. március, május, július, szeptember, november és 2022. január.

# Távhőszolgáltatással kapcsolatos lakossági Felhasználói Elégedettségi Felmérés – Azonnali Felmérés

## Vezetői összefoglaló

Az Azonnali Felmérés adatfelvétele során a megkérdezett ügyfelek különböző felületeken fejezhették ki távhőszolgáltatójukkal kapcsolatos véleményüket. A szolgáltatók tevékenységét a személyes, telefonos, e-mailes és online ügyintézés végén feltett, időben változó kérdések egyikével minősíthették a válaszadók. Minden esetben egy kérdés került megválaszolásra, a kérdések száma az ügyfélkapcsolati forma függvényében változott. Személyes ügyfélszolgálat kapcsán automatikus felületről összesen 24.254 eset érkezett. Telefonos ügyintézés során 13.928 automatikus választ regisztráltunk összesen. Az e-mailes ügyintézés folyamán 2.138 fő, az online ügyintézés során pedig összesen 41.560 fő értékelt a vizsgált időszakban (2021. január-december). Az egyes kérdésekhez kapcsolódóan beérkezett értékelések száma jelentősen eltér szolgáltatóként, így az eredmények felhasználhatósága is különbözik. Az Azonnali Felmérés esetében a teljes mintában mért átlagpontszámok alapján az a tapasztalat, hogy a kutatásban résztvevők elégedettek távhőszolgáltatójuk tevékenységével: a személyes, telefonos és e-mailes ügyintézésre vonatkozó kérdések mindegyikénél 9,0 vagy afeletti átlag született a teljes mintában (a 0-9 skála értékeinek 1-10-es skálára való transzponálása után). Az, hogy egy szolgáltató a legalacsonyabb átlagértékelést kapta, még nem feltétlenül jelenti azt, hogy abból a szempontból rosszul teljesít. A megállapítások a szolgáltatók átlagainak egymáshoz való viszonyítását mutatják be.

## Eredmények

### Személyes ügyfélszolgálaton elhelyezendő, időben változó kérdések – automatikus[6]

A blokkon belül tizenegy szempont kapcsán nyilváníthattak véleményt az ügyfelek a személyes ügyfélszolgálattal kapcsolatban: megközelíthetőség, nyitvatartási rend, komfort, várakozási idő, gyorsaság, szakszerűség, eredményesség, ügyfélszolgálati tevékenység, segítőkészség, az ügyintéző udvariassága és megjelenése. Ezen kérdések mentén a vizsgált időszakban a teljes minta átlaga magas, 9,6 és 9,9 közötti értékeket vesz fel.

A személyes ügyfélszolgálat értékelése kapcsán összesen 24.254 válasz érkezett be automatikus felületről kilenc távhőszolgáltatótól 2021. január és december között.

Az ügyfélszolgálati iroda megközelíthetőségét átlagosan 9,6-os pontszámmal illették a teljes mintában a válaszadók. Szolgáltatók szerinti bontás alapján nem tapasztalunk jelentősebb eltérést, mindegyik szolgáltató jól teljesített (9,4-9,8 közötti átlagok).

Az ügyfélszolgálati iroda nyitvatartási rendjével kapcsolatos átlagelégedettség 9,8 lett az összes megkérdezett körében. Szolgáltatók szerinti bontásban az átlagértékek 8,6-9,9 között mozognak.

[6] A szolgáltatók teljesítményének értékelésekor/összehasonlításakor tekintettel kell lenni arra, hogy egyes szolgáltatók esetében alacsony(abb) az elemszám. Amennyiben egy szolgáltató bázisa nem éri el az 50 főt egy kérdésnél, úgy az eredmények csak indikatív jellegűek!

Az ügyfélszolgálati iroda komfortját illetően a teljes minta átlaga 9,7-es pontszámmal fejezhető ki. A legpozitívabb visszajelzés a SZETÁV Kft. ügyfélkörétől érkezett (9,9), de mindegyik távhőszolgáltató magas átlagminősítést kapott a kényelmi tényezővel kapcsolatban (9,4 vagy afeletti átlag).

Az ügyfélszolgálati irodán a várakozási idő kapcsán 9,8-as átlagot mértünk országos szinten. Külön-külön vizsgálva is magas átlagpontszámokat értek el a távhőszolgáltatók (9,4-9,9 közötti átlagok).

Az ügyintézés gyorsaságával, szakszerűségével és eredményességével kapcsolatban 9,9-es átlagértékkel minősítettek az ügyfelek a teljes szolgáltatói körben. Az egyes távhőszolgáltatókat külön-külön is mind magas átlaggal értékelték a kutatásban résztvevők (9,4-10,0 közötti átlagok). A PÉTÁV Kft. mindhárom tényező kapcsán 10,0-es átlagpontszámmal végzett az élmezőnyben.

Az ügyfélszolgálati tevékenység kapcsán átlagosan 9,8-as értékkel osztályozták a távhőszolgáltatókat a teljes mintában. A rangsort a PÉTÁV Kft. vezeti 10,0-es átlagpontszámmal, de mindegyik szolgáltató kiváló eredménnyel szerepel (9,7 vagy afeletti átlag).

A személyes ügyfélszolgálaton dolgozó ügyintézők segítőkészségét, udvariasságát és megjelenését egyaránt kiváló minősítéssel illették az ügyfelek országos szinten (9,9). A távhőszolgáltatók körében külön-külön is magas, 9,8-10,0 közötti átlagértékeket tapasztalunk. A SZETÁV Kft. válaszadói esetében mindhárom szempont kapcsán 10,0-es pontszámmal fejezhető ki az átlagelégedettség.

### Telefonos ügyfélkapcsolat végén felteendő, időben változó kérdések – automatikus[7]

A telefonos ügyfélkapcsolat végén a következő kérdések valamelyikével kapcsolatban kellett minősíteni a megkérdezetteknek szolgáltatójukat: elérhetőség gyorsasága, ügyintézés gyorsasága, szakszerűsége, eredményessége, ügyfélszolgálati tevékenység, ügyintéző kommunikációja, segítőkészsége, udvariassága. A 2021-es év eredményeinek összesítése alapján a teljes minta átlagértéke 9,0 és 9,7 között mozog.

Telefonos automatikus csatornán keresztül összesen 13.928 fő minősített nyolc távhőszolgáltató tevékenységével kapcsolatban a vizsgált időszakban.

A telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségének gyorsasága kapcsán átlagosan 9,0-es pontszámot mértünk az összes válaszadó körében. Szolgáltatók szerinti bontásban az átlagértékek 8,6-9,6 között szóródnak. A dobogó első két helyét a PÉTÁV Kft. (9,6) és a T-Szol Zrt. (9,6) foglalja el.

Az ügyintézés gyorsaságával kapcsolatban átlagosan 9,3-as értékkel illették véleményüket az ügyfelek a teljes mintában. Az egyes távhőszolgáltatók átlageredményei 8,3-9,8 közötti skálán mozognak. A legjobban teljesítő szolgáltató a PÉTÁV Kft. lett (9,8).

Az ügyintézés szakszerűsége kapcsán az átlagminősítés 9,4-es értéket vesz fel országos szinten. Szolgáltatók szerint vizsgálva a kérdést az átlagok 8,2-9,8 között alakulnak. Legpozitívabban a T-Szol Zrt. és a PÉTÁV Kft. ügyfelei nyilatkoztak erről (9,8).

[7] A szolgáltatók teljesítményének értékelésekor/összehasonlításakor tekintettel kell lenni arra, hogy egyes szolgáltatók esetében alacsony(abb) az elemszám. A teljes minta bázisának többségét a FŐTÁV Zrt. által biztosított adatok szolgáltatják kérdésenként. Amennyiben egy szolgáltató bázisa nem éri el az 50 főt egy kérdésnél, úgy az eredmények csak indikatív jellegűek!

Az ügyintézés eredményességével kapcsolatos átlagelégedettség 9,4-es pontszámmal fejezhető ki a teljes szolgáltatói körben. Távhőszolgáltatók szerinti bontásban az átlagok 8,9-9,8 közötti skálán helyezkednek el. A legelégedettebb válaszadók a PÉTÁV Kft. és a T-Szol Zrt. ügyfélköréből kerültek ki (9,8).

Az ügyfélszolgálati tevékenységet illetően az átlagpontszám 9,4 lett az összes megkérdezett körében. Ezen tényező mentén az összes szolgáltató egyéni megítélése is pozitív (9,2-9,8 közötti átlagok).

Az ügyintéző kommunikációjának érthetősége kapcsán átlagosan 9,4-es értékkel minősítettek az ügyfelek a teljes mintában. Szolgáltatók szerinti bontás alapján az átlagpontszámok 8,0-9,9 között szóródnak.

Országos szinten az ügyintéző segítőkészségét átlagosan 9,6-os értékkel osztályozták a válaszadók körében. Az egyes távhőszolgáltatók átlageredményei 8,8-10,0 közötti skálán mozognak. A legmagasabb átlagpontszámot a T-Szol Zrt. érte el (10,0).

Az ügyintéző udvariasságával kapcsolatban a teljes minta átlaga 9,7-es értéket vesz fel a vizsgált időszakban. Az egyes szolgáltatókat 8,8-9,9 közötti átlagpontszámokkal minősítették a kutatásban résztvevők körében. A rangsor élén a PÉTÁV Kft. végzett (9,9).

### E-mailes ügyfélkapcsolat végén felteendő, időben változó kérdések[8]

Ebben a blokkban az alábbi szempontok alapján értékeltek a kitöltők: ügyintézés gyorsasága, szakszerűsége, kommunikáció stílusa, ügyintézés eredményessége és ügyfélszolgálati tevékenység. A vizsgált kérdések kapcsán összesítve a tizenkét hónap felméréseinek eredményeit a teljes mintában 9,2-9,6 közötti átlagpontszámokat mértünk.

E-mailes ügyfélkapcsolat során összesen 2.138 esetet regisztráltunk nyolc távhőszolgáltatótól 2021. január és december között.

Az egyes távhőszolgáltatókra adott átlagértékelések széles skálán mozognak, de sok esetben (nagyon) alacsony a bázis, ezért az eredmények fenntartásokkal kezelendők.

Azon szolgáltatók eredményeit vizsgálva, amelyek kérdésenként legalább 50 választ biztosítottak, a Debreceni Hőszolgáltató Zrt. esetében 9,6-9,8 közötti átlagokkal fejezhető ki az ügyfelek elégedettsége. A MIHŐ Kft. körében az átlagminősítések 9,7 és 9,9 között mozognak a válaszadók értékelése alapján. A PÉTÁV Kft. esetében 9,5-9,8 közötti átlagpontszámokat, a SZETÁV Kft. esetében pedig 8,8-9,6 közötti átlagokat mértünk.

[8] Amennyiben egy szolgáltató bázisa nem éri el az 50 főt egy kérdésnél, úgy az eredmények csak indikatív jellegűek!

### Online ügyfélkapcsolat végén felteendő, időben változó kérdések[9]

Az online ügyfélkapcsolat végén felteendő, időben váltakozó kérdések a következők: ügyintézés gyorsasága, online felület kezelhetősége és közérthetősége, ügyintézés eredményessége és ügyfélszolgálati tevékenység. Ezen tényezők mentén az adatok összesítésekor a teljes minta átlaga 7,6 és 7,9 között mozog.

Az online ügyfélszolgálat értékelése kapcsán összesen 41.560 válasz érkezett hat távhőszolgáltatótól a vizsgált időszakban. A teljes minta bázisának döntő többségét a FŐTÁV Zrt. által biztosított adatok szolgáltatják kérdésenként.

A FŐTÁV Zrt. ügyfelei a vizsgált kérdések mentén 7,6 és 7,8 közötti átlagpontszámokkal értékelték szolgáltatójukat. Leginkább az ügyintézés gyorsaságával voltak megelégedve átlagosan (7,8).

A Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. esetében a kitöltők elégedettsége kapcsán 8,7 és 9,2 közötti átlagokat mértünk. Körükben az ügyintézés gyorsaságával kapcsolatban tapasztaljuk a legmagasabb átlagminősítést (9,2). Az online felület kezelhetősége kapcsán is 9,0 feletti átlagpontszámot ért el a szolgáltató (9,1).

## A kutatás háttere, módszertana

Az adatfelvétel módja:
Az adatok gyűjtése több módszerrel zajlott, időben változó kérdések alapján:

- személyes ügyfélszolgálaton elhelyezendő (tableten rögzített);
- telefonos ügyfélkapcsolat végén felteendő (automatikus);
- e-mailes ügyfélkapcsolat végén felteendő;
- online ügyfélkapcsolat végén felteendő.

Az egyes szolgáltatók technikai kapacitásaiktól függően eltérő módszereket alkalmaztak.

Az átlagok számításához a 0-9 skála értékeit 1-10-es skálára transzponáltuk.

Az egyes adatgyűjtési csatornák kérdései részben eltértek, valamint nehezen összevonhatók, ezért az eredmények módszerenként külön-külön kerülnek bemutatásra.
Amennyiben egy szolgáltató bázisa nem éri el az 50 főt egy kérdésnél, úgy az eredmények csak indikatív jellegűek!

Az adatfelvétel célcsoportja: a hazai távhőszolgáltatást igénybe vevő, 18 év feletti, magyarországi lakosok.

Az adatfelvétel időszaka: 2021. januártól – 2021. decemberig.

[9] A szolgáltatók teljesítményének értékelésekor/összehasonlításakor tekintettel kell lenni arra, hogy egyes szolgáltatók esetében alacsony(abb) az elemszám. Amennyiben egy szolgáltató bázisa nem éri el az 50 főt egy kérdésnél, úgy az eredmények csak indikatív jellegűek!