



TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS

Részletes Jelentés

2023



KÉSZÍTETTE: M.A.S.T. PIAC- ÉS KÖZVÉLEMÉNYKUTATÓ TÁRSASÁG

Szerkesztette:

Dr. Ács Ferenc

A munkában részt vevők:

Dr. Ács Ferenc
Dr. Deák Antónia
Ács Ferenc
Tatai Kinga

A mű szerzői jogilag védett.
A M.Á.S.T. Kft. és a MEKH által kötött szerződés értelmében
a szerzői jogot a MEKH gyakorolja.
A tanulmány a MEKH írásbeli engedélye nélkül
nem reprodukálható és terjeszthető.

Tartalomjegyzék

BEVEZETÉS	4
1. ALAPFELMÉRÉS	5
1.1. Távhő minőségével kapcsolatos kérdések értékelése	5
1.2. Távhőszolgáltatás folyamatossága	6
1.3. Leolvasás	7
1.4. Tájékoztatás	9
1.5. Ügyfélszolgálat	12
1.6. Ár-érték arány	14
1.7. Számlázás	15
1.8. Környezet	15
1.9. Összegzés	16
1.10. A kutatás háttere, módszertana	17
2. KIEGÉSZÍTŐ FELMÉRÉS	18
2.1. A különböző ügyfélkapcsolati formák igénybevétele	18
2.2. Panaszkezelés	18
2.3 Személyes ügyfélszolgálat	18
2.4. Telefonos ügyfélszolgálat	19
2.5. Online ügyintézés	20
2.6. E-mailes ügyintézés	20
2.7. A kutatás háttere, módszertana	21
3. AZONNALI FELMÉRÉS	21
3.1. Személyes ügyfélszolgálat	21
3.2. Telefonos ügyfélkapcsolat	22
3.3. E-mailes ügyfélkapcsolat	23
3.4. Online ügyfélkapcsolat	24
3.5. A kutatás háttere, módszertana	25

BEVEZETÉS

A távhőszolgáltatás ágazatban bevezetett Felhasználói Elégedettségi Felmérés egyik fő célja az, hogy a szolgáltatók valós visszajelzést kapjanak az ügyfelektől tevékenységük megítéléséről. Ezáltal lehetőség adódik a szabályozási szükségletek feltárására, illetve a már bevezetett szabályozások sikerességének ellenőrzésére.

A felmérés teljeskörűségének és kétévente történő megismétlésének köszönhetően a szolgáltatók eredményei összehasonlíthatóvá válnak, a bekövetkező változások pedig nyomon követhetőek lesznek; így lehetőség nyílik a felhasználók minél magasabb szintű kiszolgálására és elégedettségük növelésére.

A Felhasználói Elégedettségi Felmérés három, módszertanilag jól elkülöníthető, időpontban és célját tekintve is különböző felmérésből tevődik össze.

Az Alapfelmérés a távhőszolgáltatási szektor elégedettségi felmérésére szolgál, személyes (számítógéppel támogatott) lekérdezésen alapuló adatfelvétel, standard kérdőív segítségével. A kutatás kétévente (minden páratlan évben) megismétlődik, első alkalommal 2019-ben került rá sor.

A felmérés azokat a tevékenységeket vizsgálja, amelyek minden felhasználót érintenek:

- távhőszolgáltatás minősége,
- távhőszolgáltatás folyamatossága,
- leolvasás, mérés, költségmegosztás,
- tájékoztatás,
- ügyfélszolgálat,
- ár-érték arány,
- számlázás,
- környezetvédelem,
- összegzés.

A Kiegészítő Felmérés a távhőágazat eseményközei elégedettségi felmérésére szolgál. Az ügyfelek megkeresése főleg telefonon keresztül történik, és a felhasználói megkeresésekhez közei időpontban valósul meg. A felmérés azokat a tevékenységeket vizsgálja, amelyek az Alapfelmérésben nem szerepelnek: panaszkezelés; igénybe vett ügyfélszolgálati csatorna (személyes, telefonos, online, e-mailes és írásos).

Az Azonnali Felmérés a távhőszolgáltatási szektor elégedettségi felmérésére szolgáló folyamatos, esemény utáni adatfelvétel. A személyes, telefonos és internetes (e-mailes és online) ügyfélkapcsolat befejező fázisaként az ügyfelek az adott ügyfélkapcsolati csatornához illeszkedő, időszakosan váltakozó egy darab kérdést válaszolják meg.

1. ALAPFELMÉRÉS

Az alábbi összefoglaló azoknak a kérdéseknek az átlagpontszámait veszi figyelembe, amelyek során a megkérdezetteknek valamilyen szempont alapján értékelni kellett a távhőszolgáltatók tevékenységét. A következő megállapítások a szolgáltatók átlagértékeinek egymáshoz való viszonyítását mutatják be úgy, hogy kérdésenként, minden esetben a **három legjobban teljesítő szolgáltatót** mutatja be.

1.1. A távhő minőségével kapcsolatos kérdések értékelése

Vizsgált tényező / távhőszolgáltatás minősége

- melegvíz hőmérséklete,
- lakás hőmérséklete fűtési időszakban,
- összességében távhőszolgáltatás megítélése.

A melegvíz hőmérsékletével kapcsolatos elégedettség 8,3 - 9,3 pont között változott, a lakás hőmérséklete fűtési időszakban 8,1 - 9,2, a távhőszolgáltatással való elégedettség összességében 8,2 - 9,3 pont közötti értéket kapott.

A T-Szol Zrt., a PÉTÁV Kft. és a Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. mind a három témakörben feltett kérdés minősítése kapcsán a legjobb három szolgáltató között szerepelt, a **Debreceni Hőszolgáltató Zrt.** két tényező esetében érte el a három legmagasabb átlagértékek egyikét.

Szolgáltató	Melegvíz hőmérséklete elégedettségi átlag (1-10 skálán)
T-Szol Zrt.	9,3
Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft.	9,2
Debreceni Hőszolgáltató Zrt.	9,1
DVG Zrt.	9,1
PÉTÁV Kft.	9,1
Teljes minta (összes szolgáltató)	8,9

Szolgáltató	Lakás hőmérséklete fűtési időszakban elégedettségi átlag (1-10 skálán)
T-Szol Zrt.	9,2
PÉTÁV Kft.	9,1
Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft.	8,9
Teljes minta (összes szolgáltató)	8,7

Szolgáltató	Távhőszolgáltatás összességében elégedettségi átlag (1-10 skálán)
T-Szol Zrt.	9,3
PÉTÁV Kft.	9,1
Debreceni Hőszolgáltató Zrt.	9,0
Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft.	9,0
Teljes minta (összes szolgáltató)	8,7

1.2. Távhőszolgáltatás folyamatossága

Vizsgált tényező / távhőszolgáltatás folyamatossága

- távhőszolgáltatás folyamatossága,
- melegvíz-ellátás folyamatossága,
- előre tervezett karbantartás hossza,
- távhőszolgáltatási szünetről szóló tájékoztatás.

Az összes szolgáltatót tekintve egy 1-től 10-es skálán egyaránt átlagosan 9,3-es értéket mértünk azzal kapcsolatban, hogy az ügyfelek mennyire tartják fontosnak, hogy a távhő, illetve melegvíz-szolgáltatás folyamatos legyen.

Annak kapcsán, hogy az elvárásokhoz képest az elmúlt 12 hónapban¹ mennyire volt megfelelő a távhőszolgáltatás folyamatossága, az átlagpontszám a teljes mintában 9,1 lett. Az ezzel kapcsolatos elégedettség kimagasló átlagértéket ért el a következő szolgáltatók esetében: **Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (9,8), SZETÁV Kft. (9,4), T-Szol Zrt. (9,4).**

Szolgáltató	Távhőszolgáltatás folyamatossága elégedettségi átlag (1-10 skálán)
Debreceni Hőszolgáltató Zrt.	9,8
SZETÁV Kft.	9,4
T-Szol Zrt.	9,4
Teljes minta (összes szolgáltató)	9,1

Az elmúlt 12 hónapban a melegvíz-szolgáltatás folyamatosságára adott átlagpontszám a teljes mintában 9,1 lett. Az ezzel kapcsolatos elégedettség kimagasló átlagértéket ért el a következő szolgáltatók esetében: **Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (9,8), T-Szol Zrt. (9,5), DVG Zrt. (9,4).**

Szolgáltató	Megvíz-szolgáltatás folyamatossága elégedettségi átlag (1-10 skálán)
Debreceni Hőszolgáltató Zrt.	9,8
T-Szol Zrt.	9,5
DVG Zrt.	9,4
Teljes minta (összes szolgáltató)	9,1

Az összes szolgáltatót tekintve egy 1-től 10-es skálán átlagosan 8,9-es értéket mértünk azzal kapcsolatban, hogy az ügyfelek mennyire tartják fontosnak, hogy előre tájékoztassák őket a tervezett távhőszolgáltatási szünetekről. Ezt a szempontot a teljes mintához képest jóval fontosabbnak ítélték a következő szolgáltatók fogyasztói: **T-Szol Zrt. (9,5), Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (9,4), Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. (9,4).**

A teljes minta 77,5 százaléka 9-12 óra között tartja a legkevésbé zavarónak a zajjal járó karbantartási munkálatokat, és 70,3 százalék azok aránya, akik a 12-16 óra közötti időintervallumot választották ki erre.

¹ A vizsgálat előtti időszakot kell érteni, az adatfelvételekre 2023. 09-10. hónapban került sor.

Az előre tervezett karbantartás hosszával kapcsolatos elégedettségre a megkérdezettek 8,9-es átlagosztályzatot adtak. Azok a szolgáltatók, akiket kimagasló átlagértékkel illeltek ezen a téren a **Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (9,7)**, a **PÉTÁV Kft. (9,3)** és a **SZETÁV Kft. (9,3)**.

Szolgáltató	Előre tervezett karbantartás hossza elégedettségi átlag (1-10 skálán)
Debreceni Hőszolgáltató Zrt.	9,7
PÉTÁV Kft.	9,3
SZETÁV Kft.	9,3
Teljes minta (összes szolgáltató)	8,9

Az előre tervezett távhőszolgáltatási szünetről szóló tájékoztatás kapcsán az összes megkérdezett elégedettségének átlaga 8,9-es értéket vett fel.

Azok a szolgáltatók, akiket kimagasló átlagértékkel illeltek ezen a téren a **T-Szol Zrt. (9,5)**, a **Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (9,4)** és a **Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. (9,4)**.

Szolgáltató	Távhőszolgáltatási szünetről szóló tájékoztatás elégedettségi átlag (1-10 skálán)
T-Szol Zrt.	9,5
Debreceni Hőszolgáltató Zrt.	9,4
Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft.	9,4
Teljes minta (összes szolgáltató)	8,9

1.3. Leolvasás

Vizsgált tényező / leolvasás

- költségmegosztó mérőeszköz leolvasása,
- mi alapján végzik a távfűtés költségmegosztását,
- jelenleg alkalmazott költségmegosztási módszerrel kapcsolatos elégedettség,
- mennyire fontos a mérés leolvasás gyakorisága,
- az előre meghatározott időszakban végezze a leolvasás fontossága,
- a leolvasó munkatárs értékelése,
- előfordult az elmúlt 12 hónapban távhős mérőeszköz meghibásodás,
- távhős mérőeszköz meghibásodás esetén a korrekciós elszámolás megítélése.

Az Alapfelmérés adatai szerint jellemzően a távhőszolgáltatók (43,9%), illetve költségmegosztó cégek (30,3%) végzik a mérőeszköz leolvasását.

Költségmegosztó mérőeszköz leolvasása	N	%
távhőszolgáltató	2196	43,9
költségmegosztó cég	1502	30,0
nincs költségmegosztás	610	12,2
NT/NV	692	13,9
Teljes minta (összes szolgáltató)	5000	100,0

A távfűtési költségek megosztásánál a radiátorra szerelt elektronikus felosztásnak van meghatározó szerepe. A megkérdezettek 40,0%-a nyilatkozott úgy, hogy náluk ezt a felosztási metodikát alkalmazzák.

Felosztás módja	N	%
radiátorra szerelt elektronikus felosztás	1998	40,0
fűtött légtérfogat szerinti felosztás	1219	24,4
lakás alapterülete szerinti felosztás	945	18,9
lakók száma szerinti felosztás	351	7,0
helyiségek elhelyezkedése szerinti felosztás	74	1,5
egyéb	7	0,1
nincs költségmegosztás	118	2,4
NT/NV	288	5,8
Teljes minta (összes szolgáltató)	5000	100,0

A jelenleg alkalmazott költségmegosztási módszerrel kapcsolatosan az összes megkérdezett elégedettségének átlaga 8,4-es értéket vett fel.

Az összes szolgáltatót tekintve egy 1-től 10-es skálán egyaránt átlagosan 8,4-es értéket mértünk azzal kapcsolatban, hogy az ügyfelek mennyire tartják fontosnak, leolvasás gyakoriságát, illetve azt, hogy a szolgáltató egy előre meghatározott időszakban végezze a leolvasást.

A leolvasó munkájához köthető elégedettség az összes szolgáltató tekintetében 8,9-es átlagértéket vett fel. A legmegfelelőbbnek a Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (9,7), a T-Szol Zrt. (9,6), a PÉTÁV Kft. (9,4), a Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. (9,4) ügyfelei tartják a munkavégzést, körükben 9,4, illetve feletti az átlagérték.

Szolgáltató	Leolvasó munkájának megítélése elégedettségi átlag (1-10 skálán)
Debreceni Hőszolgáltató Zrt.	9,7
T-Szol Zrt.	9,6
PÉTÁV Kft.	9,4
Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft.	9,4
Teljes minta (összes szolgáltató)	8,9

Az Alapfelmérés keretében megkérdezett ügyfelek az elmúlt 12 hónapban **minimális (2,2%) mértékben tapasztaltak hibát** a távhős mérőeszköz működésében.

Amennyiben a vizsgált időszakban előfordult az interjúalany otthonában távhős mérőeszköz meghibásodása, a kérdésre válaszolók (107 fő) a szolgáltató által alkalmazott a korrekciós elszámolással alapvetően elégedettek voltak. Az ő estükben 8,4 pontos átlagelégedettséget mértünk.

1.4. Tájékoztatás

Vizsgált tényező / tájékoztatás

- tájékoztatás a díjszámításról,
- tájékoztatás a fogyasztói érdekvédelmi szervezet elérhetőségéről,
- számlán szerepeljenek a távhőszolgáltató elérhetőségei,
- tájékoztatás a távhő áráról és a fogyasztásról,
- tájékoztatás az energetikai tanúsítók elérhetőségéről,
- helyi sajtó,
- hírlevél,
- internetes honlap.

A díjszámítás módjával kapcsolatos tájékoztatás fontossági átlaga az összes szolgáltató tekintetében a kitöltők körében 8,5-ös értéket mutatott. Az ezzel kapcsolatosan kapott információval különösen elégedettek a következő szolgáltatók ügyfelei (8,3 feletti átlagértéket adtak meg): **Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (8,9), T-Szol Zrt. (8,7), MIHŐ Kft. (8,7).**

Szolgáltató	Díjszámítás módjával kapcsolatos tájékoztatás elégedettségi átlag (1-10 skálán)
Debreceni Hőszolgáltató Zrt.	8,9
T-Szol Zrt.	8,7
MIHŐ Kft.	8,7
Teljes minta (összes szolgáltató)	8,3

A fogyasztói érdekvédelmi szervezet elérhetőségével kapcsolatos tájékoztatás fontossági átlaga 7,9-es értéket mutatott. Az érdekvédelmi szervezetről kapott információ minőségét 8,2-es átlagnál magasabbra értékelték a **Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (9,0), a MIHŐ Kft. (8,8) és a DVG Zrt. (8,7) ügyfelei.**

Szolgáltató	Fogyasztói érdekvédelmi szervezet elérhetőségével kapcsolatos tájékoztatás elégedettségi átlag (1-10 skálán)
Debreceni Hőszolgáltató Zrt.	9,0
MIHŐ Kft.	8,8
DVG Zrt.	8,7
Teljes minta (összes szolgáltató)	8,2

A megkérdezettek fontosnak tartják, hogy a számlán szerepeljenek a távhőszolgáltató elérhetőségei, a fontossági mutató 9,0 átlagot ért el. Ennek az elvárásnak leginkább a **Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (9,9), a DVG Zrt. (9,2) és a T-Szol Zrt. (9,1) felel meg.**

Szolgáltató	Számlán szerepeljenek a távhőszolgáltató elérhetőségei elégedettségi átlag (1-10 skálán)
Debreceni Hőszolgáltató Zrt.	9,9
DVG Zrt.	9,2
T-Szol Zrt.	9,1
Teljes minta (összes szolgáltató)	8,8

A távhő áráról és a fogyasztási adatokról szóló tájékoztatásnak 8,5 pontos elégedettséget tulajdonítanak a megkérdezettek. A szolgáltatói tájékoztatást az átlagnál magasabbra értékelték a **Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (9,0)**, a **T-Szol Zrt. (9,0)** és a **MIHŐ Kft. (8,8)** ügyfelei.

Szolgáltató	Távhő áráról és a fogyasztási adatokról szóló tájékoztatás elégedettségi átlag (1-10 skálán)
Debreceni Hőszolgáltató Zrt.	9,0
T-Szol Zrt.	9,0
MIHŐ Kft.	8,8
Teljes minta (összes szolgáltató)	8,5

Az energetikai tanúsítók elérhetőségével kapcsolatos tájékoztatás elégedettségi átlaga 8,2-es értéket mutatott. Az ezzel kapcsolatosan kapott információval különösen elégedettek a következő szolgáltatók ügyfelei: **Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (8,8)**, **MIHŐ Kft. (8,5)**, **DVG Zrt. (8,5)**.

Szolgáltató	Fogyasztói érdekvédelmi szervezet elérhetőségével kapcsolatos tájékoztatás elégedettségi átlag (1-10 skálán)
Debreceni Hőszolgáltató Zrt.	8,8
MIHŐ Kft.	8,5
DVG Zrt.	8,5
Teljes minta (összes szolgáltató)	8,2

A teljes mintában 6,6-as átlagértéket mutatott annak fontossága, hogy az ügyfeleket a távhőszolgáltatást érintő kérdésekről a helyi sajtóban tájékoztassák. Az összes szolgáltató ügyfeleit tekintve azok táborára, akik figyelemmel szották kísérni a helyi sajtót 38,4 százalék volt. Érdekességként kiemelhető, hogy a **T-Szol Zrt. (59,4%)**, a **MIHŐ Kft. (55,6%)** és a **Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. (50,4%)** ügyfeleinek körében több mint 50 százalékot ért el a kérdésre igennel válaszolók aránya.

A megkérdezettek véleménye szerint a szolgáltatók (10-es skálán) 8,3 pontos hatékonysággal használják tájékoztatásra a helyi sajtót. Az átlagosnál jóval magasabb hatékonyságot ért el: a **T-Szol Zrt. (9,3)**, a **GYŐR-SZOL Zrt. (9,1)**, a **PÉTÁV Kft. (8,7)**.

Szolgáltató	A helyi sajtó tájékoztatásra történő felhasználása elégedettségi átlag (1-10 skálán)
T-Szol Zrt.	9,3
GYŐR-SZOL Zrt.	9,1
PÉTÁV Kft.	8,7
Teljes minta (összes szolgáltató)	8,3

A teljes mintában 6,8-as átlagértéket mutatott annak fontossága, hogy az ügyfelek a számlához hírlevelet kapjanak. Az összes szolgáltató ügyfeleit tekintve azok tábora, akik szoktak kapni hírlevelet 56,5 százalék volt. Érdekességgént kiemelhető, hogy **a MIHŐ Kft. (84,4%), a SZETÁV Zrt (73,4%) és a Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. (64,4%)** ügyfeleinek körében kiemelkedő azok arány, akik úgy nyilatkoztak, hogy kapnak hírlevelet.

A hírlevelet olvasók döntő többsége (70,1%) figyelemmel kíséri a hírlevél tartalmát. A kérdésre válaszolók a hírlevél tartalmára átlagosan 8,5 pontot, az áttekinthetőségre 8,6 pontos elégedettséget adtak.

A megkérdezettek átlagosan 6,8-ra értékelték annak fontosságát, hogy a szolgáltató internetes honlapján is megtalálható legyen minden érdekes információ.

Az elmúlt 12 hónapban a megkérdezettek 10,1 százaléka látogatta meg távhőszolgáltatója honlapját. **A MIHŐ Kft. (15,6%), a PÉTÁV Kft. (13,4%), a FŐTÁV Zrt. (12,6%) és a Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (12,6%)** fogyasztói között volt a legmagasabb azok aránya, akik felkeresték a szolgáltató weboldalát.

A honlap tartalmi és áttekinthetőség szerinti megítélésénél a **T-Szol Zrt., a GYŐR-SZOL Zrt. és a PÉTÁV Kft.** ügyfelei adták a legmagasabb elégedettségi értékeket.

Szolgáltató	A honlap megítélés tartalom alapján elégedettségi átlag (1-10 skálán)	Szolgáltató	A honlap megítélés áttekinthetőség alapján elégedettségi átlag (1-10 skálán)
GYŐR-SZOL Zrt.	9,7	T-Szol Zrt.	9,5
T-Szol Zrt.	9,6	GYŐR-SZOL Zrt.	9,5
PÉTÁV Kft.	8,9	PÉTÁV Kft.	9,0
Teljes minta (összes szolgáltató)	8,7	Teljes minta (összes szolgáltató)	8,7

Az Alapfelmérés keretében lehetőség volt arra, hogy a hőszolgáltatók tájékoztató tevékenységével (honlap információs tartalma) kapcsolatos fontossági és elégedettségi értékítéletek alakulását részletesen is megvizsgáljuk. A fontossági és elégedettségi adatokat az 1. sz. táblázatban foglaltuk össze.

Az adatok összevetéséből (GAP elemzés) az látható, hogy a vizsgált szolgáltatóknál jellemzően túlteljesítés mutatható ki. Ez azt jelenti, hogy a szolgáltatók által nyújtott teljesítmény meghaladja az ügyfelek elvárásait. A GAP analízis² szerint a hőszolgáltatók tájékoztató tevékenységével (honlapon történő) csupán a következő területeken jelentkezik „alulteljesítés”:

- energia-megtakarítási lehetőségekkel kapcsolatos tájékoztatás,
- a felhasználói panaszok intézésével kapcsolatos részletes információk.

² A GAP az elégedettség és a fontosság közötti eltérést (rést) mutatja, optimális esetben a GAP 0 értéket vesz fel (+ értéknél „túlteljesítésről”, - értéknél „alulteljesítésről” beszélünk).

**A hőszolgáltató tájékoztató tevékenységével
(a honlap információs tartalma) kapcsolatos fontossági és elégedettségi
értékelések alakulása
/átlagérték tíz fokozatú skála alapján/**

Szempont	Fontosság (F) átlag	Elégedettség (E) átlag	GAP (E-F)
a távhőszolgáltató tevékenységével kapcsolatos környezetvédelmi információk	8,3	8,3	0
energia-megtakarítási lehetőségek	8,6	8,3	-0,3
a felhasználói panaszok intézésével kapcsolatos részletes információk	8,5	8,3	-0,2
a távhőszolgáltató üzletszabályzata	7,9	8,3	+0,4
a távhőszolgáltató és a távhőtermelő által kötött hővásárlási és ármegállapítású célú megállapodások	7,8	8,2	+0,4
a távhőszolgáltató és a helyi önkormányzat közötti, a helyi önkormányzat területén közszolgáltatás ellátására kötött megállapodások	7,9	8,4	+0,5
a távhőszolgáltató területén elérhető, a távhőszolgáltatással kapcsolatos támogatások és pályázatok	8,3	8,4	+0,1
a távhőszolgáltató működési területén működő energetikai auditorok és tanúsítók és az energiahatékonyság javítását célzó intézkedések, programok hozzáférhetősége	7,9	8,3	+0,4
az energetikai fogyasztói tanácsadó és érdekvédelmi szervezetek elérhetősége	8,1	8,3	+0,2
a távhőszolgáltató előző évre vonatkozó fontosabb gazdálkodási, energetikai és műszaki adatai	7,7	8,3	+0,6

1.5. Ügyfélszolgálat

Vizsgált tényező / **ügyfélszolgálat**

- a leginkább megfelelő ügyfélszolgálati forma,
- az ügyfélszolgálat igénybevétele,
- az először igénybe vett ügyintézési mód,
- az ügyfélszolgálat megítélése összeségében,
- távhő szolgáltató üzletszabályzata,
- mérőállásbejelentése,
- a mérőóra állási tevékenység megítélése összeségében.

Az válaszadó többsége, 56,5% a telefonos ügyfélkapcsolati formát tartja a leginkább megfelelőnek, további 19,1% százalék pedig legszívesebben személyesen lép kapcsolatba a szolgáltatójával. A megkérdezettek körében 16,2% volt azok aránya, akik az internetes kapcsolattartást preferálják, e-mailen keresztül 5,7%, írásos formában pedig 2,3% szeret kommunikálni a szolgáltatóval.

A leginkább népszerű ügyfélkapcsolati formák élén a következő szolgáltatók álltak:

Ügyfélkapcsolati forma	Szolgáltató megnevezése	Szolgáltatói minta	Teljes minta
		megoszlás %-ban	
Telefonos	PÉTÁV Kft.	74,8	56,5
Személyes	Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft.	52,0	19,1
Online	T-Szol Zrt.	41,4	16,2
E-mail	FŐTÁV Zrt.	20,2	5,7
Írásos	GYŐR-SZOL Zrt.	14,0	2,3

Az elmúlt 12 hónap tekintetében az összes megkérdezettek 94,3%-a nyilatkozott úgy, hogy mérőállás-bejelentésen vagy hibabejelentésen kívül, ügyintézési kérdésben nem vette fel a kapcsolatot távhő-szolgáltatójával. Legmagasabb arányban a **Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (10,4%)**, a **DVG Zrt (8,4%)** és a **MIHŐ Kft. (7,6%)** ügyfelei keresték fel szolgáltatójukat mérőállás-bejelentésen vagy hibabejelentésen kívüli ügyben.

Azok körében, akik ebben az ügyben (mérőállás-bejelentésen vagy hibabejelentésen kívül, ügyintézési kérdésben vette fel a kapcsolatot) kommunikációt kezdeményeztek a szolgáltatójukkal (270 fő), 43,3% telefonon érdeklődött először, további 40,4% személyesen vette fel a kapcsolatot.

A teljes mintában a megkérdezettek 69,6%-a nyilatkozta azt, hogy egyáltalán nem, vagy inkább nem okozott nehézséget a számára a leginkább megfelelő ügyfélszolgálati forma elérése; ugyanakkor 30,4% volt azok aránya, akik számára részben vagy teljes mértékben nehéz volt ennek megtalálása.

A vizsgálatban résztvevő szolgáltatók ügyfeleinek körében az ügyfélszolgálati tevékenység elégedettségének megítélése a következők szerint alakult:

- gyorsaság, (8,2)
- szakszerűség (8,6)
- ügyfélszolgálat összeségében (8,5).

A szolgáltatóként történő összehasonlításra az alacsony elemszámok miatt nem térünk ki.

Az elmúlt 12 hónapban szolgáltatók ügyfeleinek mindössze 3,0%-a jelentett be hibát távhőszolgáltatójának. Legmagasabb arányban a **Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (5,4%)**, a **T-Szol Zrt (5,0%)** és a **PÉTÁV Kft. (4,4%)** ügyfelei tettek hibabejelentést.

Szolgáltató	Hibabejelentés megoszlás %-ban
Debreceni Hőszolgáltató Zrt.	5,4
T-Szol Zrt.	5,0
PÉTÁV Kft.	4,4
Teljes minta (összes szolgáltató)	3,0

Azon megkérdezettek körében, akik valamilyen hibát jelentettek be szolgáltatójuknak, 68,6% telefonon intézte el ezt az ügyet, 14,7% online, 14,1% pedig a személyes megkeresést, 2,6% pedig az e-mail ügyintézkést választotta. A hibabejelentés-fogadási tevékenységet a megkérdezettek 8,3-as átlaggal, a távhőszolgáltató általi megoldást pedig 8,1-es átlaggal minősítették. A szolgáltatóként történő összehasonlításra az alacsony elemszámok miatt nem térünk ki.

A teljes mintában 38,7% volt (1937 fő) azok aránya, akik olvasták a szolgáltató üzletszabályzatát. Az üzletszabályzat érthetőségét 8,1-es átlaggal illették a válaszadók.

A kutatásban résztvevő ügyfelek között csupán 0,2% százalék (8 fő) volt azok aránya, akik úgy nyilatkoztak, hogy szolgáltatójukkal szemben nyújtottak már be panaszt a hatáskörrel rendelkező hatósághoz.

Az ügyfélszolgálati iroda nyitvatartási rendjét határozottan jónak tartják a megkérdezettek, ezt támasztja alá a 8,7 pontos elégedettségi index is.

1.6. Ár-érték arány

Vizsgált tényező / ár-érték arány

- a szolgáltatási díjjal való elégedettség (távhőszolgáltatás),
- a távhőszolgáltatásér nyújtott szolgáltatás ára,
- a szolgáltatási díjjal való elégedettség (melegvíz),
- a melegvíz-szolgáltatásér nyújtott szolgáltatás ára.

A lakás éves távfűtése a teljes minta válaszadóinak átlagosan 110.149 Forintot ér meg. A megkérdezettek körében azok aránya, akik nem tudtak, vagy nem akartak válaszolni a kérdésre, 39,9% volt.

A távhőszolgáltatásért fizetett szolgáltatási díjjal való elégedettség kapcsán a kutatók 8,3-as átlagértéket mértek. A vizsgálat ennél magasabb értéket a PÉTÁV Kft. (8,8), a SZETÁV Kft. (8,5) és a T-Szol Zrt. (8,5) szolgáltatóknál talált.

Szolgáltató	Távhőszolgáltatásért fizetett szolgáltatási díjjal való elégedettség átlag (1-10 skálán)
PÉTÁV Kft.	8,8
SZETÁV Kft.	8,5
T-Szol Zrt.	8,5
Teljes minta (összes szolgáltató)	8,3

Egy m³ melegvízért fizetett szolgáltatási díj a teljes minta válaszadóinak átlagosan 1.524 Forintot ér meg. A megkérdezettek körében azok aránya, akik nem tudtak, vagy nem akartak válaszolni a kérdésre, 52,6% volt.

Egy m³ melegvízért fizetett szolgáltatási díjjal való elégedettség kapcsán 8,4-es átlagértéket mutatott ki a vizsgálat. **Ennél magasabb értéket a PÉTÁV Kft. (8,8), a SZETÁV Kft. (8,5), és a T-Szol Zrt. (8,5) szolgáltatóknál találtunk.**

Szolgáltató	Egy m ³ melegvízért fizetett szolgáltatási díjjal való elégedettség átlag (1-10 skálán)
PÉTÁV Kft.	8,8
Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft.	8,7
SZETÁV Kft.	8,5
T-Szol Zrt.	8,5
Teljes minta (összes szolgáltató)	8,4

1.7. Számlázás

Vizsgált tényező / számlázás

- számla áttekinthetősége,
- számla ütemezése, fizetési határidő,
- számlafizetés módja.

A számlák egyértelműségének, gyors áttekinthetőségének fontossága kapcsán a teljes mintában 9,2-es átlagérték született. A távhőszolgáltató számláinak áttekinthetőségét, értelmezhetőségét átlagosan 8,2-re minősítették a válaszadók. A következő szolgáltatók ügyfelei kiemelkedően elégedettek voltak (8,4 feletti átlagérték) a számlák érthetőségével: **PÉTÁV Kft. (8,7), T-Szol Zrt. (8,6), MIHŐ Kft. (8,5).**

A számlák ütemezésére, fizetési határidejére vonatkozó elégedettségi átlag 8,9-es értéket ért el a teljes mintában. Ilyen, vagy ennél magasabb értéket **a Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (9,5), a T-Szol Zrt. (9,5), a PÉTÁV Kft. (9,2), a SZETÁV Kft. (9,2), a SZÉPHŐ Zrt. (8,9), valamint a MIHŐ Kft. (8,9) kapott.**

A távhőszolgáltatók 15 napos fizetési gyakorlatával kapcsolatos elégedettség átlaga 8,9 lett a megkérdezettek körében. Ennél magasabb értéket **a T-Szol Zrt. (9,5), a Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (9,3), és a SZETÁV Kft. (9,3) kapott.**

A felmérés adatai szerint a teljes mintában az ügyfelek többsége (51,9%) készpénz-átutalási megbízással (csekk) fizeti a távfűtési szolgáltatás díját.

1.8. Környezet

Vizsgált tényező / környezet

- lakókörnyezet nyugalma,
- szolgáltató és a környezet.

A teljes mintában 9,2-es értéket vett fel az átlag arra vonatkozóan, hogy a megkérdezettek mennyire tartják fontosnak, hogy a szolgáltató a beruházás, bővítés, karbantartás, üzemeltetés során tekintettel legyen a lakókörnyezet nyugalma. Annak kapcsán, hogy az ügyfelek hogyan ítélik meg szolgáltatójuk tevékenységét ebből a szempontból az elégedettségi átlagpontszám 8,9-es. Ennél magasabb értéket **a Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (9,6), a T-Szol Zrt. (9,2), és a PÉTÁV Kft. (9,1) kapott.**

Annak fontossága kapcsán, hogy a távhőszolgáltató óvja a környezetet („zöld legyen”), az összes megkérdezettek körében 8,7-es átlagértéket mutatott a vizsgálat. Annak kapcsán, hogy az ügyfelek hogyan ítélik meg szolgáltatójuk tevékenységét környezetvédelmi szempontból az elégedettségi átlagpontszám 8,0-as. Ennél magasabb értéket **a PÉTÁV Kft. (8,9), a SZETÁV Kft. (8,6), valamint a MIHŐ Kft. (8,4) kapott.**

A kutatási adatok birtokában kijelenthetjük, hogy a teljes mintában a megkérdezettek 13,2%-a hajlandó magasabb díjat fizetni annak érdekében, hogy távhőszolgáltatója „zöldebb” legyen. Ezen válaszolók jellemzően 1-5%-kal fizetnének magasabb szolgáltatási díjat ennek érdekében.

1.9. Összegzés

Vizsgált tényező / összegzés

- távfűtés minősége,
- melegvíz-szolgáltatás minősége,
- ügyfélbarátság,
- a távhőszolgáltató megítélése.

2023 szeptember - októberében a MEKH által a távhőszolgáltatók számára előírt Felhasználói Elégedettségi Felmérés (FEF23) keretében 10 szolgáltató működési területén összesen 5.000 felhasználó mondta el véleményét egy országosan reprezentatív, személyes, strukturált kérdőíves felmérés keretében. Az adatfelvételeket a szolgáltatóktól független kutatóintézetek végezték el, a MEKH által kijelölt szakmai Koordinátor irányításával.

A 2023. évi FEF vizsgálat azt támasztja alá, hogy a magyar lakosság mind melegvíz, mind a távhőszolgáltatással magas szinten elégedett. Az elégedettség egyaránt megnyilvánul a részletekben és az összességében történő értékelésben is.

A vizsgálatba bevont személyek határozottan jónak minősítik:

- fűtési időszakban a lakásuk hőmérsékletét (8,7),
- a melegvíz hőmérsékletét (8,9),
- összességében a távhőszolgáltatást (8,7).

A válaszadásra felkért felhasználók minden a kutatók által vizsgált területről határozottan pozitívan nyilatkoztak a távhőszolgáltatásával kapcsolatban. Átlagosztályzataik a következők szerint alakult:

- távfűtés minőség (8,6),
- melegvíz-szolgáltatás minősége (8,8),
- szolgáltató mennyire ügyfélbarát (8,6),
- távhőszolgáltató megítélése összességében (8,7).

Minden figyelembe véve a megkérdezett ügyfelek az alábbiak szerint minősítették a távhőszolgáltatók tevékenységét:

Szolgáltató	Mutató*		
	Bottom3	Top3	Átlag
	arány	Arány	
	(%)	(%)	
Teljes Minta (N=5000)	0,2	85,1	8,7
FŐTÁV Zrt. (N=500)	0,4	80,4	8,4
Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (N=500)	-	90,8	9,0
DVG Zrt. (N=500)	0,2	82,8	8,4
GYŐR-SZOL Zrt. (N=500)	0,2	61,4	8,2
MIHŐ Kft. (N=500)	0,2	90,0	8,6
PÉTÁV Kft. (N=500)	0,4	94,4	8,8
SZETÁV Kft. (N=500)	0,2	87,0	8,8
SZÉPHŐ Zrt. (N=500)	0,6	83,0	8,3
Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. (N=500)	-	92,0	8,9
T-Szol Zrt. (N=500)	0,2	89,0	9,1

*Bottom3=1, 2, 3-as értékek

Top3=10, 9, 8-as értékek

A pontszámok szóródása alacsony volt, vagyis a szolgáltatók az átlaghoz képest kevés eltérést mutattak a tíz fokozatú skálán (-0,5 ... átlag ... +0,4). Minden – felmérésben szereplő szolgáltató – a legfelső negyedben tömörült, vagyis az elégedettségi index 8 pont feletti volt.

A távhőszolgáltatók eredményei alapján felállítható egy sorrend, mivel azonban minden szolgáltató a legfelső negyedben végzett, így feltételezhető, hogy a szolgáltatásaik minőségében megfigyelt „valódi” különbség minimális.

1.10. A kutatás háttere, módszertana

Az adatfelvétel módja: összesen 5.000 fő személyes megkérdezésével, 20 perces kérdőív segítségével, számítógéppel támogatott módon (CAPI; TAPI) zajlott.

Célcsoport: a kutatásban résztvevő távhőszolgáltatók ügyfelei. Szolgáltatóként (legalább) 500 ügyfél került lekérdezésre. Összesen 10 szolgáltató vett részt az Alapfelmérésben.

Adatfelvétel időpontja: 2023 ősz.

2. KIEGÉSZÍTŐ FELMÉRÉS

2.1. A különböző ügyfélkapcsolati formák igénybevétele

A felmérés keretében választ kerestünk arra, hogy a lakosság számára melyik ügyfélkapcsolati forma a legmegfelelőbb.

A válaszok összesítését követően az alábbiak szerint alakult az ügyfélkapcsolati formák népszerűségének rangsora:

1. személyes (31,0%),
2. telefonos (26,5%),
3. internetes (26,0%),
4. e-mailes (12,2%),
5. írásos (4,2%),
6. NT/NV (0,1%).

Az ügyintézés során a szakszerűség a legfontosabb, a kutatásban résztvevők 86,2 százaléka 10-es értékkel minősítette ennek fontosságát. A gyorsaság és a megfelelő ügyfélszolgálati forma könnyű elérése a válaszadók háromnegyedének volt nagyon fontos. Az egyes tényezők fontosságát átlagosan 9,4-9,7 közötti értékekkel osztályozták az ügyfelek.

Amikor a vizsgált időszakban (2023 01-12. hó) hibabejelentésen kívül kapcsolatba léptek a távhőszolgáltatóval, a válaszadók 36,7 százaléka a személyes ügyintézési módot választotta először. A megkérdezettek 34,4%-a telefonon kereste fel szolgáltatóját hibabejelentésen kívüli ügyben. 2023. január-december időszakban a megkérdezettek 21,0%-a online, 6,4%-a pedig e-mailen keresztül tartotta a kapcsolatot.

2.2. Panaszkezelés

A vizsgált időszakban (2023 01-12. hó) a megkérdezettek 5,5%-a fordult panasszal távhőszolgáltatójához. Körükben személyesen 64,2%, telefonon 29,1%, online 3,6%, e-mailen 1,8%, írásban pedig 0,6% jelentette be panaszát.

A panaszkezelés egyes elemeinek értékelése kapcsán 7,8-8,3 közötti átlagpontszámokat mértünk. A kérdésre válaszolók az elérhetőséget illeték a legmagasabb átlagminősítéssel (8,3), míg a legkevésbé az ügyintézés eredményességével voltak megelégedve átlagosan (7,8). Összeségében a szolgáltatók panaszkezelési tevékenységét 7,7 pontra értékelték a megkérdezettek.

2.3 Személyes ügyfélszolgálat

Azon megkérdezettek körében, akik legutóbb a személyes ügyfélszolgálatot választották (1.038 fő, közülük 1.036 válaszoló adott érdemi osztályzatot), 73,4 százalék teljes mértékben (10-es osztályzat) megfelelőnek értékelte az ügyfélszolgálati iroda megközelíthetőségét. A kérdésre válaszolók 17,4%-a 9-es, vagy 8-as osztályzatot adott. Összeségében átlagosan 9,3-as értéket mértünk.

Azon megkérdezettek (200 fő), akik nem tartották teljes mértékben megfelelőnek a felkeresett iroda megközelíthetőségét, elsősorban azzal indokolták válaszukat, hogy az iroda messze van

(53,5%), illetve nehéz parkolni a közelben (44,0%). A válaszolók további 35,5% százaléka vélekedik úgy, hogy az iroda tömegközlekedéssel nehezen volt megközelíthető és 32,0%-a szerint a homlokzati tájékoztató az utcáról nehezen észrevehető.

Azon ügyfelek (836 fő) többségének, akik teljes mértékben megfelelőnek tartják a felkeresett iroda megközelíthetőségét szerepet játszott elégedettségében az általunk felsorolt tényezők: tömegközlekedéssel könnyen megközelíthető (51,8%), a homlokzati tájékoztató az utcáról könnyen észrevehető (48,9%), az iroda közelsége (44,6%), könnyű parkolás (38,0%).

A személyes ügyfélszolgálatot választók 75,5% teljes mértékben (10-es osztályzat) megfelelőnek értékelte az ügyfélszolgálati iroda komfortját. A kérdésre válaszolók 19,3%-a 9-es, vagy 8-as osztályzatot adott. Összeségében átlagosan 9,5-es értéket mértünk.

Azon megkérdezettek (145 fő), akik nem tartották teljes mértékben megfelelőnek a felkeresett iroda komfortját, elsősorban azzal indokolták válaszukat, hogy:

- nincs a dokumentumok kitöltésére hely (37,9%),
- kevés ülőhely volt az irodában (33,8%),
- szűkös, zajos volt a várótér (28,3%),
- nem volt mosdó az irodában (24,8%),
- nem volt ivóvíz az irodában (19,3%),
- tájékoztató anyagok hiánya (17,2%),
- nem volt gyerekarok az irodában (11,0%),
- túl meleg volt az irodában (4,1%),
- túl hideg volt az irodában (3,4%).

Az ügyintézés szakszerűségét 87,0%, eredményességét 88,2%, gyorsaságát (80,6%) minősítette maximális pontszámmal. Az ügyfélszolgálati irodán a várakozási idő hosszával tíz megkérdezettből hét (68,9%) válaszoló maximálisan elégedett volt. Összeségében a szolgáltató személyes ügyfélszolgálatát az interjúalanyok 77,7%-a értékelte teljes mértékben megfelelőnek. Mindezek alapján az átlagértékek 9,2-9,7 között mozogtak.

2.4. Telefonos ügyfélszolgálat

Azon résztvevők körében, akik legutóbb telefonon keresték fel szolgáltatójukat (949 fő, közülük 937 válaszoló adott érdemi osztályzatot,) 39,6%-a teljes mértékben megfelelőnek értékelték a telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségének gyorsaságát. A megkérdezettek 28,2%-a 9-es, illetve 8-as pontszámok valamelyikével minősített. Az elérhetőséggel való elégedettség átlagos értéke 8,3 pont volt.

Azok körében, akik nem tartják teljes mértékben megfelelőnek (464 fő) a telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségének gyorsaságát, elsősorban azzal indokolták válaszukat, hogy hosszú volt a várakozási idő az ügyintéző kapcsolásáig (73,9%), illetve foglalt volt a vonal (60,8%). A megkérdezettek 57,1%-a arra panaszkodott, hogy nem vették fel a telefont.

Azok körében, akik teljes mértékben megfelelőnek (473 fő) tartják a telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségének gyorsaságát elsősorban azzal indokolták válaszukat, hogy:

- hamar felvették a telefont (94,5%),
- rövid volt a várakozási idő az ügyintéző kapcsolásáig (88,8%),
- menürendszer szövegezése jól érthető volt (87,7%),

- egyszerű volt a menürendszer (86,3%),
- lehetőség volt ügyintézőt kérni (77,6%).

A telefonos ügyfélszolgálat értékelése során a többség minden szempontot illetően maximálisan elégedett volt: segítőkészség 79,9%, eredményesség 74,9%, szakszerűség 74,4%, gyorsaság 64,2%, összességében 52,9%. Mindezek alapján az átlagértékek 9,0 és 9,6 között mozogtak.

2.5. Online ügyintézés

A vizsgált időszakban (2023 01-12. hó) a reprezentatív 5.005 elemszámú mintában 621 fő (közülük 619 válaszoló adott érdemi osztályzatot) választotta a távhőszolgáltató online ügyfélszolgálatát. Azon résztvevők körében, akik legutóbb online keresték fel szolgáltatójukat 55,7%-a teljes mértékben megfelelőnek értékelték az online ügyintézési lehetőségeket. A megkérdezettek 28,5%-a 9-es, illetve 8-as pontszámok valamelyikével minősített. Az online ügyintézési lehetőségekkel való elégedettség átlagos értéke 8,8 pont volt.

Azon megkérdezettek (190 fő), akik nem tartották teljes mértékben megfelelőnek az online ügyintézési lehetőségeket elsősorban azzal indokolták válaszukat, hogy:

- nem megfelelő az online felület kezelhetősége (65,3%),
- nem kellőképpen áttekinthető az online felület (48,4%),
- nem megfelelő az ügyintézés gyorsasága (28,4%),
- nehezen, vagy egyáltalán nem elérhető az online felület (24,2%).

Az online ügyfélszolgálat összességében 9,0 pontos átlagos minősítést kapott, az egyes minősítési szempontok alapján az elégedettség az alábbiak szerint alakult:

- ügyintézés eredményessége (9,4),
- ügyintézés gyorsasága (9,3),
- online felület közérthetősége (9,0),
- online felület kezelhetősége (8,9).

2.6. E-mailes ügyintézés

A vizsgált időszakban a reprezentatív 5.005 elemszámú mintában 189 fő kereste fel legutóbb e-mailben szolgáltatóját. Körükben a többség, 82,5 százalék kapott bejelentéséről automatikus visszaigazolást. Az e-mailre küldött érdemi válasz reakcióidejével kapcsolatban átlagosan 9,0-es értékkel fejezték ki a megkérdezettek elégedettségüket.

Az e-mailes ügyfélszolgálat összességében 9,2 pontos átlagos minősítést kapott, az egyes minősítési szempontok alapján az elégedettség az alábbiak szerint alakult:

- kommunikáció stílusa (9,4),
- ügyintézés szakszerűség (9,3),
- ügyintézés eredményessége (9,4),
- ügyintézés hatékonysága (8,8).

2.7. A kutatás háttere, módszertana

Az adatfelvétel módja: összesen 5.005 fő megkérdezésével, 10 perces kérdőív segítségével, telefonos (CATI) módszerrel és online önkitöltős módon zajlott.

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

Adatgyűjtés: 2023. 01-02. hó; 03-04. hó; 05-06. hó; 07-08. hó; 09-10. hó; 11-12. hó.

3. AZONNALI FELMÉRÉS

Az Azonnali Felmérés során a válaszadók különböző felületeken értékelhették távhőszolgáltatójuk ügyfélszolgálattal kapcsolatos tevékenységét. A szolgáltatókat a személyes/telefonos/e-mailes/online ügyintézés végén feltett, időben változó kérdések valamelyikével minősítették az ügyfelek. Minden esetben egy kérdés került megválaszolásra, a kérdések száma az ügyfélkapcsolati forma függvényében változott.

A legtöbb értékelés az online ügyfélszolgálat kapcsán érkezett, ügyfélkapcsolat végén felteendő kérdés formájában, összesen **54.808** eset. Személyes ügyintézés során összesen **37.831** automatikus választ regisztrált a vizsgált. Telefonos ügyintézés során összesen **18.518** automatikus választ regisztrált a vizsgált. Az e-mailes adatgyűjtési módszer kevésbé volt népszerű, ezen felületről összesen **1.389** esetet küldtek be a szolgáltatók. Így összesen az Azonnali Felmérés során **112.546** kérdés került kiértékelésre. Az egyes kérdésekhez beérkezett rekordok száma távhőszolgáltatóként jelentősen eltért, így az eredmények felhasználhatósága is különbözött.

Az Azonnali Felmérés alapján elmondható, hogy a megkérdezettek a személyes és telefonos ügyfélszolgálat kapcsán meg vannak elégedve szolgáltatójuk tevékenységével. Ezen kérdéseknél minden esetben 9,7 vagy afeletti pontszámmal volt kifejezhető az átlagelégedettség a teljes mintában (a 0-9 skála értékeinek 1-10-es skálára való transzponálása után). Az, hogy egy szolgáltatót a legalacsonyabb átlagértékeléssel illettek a válaszadók, még nem feltétlenül jelenti azt, hogy abból a szempontból rosszul teljesített. A megállapítások a távhőszolgáltatók átlagértékeinek egymáshoz való viszonyítását mutatják be.

3.1. Személyes ügyfélszolgálaton elhelyezendő, időben változó kérdések – automatikus

A személyes ügyfélszolgálattal kapcsolatban tizenegy szempont alapján mértük a felhasználók elégedettségét, melyek a következők voltak:

- Mennyire elégedett az ügyfélszolgálati iroda megközelíthetőségével?
- Mennyire találja megfelelőnek az ügyfélszolgálati iroda nyitvatartási rendjét?
- Mennyire elégedett az ügyfélszolgálati iroda komfortjával?
- Mennyire elégedett az ügyfélszolgálati irodán a várakozási idővel?
- Mennyire elégedett az ügyintézés gyorsaságával?
- Mennyire elégedett az ügyintézés szakszerűségével?
- Mennyire elégedett az ügyintézés eredményességével?
- Mennyire elégedett az ügyfélszolgálati tevékenységgel?
- Mennyire találja az ügyintézőt segítőkésznek?
- Mennyire találja az ügyintézőt udvariasnak?
- Mennyire találja megfelelőnek az ügyintéző megjelenését?

Ezen kérdések mentén 2023. 01-12. hó között a teljes minta átlaga nagyon magas, 9,70 és 9,92 közötti értékeket vett fel.

Az összes kérdés kapcsán kiemelkedően magas átlagminősítést ért el a felhasználók véleménye alapján:

Szolgáltató ³	N (db)	Átlag
SZETÁV Kft.	4798	9,92
T-Szol Zrt.	2400	9,92
PÉTÁV Kft.	4677	9,92

A vizsgált tényezők (kérdések) alapján a felhasználók átlagos elégedettsége, rangsora⁴ a következők szerint alakult:

Tényező	Átlag
✓ udvariasság	9,92
✓ gyorsaság	9,92
✓ megjelenés	9,90
eredményesség	9,89
várakozási idő	9,88
szakszerűség	9,88
iroda komfort	9,87
segítőkészség	9,86
ügyfélszolgálat	9,82
nyitvatartási idő	9,80
megközelíthetőség	9,70

3.2. Telefonos ügyfélkapcsolat végén felteendő, időben változó kérdések – automatikus

A telefonos ügyfélkapcsolat végén a következő kérdések valamelyikét kellett megválaszolni a válaszadóknak:

- Mennyire elégedett a telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségének gyorsaságával?
- Mennyire elégedett az ügyintézés gyorsaságával?
- Mennyire elégedett az ügyintézés szakszerűségével?
- Mennyire elégedett az ügyintézés eredményességével?
- Mennyire elégedett az ügyfélszolgálati tevékenységgel?
- Mennyire elégedett az ügyintéző kommunikációját érthetőnek?
- Mennyire találja az ügyintézőt segítőkésznek?
- Mennyire találja az ügyintézőt udvariasnak?

Ezen kérdések mentén 2022. 01-12. hó között a teljes minta átlaga nagyon magas, 9,26 és 9,72 közötti értékeket vett fel.

³ A táblázatban azt a három szolgáltatót emeltük ki, amelyek a legjobb minősítést kapták és esetükben a **felhasználók száma (N) elérte a 100 darabot.**

⁴ A táblázatban külön kiemeltük azokat a szempontokat, amelyek a legmagasabb osztályzatot kapták.

Az összes kérdés kapcsán kiemelkedően magas átlagminősítést ért el a felhasználók véleménye alapján:

Szolgáltató ⁵	N (db)	Átlag
T-Szol Zrt.	796	9,77
MIHŐ Kft.	266	9,75
PÉTÁV Kft.	2643	9,71

A vizsgált tényezők (kérdések) alapján a felhasználók átlagos elégedettsége, rangsora⁶ a következők szerint alakult:

Tényező	Átlag
✓ udvariasság	9,73
✓ segítőkészség	9,57
✓ kommunikáció	9,57
gyorsaság	9,42
szakszerűség	9,33
eredményesség	9,30
ügyfélszolgálat	9,25
elérhetőség	9,18

3.3. E-mailes ügyfélkapcsolat végén felteendő, időben váltakozó kérdések

Ebben a blokkban a következő szempontok alapján értékelték válaszadóink:

- Mennyire elégedett az ügyintéző gyorsaságával?
- Mennyire elégedett az ügyintézés szakszerűségével?
- Mennyire elégedett a kommunikáció stílusával?
- Mennyire elégedett az ügyintézés eredményességével?
- Mennyire elégedett az ügyfélszolgálati tevékenységgel?

Ezen kérdések mentén 2023. 01-12. hó között a teljes minta átlaga magas, 9,10 és 9,39 közötti értékeket vett fel.

Az összes kérdés kapcsán kiemelkedően magas átlagminősítést ért el a felhasználók véleménye alapján:

Szolgáltató ⁷	N (db)	Átlag
MIHŐ Kft.	134	9,92
PÉTÁV Kft.	164	9,80
Debreceni Hőszolgáltató Zrt.	398	9,45

⁵ A táblázatban azt a három szolgáltatót emeltük ki, amelyek a legjobb minősítést kapták és esetükben a felhasználók száma (N) elérte a 100 darabot.

⁶ A táblázatban külön kiemeltük azokat a szempontokat, amelyek a legmagasabb osztályzatot kapták.

⁷ A táblázatban azt a három szolgáltatót emeltük ki, amelyek a legjobb minősítést kapták és esetükben a felhasználók száma (N) elérte a 100 darabot.

A vizsgált tényezők (kérdések) alapján a felhasználók átlagos elégedettsége, rangsora⁸ a következők szerint alakult:

Tényező	Átlag
✓ szakszerűség	9,39
✓ kommunikáció	9,38
✓ gyorsaság	9,17
ügyfélszolgálat	9,16
eredményesség	9,10

3.4. Online ügyfélkapcsolat végén felteendő, időben váltakozó kérdések

Ezen kérdések mentén 2023. 01-12. hó a teljes minta átlaga magas, 8,97 és 9,36 közötti értékeket vett fel.

Az egyes szolgáltatókra adott átlagértékelések széles skálán mozogtak, de vannak szolgáltatók, melyek esetében alacsony a bázis, ezért az eredmények fenntartásokkal kezelendők.

Az összes kérdés kapcsán kiemelkedően magas átlagminősítést ért el a felhasználók véleménye alapján:

Szolgáltató ⁹	N (db)	Átlag
PÉTÁV Kft.	12492	9,42
Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft.	1271	9,17
Debreceni Hőszolgáltató Zrt.	3658	8,95

A vizsgált tényezők (kérdések) alapján a felhasználók átlagos elégedettsége, rangsora¹⁰ a következők szerint alakult:

Tényező	Átlag
✓ közérthetőség	9,36
✓ ügyfélszolgálati tevékenység	9,34
✓ eredményesség	9,31
✓ gyorsaság	9,14
kezelhetőség	8,97

3.5. A kutatás háttere, módszertana

⁸ A táblázatban külön kiemeltük azokat a szempontokat, amelyek a legmagasabb osztályzatot kapták.

⁹ A táblázatban azt a három szolgáltatót emeltük ki, amelyek a legjobb minősítést kapták és esetükben a felhasználók száma (N) elérte a 100 darabot.

¹⁰ A táblázatban külön kiemeltük azokat a szempontokat, amelyek a legmagasabb osztályzatot kapták.

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 kapacitásaitól 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 kerültek bemutatásra. Az adatfelvétel célcsoportja: a hazai víziközművek szolgáltatásait igénybe vevő, 18 év feletti, magyarországi lakosok.

Az Azonnali Felmérésnél - főleg az e-mailes, illetve online ügyfélkapcsolatoknál - előfordult, hogy egyetlen adat sem szerepelt az adott szolgáltatónál. Ez elsősorban arra vezethető vissza, hogy nincs ilyen ügyintézési csatorna, vagy nem szolgáltatott adatot az informatikai rendszer.

Az adatfelvétel időszaka: **2023. január-december.**