

FELHASZNÁLÓI
ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS
TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS

2019



2020. SZEPTEMBER

Felhasználói Elégedettségi Felmérés

Távhőszolgáltatás

2019

2020. szeptember

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

Felhasználói Elégedettségi Felmérés Távhőszolgáltatás 2019

Felelős kiadó: Horváth Péter János elnök

Szerkesztőbizottság:
dr. Birinyi Zsolt
dr. Kolozsi Sándor
dr. Peresztegi Orsolya

Szakmai közreműködő:
Kutatópont Kft.

1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.
Központi telefonszám: (+36-1) 459-7777
Központi e-mail cím: mekh@mekh.hu
Honlap: www.mekh.hu

TARTALOM

BEVEZETŐ	6
Módszertani ismertető	6
Alapfelmérés.....	6
Kiegészítő Felmérés	7
Azonnali Felmérés	7
A FEF-index kialakításának módszere	7
A FEF-index eredményei.....	11
 ALAPFELMÉRÉS	 16
Vezetői összefoglaló.....	16
A kutatás háttere, módszertana	19
Eredmények	19
 KIEGÉSZÍTŐ FELMÉRÉS.....	 44
Vezetői összefoglaló.....	44
A kutatás háttere, módszertana	44
Eredmények	44
 AZONNALI FELMÉRÉS	 55
Vezetői összefoglaló.....	55
A kutatás háttere, módszertana	55
Eredmények	56

Tisztelt Olvasó!

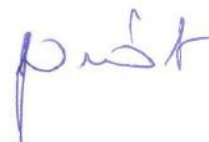
A hazánkban működő, legtöbb felhasználót ellátó tíz távhőszolgáltatóval együttműködésben – amelyek a távhőszolgáltatásban részesülő lakások 70%-át látják el fűtéssel és meleg vízzel – a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal 2019-ben első alkalommal végzett kutatást.

Az egységes elvek alapján összeállított, egyedi módszerrel lefolytatott Felhasználói Elégedettség Felmérés (FEF) célja, hogy átfogó képet adjon a felhasználók távhőszolgáltatás minőségével kapcsolatos véleményéről.

A felhasználók észrevételeinek és elvárásainak ismerete nemcsak magasabb színvonalú szolgáltatást tesz lehetővé, de a Hivatal és a távhőszolgáltatók olyan hasznos információk birtokába jutnak, amelyek segítségével megalapozott döntések hozhatók.

A kiadvány tevékenységi területenként mutatja be a felhasználók véleményét a szolgáltatás minőségéről, az ellátás folyamatosságáról, az ügyfélszolgálatokról, az ügyfélszolgálatokról, ezen belül a panaszkezelés hatékonyságáról. Mindezeket túl a felmérés a fogyasztóknak is szól, hiszen tájékoztatást kaphatnak a szolgáltatás – felhasználók szerinti – ár-érték arányáról, illetve a szolgáltatók a környezet megóvása érdekében tett erőfeszítéseiről.

A távhőszolgáltatási ágazatban első alkalommal végzett Felhasználói Elégedettség Felmérés reményeink szerint hozzájárul a felhasználók életminőségének javulásához, valamint a szolgáltatók felhasználók iránti elköteleződésének erősödéséhez.



Horváth Péter János
elnök

Budapest, 2020. szeptember

BEVEZETŐ

A 2019-ben lebonyolított, távhőszolgáltatásra vonatkozó Felhasználói Elégedettség Felmérés (FEF) céljai a következők voltak:

- elsődlegesen az, hogy hiteles, a felhasználók szubjektív értékítéletét hűen tükröző visszajelzést tudjon adni a távhőszolgáltatás, azon belül a szolgáltatók tevékenységének megítéléséről;
- tárja fel a szabályozási szükségleteket, valamint adjon kiindulási alapot a már megvalósított szabályozási elgondolások helyességének megítéléséhez;
- tegye összemérhetővé a távhőszolgáltatás, azon belül a szolgáltatók eredményeit egymással;
- tegye nyomon követhetővé és összehasonlíthatóvá a távhőszolgáltatásban, azon belül a szolgáltatóknál bekövetkező változásokat;
- eredményei ösztönzőleg hassanak a távhőszolgáltatásra, azon belül a szolgáltatókra, a felhasználók minél magasabb szintű kiszolgálásának irányába.

Módszertani ismertető

A kitűzött célok elérése érdekében a FEF három, egymástól jól elkülöníthető módszerű, időpontú és célú felmérésből állt össze. Az Alapfelmérés egy standard eljárás segítségével mérte a szolgáltatói körbe tartozók elégedettségét, véleményét. Az adatfelvétel egységes módon zajlott, minden szolgáltatót azonos módszertannal, azonos méretű reprezentatív minta segítségével, azonos kérdések alapján, külső kérdezőbiztosok által mértek fel a kutatók. Az egyes ügyfélkapcsolatokhoz kötődő, eseményközeli felhasználói élmény mérésére azonban nem volt alkalmas ez a módszer. Ezt a szerepet töltötte be a Kiegészítő és az Azonnali Felmérés.

Alapfelmérés

A távhőszolgáltatás Alapfelmérésének adatfelvételi ideje 2019 őszére esett (szeptember, október). Szolgáltatóként 500 felhasználó került a mintába, összesen a tíz távhőszolgáltató körében 5000 felhasználó került lekérdezésre. Az adatfelvétel lappal, illetve tablettel támogatott személyes megkérdezés módszerével történt. Annak érdekében, hogy az 500 fős megvalósult minta biztosítható legyen, minden fővárosban lévő főcímhez legalább kilenc, minden más településen lévő főcímhez legalább öt pótcímeket kellett rendelni. A mintával szemben támasztott követelmény volt, hogy valószínűségi mintavétellel készüljön, melynek alapja a szolgáltatók személyes adatoktól mentes szolgáltatási címjegyzéke volt. További fontos szempont volt, hogy reprezentatív legyen a szolgáltatási területet jellemző háztartásokra, tükrözze a háztartások (lakossági felhasználók) területi differenciáltságát az alapsokaságot jellemző megoszlásban. A felmérés a következő tevékenységekről alkotott véleményt, elégedettséget kívánta felmérni: távhőszolgáltatás minősége, távhőszolgáltatás folyamatossága, leolvasás, mérés, költségmegosztás, tájékoztatás, ügyfélszolgálat, ár-érték arány, számlázás, környezetvédelem, összegző kérdések.

Kiegészítő Felmérés

A Kiegészítő Felmérés a távhőágazat eseményközeli elégedettségi felmérésére szolgáló, alapvetően telefonos megkérdezésen alapuló adatfelvétel volt, amely a felhasználói megkeresésekhez közeli időpontban valósult meg. A felmérés azokat a tevékenységeket vizsgálta, amelyek az Alapfelmérésben nem szerepeltek, melyek a következők voltak: panaszkezelés, igénybe vett ügyfélkapcsolati forma, a személyes, a telefonos, az online és az e-mailes ügyfélszolgálat értékelése. A távhőszolgáltatók kéthavi gyakorisággal az összes olyan, rendelkezésre álló telefonszámot és/vagy e-mail címet átadták a koordinátornak, amely esetekben a felhasználó hozzájárult a vizsgálatban való részvételhez. Az adott kéthavi nyilvántartásnak azok az ügyek lehettek részei, amelyek az adott időszak alatt érkeztek be, és az adott két hónapon belül lezárásra is kerültek. A három adatfelvételi időszak során összesen 1670 felhasználó sikeres elérése valósult meg.

Azonnali Felmérés

Az Azonnali Felmérés a távhőágazat elégedettségi felmérésére szolgáló folyamatos, esemény utáni adatfelvétel volt. A személyes, a telefonos és az elektronikus ügyfélkapcsolat (amennyiben a szolgáltatók biztosítottak ilyen lehetőséget) befejező fázisaként, az adott ügyfélkapcsolati formához illeszkedő, időszakosan váltakozó egy darab kérdés lekérdezésével kellett megvalósítani. Az Azonnali Felmérés adatfelvétele során minden olyan felhasználót meg kellett kérdezni, aki személyes, telefonos vagy elektronikus ügyfélkapcsolati formát választott az ügyintézés során. A hat hónapos adatgyűjtési időszak eredményeképpen a személyes, illetve a telefonos ügyfélszolgálat manuális és automatikus rendszerein összesen 48 338 értékelés lett rögzítve. (Elektronikus csatornán elenyésző számú válasz érkezett.)

A FEF-index kialakításának módszere

A Felhasználói Elégedettségi Felmérés összegzéseként az egyes szolgáltatók teljesítménye egy kumulált mutatóban (FEF-index) került összefoglalásra. Az átlagos teljesítményt mérő FEF-index az Alap-, a Kiegészítő és az Azonnali Felmérés MEKH által meghatározott kérdéseinek összevont átlagait tartalmazza. Létrehozását az indokolta, hogy a különböző felmérések eltérő módszerrel készültek, és a szolgáltatási élmény más-más aspektusával foglalkoztak. A FEF-index kiszámításával az egyes szolgáltatók teljesítménye egyetlen mutatóban került összegzésre.

Az Alapfelmérés lehetőséget teremtett arra, hogy egy standard eljárás segítségével felmérje a szolgáltatói körbe tartozók véleményét. Az eljárás előnye egységes jellegében rejlik, vagyis minden szolgáltató azonos módszertannal, azonos méretű reprezentatív minta segítségével, azonos kérdések alapján, külső kérdezőbiztosok által lett felmérve. Mindezek a jellemzők indokolják a FEF-indexben betöltött jelentős súlyát. A szigorú és következetes egységesség jó alapot teremt az összehasonlításra, hátránya ugyanakkor, hogy nem méri az ügyfélkapcsolatokhoz kötődő eseményközeli felhasználói élményt. A kutatási sorozatban ezt a funkciót látta el a Kiegészítő és az Azonnali Felmérés.

A Kiegészítő Felmérés esetében olyan személyek utólagos megkérdezése zajlott, akik az adatfelvételt megelőző két hónapban felkeresték az ügyfélszolgálatok valamelyikét. A konkrét felhasználói élmény felmérése mellett az eljárás előnye, hogy az adatfelvétel folyamata ebben az esetben is standardizált volt, külső kérdezőbiztosok végezték. Korlátot jelent ugyanakkor,

hogy csak olyan felhasználók véleményének megismerését tette lehetővé, akik hozzájárultak a későbbi megkereséshez. A fenti okokból a minta összetétele torzulhatott, hiszen egyes társadalmi csoportok tudatosabbak személyes adataik kezelését illetően, kevésbé járulnak hozzá azok utólagos felhasználásához. Több szolgáltató esetében komoly kihívást jelentett ezen utólagos megkeresést biztosító adatok összegyűjtése, így ennek a felmérési típusnak a súlya a legkisebb a FEF-indexben.

Az Azonnali Felmérés orvosolta az adatkezeléssel kapcsolatos egyéni aggályokat, sőt közvetlenül az ügyintézését követően mérte a felhasználók véleményét. Problémát jelent ugyanakkor ezen eljárás esetén a standardizált gyakorlat hiánya, hiszen a felmérést a szolgáltatók maguk végezték, eltérő módszerekkel, sőt az adatfelvételi módszerek a folyamat során is módosultak. A fenti sajátosságoknak köszönhetően a Kiegészítő Felméréshez képest súlya nagyobb, de lényegesen kisebb, mint az Alapfelmérése.

A FEF-index kialakításakor az egyes kérdésekre adott válaszok súlyozott átlagai kerültek összegzésre. Az Alapfelmérés eredményei 60 százalékos, a Kiegészítő Felmérés eredményei 15 százalékos, az Azonnali Felmérés eredményei pedig 25 százalékos súllyal szerepelnek a FEF-indexben. Az egyes kérdésekhez tartozó súlyváltozók az alapján kerültek meghatározásra, hogy melyik felmérésben szerepeltek. A MEKH által kijelölt kérdések ezeken a – blokkonként meghatározott – súlyváltozón osztoznak, vagyis az Alapfelmérés súlyváltozóit összeadva 60 pont az eredmény, a Kiegészítő Felmérés esetén ez az érték 15 pont lett, míg az Azonnali Felmérés esetén 25, azaz összesen 100 pont. A kérdések kiválasztásakor szempont volt, hogy csak olyan kérdések kerüljenek be az egyes csoportokba, amelyek az elégedettségre vonatkoznak, és skálaalapúak, vagyis a válaszadóknak egy 1-től 10-ig terjedő skála segítségével kellett kifejezni véleményüket. A tartalmi duplikáció elkerülése érdekében további feltétel volt, hogy ne kerüljenek be olyan kérdések, amelyek egy-egy területet összegeznek akkor, ha ugyanannak a témakörnek a részkérdései már megjelennek a FEF-indexben. Az Alapfelmérésben szereplő kérdések közül 22 került be, egyenként 2,73-as (kerekített) súllyal. A Kiegészítő Felmérés 15 kérdése 1-es súllyal került be, végül az Azonnali Felmérés 19 kérdésének egyenként 1,32-es súlya volt. (Lásd 1. táblázat.) A súlyváltozók kialakítására – a felméréstípusok fontosságának hangsúlyozásán túl – azért volt szükség, hogy egy könnyen értelmezhető skálán (0–1000) lehessen bemutatni a szolgáltatók teljesítményét.

Minden szolgáltató esetén a kérdésenkénti válaszok átlaga került súlyozásra a kérdéshez tartozó súlyváltozóval, ezen pontszámok összege adta ki a FEF-index végső pontszámát.

Az Azonnali Felmérés kérdésszerkezete és az adatfelvétel logikája némileg eltért a másik két módszertől. Az eljárás során – az Alapfelméréshez történő igazodás érdekében – a 0-tól 9-ig terjedő skálák 1-től 10-ig terjedő skálákra történő konvertálására került sor. Azon szolgáltatók esetén, amelyek automatikus és manuális eljárásokat egyaránt alkalmaztak, a két érték átlaga lett figyelembe véve.

Az index nem tartalmazza a Dunaújvárosi Víz-, Csatorna- Hőszolgáltató Kft. eredményeit, mivel ez a társaság nem szolgáltatott adatot a Kiegészítő és az Azonnali Felmérés során. Ez az adathiány indokoltá tette a szolgáltató kihagyását, hiszen olyan kérdésblokkok hiányoztak az adatszolgáltatásából, amelyek a FEF-index 40 százalékát tették ki.

A fenti eljárás eredményeképpen a FEF-index 0 és 1000 közötti értékeket vehetett fel, amelyben a szolgáltatók az Alapfelmérésre összesen 600 pontot, a Kiegészítőben 150-et, az Azonnali Felmérésben pedig 250-et gyűjthettek össze.

1. táblázat: A FEF-index kérdéseinek súlyozása

FEL- MÉRÉS TÍPUSA	KÉRDÉS		SÚLY
ALAPFELMÉRÉS	1.	M1. Mennyire van megelégedve a meleg víz hőmérsékletével?	2,73
	2.	M3. Mennyire van megelégedve a fűtési időszakban a lakása hőmérsékletével?	2,73
	3.	F3. Mennyire volt megfelelő az Ön véleménye szerint az elmúlt 12 hónapban a távfűtés folyamatossága?	2,73
	4.	F4. Mennyire volt megfelelő az Ön véleménye szerint az elmúlt 12 hónapban a melegvíz-szolgáltatás folyamatossága?	2,73
	5.	F6. Amennyiben előfordult Önnél az elmúlt 12 hónapban előre tervezett rendszeres karbantartási munkálatok miatt bekövetkező távhőszolgáltatási szüneteltetés, hogyan értékeli a tájékoztatást, amit a szolgáltató nyújtott a szolgáltatási szüneteltetésről?	2,73
	6.	F7. Mennyire tartja megfelelőnek a távhőszolgáltató által előre tervezett rendszeres karbantartási munkálatok hosszát?	2,73
	7.	L5. Hogyan értékeli a leolvasó munkatárs munkáját, időponttartását, amikor az elmúlt 12 hónapban leolvasták Önnél a távhős mérőeszközt (fűtési költségmegosztó, melegvíz-mérő)?	2,73
	8.	T2. Hogyan értékeli a tájékoztatást, amit a szolgáltató az elmúlt 12 hónapban nyújtott az Ön számára a díjszámítás módjáról?	2,73
	9.	T6. Hogyan értékeli a szolgáltató elmúlt évi tájékoztatását a távhőszolgáltató elérhetőségeiről?	2,73
	10.	T7. Mennyire tartja megfelelőnek a távhőszolgáltató tájékoztatását a távhő áráról és az Ön fogyasztásáról?	2,73
	11.	T8. Mennyire tartja megfelelőnek a távhőszolgáltató tájékoztatását az energiafogyasztásának évenkénti alakulásáról?	2,73
	12.	T17. Milyennek tartja a hírlevelet tartalmi szempontból?	2,73
	13.	Ü13. Mennyire tartja megfelelőnek az ügyfélszolgálati iroda nyitvatartási rendjét?	2,73
	14.	Ü14. Ha olvasta, akkor mennyire tartja érthetőnek a távhőszolgáltató üzletszabályzatát?	2,73
	15.	Á1. Megítélése szerint mennyire felel meg a távhőszolgáltatásért fizetett díj a kapott szolgáltatásnak?	2,73
	16.	Á3. Megítélése szerint mennyire felel meg a melegvíz-szolgáltatásért fizetett díj a kapott szolgáltatásnak?	2,73
	17.	Sz2. Mennyire tartja áttekinthetőnek, könnyen értelmezhetőnek a távhőszolgáltatója számláit?	2,73
	18.	Sz3. Mennyire felel meg Önnek a számlák ütemezése, fizetési határideje?	2,73
	19.	Sz5. Mennyire tartja megfelelőnek a szolgáltatója gyakorlatát ebből a szempontból?	2,73
	20.	SZ8. Elégedett a számlafizetés lehetséges módjaival?	2,73
	21.	K2. Távhőszolgáltatója mennyire van tekintettel az Ön közvetlen környezetének nyugalma?	2,73
	22.	K4. Mennyire tartja Ön „zöldnek” a távhőszolgáltatóját?	2,73

KIEGÉSZÍTŐ FELMÉRÉS	1.	P2. Tapasztalatai alapján hogyan ítélné meg a szolgáltató elérhetőségét?	1,00
	2.	P3. Hogyan értékeli az ügyintézés gyorsaságát?	1,00
	3.	P4. Hogyan értékeli az ügyintézés szakszerűségét?	1,00
	4.	P5. Milyennek tartja az ügyintézés eredményességét?	1,00
	5.	SZ2. Hogyan értékeli az Ön által felkeresett ügyfélszolgálati iroda megközelíthetőségét?	1,00
	6.	SZ6. Hogyan értékeli az ügyfélszolgálati iroda komfortját?	1,00
	7.	SZ8. Hogyan értékeli az ügyfélszolgálati irodán a várakozási idő hosszát?	1,00
	8.	SZ9. Milyennek tartja az ügyintézés gyorsaságát sorra kerülése után?	1,00
	9.	SZ10. Hogyan értékeli az ügyintézés szakszerűségét?	1,00
	10.	SZ11. Milyennek értékeli az ügyintézés eredményességét?	1,00
	11.	T1. Hogyan értékeli Ön a telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségének gyorsaságát?	1,00
	12.	T5. Milyennek tartja az ügyintéző gyorsaságát a telefonos ügyfélszolgálaton?	1,00
	13.	T6. Hogyan értékeli az ügyintéző segítőkészségét?	1,00
	14.	T7. Hogyan értékeli az ügyintézés szakszerűségét?	1,00
	15.	T8. Milyennek értékeli az ügyintézés eredményességét?	1,00
AZONNALI FELMÉRÉS	1.	Mennyire elégedett az ügyfélszolgálati iroda megközelíthetőségével?	1,32
	2.	Mennyire találja megfelelőnek az ügyfélszolgálati iroda nyitvatartási rendjét?	1,32
	3.	Mennyire elégedett az ügyfélszolgálati iroda komfortjával?	1,32
	4.	Mennyire elégedett az ügyfélszolgálati irodán a várakozási idővel?	1,32
	5.	Mennyire elégedett az ügyintézés gyorsaságával?	1,32
	6.	Mennyire elégedett az ügyintézés szakszerűségével?	1,32
	7.	Mennyire elégedett az ügyintézés eredményességével?	1,32
	8.	Mennyire elégedett az ügyfélszolgálati tevékenységgel?	1,32
	9.	Mennyire találja az ügyintézőt segítőkésznek?	1,32
	10.	Mennyire találja az ügyintézőt udvariasnak?	1,32
	11.	Mennyire találja megfelelőnek az ügyintéző megjelenését?	1,32
	12.	Mennyire elégedett a telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségének gyorsaságával?	1,32
	13.	Mennyire elégedett az ügyintézés gyorsaságával?	1,32
	14.	Mennyire elégedett az ügyintézés szakszerűségével?	1,32
	15.	Mennyire elégedett az ügyintézés eredményességével?	1,32
	16.	Mennyire elégedett az ügyfélszolgálati tevékenységgel?	1,32
	17.	Mennyire találja az ügyintéző kommunikációját érthetőnek?	1,32
	18.	Mennyire találja az ügyintézőt segítőkésznek?	1,32
	19.	Mennyire találja az ügyintézőt udvariasnak?	1,32

A FEF-index eredményei

A szolgáltatók eredményei alapján a FEF-index átlagpontszáma 879 lett, vagyis a felhasználók véleménye alapján a szolgáltatók jól szerepeltek a felmérésekben. A pontszámok az átlaghoz képest kevés eltérést mutatnak: minden – felmérésben szereplő – szolgáltató a legfelső negyedben tömörült, vagyis eredményük 750 pont feletti volt. A távhőszolgáltatók eredményei alapján felállítható ugyan egy sorrend, de mivel minden szolgáltató a legfelső negyedben végzett, így feltételezhető, hogy a szolgáltatásaik minőségében megfigyelhető „valódi” különbség minimális.

A FEF-index kumulált pontszámai alapján a legjobb eredményeket a Szegedi Távfűtő Kft. (926), a Debreceni Hőszolgáltató Zrt. (912) és a Pécsi Távfűtő Kft. (905) érte el. A legalacsonyabb pontszámok pedig a Székesfehérvári Épületfenntartó és Hőszolgáltató Zrt. (840), a Tatabányai Szolgáltató Zrt. (843) és a Miskolci Hőszolgáltató Kft. (867) körében születtek.

2. táblázat: A szolgáltatók FEF-index-értékei

SZOLGÁLTATÓ	PONTSZÁM
Szegedi Távfűtő Kft.	926
Debreceni Hőszolgáltató Zrt.	912
PÉTÁV Pécsi Távfűtő Kft.	905
Szombathelyi Táv hőszolgáltató Kft.	894
Budapesti Táv hőszolgáltató Zrt.	890
GYŐR-SZOL Győri Közszolgáltató és Vagyongazdálkodó Zrt.	878
MIHŐ Miskolci Hőszolgáltató Kft.	867
T-Szol Tatabányai Szolgáltató Zrt.	843
SZÉPHŐ Székesfehérvári Épületfenntartó és Hőszolgáltató Zrt.	840
Dunaújvárosi Víz-, Csatorna- Hőszolgáltató Kft.	*

* Adathiány miatt nem készült index az adott szolgáltatóhoz.

3. táblázat: FEF-index-részadatok 1.

	Kérdés	Súly	FŐTÁV Zrt.	Debreceni Hőszolg. Zrt.	GYŐR-SZOL Zrt.	MIHŐ Kft.	PÉTÁV Kft.	SZETÁV Kft.	SZÉPHŐ Zrt.	Szombathelyi Távhőszolg. Kft.	T-Szol Zrt.
ALAPFELMÉRÉS	1.	2,73	25	24	24	22	24	24	23	23	21
	2.	2,73	25	23	23	21	25	24	22	23	22
	3.	2,73	25	26	23	23	26	26	23	24	23
	4.	2,73	25	26	24	23	26	26	23	24	23
	5.	2,73	26	25	23	24	26	26	22	24	23
	6.	2,73	25	26	23	23	26	26	22	24	23
	7.	2,73	25	26	24	24	26	26	21	23	22
	8.	2,73	22	23	21	22	23	24	20	21	21
	9.	2,73	24	26	22	24	26	25	20	24	22
	10.	2,73	24	23	22	23	24	25	20	24	22
	11.	2,73	22	22	22	23	24	25	20	23	22
	12.	2,73	26	21	24	23	24	24	21	25	19
	13.	2,73	27	25	22	24	25	25	21	24	22
	14.	2,73	26	23	21	22	22	24	19	23	20
	15.	2,73	21	21	22	20	21	24	20	23	22
	16.	2,73	22	23	23	20	20	23	20	23	20
	17.	2,73	22	21	22	21	22	23	21	24	22
	18.	2,73	27	26	23	24	26	25	22	24	23
	19.	2,73	26	26	23	24	26	26	22	24	23
	20.	2,73	27	27	23	24	26	27	22	24	22
	21.	2,73	25	26	23	24	26	26	22	24	23
	22.	2,73	22	21	19	21	20	25	17	23	21

4. táblázat: FEF-index-részadatok 2.

	Kérdés	Súly	FŐTÁV Zrt.	Debreceni Hőszolg. Zrt.	GYŐR-SZOL Zrt.	MIHŐ Kft.	PÉTÁV Kft.	SZETÁV Kft.	SZÉPHŐ Zrt.	Szombathelyi Távhőszolg. Kft.	T-Szol Zrt.
KIEGÉSZÍTŐ FELMÉRÉS	1.	1,00	8	8	10	9	8	8	8	9	8
	2.	1,00	7	8	8	8	8	8	6	8	6
	3.	1,00	7	8	10	7	8	9	7	10	7
	4.	1,00	7	7	10	6	7	8	7	5	5
	5.	1,00	9	9	9	9	9	8	9	9	9
	6.	1,00	9	9	9	9	9	9	10	9	10
	7.	1,00	9	9	8	8	9	8	9	9	9
	8.	1,00	9	10	9	9	10	9	10	10	10
	9.	1,00	9	10	10	9	10	9	10	10	10
	10.	1,00	9	10	9	9	10	10	10	10	10
	11.	1,00	7	8	8	6	8	8	9	10	8
	12.	1,00	9	9	9	9	9	8	9	10	9
	13.	1,00	9	10	10	9	9	9	10	10	10
	14.	1,00	9	9	8	9	9	9	9	9	9
	15.	1,00	9	9	9	9	9	8	10	10	9

5. táblázat: FEF-index-részadatok 3.

	Kérdés	Súly	FŐTÁV Zrt.	Debreceni Hőszolg. Zrt.	GYŐR-SZOL Zrt.	MIHŐ Kft.	PÉTÁV Kft.	SZETÁV Kft.	SZÉPHŐ Zrt.	Szombathelyi Távhőszolg. Kft.	T-Szol Zrt.
AZONNALI FELMÉRÉS	1.	1,32	12	13	13	13	11	13	13	12	13
	2.	1,32	11	13	13	13	13	13	13	12	13
	3.	1,32	11	13	13	13	11	13	13	12	13
	4.	1,32	10	13	13	12	13	13	13	12	13
	5.	1,32	13	13	13	13	13	13	13	13	13
	6.	1,32	13	13	13	13	13	13	13	13	13
	7.	1,32	13	13	13	13	13	13	13	13	13
	8.	1,32	11	13	13	13	13	13	13	13	13
	9.	1,32	11	13	13	13	13	13	13	13	13
	10.	1,32	13	13	13	13	13	13	13	13	13
	11.	1,32	11	13	13	13	13	13	13	13	13
	12.	1,32	11	13	12	12	12	12	11	12	12
	13.	1,32	12	13	13	13	13	13	13	13	12
	14.	1,32	12	13	13	12	13	13	13	13	12
	15.	1,32	12	13	13	13	13	13	13	13	12
	16.	1,32	12	13	13	13	13	13	13	13	12
	17.	1,32	12	13	13	13	13	13	13	13	12
	18.	1,32	12	13	13	13	13	13	13	13	11
	19.	1,32	12	13	13	13	13	13	13	13	11

6. táblázat: FEF-index-részadatok 4.

Az index egy része kiszámításra került a Dunaújvárosi Víz-, Csatorna- Hőszolgáltató Kft. szolgáltató adataival is, mely így a következőképpen alakult:

	Kérdés	Súly	FŐTÁV Zrt.	Debreceni Hőszolg. Zrt.	Dunaújvárosi Víz-, Csat. Hőszolg. Kft.	GYŐR-SZOL Zrt.	MIHŐ Kft.	PÉTÁV Kft.	SZETÁV Kft.	SZÉPHŐ Zrt.	Szombathelyi Távhőszolg. Kft.	T-Szol Zrt.
ALAPFELMÉRÉS	1.	2,73	25	24	24	24	22	24	24	23	23	21
	2.	2,73	25	23	23	23	21	25	24	22	23	22
	3.	2,73	25	26	26	23	23	26	26	23	24	23
	4.	2,73	25	26	26	24	23	26	26	23	24	23
	5.	2,73	26	25	25	23	24	26	26	22	24	23
	6.	2,73	25	26	25	23	23	26	26	22	24	23
	7.	2,73	25	26	26	24	24	26	26	21	23	22
	8.	2,73	22	23	23	21	22	23	24	20	21	21
	9.	2,73	24	26	25	22	24	26	25	20	24	22
	10.	2,73	24	23	22	22	23	24	25	20	24	22
	11.	2,73	22	22	22	22	23	24	25	20	23	22
	12.	2,73	26	21	22	24	23	24	24	21	25	19
	13.	2,73	27	25	24	22	24	25	25	21	24	22
	14.	2,73	26	23	25	21	22	22	24	19	23	20
	15.	2,73	21	21	22	22	20	21	24	20	23	22
	16.	2,73	22	23	22	23	20	20	23	20	23	20
	17.	2,73	22	21	22	22	21	22	23	21	24	22
	18.	2,73	27	26	25	23	24	26	25	22	24	23
	19.	2,73	26	26	25	23	24	26	26	22	24	23
	20.	2,73	27	27	26	23	24	26	27	22	24	22
	21.	2,73	25	26	25	23	24	26	26	22	24	23
	22.	2,73	22	21	23	19	21	20	25	17	23	21
			539	530	528	493	501	533	550	464	516	480

ALAPFELMÉRÉS

Vezetői összefoglaló

Az alábbi összefoglaló azon kérdések átlagértékelését veszi figyelembe, amelyek során felhasználóknak a távhőszolgáltatók tevékenységét kellett minősíteni valamilyen szempont alapján. A következő megállapítások a szolgáltatók átlagértékeinek egymáshoz való viszonyítását mutatják be, és azon kérdéseket veszik figyelembe, ahol az egyes szolgáltatók kellő elemszámot értek el. (Szolgáltatónként legalább 50 válaszadó.)

Távhőszolgáltatás minősége

Meleg víz hőmérséklete, lakás hőmérséklete, távhőszolgáltatással való elégedettség összességében.

A távhőszolgáltatás minőségét illetően a FŐTÁV Zrt. szerepel minden esetben a rangsor élén felhasználóinak véleménye alapján. A SZETÁV Kft. szintén előkelő helyen végzett, mivel mindhárom szempont kapcsán a három legmagasabb átlagérték egyikét érte el.

Távhőszolgáltatás folyamatossága

Távfűtés folyamatossága, melegvíz-szolgáltatás folyamatossága, tájékoztatás a szolgáltatási szüneteltetésről, rendszeres karbantartási munkálatok hossza.

Mind a négy tényező kapcsán a PÉTÁV Kft. és a SZETÁV Kft. foglalja el a dobogó első két helyét az átlagértékelések alapján. A Debreceni Hőszolgáltató Zrt. három szempont kapcsán szerepel a legjobb három átlagértékkel minősített szolgáltató között.

Költségmegosztás

Jelenleg alkalmazott költségmegosztási módszer.

A jelenleg alkalmazott költségmegosztási módszerrel leginkább a SZETÁV Kft. felhasználói vannak megelégedve.

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 szolgáltatók tájékoztatási tevékenységét illetően a SZETÁV Kft. kilenc tényező értékelésekor is a legjobb három átlagértékkel osztályozott szolgáltató között szerepel. A Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. hét kérdés kapcsán érte el a legjobb három átlagértékelés egyikét.

Ügyfélszolgálat

Ügyfélszolgálati iroda nyitvatartási rendje.

Az ügyfélszolgálati iroda nyitvatartási rendjét a FŐTÁV Zrt. felhasználói tartják a leginkább megfelelőnek.

Ár-érték arány

Távhőszolgáltatásért fizetett díj, melegvíz-szolgáltatásért fizetett díj megfelelősége.

Mindkét kérdés kapcsán a SZETÁV Kft. és a Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. végzett az élmezőnyben az átlagértékelések alapján.

Számlázás

Számla áttekinthetősége, ütemezése, kiegyenlítésre biztosított idő, számlafizetés lehetséges módjaival való elégedettség.

A számlázással kapcsolatos elégedettség kérdésében a következő szolgáltatók három tényező kapcsán is a legjobb három átlagértékkel minősített szolgáltató között végeztek: FŐTÁV Zrt., PÉTÁV Kft., SZETÁV Kft.

A szolgáltatók figyelme a környezetre

Közvetlen környezet nyugalma, „zöld” távhőszolgáltató.

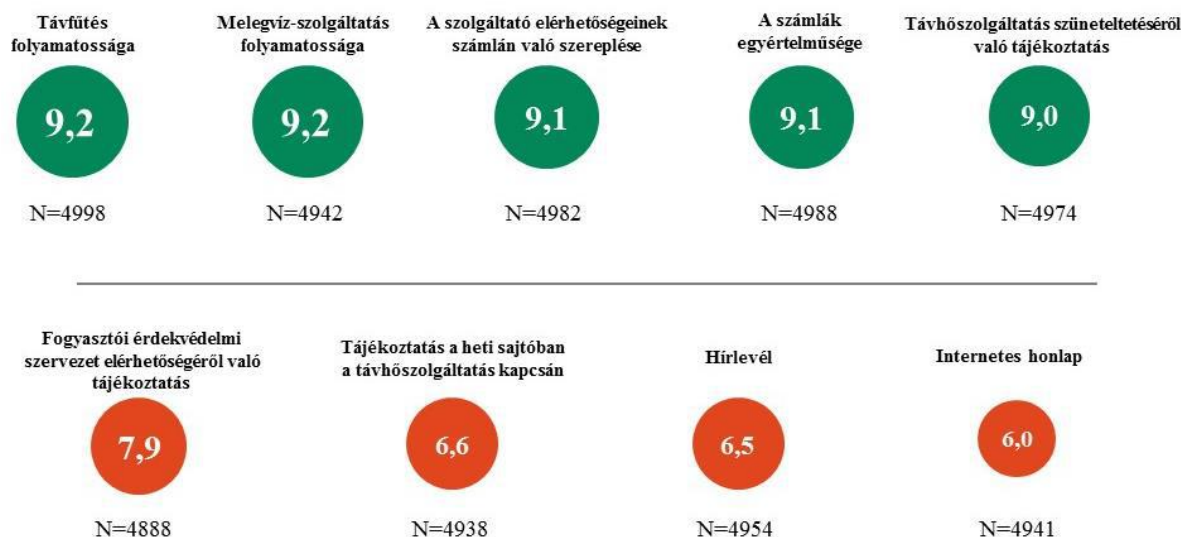
A felhasználók véleménye alapján leginkább a SZETÁV Kft. tekinthető környezetbarát szolgáltatónak, mindkét kérdés kapcsán a két legjobbra értékelt szolgáltató közé tartozik.

Összegzés

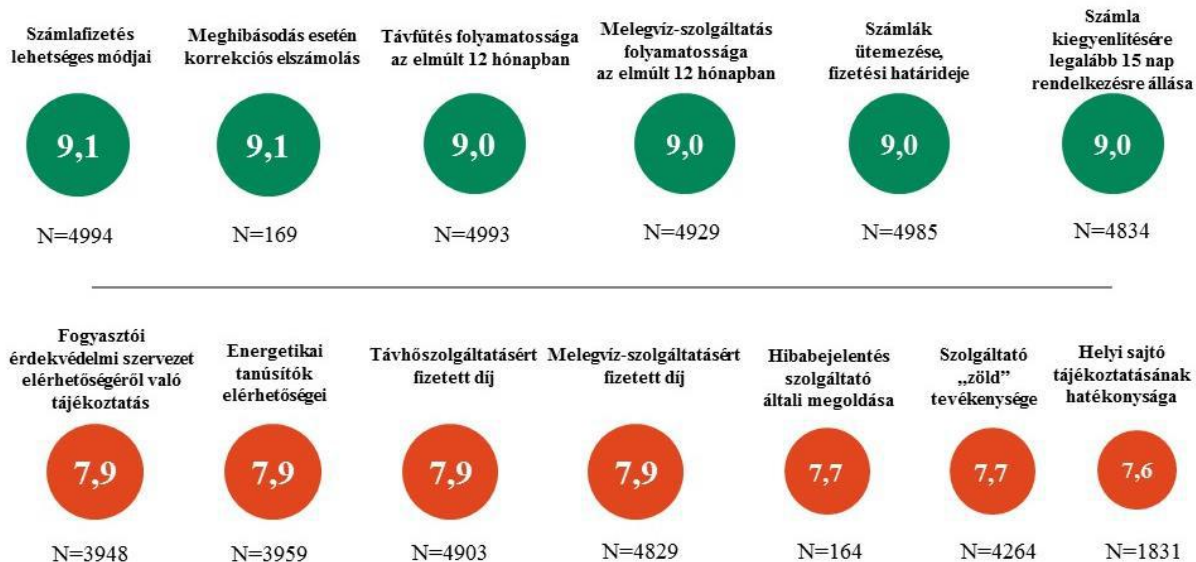
Távfűtés, melegvíz-szolgáltatás minősége, szolgáltató ügyfélbarát hozzáállása és tevékenysége mindent figyelembe véve.

Mind a négy kérdés kapcsán a következő szolgáltatók érték el a legjobb három átlagérték egyikét: Debreceni Hőszolgáltató Zrt., PÉTÁV Kft. és SZETÁV Kft.

Legfontosabb és legkevésbé fontos tényezők – átlag



Legjobbra és legalacsonyabbra értékelt tényezők – átlag



A kutatás háttere, módszertana

Az adatfelvétel módja: összesen 5000 fő személyes megkérdezésével, 20 perces kérdőív segítségével, számítógéppel támogatott módon (CAPI; TAPI módszerrel) zajlott.

Célcsoport: a kutatásban részt vevő távhőszolgáltatók felhasználói. Szolgáltatónként 500 felhasználó került a mintába. Összesen 10 szolgáltató felhasználói kerültek lekérdezésre. (Adatfelvétel: 2019. szeptember, október.)

Eredmények

A távhőszolgáltatás minőségével kapcsolatos kérdések értékelése

A teljes mintában a meleg víz hőmérséklete kapcsán az elégedettség átlaga 8,6-es értéket vesz fel. A FŐTÁV Zrt. és a SZETÁV Kft. felhasználói tartják ezt leginkább megfelelőnek, 9,2-es, illetve 9,0-es átlagértékkel illették ezzel kapcsolatban szolgáltatójukat.

A kutatásban részt vevők 54 százalékának szabályozható a fűtés a lakásában. Legmagasabb arányban a PÉTÁV Kft. és a Debreceni Hőszolgáltató Zrt. felhasználói körében válaszoltak igennel (80 és 75 százalék). A T-Szol Zrt. felhasználói 81 százalékának nem szabályozható a fűtés az otthonában.

A lakás hőmérsékletét illetően a teljes mintában 8,5-es átlagértékkel minősítették a szolgáltatókat. Leginkább a FŐTÁV Zrt. és a PÉTÁV Kft. felhasználói vannak megelégedve ezzel a tényezővel (9,2-es és 9,0-es átlagértékek).

Azok körében, akik 1-től 5-ig tartó értéket választottak a lakás hőmérséklete kapcsán, 77 százalék azzal indokolta az értékelését, hogy hideg van. 48 százalék azért (is) elégedetlen, mert nem állandó a hőmérséklet, a kérdésre válaszolók egyharmadának pedig nem szabályozható a fűtés.

Összességében tekintve a távhőszolgáltatással kapcsolatos elégedettséget, országos szinten a megkérdezettek 8,5-es átlagértékkel illették szolgáltatójukat. A FŐTÁV Zrt. és a PÉTÁV Kft. felhasználói értékelték a legmagasabb átlagértékekkel, 9,4-es és 9,0-es átlagokkal ők szerepelnek a rangsor élén.

A távhőszolgáltatás folyamatosságára vonatkozó kérdések

Annak fontossága, hogy a távfűtés (a fűtési időszakon belül) folyamatos legyen, átlagosan 9,2-es értéket vesz fel a teljes mintában. Ez a szempont a következő szolgáltatók felhasználói számára a legfontosabb (9,7-es átlag): FŐTÁV Zrt., Debreceni Hőszolgáltató Zrt., Dunaújvárosi Víz-, Csatorna- Hőszolgáltató Kft., PÉTÁV Kft. és SZETÁV Kft. A melegvíz-szolgáltatás folyamatosságának fontosságát szintén 9,2-es átlagértékkel minősítették a megkérdezett felhasználók a teljes mintában. Ez a tényező a PÉTÁV Kft. és a SZETÁV Kft. felhasználói számára a legfontosabb (9,7).

A távfűtés és a melegvíz-szolgáltatás folyamatosságával kapcsolatos elégedettség (az elmúlt 12 hónap alapján) 9,0-es átlagértéket vesz fel az összes megkérdezett körében. Szolgáltatók szerinti bontás alapján mindkét kérdés esetében a Debreceni Hőszolgáltató Zrt., a Dunaújvárosi Ví-, Csatorna- Hőszolgáltató Kft., a PÉTÁV Kft. és a SZETÁV Kft. felhasználói vannak leginkább megelégedve távhőszolgáltatójukkal (9,4-9,6-os átlagértékek).

Annak fontossága, hogy a szolgáltató megfelelően tájékoztasson a fűtési időszakon kívül végzendő, előre tervezett karbantartási munkálatok miatt bekövetkező távhőszolgáltatás szüneteltetéséről, átlagosan 9,0-es értéket vesz fel. 9,4-es értéket kapott a fontosság átlaga a következő szolgáltatók esetében: Debreceni Hőszolgáltató Zrt., Dunaújvárosi Ví-, Csatorna- Hőszolgáltató Kft., SZETÁV Kft.

A szolgáltatási szüneteltetésről szóló tájékoztatást átlagosan 8,8-re minősítették a válaszadók országos szinten. 9,3–9,5 közötti átlagértéket értek el a következő szolgáltatók felhasználóik körében: FŐTÁV Zrt., Debreceni Hőszolgáltató Zrt., PÉTÁV Kft., SZETÁV Kft. A Debreceni Hőszolgáltató Zrt. felhasználóinak közel 40 százaléka nyilatkozott úgy, hogy esetükben nem fordult elő az elmúlt 12 hónapban előre tervezett, rendszeres karbantartási munkálatok miatt bekövetkező távhőszolgáltatási szüneteltetés.

Az előre tervezett rendszeres karbantartási munkálatok hosszával kapcsolatos elégedettség 8,9-es átlagértéket vesz fel a teljes mintában. A Debreceni Hőszolgáltató Zrt., a Dunaújvárosi Ví-, Csatorna- Hőszolgáltató Kft., a SZETÁV Kft. és a PÉTÁV Kft. felhasználói ezen szempont kapcsán 9,3–9,5 közötti átlagértékkel illették szolgáltatójukat.

Azzal kapcsolatban, hogy mely időpontban tartják legkevésbé zavarónak a zajjal járó karbantartási munkálatok végzését a lakóhelyükön, a válaszadók jelentős többsége, 81 százaléka a 9–12 óra közötti időintervallumot választotta ki a teljes mintában. Azok táborá, akik a 12–16 óra közötti időintervallumot (is) megfelelőnek gondolják, 66 százalék.

Leolvasást, mérést, költségmegosztást érintő kérdések

A résztvevők 31 százaléka gondolja úgy, hogy fűtött légterfogat szerinti felosztás alapján végzik a távfűtés költségmegosztását. További 29 százalék véleménye alapján ez radiátorra szerelt elektronikus vagy párologtatós fűtési költségmegosztóval vagy hitelesített hő- vagy vízmennyiségmérővel történik. Körülbelül minden ötödik válaszadó jelölte meg a lakás alapterülete szerinti felosztás lehetőségét a teljes mintában. Azok táborá, akik szerint nincs költségmegosztás, 8 százalék.

Azok aránya, akik úgy gondolják, hogy távhőszolgáltató végzi a költségmegosztó mérőeszköz leolvasását, 52 százalék. További 18 százalék szerint ezt költségmegosztó cég végzi, 19 százalék pedig azt jelölte, hogy nincs költségmegosztás.¹

A mérés, leolvasás gyakoriságának fontosságát átlagosan 8,4-re értékelték a kérdésre válaszolók. Ez leginkább a SZETÁV Kft. felhasználói véleménye alapján fontos szempont (9,3-as átlagérték).

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.

Annak fontossága, hogy a leolvasó a távhőszolgáltató által előre meghatározott időszakban végezze a leolvasást, átlagosan 8,7-es értéket ért el a szolgáltatók összesített eredménye alapján. A SZETÁV Kft. felhasználói értékelték ennek fontosságát a legmagasabb átlagértékkel (9,6).

A leolvasó munkatárs munkájával, időponttartásával kapcsolatos elégedettség átlagértéke 8,9 lett a kérdésre válaszolók körében. Ezzel leginkább a PÉTÁV Kft. és a Debreceni Hőszolgáltató Zrt. felhasználói vannak megelégedve (9,6-os átlagérték).

A megkérdezett 5000 felhasználó körében csupán 3 százaléknak fordult elő otthonában az elmúlt 12 hónapban távhős mérőeszköz-meghibásodás (fűtési költségmegosztó, melegvíz-mérő). Legmagasabb arányban a FŐTÁV Zrt. és a GYŐR-SZOL Zrt. felhasználói körében válaszoltak igennel (12 és 10 százalék).

A kérdésre válaszolók a korrekciós elszámolás megfelelőségét átlagosan 9,1-es értékkel illették a teljes mintában. A FŐTÁV Zrt. felhasználói közül mindenki teljes mértékben meg volt elégedve ennek kapcsán a szolgáltatójával.

A jelenleg alkalmazott költségmegosztási módszerrel kapcsolatos elégedettség átlaga 8,2-es értéket vesz fel országos szinten. Leginkább a SZETÁV Kft. (8,9), a Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. és a Dunaújvárosi Víz-, Csatorna- Hőszolgáltató Kft. (8,6) felhasználói nyilvánítottak ezzel kapcsolatban pozitív véleményt. A FŐTÁV Zrt. esetében a megkérdezettek 28 százaléka szerint egyáltalán nem megfelelő a jelenleg alkalmazott költségmegosztási módszer.

Azok aránya, akik a radiátorra szerelt elektronikus vagy párologtatós fűtési költségmegosztó vagy hitelesített hő- vagy vízmennyiségmérő módszerét tartják a leginkább megfelelőnek, 41 százalék a teljes mintában. A FŐTÁV Zrt. felhasználói körében ezen módszer kiválasztási aránya különösen magas, 71 százalék. A fűtött légtérfogat szerinti felosztás módszerét 27 százalék választotta a teljes mintában. A T-Szol Zrt. felhasználóinak körében a jelentős többség, 86 százalék ezt a válaszlehetőséget jelölte meg. A lakás alapterülete szerinti felosztás 17 százalék számára a legideálisabb országos szinten. Ezen módszert leginkább a GYŐR-SZOL Zrt. felhasználói preferálják (41 százalék).

Tájékoztatással kapcsolatos kérdések

A díjszámítás módjáról való tájékoztatás fontosságát átlagosan 8,8-ra értékelték a megkérdezettek a teljes mintában. A tájékoztatást a legfontosabbnak a FŐTÁV Zrt., a Dunaújvárosi Víz-, Csatorna- Hőszolgáltató Kft. és a SZETÁV Kft. felhasználói minősítették (9,3-9,4). Az ezzel kapcsolatos elmúlt évi tájékoztatás kapcsán az elégedettség átlaga országos szinten 8,0-as értéket vesz fel. Leginkább a SZETÁV Kft. felhasználói körében tartják megfelelőnek ezt a szempontot (8,8). A Dunaújvárosi Víz-, Csatorna- Hőszolgáltató Kft. és a MIHŐ Kft. esetében 18-19 százalék nyilatkozott úgy, hogy nem kapott ezzel kapcsolatban tájékoztatást.

A fogyasztói érdekvédelmi szervezet elérhetőségéről szóló információk fontosságát a kutatásban részt vevők átlagosan 7,9-es értékkel illették. Ez leginkább a Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. (8,8) és a MIHŐ Kft. (8,6) felhasználói számára fontos. Az ezzel kapcsolatos elmúlt évi tájékoztatás elégedettségi átlagértéke 7,9 lett a teljes mintában.

Leginkább a Debreceni Hőszolgáltató Zrt., a Dunaújvárosi Víz-, Csatorna- Hőszolgáltató Kft., a MIHŐ Kft. és a PÉTÁV Kft. felhasználói tartják ezt megfelelőnek (8,4–8,6 közötti átlagértékek). A Debreceni Hőszolgáltató Zrt. és a Dunaújvárosi Víz-, Csatorna-Hőszolgáltató Kft. esetében azonban a legmagasabb azok aránya, akik úgy nyilatkoztak, hogy nem kaptak erről szóló tájékoztatást (27-27 százalék).

A távhőszolgáltató elérhetősége szerepeltetésének fontossága átlagosan 9,1-es értéket vesz fel a kutatásban részt vevők körében. Ennek az információnak a megléte a számlán különösen fontos a FŐTÁV Zrt. (9,8), a SZETÁV Kft. és a PÉTÁV Kft. felhasználói számára (9,6). A szolgáltatók elmúlt évi tájékoztatását az elérhetőséggel kapcsolatban átlagosan 8,7-es értékkel illették a válaszadók. Ennek kapcsán a legmagasabb átlagérték (9,6) a Debreceni Hőszolgáltató Zrt. felhasználói körében született.

A távhő áráról és a fogyasztásról való tájékoztatás elégedettségi átlaga 8,4-es, az energiafogyasztás évenkénti alakulásával kapcsolatos tájékoztatásé 8,2-es, az energetikai tanúsítók elérhetőségével kapcsolatos információké 7,9-es, az átlagos energiafogyasztás alakulásának összehasonlítási lehetőségeiről szóló tájékoztatásé pedig 8,1-es értéket vesz fel a teljes mintában. A SZETÁV Kft. és a Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. mind a négy tényező kapcsán a legjobbra értékelt három szolgáltató közé tartozik. A MIHŐ Kft. és a PÉTÁV Kft. felhasználóinak 20-21 százaléka két tényező kapcsán válaszolta, hogy nem kapott tájékoztatást, a FŐTÁV Zrt. felhasználóinak 26 százaléka pedig az átlagos energiafogyasztás alakulásának összehasonlítási lehetőségei kérdésében nyilatkozott így.

A helyi sajtóban való tájékoztatás fontosságát a távhőszolgáltatást érintő kérdésekről átlagosan 6,6-ra értékelték a teljes mintában. Ezen információk közzétele leginkább a Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. (8,6) és a GYŐR-SZOL Zrt. (8,2) felhasználói számára fontos.

Azok aránya, akik figyelemmel szokták kísérni a helyi sajtót, 38 százalék országos szinten. A MIHŐ Kft. felhasználóinak többsége, 57 százaléka válaszolt igennel.

A szolgáltatókat azzal kapcsolatban, hogy mennyire használják hatékonyan a helyi sajtót tájékoztatásra, átlagosan 7,6-ra minősítették. A GYŐR-SZOL Zrt., a MIHŐ Kft., a SZETÁV Kft. és a Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. felhasználói értékelték ezzel kapcsolatban a legpozitívabban, 8,5-ös átlagértékkel.

A számlához társuló hírlevél fontosságát átlagosan 6,5-ös értékkel illették a kutatásban részt vevők. Ez a tényező leginkább a Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. felhasználói számára fontos, körükben 8,5-ös átlageredmény született.

Azok aránya, akik szoktak hírlevelet kapni a távhőszolgáltatótól, 61 százalék a teljes mintában. A FŐTÁV Zrt. felhasználóinak jelentős többsége, 92 százaléka válaszolt igennel, de a MIHŐ Kft. és a SZETÁV Kft. esetében is magas az arányuk (80-82 százalék). A kérdésre válaszolók körében a többség, 64 százalék kíséri figyelemmel a hírlevél tartalmát. A szolgáltatók közül a FŐTÁV Zrt. felhasználói érdeklődnek leginkább ezen információk iránt (87 százalék).

A hírlevelet tartalmi szempontból átlagosan 8,3-ra, áttekinthetőség szempontjából pedig 8,4-re értékelték azon felhasználók, akik kapnak hírlevelet távhőszolgáltatójuktól. Szolgáltatók szerinti bontás alapján mindkét tényező kapcsán a FŐTÁV Zrt. és a Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. felhasználói értékelték a legpozitívabban.

Annak fontosságát, hogy a szolgáltató internetes honlapján is elérhető legyen minden érdekes információ a szolgáltatásról, 6,0-os átlagértékkel illették a válaszadók a teljes mintában. A főatlaghoz képest ezen tényező jóval fontosabb a Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. felhasználói számára (8,2-es átlagérték).

Az elmúlt 12 hónapban a válaszadók 9 százaléka látogatta meg a távhőszolgáltató honlapját. Legmagasabb arányban a GYŐR-SZOL Zrt. és a SZETÁV Kft. felhasználói válaszoltak igennel (13-13 százalék).

A honlapot tartalmi szempontból átlagosan 8,7-re, áttekinthetőség szempontjából pedig 8,8-ra értékelték a kérdésre válaszolók. Szolgáltatók szerinti bontás alapján mindkét tényező kapcsán a FŐTÁV Zrt. és a SZETÁV Kft. végzett a rangsor élén.

A felsoroltak közül a kérdésre válaszolók leginkább azt tartják fontosnak, hogy az energiamegtakarítási lehetőségekkel kapcsolatos információk megtalálhatók legyenek a honlapon (8,4-es átlagérték). A felhasználói panaszok intézésével kapcsolatos részletes információk fontosságát átlagosan 8,3-as értékkel illették a teljes mintában.

A szolgáltatók tevékenységével kapcsolatos, honlapon megtalálható információkkal való elégedettség hasonlóan alakult az egyes tényezők kapcsán (7,6–8,0 közötti átlagértékek). Leginkább az energiamegtakarítási lehetőségekkel, a környezetvédelmi és a felhasználói panaszok intézésével kapcsolatos információkkal vannak megelégedve (8,0-as átlagértékek).

Szolgáltatók szerinti bontásban a FŐTÁV Zrt. felhasználói mind a fontosság, mind az elégedettség kapcsán 9,0 feletti átlagértékekkel minősítették szolgáltatójukat a felsorolt információk esetében.

Az ügyfélszolgálat értékelése

A megkérdezettek 54 százaléka a telefonos ügyfélkapcsolati formát tartja saját maga számára a leginkább megfelelőnek, további 29 százalék pedig a személyes formát preferálja országos szinten. Az online és az elektronikus forma kiválasztási aránya 6-6 százalék. Szolgáltatóként vizsgálva a kérdést, a telefonos mód leginkább a SZETÁV Kft. felhasználói számára ideális (68 százalék), míg a személyes forma a GYŐR-SZOL Zrt. felhasználóira jellemző leginkább (40 százalék). Bár az írásos forma kiválasztási aránya csupán 4 százalék a teljes mintában, a Dunaújvárosi Víz-, Csatorna- Hőszolgáltató Kft. felhasználói körében minden negyedik válaszadó számára ez a legideálisabb ügyintézési mód.

A kutatásban részt vevők jelentős többsége, 94 százaléka az elmúlt 12 hónapban hibabejelentésen kívül nem lépett kapcsolatba távhőszolgáltatójával ügyintézési kérdésben. Még a legmagasabb arányú PÉTÁV Kft. felhasználóinak is csak 11 százaléka lépett kapcsolatba szolgáltatójával az elmúlt 12 hónapban.

Azok körében, akiknek volt ügyintézési kapcsolatuk a szolgáltatóval, 49 százalék személyesen kezdte meg annak intézését. További 45 százalék telefonon keresztül vette fel a kapcsolatot a teljes mintában. A választott mód elérése a többség, 71 százalék számára egyáltalán nem, további 9 százalék számára pedig inkább nem okozott nehézséget a kérdésre válaszolók véleménye alapján. Azok táborá, akiknek ez teljes mértékben vagy inkább gondot okozott, 20 százalék.

Az ügyintézés gyorsasága kapcsán az átlag 8,4-es, szakszerűsége kapcsán pedig 8,5-ös értéket vesz fel a kérdésre válaszolók körében. Összességében a távhőszolgáltatók ügyfélszolgálati tevékenysége 8,5-ös átlagértéket ért el.

Az elmúlt 12 hónapban a felhasználók csupán 3 százaléka jelentett be hibát távhőszolgáltatójának a teljes mintában. Legmagasabb arányban a Debreceni Hőszolgáltató Zrt. és a GYŐR-SZOL Zrt. felhasználói válaszoltak igennel erre a kérdésre (7 és 8 százalék). A válaszadók 59 százaléka a telefonos, 27 százaléka pedig a személyes ügyintézési módot választotta a hiba észlelésekor.

A bejelentés távhőszolgáltató általi megoldásával való elégedettség átlaga 7,7-es értéket vesz fel, míg összességében a hibabejelentési és fogadási tevékenységet 8,1-es átlagértékkel illették azon felhasználók, akik az elmúlt 12 hónapban jelentettek be hibát.

Az ügyfélszolgálati iroda nyitvatartási rendjét a felhasználók a teljes mintában 8,7-es átlagra értékelték. Leginkább a FŐTÁV Zrt. felhasználói vannak megelégedve, körükben 9,8-ra minősítették átlagosan ezt a tényezőt.

Az üzletszabályzat érthetőségét a kutatásban résztvevők átlagosan 8,0-as értékkel illették. A teljes mintában 51 százalék azok aránya, akik nem olvasták ezt a dokumentumot. A FŐTÁV Zrt. esetében ez az arány igen magas, 95 százalék.

Az összes megkérdezett felhasználó körében a döntő többség, 98 százalék nem nyújtott be panaszt távhőszolgáltatójával szemben a hatáskörrel rendelkező hatósághoz.

Ár-érték arány

A válaszadók átlagosan 7,9-re minősítették annak kapcsán a szolgáltatókat, hogy mennyire felel meg a távhőszolgáltatásért fizetett díj a kapott szolgáltatásért cserébe. A legmagasabb átlagértékekkel a SZETÁV Kft.-t (8,7) és a Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft.-t (8,5) minősítették felhasználói.

Átlagosan 104 759 forint összegű éves fűtési díjat tartanak arányosnak a lakás távfűtéséért országos szinten. A legmagasabb forintösszeg a Debreceni Hőszolgáltató Zrt. felhasználói körében született átlagosan (121 776 Ft), míg a legalacsonyabb a FŐTÁV Zrt. felhasználói körében (68 079 Ft).

Annak kapcsán, hogy mennyire felel meg a melegvíz-szolgáltatásért fizetett díj a kapott szolgáltatásnak, a megkérdezett felhasználók átlagosan 7,9-re értékelték szolgáltatójukat a teljes mintában. Leginkább a Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. (8,6) és a SZETÁV Kft. (8,5) felhasználói tartják ezt megfelelőnek.

Egy m³ meleg vízért a megkérdezettek átlagosan 655 forint összegű hődíjat tartanak arányosnak a teljes mintában. A legmagasabb összeg átlagosan a PÉTÁV Kft. felhasználói körében született (1006 Ft), míg a legalacsonyabb a SZETÁV Kft. felhasználói körében (269 Ft).

Számlázással kapcsolatos kérdések kiértékelése

A fontossági átlag a számlák egyértelműsége, gyors áttekinthetősége kapcsán 9,1-es értéket vesz fel a teljes mintában. Ez a szempont a FŐTÁV Zrt. és a Debreceni Hőszolgáltató Zrt. felhasználói számára kifejezetten fontos (9,9-es és 9,7-es átlagértékek).

A számlák áttekinthetősége, könnyű értelmezhetősége kapcsán az elégedettség átlaga 8,1 lett országos szinten. Szolgáltatók szerinti bontás alapján a legelégedettebb felhasználókat a Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. (8,7) és a SZETÁV Kft. (8,6) tudhatja magáénak.

A számlák ütemezése, fizetési határideje kapcsán átlagosan 9,0-re minősítettek a kutatásban részt vevők. Ebben a kérdésben a FŐTÁV Zrt. végzett a rangsor élén 9,8-as átlagértékkel felhasználóinak véleménye alapján.

Azzal kapcsolatban, hogy a számla kiegyenlítésére a kézhezvételtől számított legalább 15 nap rendelkezésre álljon, a fontossági átlag 8,8-as értéket vesz fel az összes megkérdezett körében. Ez a szempont a FŐTÁV Zrt. felhasználói számára a legfontosabb a távhőszolgáltatók közül (9,8-as átlagérték). Ebből a szempontból a szolgáltatók gyakorlatát átlagosan 9,0-es értékkel illették a teljes mintában. Ezzel kapcsolatban a legelégedettebb válaszadók a FŐTÁV Zrt. és a SZETÁV Kft. felhasználói köréből kerültek ki (9,6-os átlagérték).

A kutatásban részt vevők többsége, 63 százaléka készpénzáttutalási megbízással (csekkkel) fizeti a távfűtés díját a teljes mintában. További 16-17 százalék csoportos beszédési megbízással, illetve átutalással egyenlíti ki számláját.

A kérdésre válaszolók körében a legismertebb számlafizetési mód a készpénzáttutalási megbízás, 83 százalék spontán módon említette. Az átutalást és a készpénzes fizetést 65-65 százalék, a csoportos beszédési megbízást pedig 53 százalék említette magától.

Az elégedettség átlagértéke a számlafizetés lehetséges módjaival kapcsolatban 9,1 lett országos szinten. Ezzel leginkább a FŐTÁV Zrt. és a Debreceni Hőszolgáltató Zrt. felhasználói vannak megelégedve (9,9-es átlagérték).

A szolgáltatók figyelme a környezetre

Annak fontosságát, hogy a szolgáltató a rendszeres karbantartási munkálatok során tekintettel legyen a lakókörnyezet, munkahely nyugalma, átlagosan 8,9-re értékelték a teljes mintában. Ez leginkább a SZETÁV Kft. felhasználói számára fontos (9,6-os átlagérték).

Azzal kapcsolatban, hogy a szolgáltatók mennyire vannak tekintettel a közvetlen környezet nyugalma, átlagosan 8,9-es értékkel feleltek a válaszadók. A legmagasabb átlagértékeket ennek kapcsán a PÉTÁV Kft. és a SZETÁV Kft. érte el, amelyek teljesítményét felhasználóik 9,6 értékkel minősítették.

Annak fontossága, hogy a távhőszolgáltató „zöld” legyen, átlagosan 8,6 lett országos szinten. Ez a PÉTÁV Kft. és a SZETÁV Kft. felhasználói számára a legfontosabb (9,2-9,3-as átlagértékek). Arra a kérdésre, hogy mennyire tartják „zöldnek” távhőszolgáltatójukat, átlagosan 7,7-es értékkel minősítettek a kutatásban részt vevők. Ennek kapcsán a SZETÁV Kft. felhasználói nyilatkoztak a legpozitívabban (9,2-es átlagérték).

A megkérdezett felhasználók 11 százaléka lenne hajlandó magasabb díjat fizetni annak érdekében, hogy távhőszolgáltatója „zöldebb” legyen a teljes mintában. Legmagasabb arányban a MIHŐ Kft., a GYŐR-SZOL Zrt. és a PÉTÁV Kft. felhasználói válaszoltak igennel (16-18 százalék).

A kérdésre válaszolók 53 százaléka 1-5%-kal fizetne többet annak érdekében, hogy szolgáltatója „zöldebb” legyen. Azok aránya, akik akár 6-10%-kal is hajlandóak lennének többet rááldozni az összegre, 28 százalék. Szolgáltatók szerinti bontás alapján azt tapasztaljuk, hogy a PÉTÁV Kft. felhasználóinak 51 százaléka választotta a 6-10% közé eső kategóriát. További 16 százalékuk még magasabb, 11-20% közé eső kategóriát választott (szemben a teljes mintában mért 5 százalékkal).

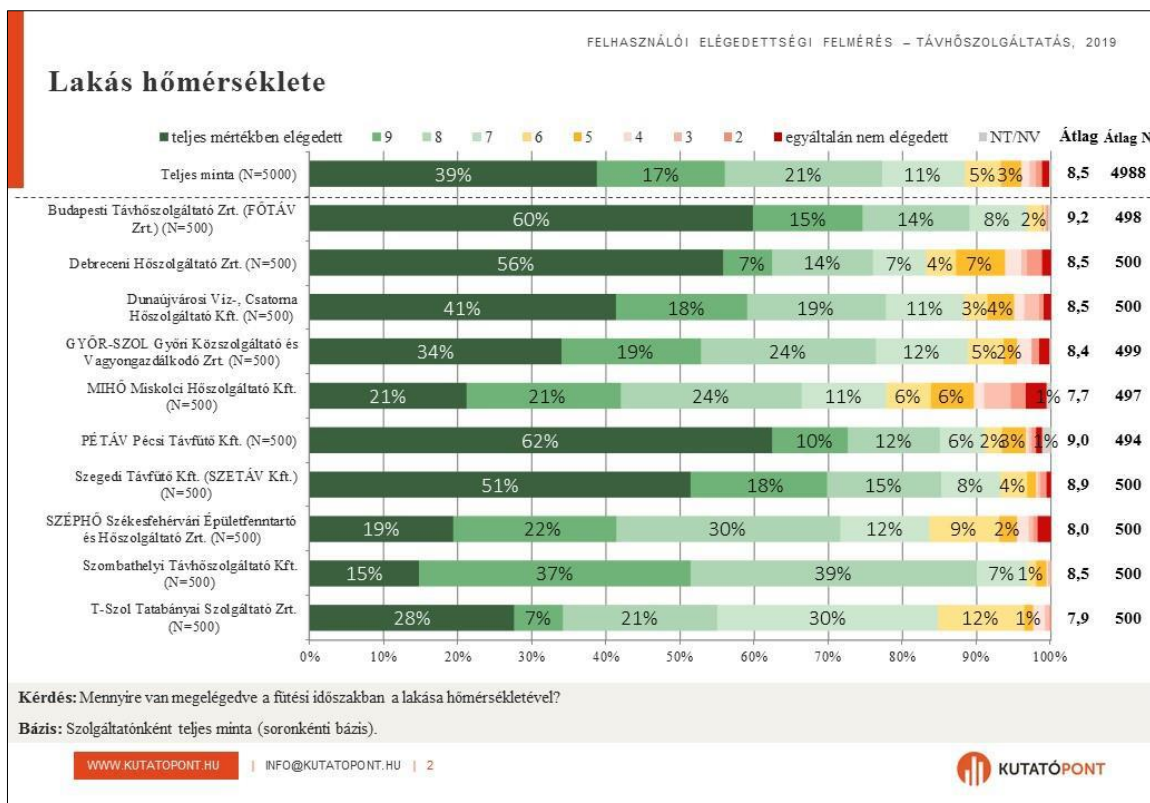
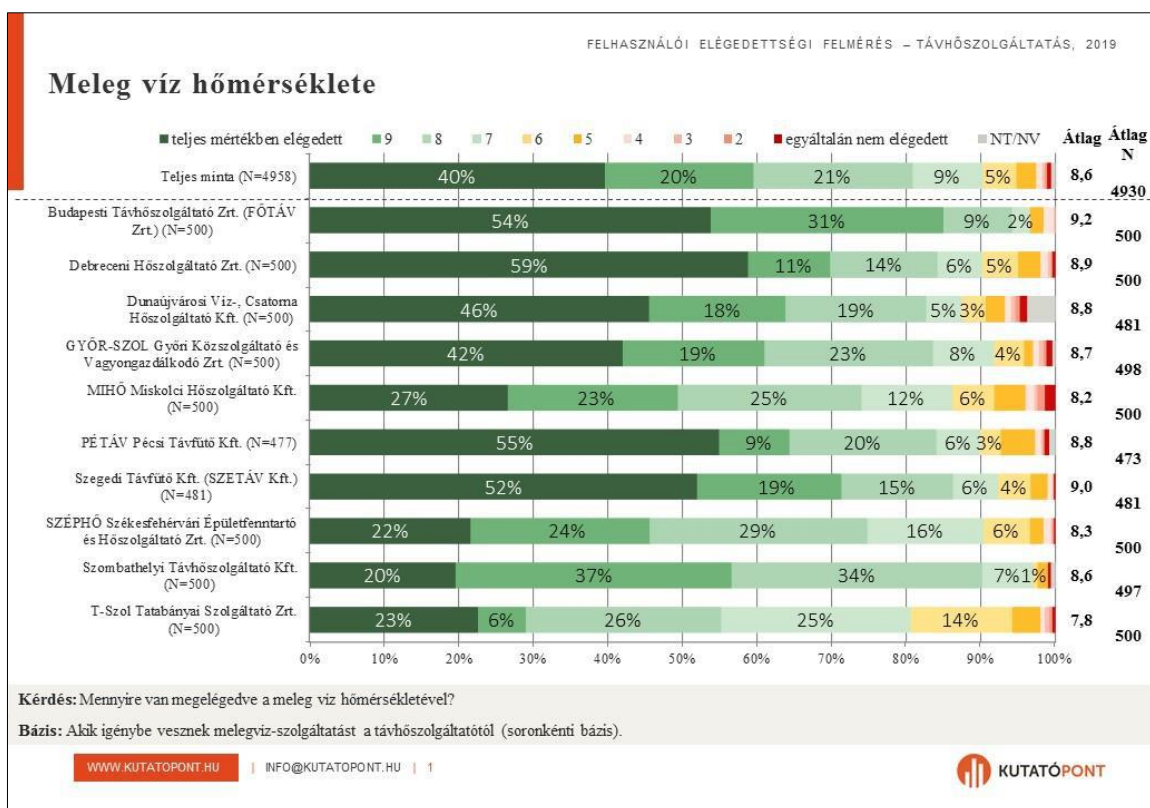
Összegzés

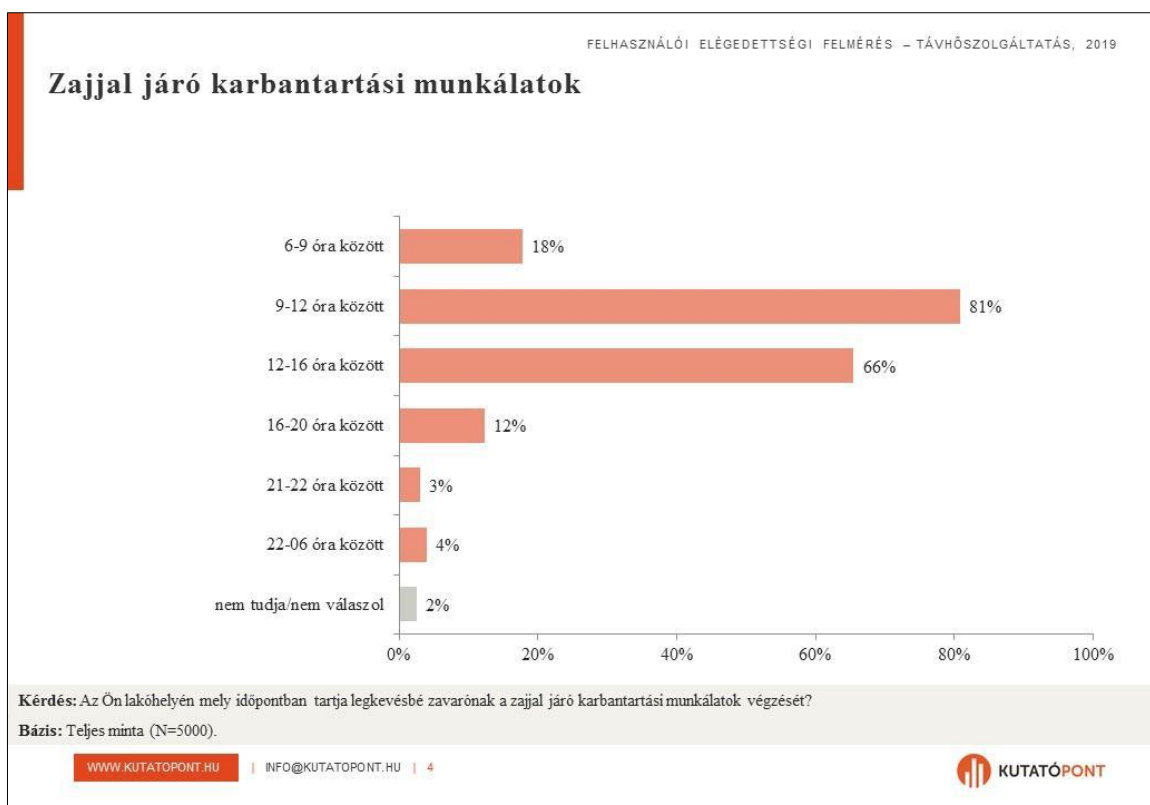
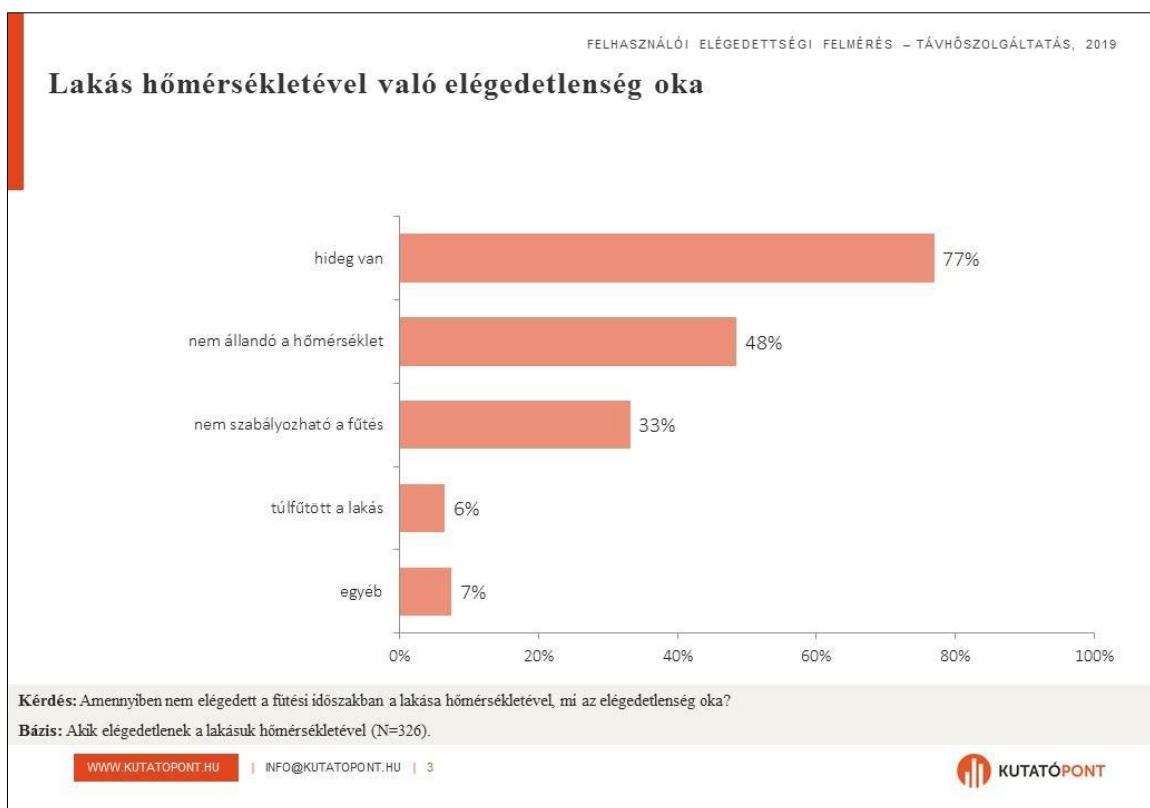
A kutatásban részt vevő felhasználók az igénybe vett távfűtés minőségével kapcsolatos elégedettségüket összességében átlagosan 8,3-as értékkel illették. A legmagasabb átlagérték ennek kapcsán a PÉTÁV Kft. és a SZETÁV Kft. felhasználói körében született (8,8).

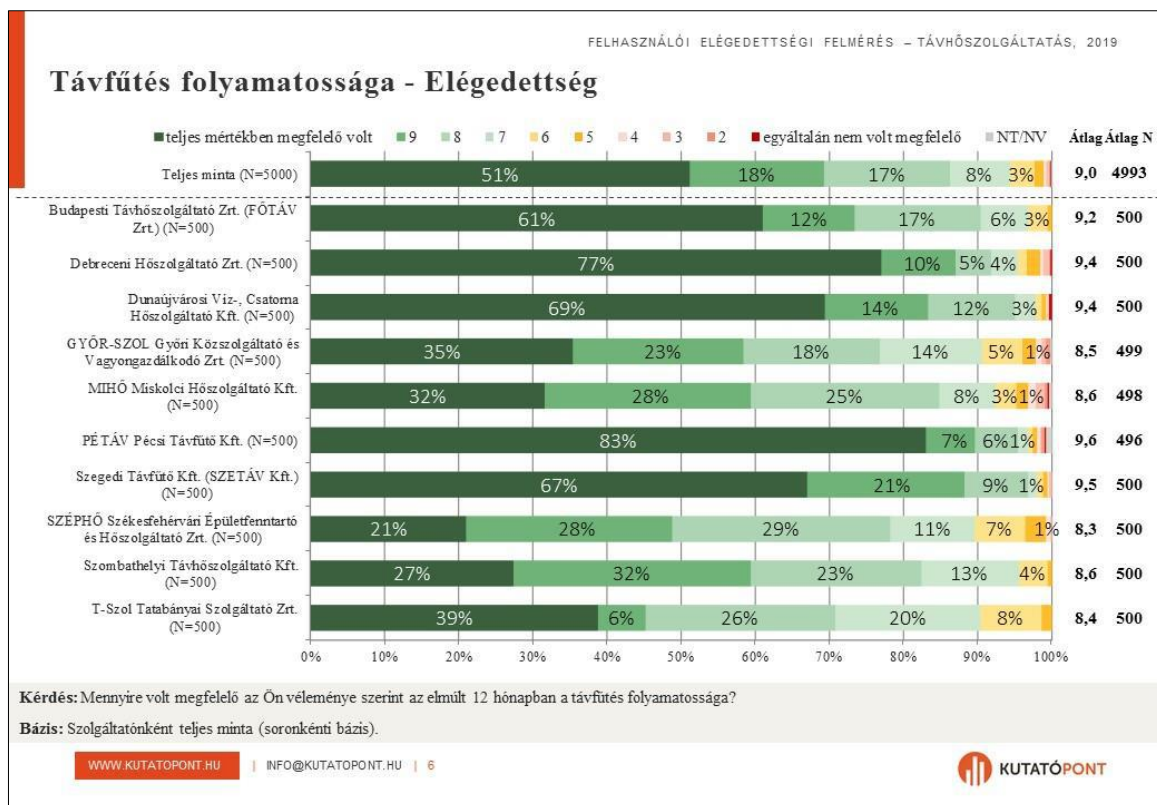
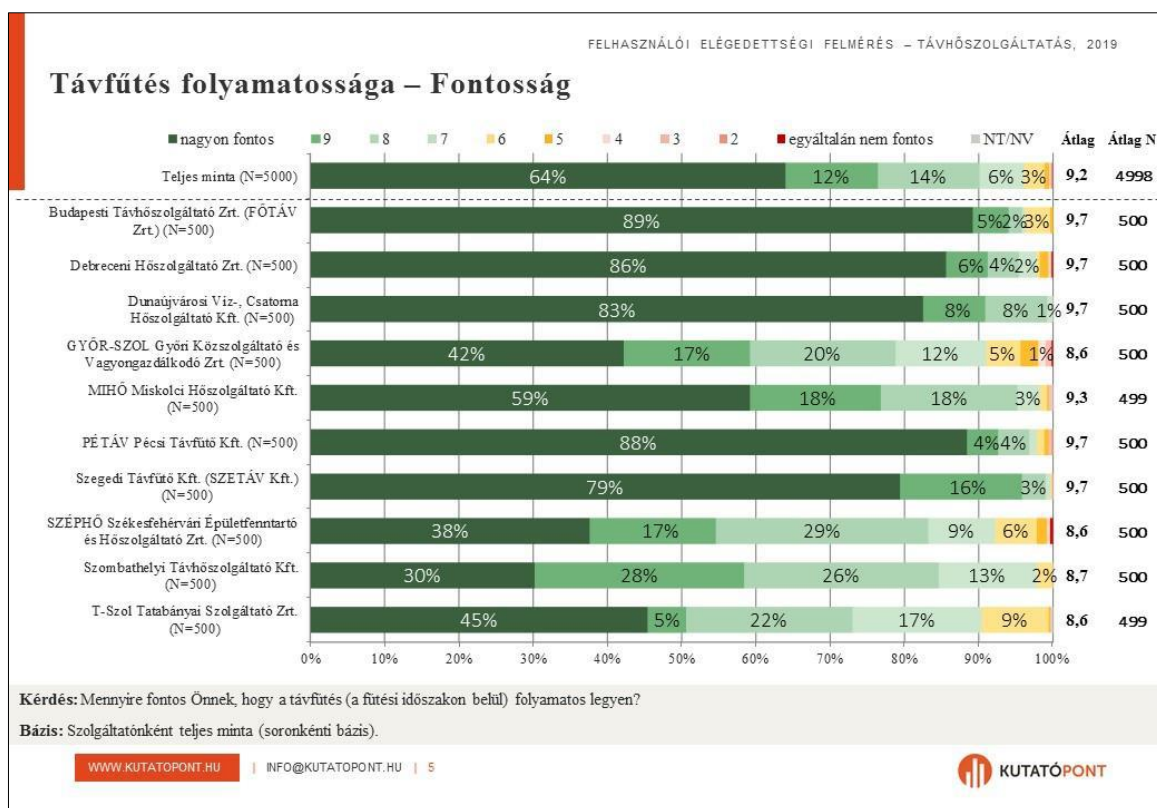
Összességében átlagosan 8,4-es értéket ért el a melegvíz-szolgáltatás minősége a teljes mintában. Ezzel leginkább a SZETÁV Kft., a Debreceni Hőszolgáltató Zrt. és a PÉTÁV Kft. felhasználói vannak megelégedve (8,8-8,9-es átlagértékek).

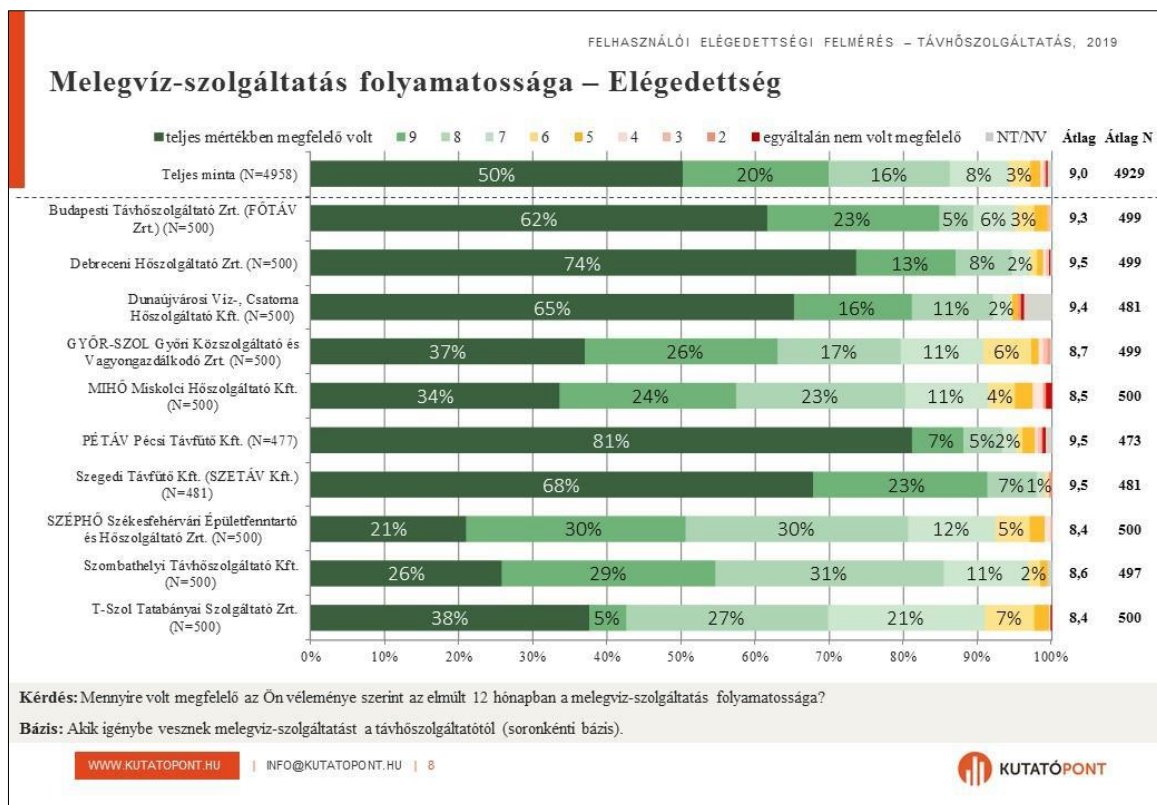
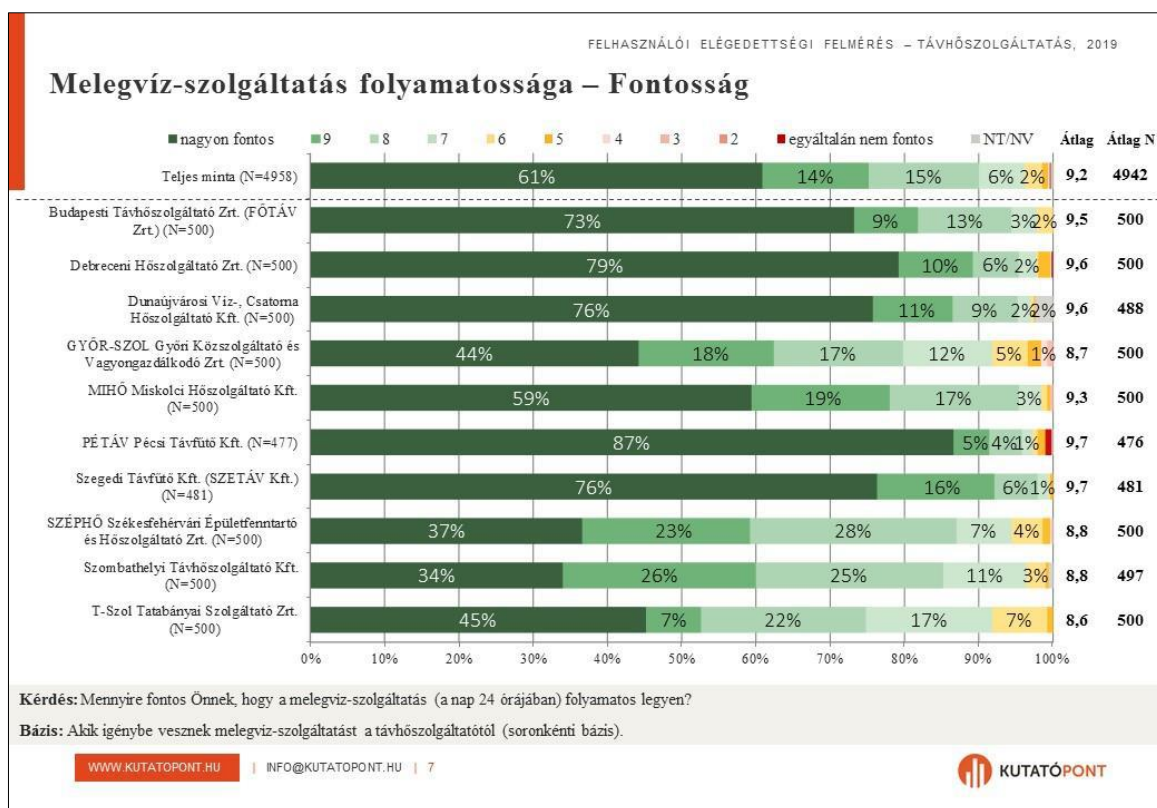
A szolgáltatók ügyfélbarát hozzáállását a válaszadók átlagosan 8,6-os értékkel minősítették országos szinten. Ezt illetően a SZETÁV Kft. szerepel a rangsor élén, felhasználói 9,0-es értékkel osztályozták a szolgáltatójukat átlagosan.

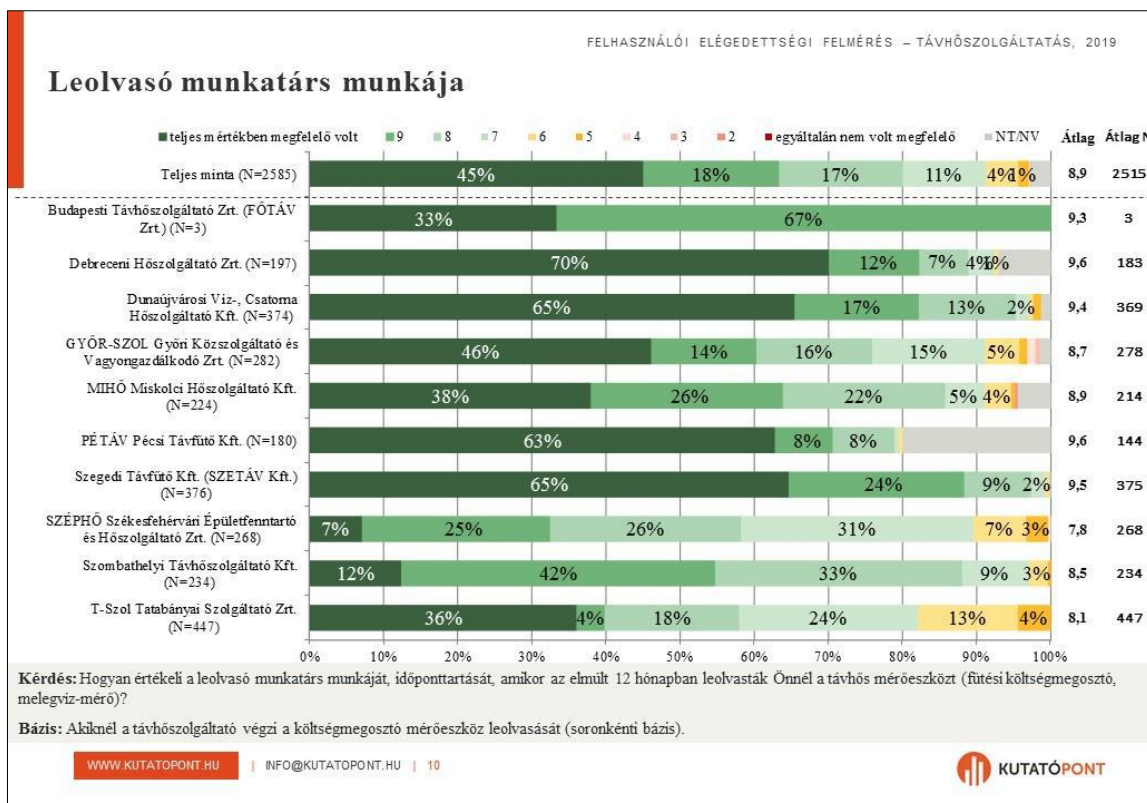
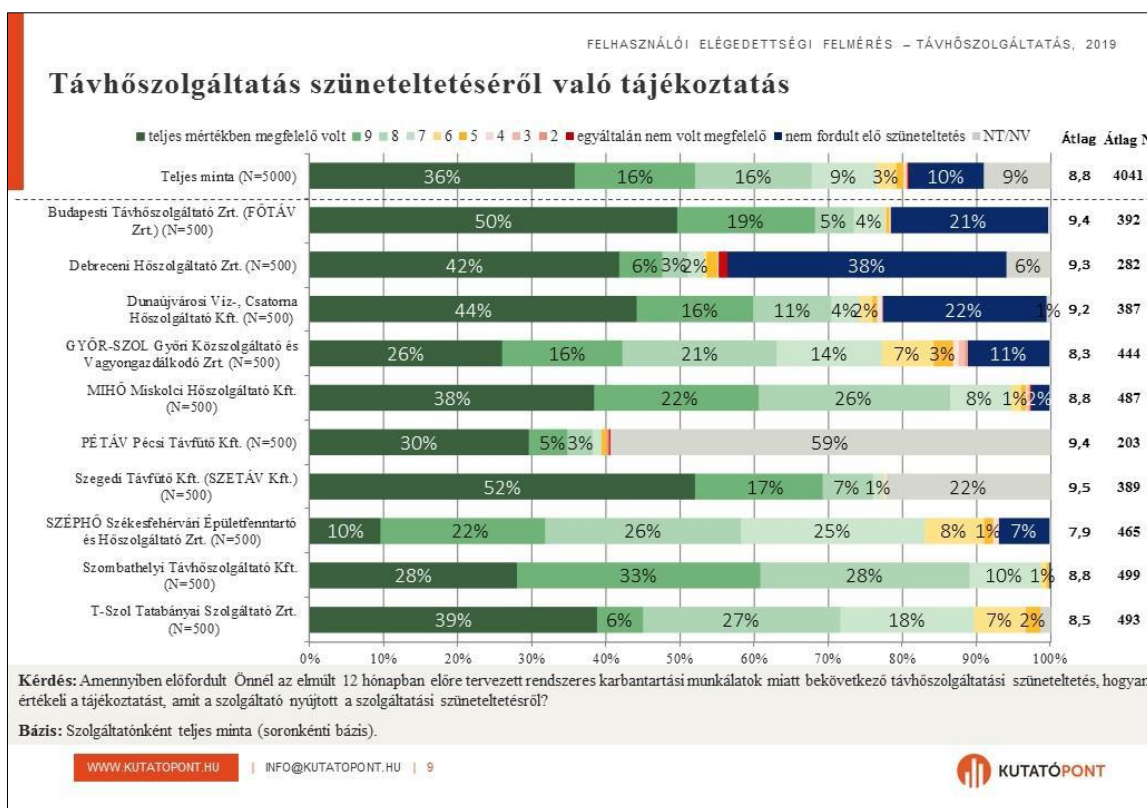
Mindent figyelembe véve, a távhőszolgáltatók tevékenységét átlagosan 8,5-ös értékkel illették a megkérdezett felhasználók a teljes mintában. A legmagasabb átlagértéket (9,0) a SZETÁV Kft. érte el felhasználói körében.

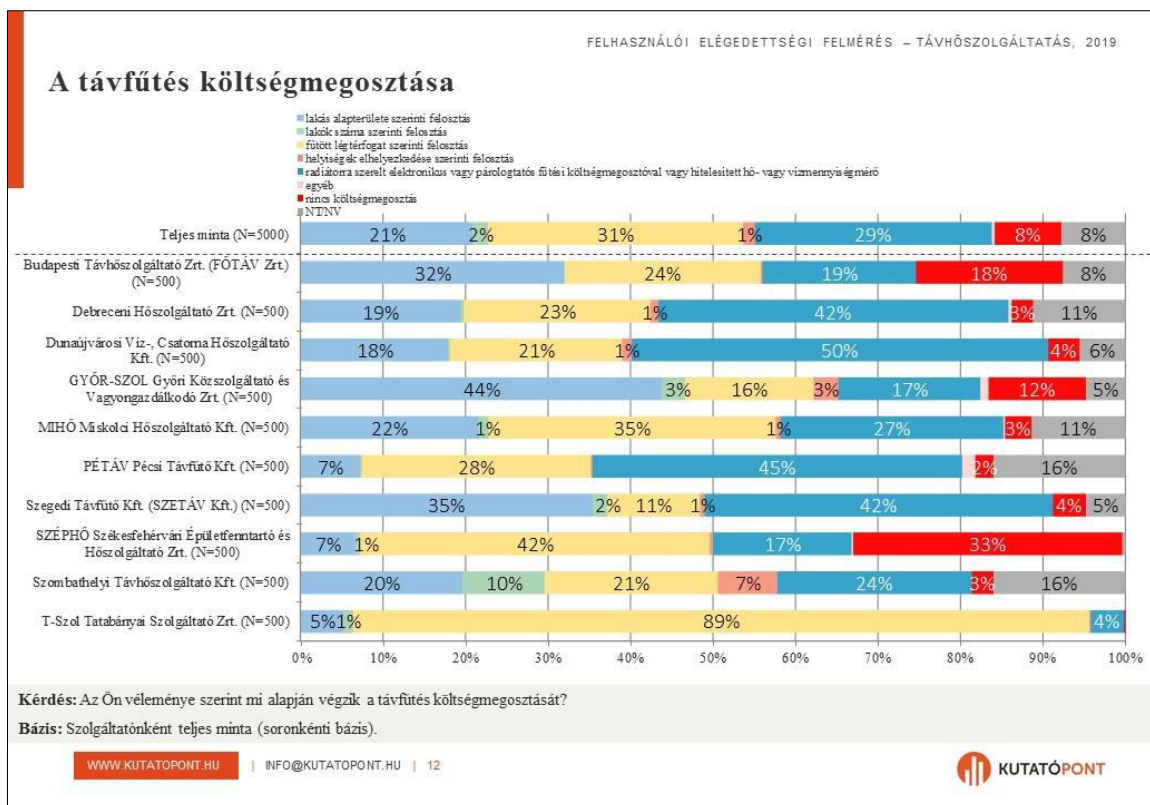
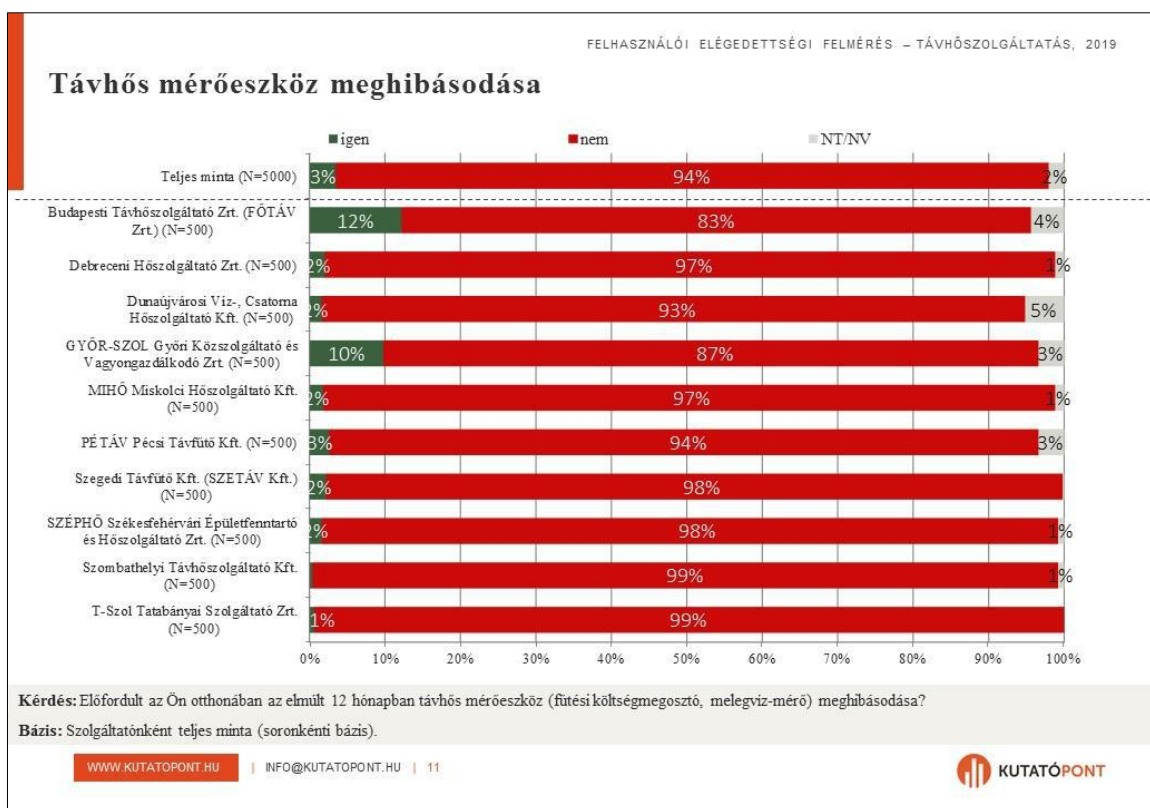


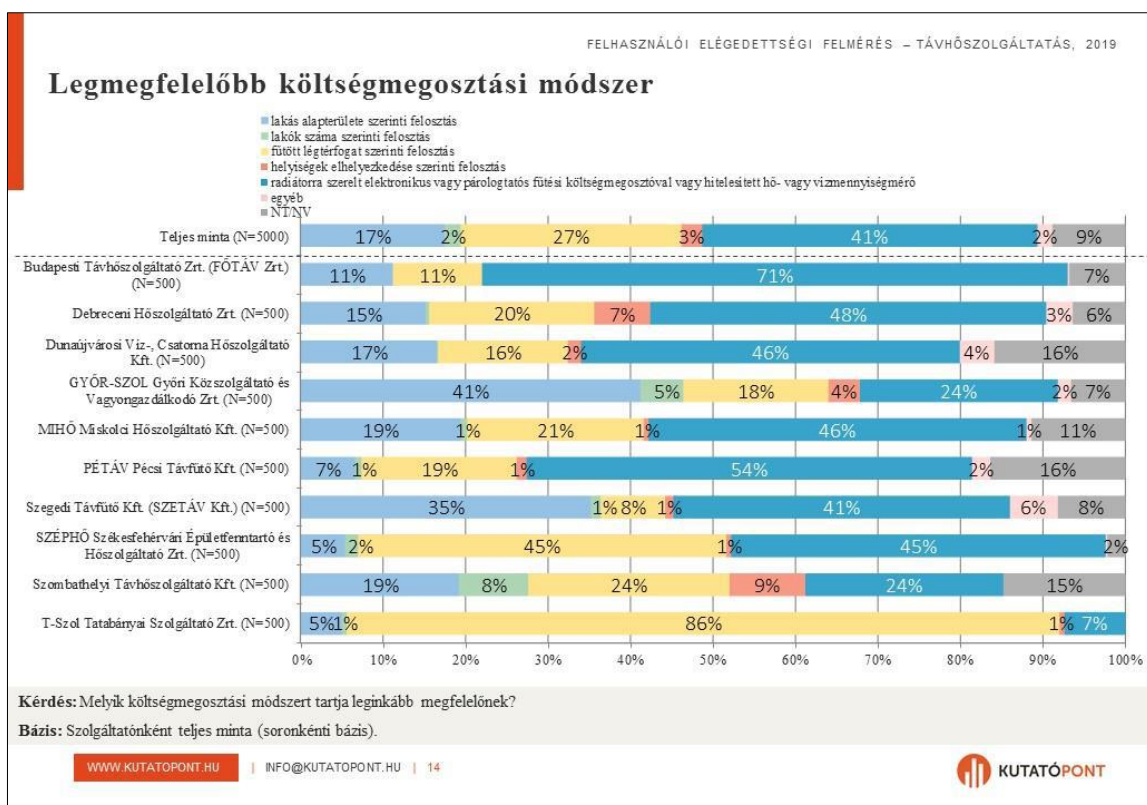
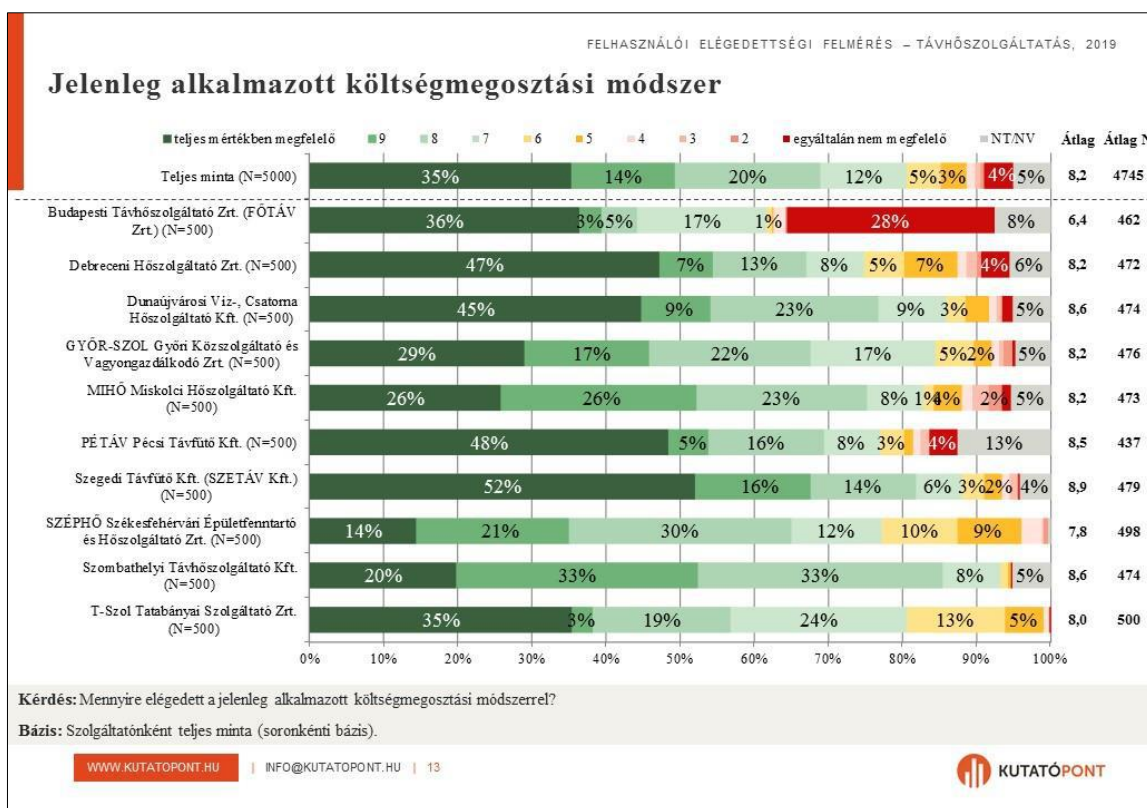


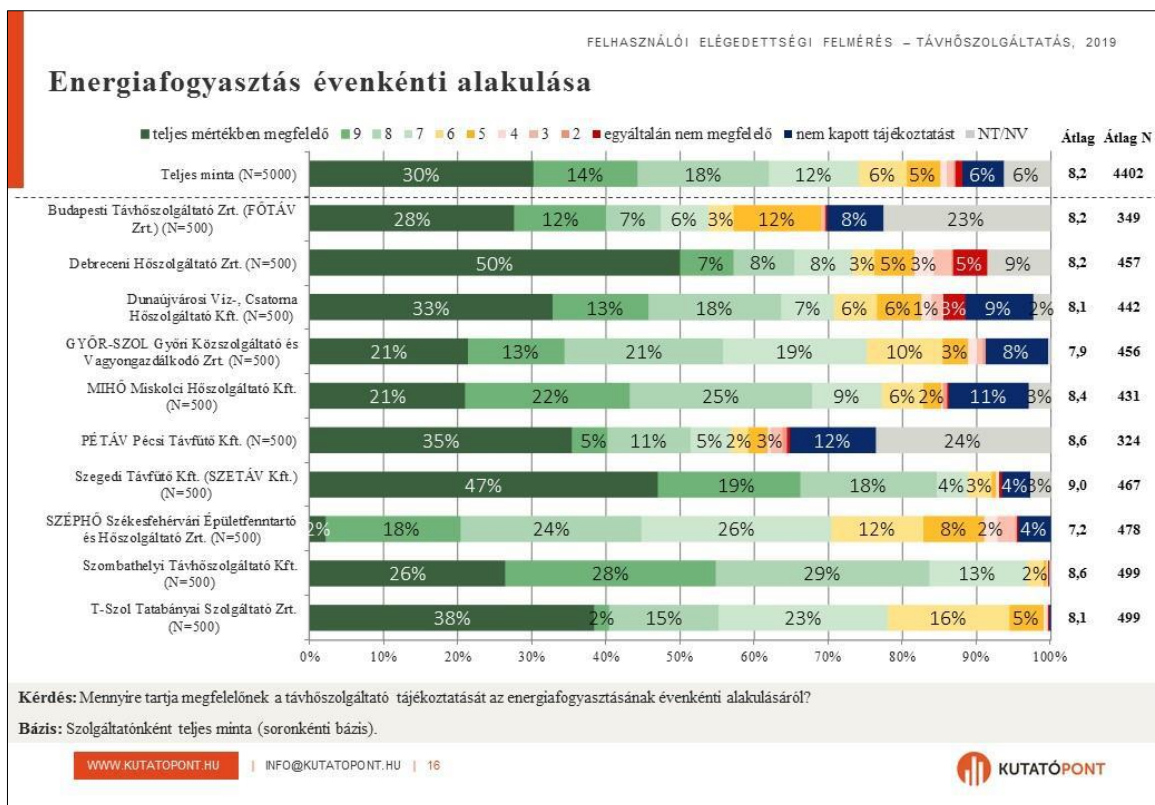
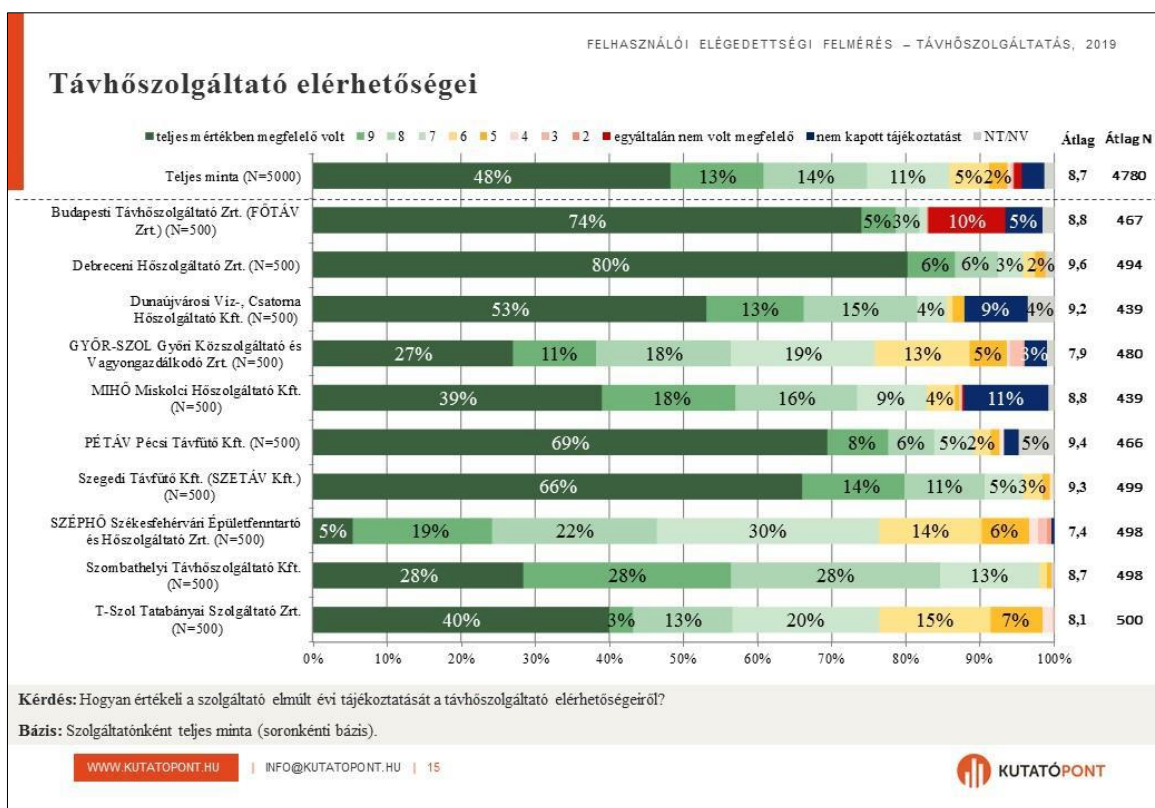






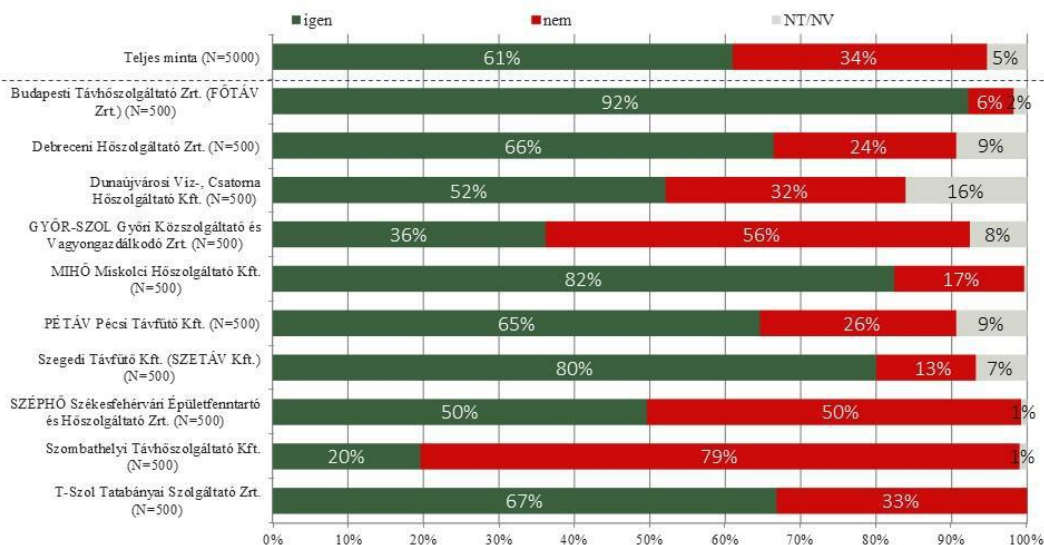






Hírlevél

FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS – TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS, 2019



Kérdés: Szokott Ön hírlevelet kapni a távhőszolgáltatótól?

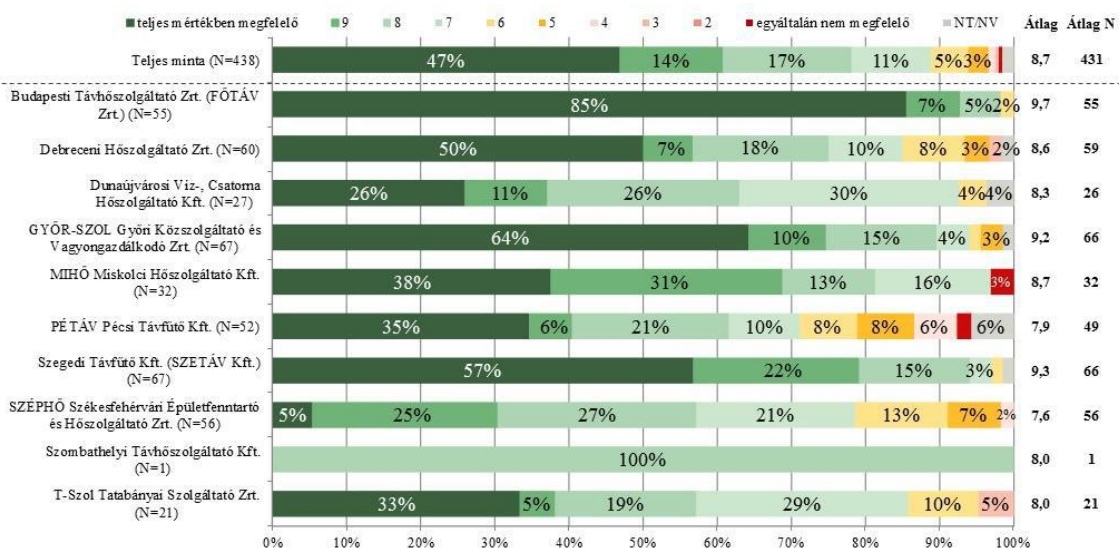
Bázis: Szolgáltatónként teljes minta (soronkénti bázis).

WWW.KUTATOPONT.HU | INFO@KUTATOPONT.HU | 17



Honlap tartalma

FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS – TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS, 2019

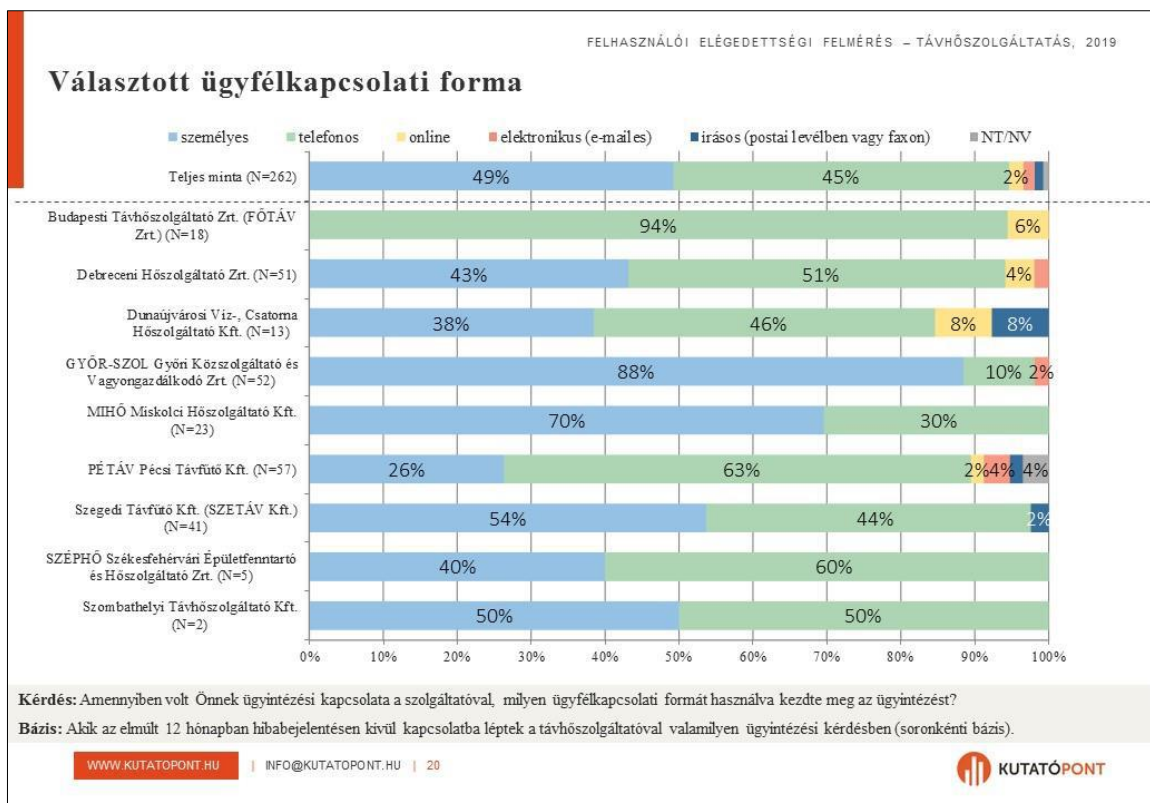
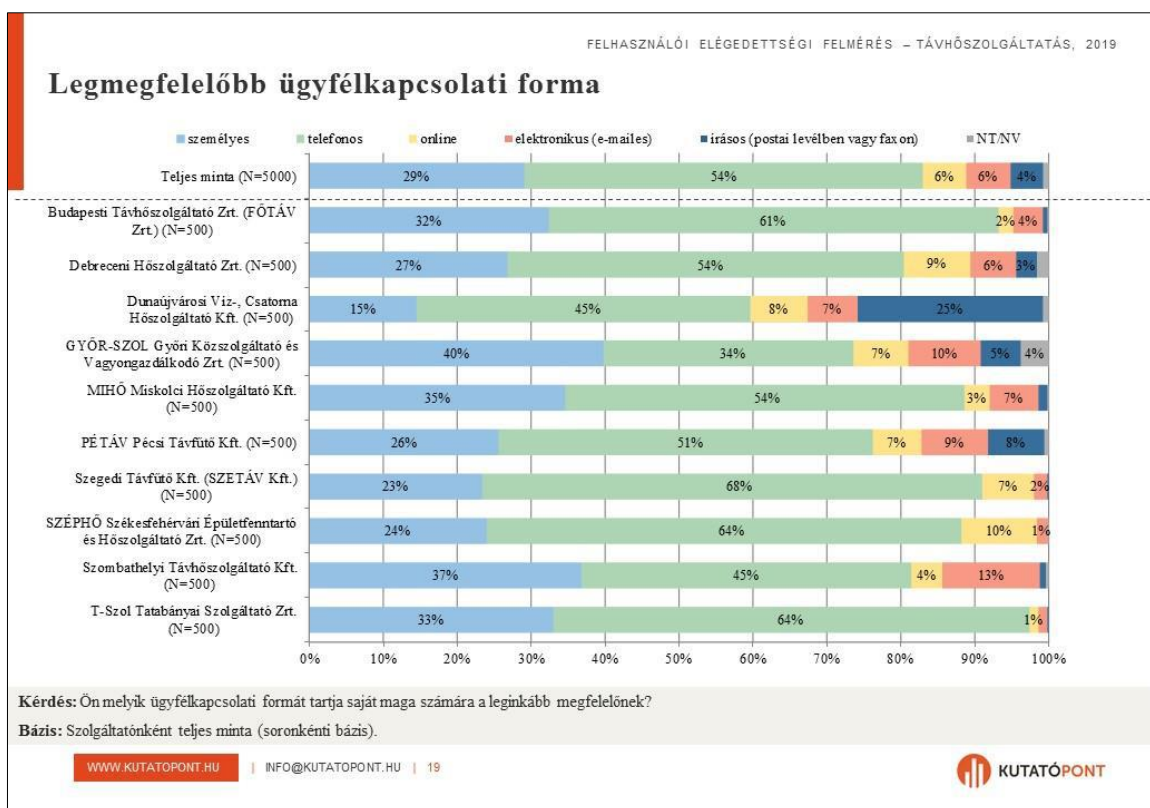


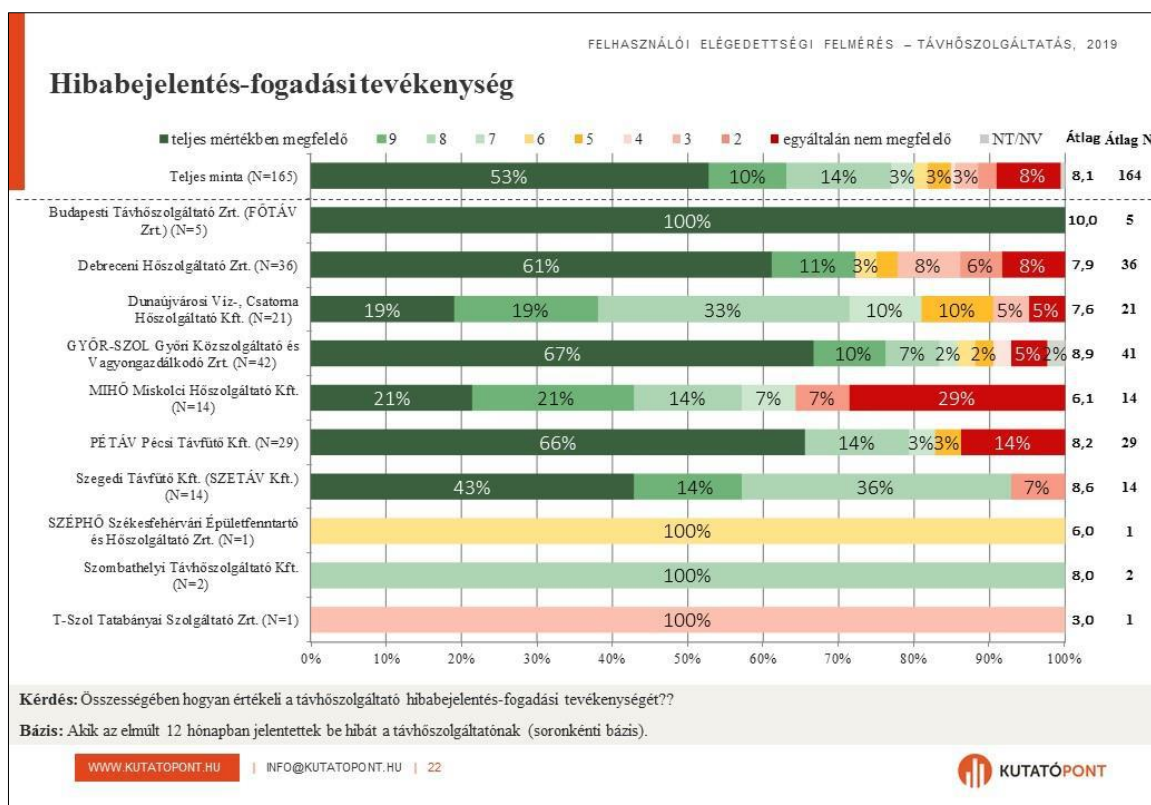
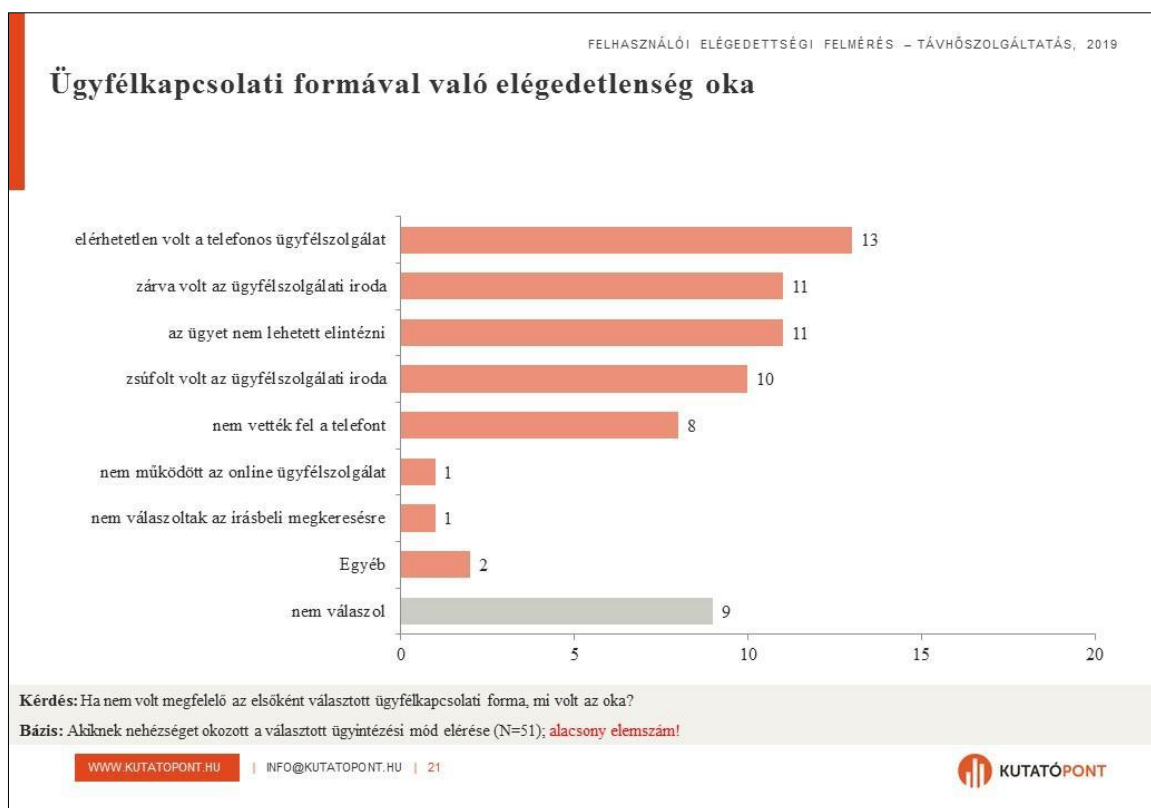
Kérdés: Milyennek tartja a honlapot tartalmi szempontból?

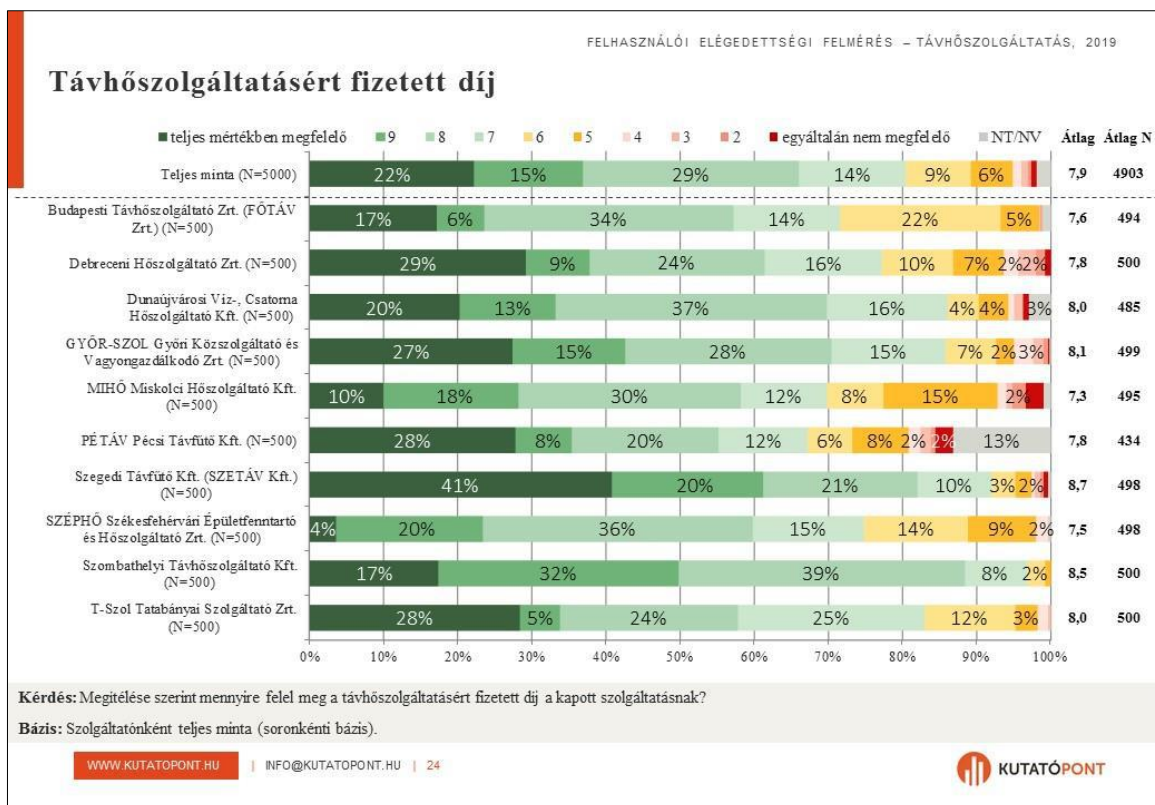
Bázis: Akik meglátogatták az elmúlt 12 hónapban a távhőszolgáltató honlapját (soronkénti bázis).

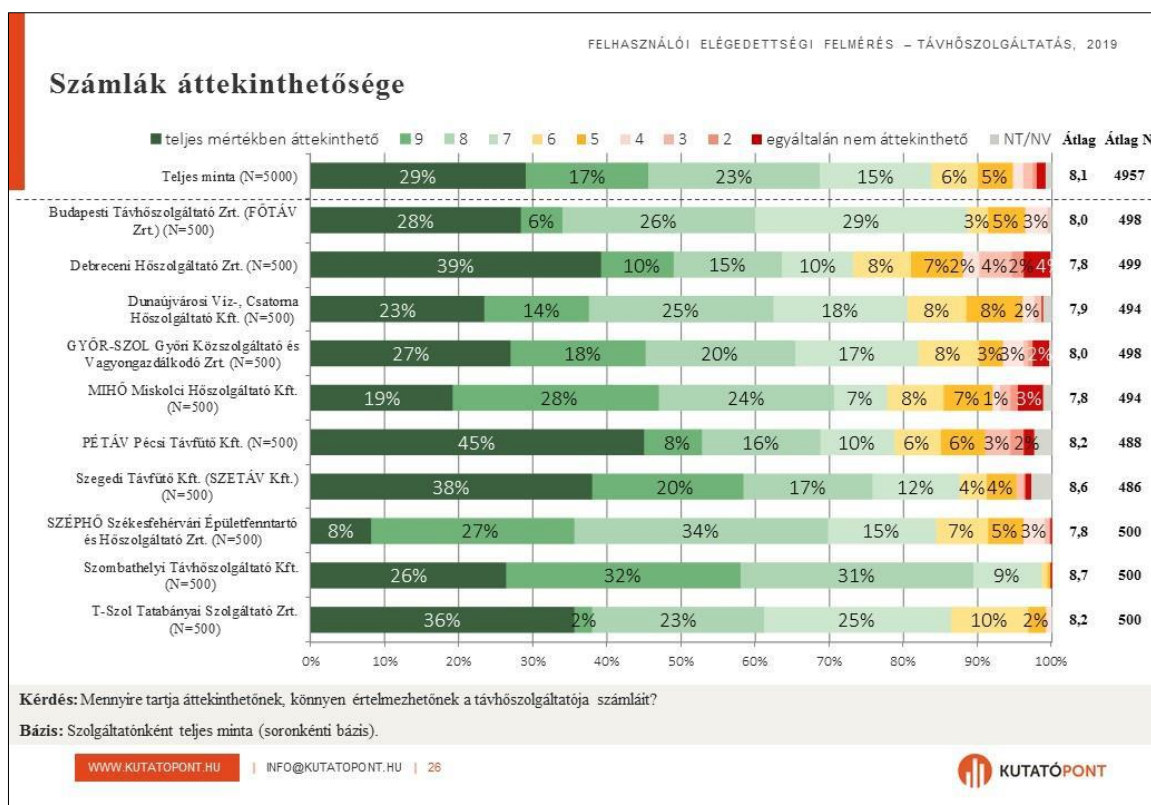
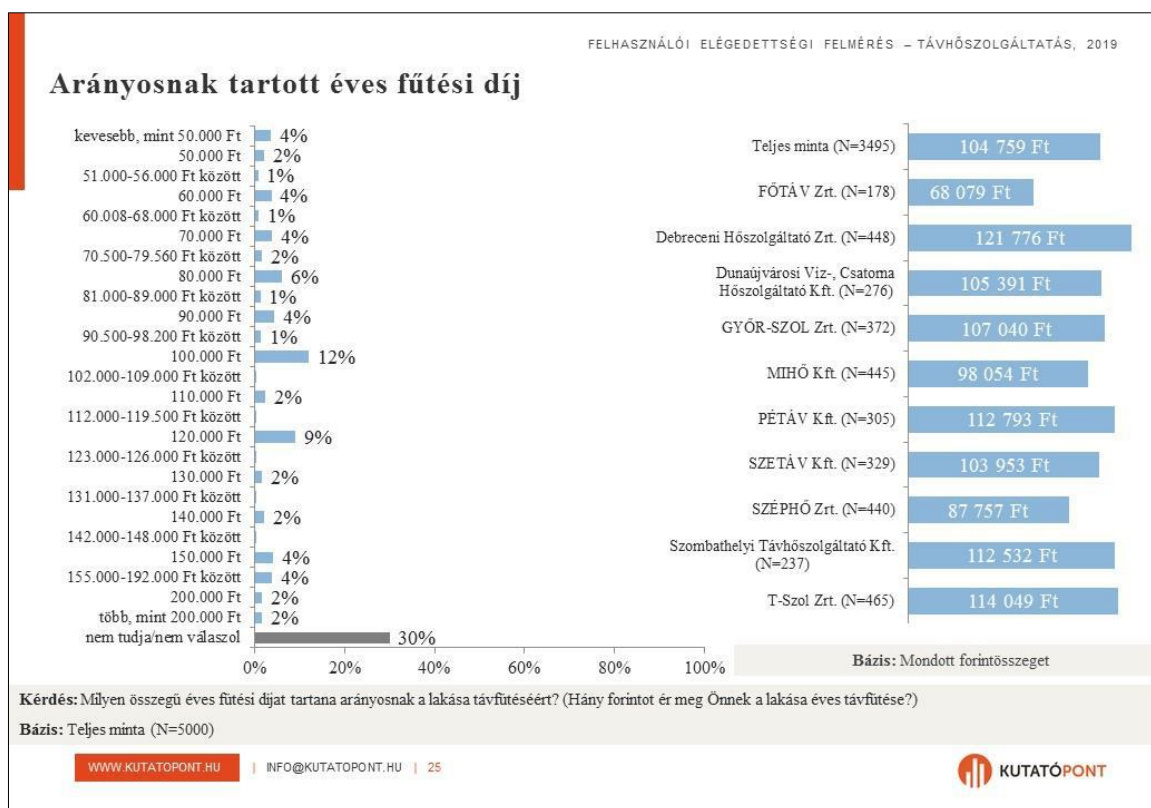
WWW.KUTATOPONT.HU | INFO@KUTATOPONT.HU | 18

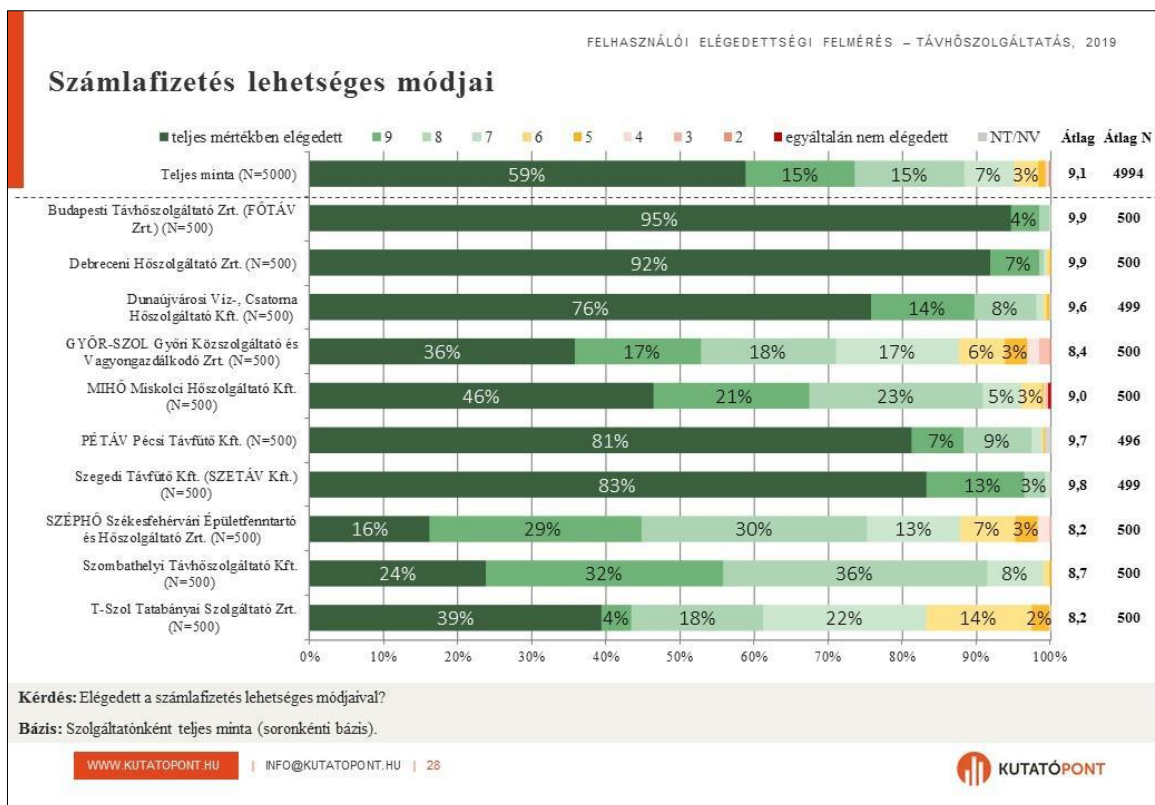
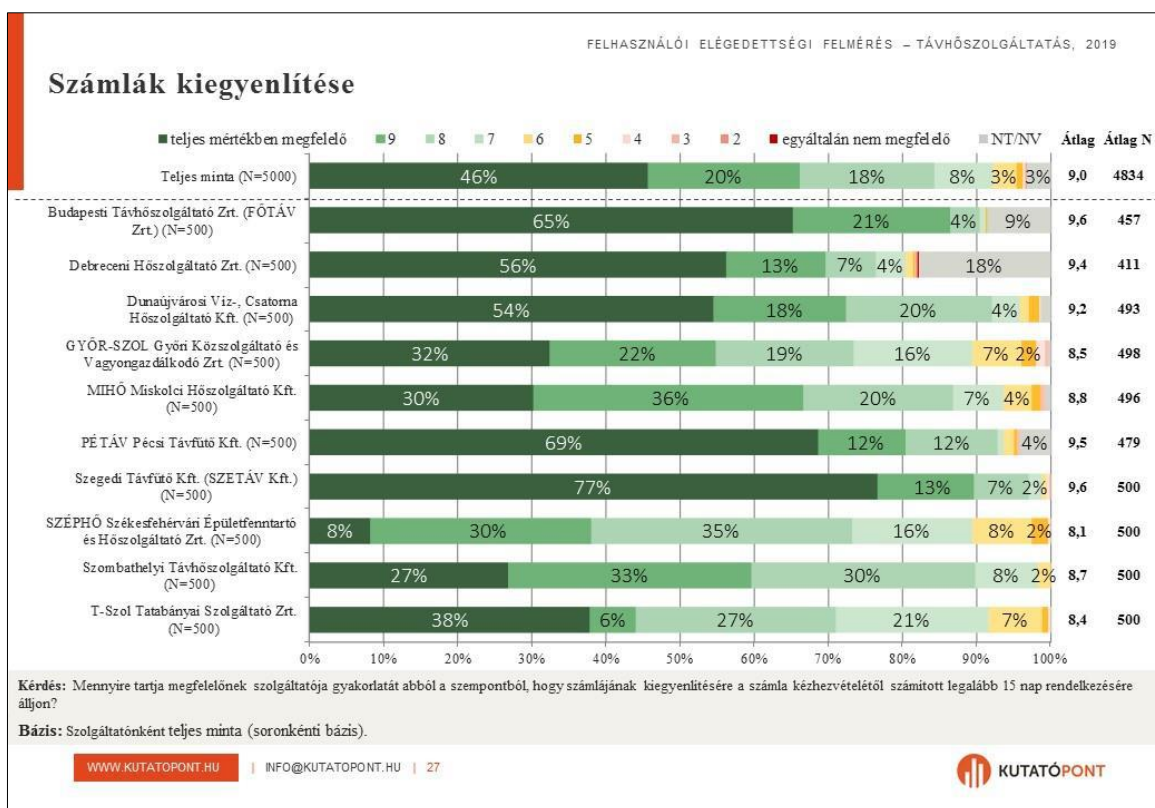


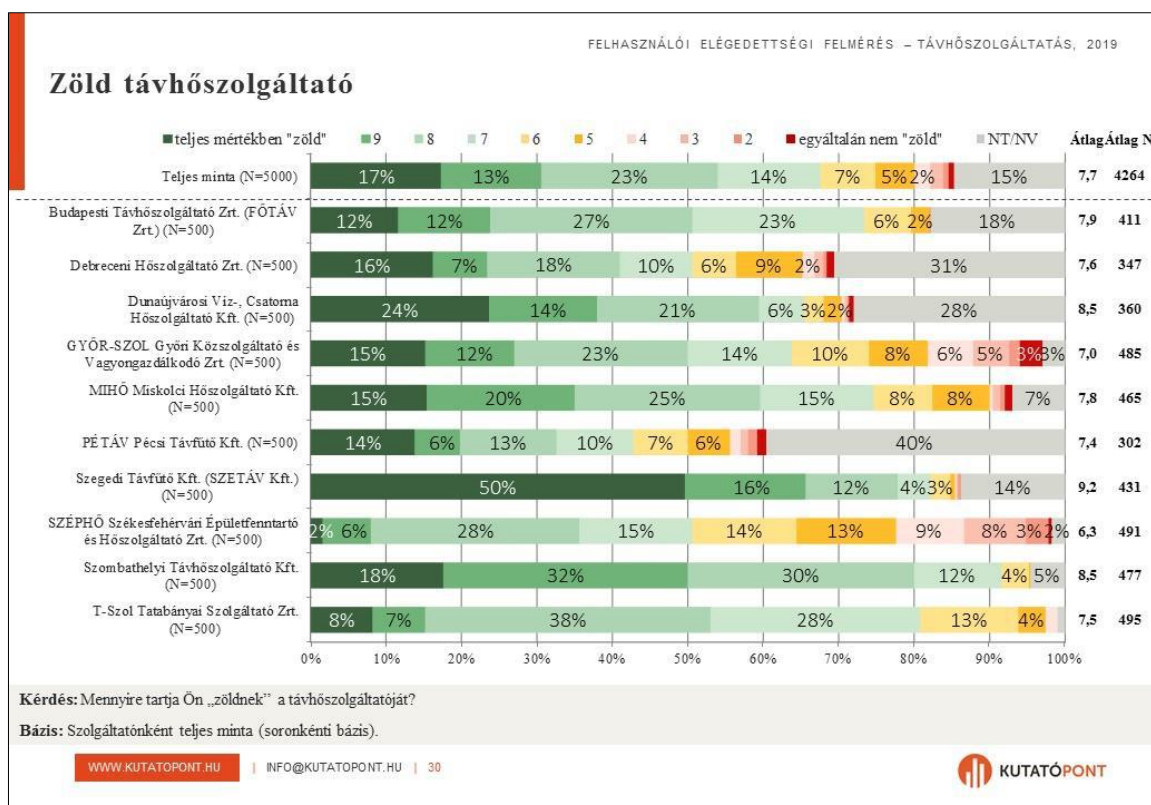
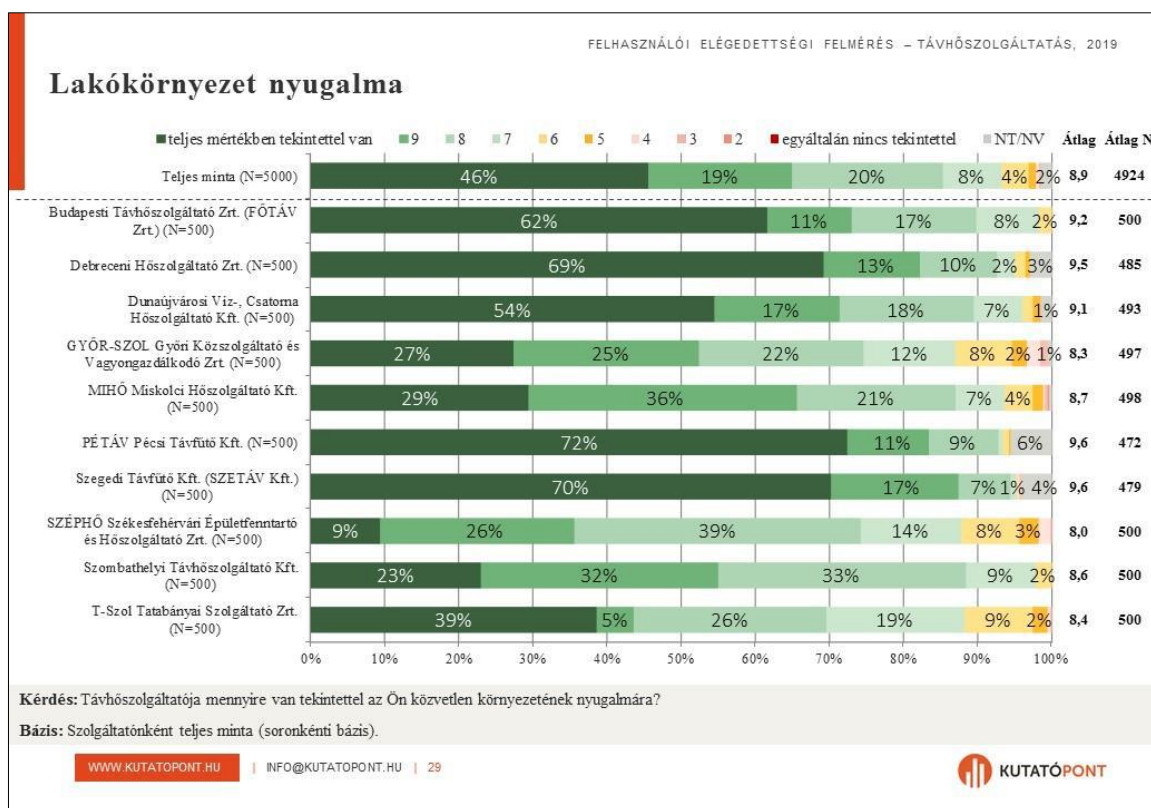


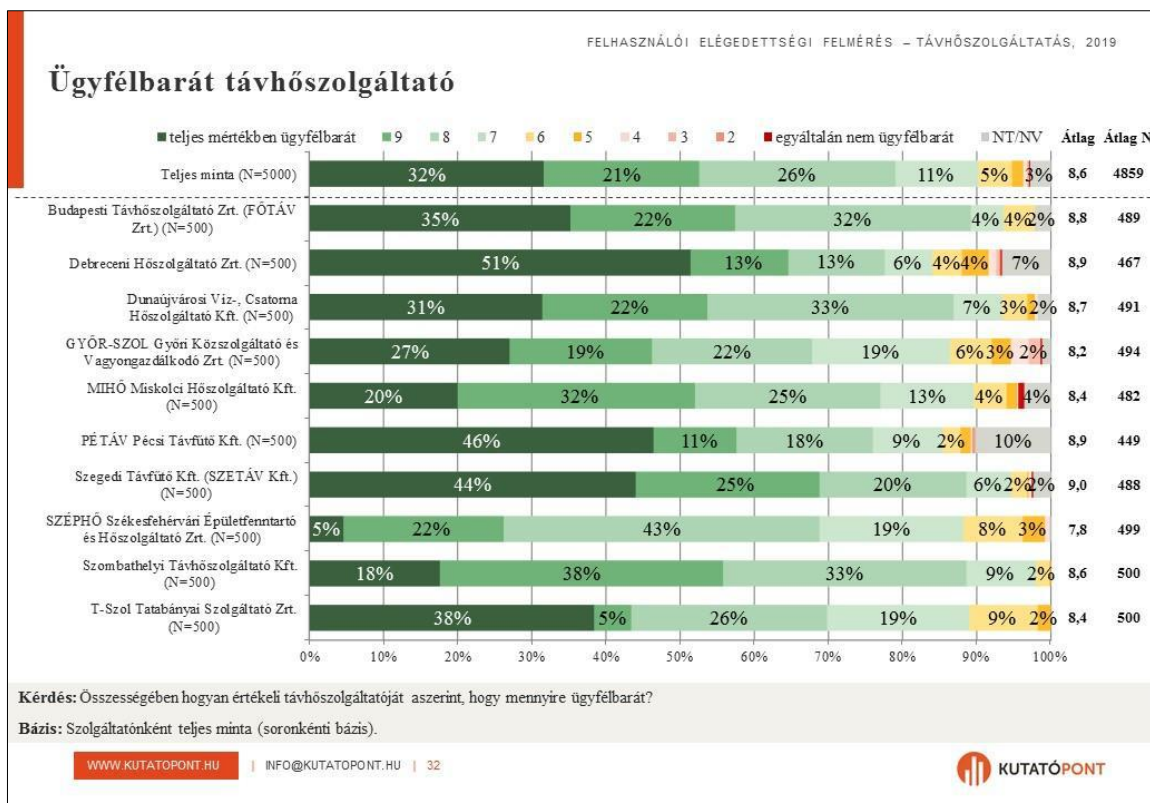
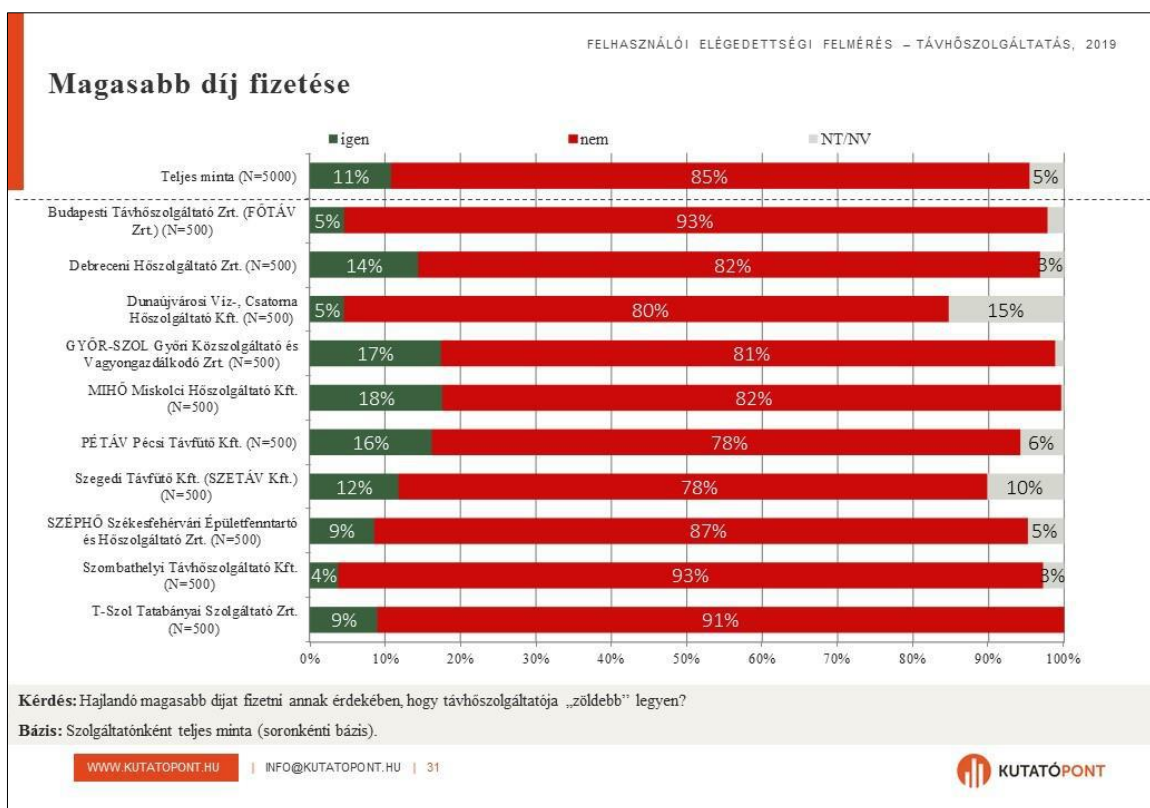


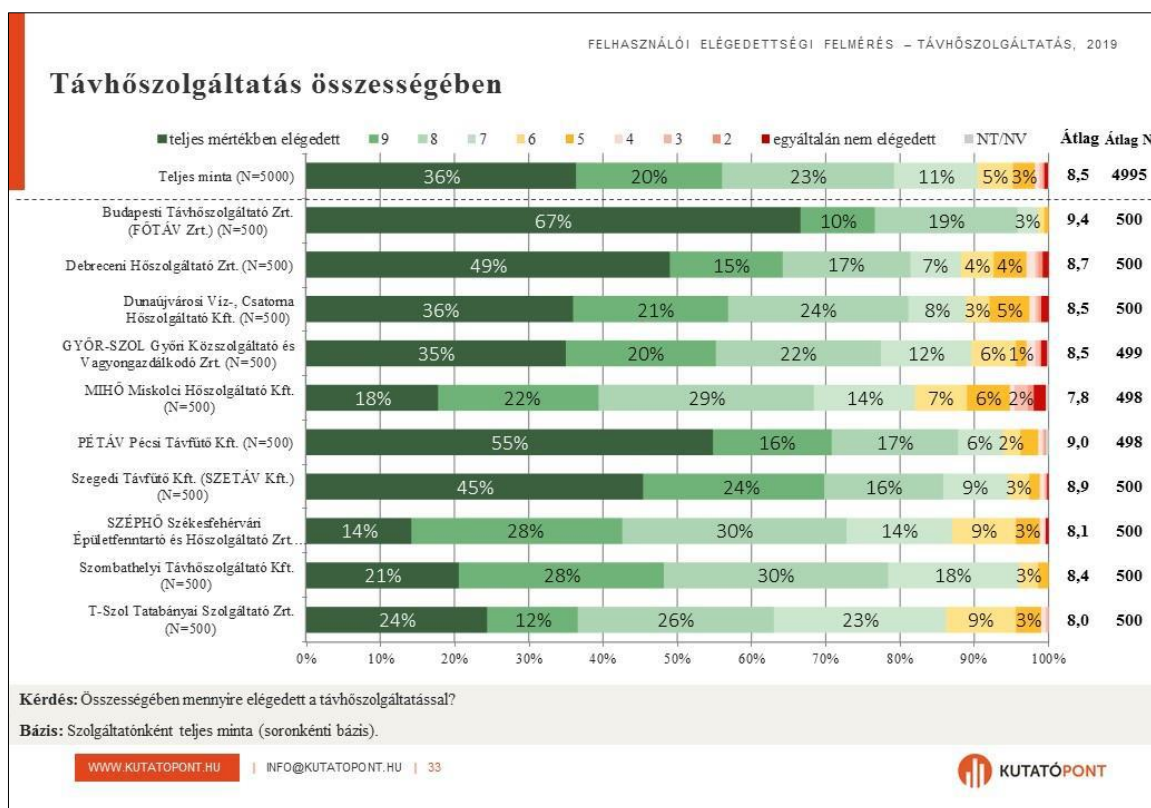












KIEGÉSZÍTŐ FELMÉRÉS

Vezetői összefoglaló

A kutatásban részt vevők egyharmadának a személyes, további 34 százaléknak a telefonos ügyfélkapcsolati forma a legideálisabb. Az ügyintézés során leginkább a szakszerűsége figyelnek oda a felhasználók, átlagosan 9,6-os értékkel illették ennek fontosságát országos szinten.

Az elmúlt két hónapban a válaszadók egytizede fordult panasszal távhőszolgáltatójához a teljes mintában. Körükben a panaszkezelés egyes elemei és összességében a panaszkezelési tevékenység 6,9-8,0 közötti értékeket vesz fel átlagosan. Leginkább a szolgáltató elérhetőségével elégedettek a felhasználók, legkevésbé pedig az ügyintézés eredményességét tartják megfelelőnek.

Legutóbb, amikor nem panaszügyben fordultak távhőszolgáltatójukhoz a megkérdezettek, 45 százalék személyesen, 44 százalék telefonon keresztül vette fel a kapcsolatot. Interneten 8 százalék, e-mailben pedig 3 százalék fordult szolgáltatójához.

A személyes ügyfélszolgálatnál kapcsolatos kérdések értékelésekor 8,6-9,5 közötti átlagpontoszámokat értek el a szolgáltatók a teljes mintában. Leginkább az ügyintézés szakszerűségét minősítették pozitívan a felhasználók.

A telefonos ügyfélszolgálatnál kapcsolatban 7,6-9,5 közötti átlagértékekkel illették a szolgáltatókat a teljes mintában. A legmagasabb átlagpontoszám az ügyintéző segítőkészsége kapcsán született, míg a legalacsonyabb az ügyfélszolgálat elérhetőségének gyorsasága mentén.

Az online ügyintézés értékelésekor 8,4 (online felület kezelhetősége) és 8,8 (eredményesség) közötti átlagokat értek el a szolgáltatók a teljes mintában. Az e-mailes ügyintézés során leginkább a kommunikációs stílussal elégedettek a felhasználók (9,0), legkevésbé pedig az e-mailre küldött érdemi válasz reakcióidejével (7,6).

A kutatás háttere, módszertana

Az adatfelvétel módja 1670 fő megkérdezésével, 10 perces kérdőív segítségével, telefonos (CATI) módszerrel és online önkitöltős módon történt. A kutatás célcsoportja a hazai távhőszolgáltatást igénybe vevő, 18 év feletti, magyarországi lakosok. (Az adatfelvétel 2019 szeptemberében, novemberében és 2020 januárjában zajlott.)

Eredmények

A különböző ügyfélkapcsolati formák igénybevétele

A teljes mintában közel azonos arányban választották a megkérdezett felhasználók a személyes (33%), illetve a telefonos (34%) ügyfélkapcsolati formát mint leginkább megfelelő ügyintézési módot. A válaszadók 15 százaléka intézi ügyeit legszívesebben online, 13 százalék pedig az e-mailes válaszlehetőséget jelölte meg. A MIHŐ Kft. és a

Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. esetében többségben vannak azok, akiknek a személyes forma a legideálisabb (64 és 81 százalék). A SZETÁV Kft. felhasználóinak 51 százaléka intézkedik általában online, és további 22 százaléka e-mailben.

A leginkább megfelelő ügyfélkapcsolati forma könnyű elérése a teljes mintában 65 százalék számára nagyon fontos szempont. Szolgáltatók szerinti bontásban minden esetben a felhasználók többsége a 10-es értéket választotta. A szolgáltatók esetében 9,0 vagy a feletti átlagértékekkel minősítettek ennek kapcsán.

Az ügyintézés gyorsasága 67 százalék számára kiemelten fontos országos szinten. Az egyes szolgáltatók tekintetében ezt a szempontot is a többség 10-es értékkel minősítette. Ezen tényező kapcsán 9,1 vagy a feletti átlagokkal osztályoztak a kutatásban részt vevő szolgáltatók felhasználói.

A három szempont közül az ügyintézés szakszerűsége a legfontosabb a megkérdezettek véleménye alapján, a teljes szolgáltatói körben 83 százalék a 10-esre értékelők tábora. Az átlagértékek is rendkívül magasak ebben a kérdésben, 9,5 vagy a feletti az egyes szolgáltatók körében.

Amikor az elmúlt 2 hónapban (hibabejelentésen kívül) kapcsolatba léptek a válaszadók a távhőszolgáltatóval, körülbelül 40-40 százalék a személyes, illetve a telefonos módot választotta először. A MIHŐ Kft., a SZÉPHŐ Zrt. és a Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. felhasználóinak jelentős többsége (70-88 százalék) személyesen kezdett az ügyintézésbe. A Debreceni Hőszolgáltató Zrt. felhasználóira inkább a telefonos forma volt a jellemző (68 százalék), a SZETÁV Kft. esetében pedig a fogyasztók 46 százaléka online módon, 11 százaléka e-mailben lépett kapcsolatba szolgáltatójával.

A kérdésre válaszolók körében a többségnek, 80 százaléknak nem volt szüksége arra, hogy egyéb ügyintézési módot is igénybe vegyen. Azok körében, akiknek igen, 32 százalék személyes, 29 százalék telefonos, 16 százalék pedig e-mailes formára váltott a teljes mintában.

Legutóbb, amikor nem panaszügyben fordultak a felhasználók távhőszolgáltatójukhoz, közel azonos arányban választották a személyes, illetve a telefonos formát (44-45 százalék) országos szinten. Online a megkérdezettek 8 százaléka, e-mailben pedig csupán 3 százalék fordult szolgáltatójához.

Panaszkezelés²

A teljes mintában minden tizedik válaszadó fordult panasszal az elmúlt két hónapban távhőszolgáltatójához. A legalacsonyabb arányban a SZÉPHŐ Zrt. és a Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft. felhasználói válaszoltak igennel (2-3 százalék). A reklamációval élők körében 64 százalék telefonon, 25 százalék személyesen jelezte problémáját a szolgáltatónak.

A szolgáltató elérhetőségét a teljes mintában átlagosan 8,0-ra értékelték a megkérdezettek. Szolgáltatók szerinti bontásban 7,6-10,0 között mozognak az átlagértékek.

² A szolgáltatók többségénél nagyon alacsony az elemszám, ezért az eredmények fenntartásokkal kezelendők!

Az ügyintézés gyorsasága kapcsán az átlagpontszám 7,5 lett a teljes szolgáltatói körben. Ennek kapcsán a legmagasabb átlagérték 8,3, a legalacsonyabb pedig 6,0 lett az egyes szolgáltatók rangsorában.

Az ügyintézés szakszerűségét átlagosan 7,7-es értékkel illették a kérdésre válaszolók körében. Ezzel kapcsolatban voltak szolgáltatók, melyek felhasználói teljes mértékben meg voltak elégedve (10,0). A legalacsonyabb átlagérték 6,5 lett ennek kapcsán.

Az ügyintézés eredményességének átlagpontszáma 6,9 lett országos szinten. Szolgáltatók szerinti bontásban a legelégedettebb felhasználók 10,0-es, a legelégedetlenebbek 5,0-s átlagértékkel osztályoztak.

Összességében a szolgáltató panaszkezelési tevékenységét 7,1-re minősítették a reklamációval élők körében átlagosan. A legjobbra értékelt szolgáltató 8,3-as átlagot ért el, a legalacsonyabb átlagpontszám pedig 1,0 lett szolgáltatók szerint vizsgálva a kérdést.

Személyes ügyfélszolgálat³

A személyes ügyfélszolgálattal kapcsolatosan 749 fő válaszolt (a teljes mintás kérdések esetében).

A felkeresett ügyfélszolgálati iroda megközelíthetőségét 62 százalék teljes mértékben megfelelőnek ítélte a teljes mintában. Az átlagpontszám 8,9 lett a teljes szolgáltatói körben. Leginkább a Debreceni Hőszolgáltató Zrt. felhasználói vannak megelégedve (9,5).

Azok körében, akik nem tartják teljes mértékben megfelelőnek az általuk felkeresett iroda megközelíthetőségét, 61 százalék azzal indokolta értékelését, hogy nehéz a közelében parkolni. További 47 százaléknak az iroda (is) messze van. Azok tábora, akiknek tömegközlekedéssel nehezen megközelíthető, illetve a kihelyezett homlokzati tájékoztató nehezen észrevehető, 39 és 36 százalék.

Azok közül, akik teljes mértékben megfelelőnek tartják az általuk felkeresett iroda megközelíthetőségét, a többség, 81 százalék számára tömegközlekedéssel könnyen megközelíthető az iroda. További 79 százaléknak közel van, 70 százalék szerint pedig a kihelyezett homlokzati tájékoztató (is) könnyen észrevehető az utcáról. Azok aránya, akik a könnyű parkolást (is) kiválasztották, 55 százalék.

Az ügyfélszolgálati iroda komfortjával 62 százalék van teljes mértékben megelégedve országos szinten. Átlagosan 9,1-es értékkel fejezték ki véleményüket a válaszadók a teljes mintában. A legelégedettebb válaszadók a T-Szol Zrt. felhasználói köréből kerültek ki (9,7).

Azok körében, akik nem tartják teljes mértékben megfelelőnek az általuk felkeresett iroda komfortját, 52 százalék azzal indokolta válaszát, hogy kevés ülőhely volt az irodában. Azok aránya, akiknek nem állt rendelkezésre megfelelő hely a dokumentumok kitöltésére, illetve akik hiányolták a mosdó lehetőségét, 35 és 31 százalék.

³ Bizonyos szolgáltatók esetében alacsony az elemszám, ezért az eredmények fenntartásokkal kezelendők!

A várakozási idő hosszát az ügyfélszolgálati irodán a megkérdezettek körében körülbelül minden második felhasználó teljes mértékben megfelelőnek ítélte. Átlagosan 8,6-os értékkel illették ezt a tényezőt a teljes mintában. Szolgáltatók szerint vizsgálva a kérdést, leginkább a SZÉPHŐ Zrt. (9,5) és a Debreceni Hőszolgáltató Zrt. felhasználói vannak megelégedve (9,4).

Az ügyintézés gyorsaságával (sorra kerülése után) meg vannak elégedve a felhasználók, a többség, 72 százalék 10-es értékkel fejezte ki véleményét. Az átlagpontoszám is magas, 9,4-es értéket vesz fel a teljes szolgáltatói körben. A SZÉPHŐ Zrt. felhasználói tartják ezt leginkább megfelelőnek (9,8).

Azok tábora, akik az ügyintézés szakszerűségét teljes mértékben megfelelőnek tartják, 76 százalék a teljes mintában. Átlagosan 9,5-ös értékkel fejezhető ki az ezzel kapcsolatos elégedettség. Két szolgáltató is majdnem maximális pontszámot ért el, a SZÉPHŐ Zrt. és a Debreceni Hőszolgáltató Zrt. is 9,9-es átlagértéket ért el felhasználói körében. A legalacsonyabb átlag is magas, 9,1-es értéket vett fel.

Az ügyintézés eredményességével is rendkívül elégedettek a kutatásban részt vevők, közel 80 százalék 10-es értékkel minősített ennek kapcsán. A teljes minta átlaga magas, 9,4, de az egyes szolgáltatók külön-külön is nagyon jól szerepeltek ebben a kérdésben (9,2-9,9).

Összességében a szolgáltatók személyes ügyfélszolgálatát a válaszadók 69 százaléka tartja teljes mértékben megfelelőnek országos szinten. Átlagosan 9,3-as értékkel illették a személyes ügyfélszolgálatokat mindent figyelembe véve. A legjobb eredményt a Debreceni Hőszolgáltató Zrt. érte el (9,9), de a legalacsonyabb átlagérték is magas (8,9).

Telefonos ügyfélszolgálat⁴

A telefonos ügyfélszolgálatban 731 fő válaszolt a kérdések többségére.

A telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségének gyorsasága kapcsán a kérdésre válaszolók 31 százaléka osztályozott 10-es értékkel a teljes mintában. Az átlagérték ennek kapcsán 7,6 lett a teljes szolgáltatói körben. Az egyes szolgáltatókra adott átlagpontoszámok széles skálán mozognak, 6,4 és 10,0 közötti értékeket vesznek fel.

Azok körében, akik nem tartják teljes mértékben megfelelőnek a telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségének gyorsaságát, a többség, 76 százalék azzal indokolta választát, hogy hosszú volt a várakozás az ügyintéző kapcsolásáig. Azok aránya, akik hosszúnak találták a menürendszert, illetve akiknek foglalt volt a vonal, 55 és 52 százalék.

Azok körében, akik teljes mértékben megfelelőnek tartják az ügyfélszolgálat elérhetőségének gyorsaságát, 90-94 százalék szerint a menürendszer szövegezése érthető volt, könnyű volt megtalálni a menüben, amit kerestek, egyszerű volt a menürendszer, illetve hamar felvették a telefont. Azok aránya, akiknek rövid volt a várakozási idő az ügyintéző kapcsolásáig, illetve lehetőségük volt ügyintézőt kérni, 85-86 százalék.

⁴ Bizonyos szolgáltatók esetében alacsony az elemszám, ezért az eredmények fenntartásokkal kezelendők!

Az ügyintéző gyorsaságát a telefonos ügyfélszolgálaton 57 százalék tartja teljes mértékben megfelelőnek a teljes mintában. Átlagosan 8,9-es értékkel illették ezt a szempontot a teljes szolgáltatói körben. Az egyes szolgáltatókra adott átlagpontoszámok 8,4–10,0 között mozognak a felhasználók véleménye alapján.

Az ügyintéző segítőkészségével elégedettek a válaszadók, 73 százalék értékelt 10-es pontszámmal országos szinten. Szolgáltató szerinti bontásban az átlagok magas, 9,0 és 10,0 közötti értékeket vesznek fel, a teljes minta átlaga pedig 9,5.

Az ügyintézés szakszerűségét a kérdésre válaszolók kétharmada teljes mértékben megfelelőnek tartja. A teljes minta átlagértéke 9,2 lett, szolgáltatók szerint pedig 8,0–9,5 közötti értékek között mozognak az átlagpontoszámok.

Az ügyintézés eredményességével kapcsolatban a teljes mértékben elégedettek aránya 65 százalék a teljes szolgáltatói körben. A felhasználók átlagosan 8,9-es értékkel illették ezen tényezőt, szolgáltatók szerint pedig 8,4–10,0 közötti átlagértékeket értek el.

Összességében a távhőszolgáltató telefonos ügyfélszolgálatát 44 százalék ítélte teljes mértékben megfelelőnek, az átlagos elégedettség 8,6-os értéket vesz fel a teljes mintában. A szolgáltatók szerinti átlagpontoszámok 8,2–10,0 közötti értékeket vesznek fel a felhasználók véleménye alapján.

Online ügyintézés⁵

Online ügyintézési módot a kutatásban részt vevők közül 128 fő választott legutóbb, amikor nem panaszügyben távhőszolgáltatójához fordult. A kérdésre válaszolók körében az online ügyintézési lehetőségeket közel 40 százalék tartja teljes mértékben megfelelőnek. Az átlagérték 8,5 lett a teljes mintában, szolgáltatók szerint 8,0 és 10,0 közötti átlagértékeket vesz fel az ezzel kapcsolatos elégedettség.

Azok körében, akik nem tartják teljes mértékben megfelelőnek az online ügyintézési lehetőségeket, körülbelül minden második válaszadó azzal indokolta értékelését, hogy nem megfelelő az online felület kezelhetősége. Azok tábora, akik szerint nem közérthető, nem kellőképpen áttekinthető az online felület, 43 százalék. A teljes mértékben elégedettek körében a felsorolt tényezők kiválasztási aránya magas, 97–99 százalék között mozog (ügyintézés megfelelő gyorsasága, elérhető, kezelhető, közérthető online felület).

Az ügyintézés gyorsasága, az online felület kezelhetősége és közérthetősége kapcsán a teljes mértékben elégedettek tábora 40–41 százalék a teljes mintában. A főátlag 8,4 és 8,6 lett ezen tényezők mentén, az egyes szolgáltatókra adott átlagpontoszámok 6,8–10,0 között mozognak a felhasználók értékelése alapján. Az ügyintézés eredményességét a megkérdezettek 48 százaléka tartja teljes mértékben megfelelőnek. Az átlag 8,8 lett országos szinten, az egyes szolgáltatókkal kapcsolatos elégedettség átlagosan 8,5–10,0 közötti értékeket vesz fel.

⁵ A szolgáltatók többségénél nagyon alacsony az elemszám, ezért az eredmények fenntartásokkal kezelendők!

Összességében a távhőszolgáltatók online ügyfélszolgálatával a felhasználók 37 százaléka van teljes mértékben megelégedve. A teljes mintában mért főátlag 8,5 lett, a szolgáltatók átlagpontszámai 7,3–10,0 között mozognak.

E-mailes ügyintézés⁶

E-mailben a kutatásban részt vevők közül csupán 54 fő vette fel a kapcsolatot távhőszolgáltatójával. Körükben a többség, 82 százalék kapott bejelentéséről automatikus visszaigazolást.

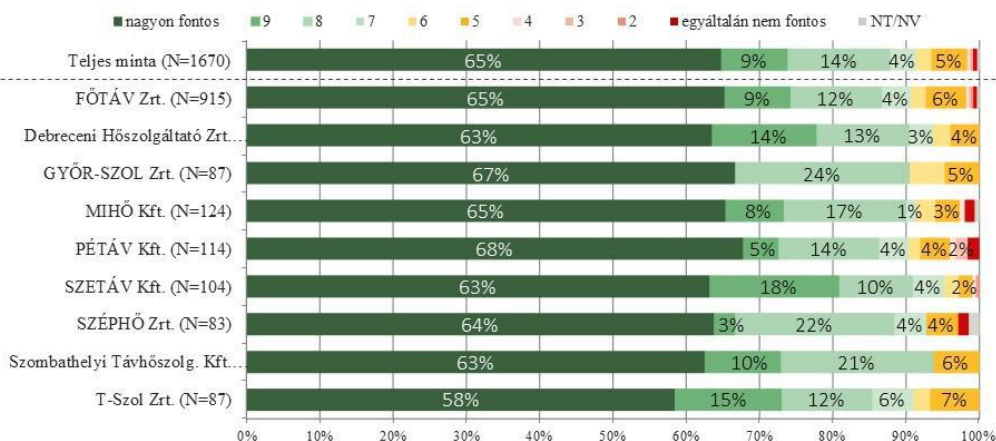
Az e-mailre küldött érdemi válasz reakcióidejét átlagosan 7,6-os értékkel illették a felhasználók. Azok körében, akik legutóbb az e-mailes ügyintézési módot választották, és több levélváltás is történt a szolgáltatóval, átlagosan 7,7-re értékelték az ügyintézés hatékonyságát. Azok táborá, akiknek csak egy levélváltása volt, 34 százalék. Az esetek többségében két levélváltás történt (66 százalék).

Az e-mailes ügyintézés elemei közül a szakszerűség és az eredményesség kapcsán 8,2-es átlagértékkel minősítettek a teljes mintában a felhasználók. A kommunikációs stílus átlagértéke 9,0 lett a válaszadók véleménye alapján. Összességében a távhőszolgáltatók ügyintézési tevékenységét e-mailes megkeresés után 8,1-es értékkel illették átlagosan a kutatásban részt vevők.

⁶ A szolgáltatók esetében nagyon alacsony az elemszám, ezért az eredmények fenntartásokkal kezelendők!

FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS – TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS, 2019

A leginkább megfelelő ügyfélszolgálati forma könnyű elérésének fontossága



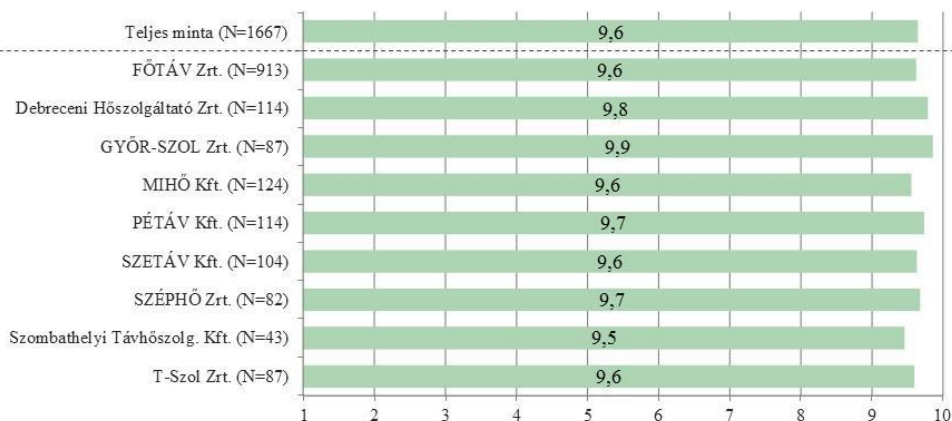
Kérdés: Mennyire fontos, hogy az Önnek leginkább megfelelő ügyfélszolgálati formát könnyen elérhesse?

Bázis: Szolgáltatónként teljes minta (soronkénti bázis).

WWW.KUTATOPONT.HU
INFO@KUTATOPONT.HU


FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS – TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS, 2019

Az ügyintézés szakszerűségének fontossága; átlagok



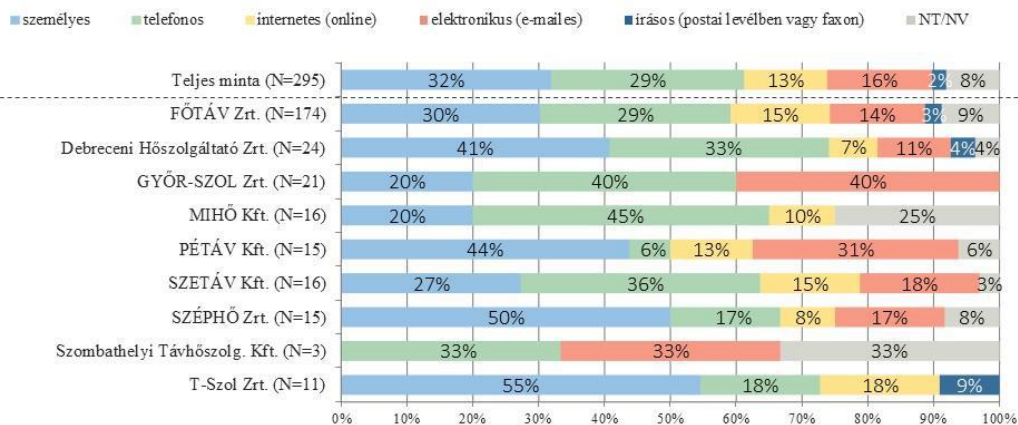
Kérdés: Mennyire fontos az ügyintézés szakszerűsége?

Bázis: Értékelte a kérdést (szolgáltatónként, soronkénti bázis).

WWW.KUTATOPONT.HU
INFO@KUTATOPONT.HU


FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS – TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS, 2019

Egyéb ügyintézési mód igénybevétele



Kérdés: Amikor Ön az elmúlt 2 hónapban (hibabejelentésen kívül) kapcsolatba lépett a távhőszolgáltatóval, és szükség volt arra, hogy az először választott ügyintézési mód mellett egyéb ügyintézési módot is igénybe vegyen, melyik volt ez az ügyintézési mód?

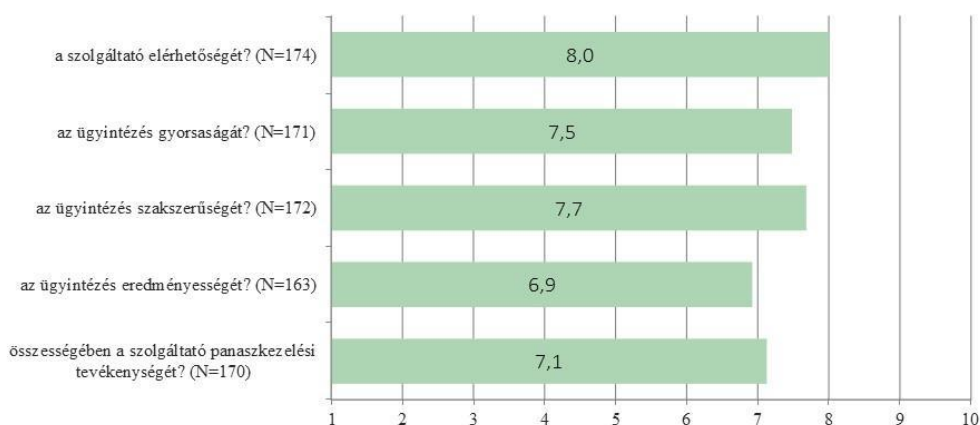
Bázis: Aki egyéb ügyintézési módot is igénybe vett (szolgáltatónkénti, soronkénti alacsony elemszámú bázis).

WWW.KUTATOPONT.HU | INFO@KUTATOPONT.HU | 3



FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS – TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS, 2019

Az ügyfélszolgálat értékelése a panaszkezelés során; átlagok



Kérdés: Hogyan ítélné meg / Hogyan értékeli / Milyennek tartja...?

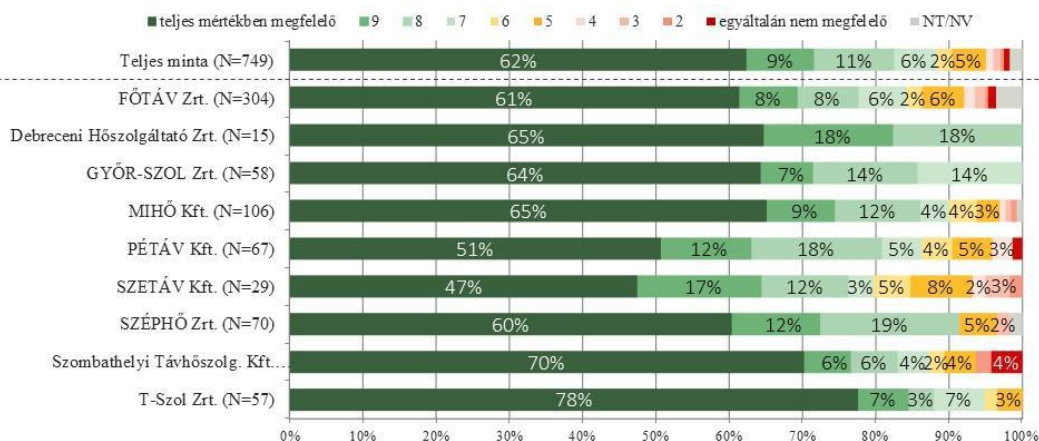
Bázis: Aki az elmúlt két hónapban panasszal fordultak a távhőszolgáltatóhoz és értékelték a kérdést (alacsony elemszám).

WWW.KUTATOPONT.HU | INFO@KUTATOPONT.HU | 4



FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS – TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS, 2019

A felkeresett ügyfélszolgálati iroda megközelíthetősége



Kérdés: Hogyan értékeli az Ön által felkeresett ügyfélszolgálati iroda megközelíthetőségét?

Bázis: Akik legutóbb a személyes ügyfélszolgálatot választották, amikor nem panaszügyben szolgáltatójukhoz fordultak (szolgáltatónként, soronkénti bázis, egyes szolgáltatók esetében alacsony elemszámmal).

WWW.KUTATOPONT.HU | INFO@KUTATOPONT.HU | 5



FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS – TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS, 2019

Amiért nem teljesen elégedettek a felkeresett iroda komfortjával



Kérdés: Miért nem teljesen elégedett az ügyfélszolgálati iroda komfortjával?

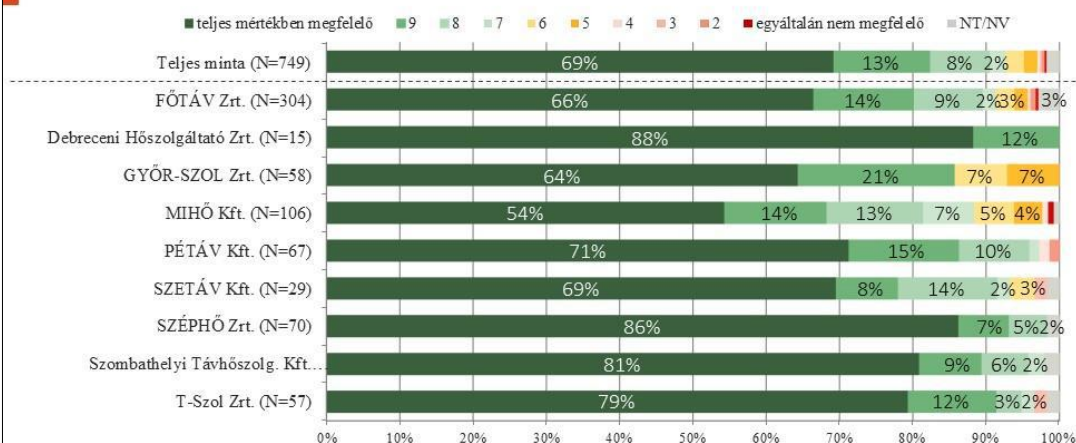
Bázis: Akik nem tartják teljes mértékben megfelelőnek az általuk felkeresett iroda komfortját (N=178) – az „igen” válaszok megjelenítése.

WWW.KUTATOPONT.HU | INFO@KUTATOPONT.HU | 6



FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS – TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS, 2019

A szolgáltató személyes ügyfélszolgálatának megítélése összességében



Kérdés: Összességében milyennek tartja a szolgáltató személyes ügyfélszolgálatát?

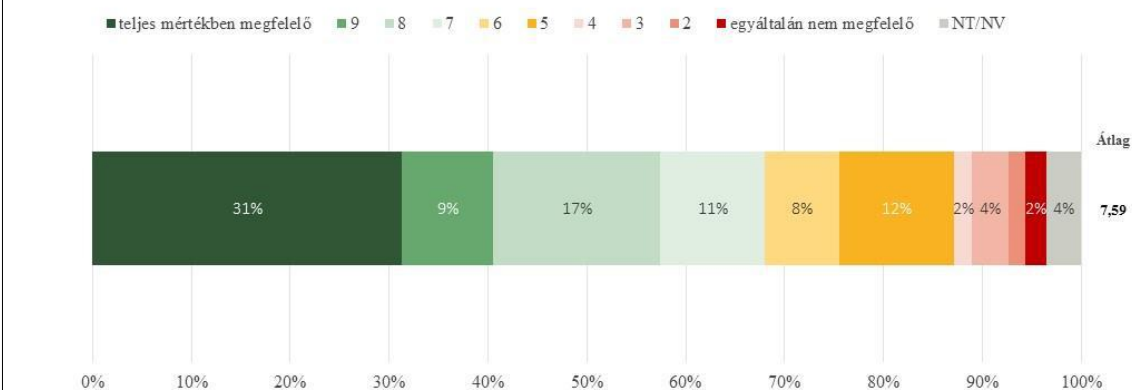
Bázis: Akik legutóbb a személyes ügyfélszolgálatot választották, amikor nem panaszügyben szolgáltatójukhoz fordultak (szolgáltatóként, soronkénti bázis, egyes szolgáltatók esetében alacsony elemszámmal).

WWW.KUTATOPONT.HU | INFO@KUTATOPONT.HU | 7



FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS – TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS, 2019

A telefonos ügyfélszolgálat elérésének gyorsasága



Kérdés: Hogyan értékeli Ön a telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségének gyorsaságát?

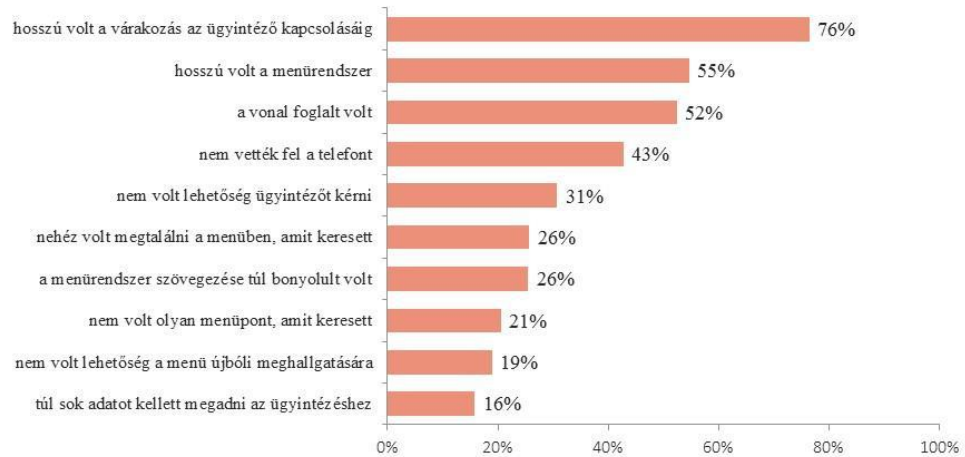
Bázis: Akik legutóbb a telefonos ügyfélszolgálatot választották, amikor nem panaszügyben szolgáltatójukhoz fordultak (N=731).

WWW.KUTATOPONT.HU | INFO@KUTATOPONT.HU | 8



FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS – TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS, 2019

Amiért nem teljesen elégedettek a telefonos ügyfélszolgálat elérésének gyorsaságával



Kérdés: Miért nem teljesen elégedett az ügyfélszolgálat elérhetőségének gyorsaságával?

Bázis: Akik nem tartják teljes mértékben megfelelőnek a telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségének gyorsaságát (N=409) – az „igen” válaszok megjelenítése.

AZONNALI FELMÉRÉS

Vezetői összefoglaló

Az Azonnali Felmérés adatfelvétele során a kutatásban részt vevő felhasználók különböző felületeken nyilváníthatták ki távhőszolgáltatójukkal kapcsolatos elégedettségüket. A szolgáltatók tevékenységét az ügyintézés végén feltett, időben változó kérdések valamelyikével minősítették a megkérdezettek. Minden esetben egy kérdés került megválaszolásra, a kérdések száma az ügyfélkapcsolati forma függvényében változott. A legtöbb értékelés a személyes ügyfélszolgálat kapcsán érkezett automatikus felületről, összesen 28 112 eset. Manuálisan (korongos módszer) 2907 vélemény regisztrálására került sor a vizsgált időszakban (2019. július–december). Telefonos ügyintézés során 2701 automatikus és 14 618 manuális válasz érkezett, végül e-mailben egy szolgáltatót minősíthettek a felhasználók (összesen csupán 7 fő értékelt, ezért az összefoglaló során ez a módszer nem kerül részletezésre). Az egyes kérdésekhez kapcsolódóan beérkezett értékelések száma jelentősen eltér, így az eredmények felhasználhatósága is különbözik. Az Azonnali Felmérés esetében azonban a felhasználók véleménye alapján az a tapasztalat, hogy meg vannak elégedve távhőszolgáltatójuk tevékenységével. A kérdések jelentős többségénél 9,0 feletti átlag született a teljes mintában (a 0–9-es 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 átlagértékeinek egymáshoz való viszonyítását mutatják be.

A kutatás háttere, módszertana

Az adatfelvétel módja

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

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

Az egyes szolgáltatók technikai kapacitásaiktól függően eltérő módszereket alkalmaztak, az elektronikus, automatikus módszerekre történő áttérés a cél a későbbiekben.

Az átlagok számításához a 0–9-es skála értékei transzponálásra kerültek egy 1–10-es skálára.

Az egyes adatgyűjtési csatornák kérdései részben eltértek, valamint nehezen összevonhatók, ezért az eredmények módszerenként külön-külön kerülnek bemutatásra.

Az adatfelvétel célcsoportja: a hazai távhőszolgáltatást igénybe vevő, 18 év feletti, magyarországi lakosok. (Az adatfelvétel időszaka: 2019. júliustól 2019. decemberig.)

Eredmények

Személyes ügyfélszolgálaton elhelyezendő, időben változó kérdések – automatikus

A személyes ügyfélszolgálatban a következő szempontok valamelyikét kellett minősíteni a válaszadóknak: 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 átlagai magas, 9,4–9,8 közötti értékeket vesznek fel. Leginkább az ügyintéző segítőkészségével vannak megelégedve a felhasználók a teljes szolgáltatói körben (9,8).

A személyes ügyfélszolgálat értékelése kapcsán érkezett be a legtöbb válasz, automatikus felületen összesen 28 112 eset került rögzítésre 8 távhőszolgáltatónál 2019 júliusa és decembere között.

Az ügyfélszolgálati iroda megközelíthetőségét a kérdésre válaszolók 9,4-re értékelték átlagosan a teljes mintában. A legpozitívabb visszajelzést a GYŐR-SZOL Zrt. (10,0) és a T-Szol Zrt. felhasználói adták (9,8).

Az ügyfélszolgálati iroda nyitvatartási rendjének átlagos pontszáma 9,7-es értéket vesz fel a teljes szolgáltatói körben. Szolgáltatók szerinti bontásban az átlagértékek 8,9–9,9 között mozognak.

Az ügyfélszolgálati iroda komfortját a válaszadók átlagosan 9,5-re értékelték. A kényelmi szemponttal különösen elégedettek a GYŐR-SZOL Zrt. (10,0) és a SZETÁV Kft. felhasználói (9,9).

A várakozási idővel kapcsolatos elégedettség átlagértéke 9,7 lett a teljes mintában. Az egyes távhőszolgáltatókat 9,4–9,9 közötti átlagértékekkel illették a kutatásban részt vevők.

Az ügyintézés egyes elemei (gyorsaság, szakszerűség, eredményesség) és az ügyfélszolgálati tevékenység kiváló értékelést kapott a teljes szolgáltatói körben (9,8). Külön-külön vizsgálva is magas átlagpontszámokat értek el a távhőszolgáltatók (9,5–10,0 közötti átlagok).

A személyes ügyfélszolgálaton dolgozó ügyintézők segítőkészségét, udvariasságát és megjelenését is hasonlóan kiváló minősítéssel illették a megkérdezett felhasználók a teljes mintában (9,8). A távhőszolgáltatók körében külön-külön is magas, 9,6–10,0 közötti átlagértékek születtek.

Személyes ügyfélszolgálaton elhelyezendő, időben változó kérdések – manuális

A személyes, manuális értékelés során a felhasználók három korong segítségével fejezhették ki véleményüket. Az ügyfélszolgálati irodákban elhelyezett dobozokba dobhatták a korongokat attól függően, hogy negatív, semleges vagy pozitív értékelést kívántak kifejezni a feltett kérdés kapcsán. A korongos módszer kevésbé volt népszerű, 3 szolgáltató biztosított számunkra ilyen adatokat a vizsgált időszakban (összesen 2907 eset). A FŐTÁV Zrt. esetében kevés esetszámot regisztráltunk bizonyos kérdéseknél, ezért eredményei fenntartásokkal kezelendők. A teljes szolgáltatói körben az elégedettek aránya a vizsgált kérdések mentén 95–99 százalék között mozog.

Az ügyfélszolgálati iroda megközelíthetőségével kapcsolatban a pozitív véleményt nyilvánítók aránya 95 százalék a teljes mintában. A felhasználók 3 százaléka helyezkedett semleges álláspontra, és csupán 2 százalék fejezte ki elégedetlenségét. A Debreceni Hőszolgáltató Zrt. és a SZETÁV Kft. felhasználói körében 97 és 90 százalék az elégedettek aránya.

Az ügyfélszolgálati iroda nyitvatartási rendjét 96 százalék értékelte pozitívan országos szinten. A Debreceni Hőszolgáltató Zrt. és a SZETÁV Kft. esetében 98 és 100 százalék találta ezt a tényezőt ideálisnak. A FŐTÁV Zrt. felhasználóinak 57 százaléka minősített pozitívan, míg 36 százalék elégedetlenségét fejezte ki.

Az ügyfélszolgálati iroda komfortját a válaszadók 95 százaléka ítélte meg pozitívan. A Debreceni Hőszolgáltató Zrt. és a SZETÁV Kft. ezen tényező kapcsán is jól teljesített felhasználóinak véleménye alapján (97 és 100 százalék).

A várakozási időre vonatkozó kérdésben a megkérdezettek 96 százaléka nyilatkozott pozitívan. A Debreceni Hőszolgáltató Zrt. és a SZETÁV Kft. esetében 99-100 százalék az elégedettek tábora. A FŐTÁV Zrt. felhasználói körében többségben vannak a negatív véleménnyel rendelkezők (53 százalék).

Az ügyintézés egyes elemei (gyorsaság, szakszerűség, eredményesség) kapcsán az elégedettek aránya 98-99 százalék a teljes szolgáltatói körben. Szolgáltatók szerint vizsgálva a pozitívan értékelők tábora 86 és 100 százalék között mozog.

Az ügyfélszolgálati tevékenységet 97 százalék értékelte megfelelőnek a teljes mintában. A Debreceni Hőszolgáltató Zrt. és a SZETÁV Kft. felhasználói körében mindenki pozitívan nyilatkozott ebben a kérdésben. A FŐTÁV Zrt. esetében a pozitíva értékelők tábora 62 százalék, 24 százalék semleges álláspontra helyezkedett, míg 14 százalék negatívan minősített.

Az ügyintéző segítőkészsége kapcsán a minta egészében 97 százalék választotta a pozitív értéket. A Debreceni Hőszolgáltató Zrt. és a SZETÁV Kft. felhasználói kivétel nélkül megfelelőnek találták ezt a szempontot. A FŐTÁV Zrt. esetében minden harmadik kérdésre válaszoló elégedetlenségét fejezte ki.

Az ügyintéző udvariasságával a megkérdezettek 98 százaléka volt megelégedve országos szinten. Az egyes távhőszolgáltatók átlagtól való eltérése minimális volt.

Az ügyintéző megjelenése kapcsán 95 százalék értékelt pozitívan a teljes mintában. A Debreceni Hőszolgáltató Zrt. és a SZETÁV Kft. felhasználói körében az elégedettek tábora 100 és 96 százalék. A FŐTÁV Zrt. felhasználóinak többsége semleges álláspontra helyezkedett (58 százalék).

Telefonos ügyfélkapcsolat végén felteendő, időben változó kérdések – automatikus

A telefonos ügyfélkapcsolat végén felteendő, időben változó kérdések a következők voltak: elérhetőség gyorsasága, ügyintézés gyorsasága, szakszerűsége, eredményessége, ügyfélszolgálati tevékenység, ügyintéző kommunikációja, segítőkészsége, udvariassága. Összesítve a hat hónap felméréseinek eredményeit, a teljes minta átlagértéke 8,6 és 9,2 között mozog. Leginkább az ügyintézés gyorsaságával voltak megelégedve a kérdésre válaszolók (9,2).

Telefonos automatikus csatornán keresztül 2701 értékelés érkezett, 4 távhőszolgáltató munkájáról (a személyes és telefonos automatikus, illetve manuális felmérési formák közül ennek kapcsán fordult elő a legkevesebb esetszám).

A telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségének gyorsaságát a teljes szolgáltatói körben átlagosan 8,6-ra értékelték. A teljes minta átlagától legpozitívabb irányba a PÉTÁV Kft. tért el, 9,4-es átlagértékeléssel. A legkevésbé elégedett kliensek a FŐTÁV Zrt. felhasználói köréből kerültek ki (7,8).

Az ügyintézés gyorsaságát a teljes mintában átlagosan 9,2-es értékkel minősítették a megkérdezettek. Szolgáltatók szerinti bontásban az átlagértékek 8,9–9,7 között mozognak.

Az ügyintézés szakszerűségére vonatkozó kérdés átlagos pontszáma 8,9 lett országos szinten. A legmagasabb átlagértékkel a PÉTÁV Kft.-t illeték felhasználói (9,7).

Az ügyintézés eredményességével kapcsolatos kérdés átlagértéke 8,8 lett a teljes szolgáltatói körben. Az élmezőnyt a PÉTÁV Kft. (9,8) és a MIHŐ Kft. (9,7) vezeti a felhasználók véleménye alapján.

Az ügyfélszolgálati tevékenységet a válaszadók 9,0-es átlagértékkel illették a teljes mintában. A legjobban teljesítő távhőszolgáltató a MIHŐ Kft. lett ezen szempontot figyelembe véve (9,8).

Az ügyintéző értékelésekor (kommunikáció érthetősége, segítőkészsége és udvariassága) a teljes minta esetében az átlagok 8,9–9,1 között mozognak. Mindhárom tényező kapcsán a PÉTÁV Kft. érte el a legjobb eredményeket felhasználóinak minősítése alapján (9,7-9,9).

Telefonos ügyfélkapcsolat végén felteendő, időben változó kérdések – manuális

Telefonos, manuális adatfelvételt 8 távhőszolgáltató végzett, összesen 14 618 felhasználó véleménye érkezett be ezen a csatornán keresztül. Az adatok összesítésekor a teljes minta átlaga magas, 9,5–9,9 közötti értékeket vesz fel. Leginkább az ügyintéző udvariasságával vannak megelégedve a felhasználók a teljes szolgáltatói körben (9,9).

A telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségének gyorsaságát átlagosan 9,5-ös értékkel minősítették a megkérdezettek. A legmagasabb pontszámokat a Debreceni Hőszolgáltató Zrt. és a MIHŐ Kft. érte el (9,7).

Az ügyfélszolgálati tevékenységet a kutatásban részt vevők megfelelőnek tartják, átlagosan 9,8-ra értékelték országos szinten. Szolgáltatók szerinti bontásban nincs jelentős eltérés, az átlagok 9,6–10,0 közötti értékeket vesznek fel.

Az ügyintézés eredményességét 9,7-es átlagértékkel minősítették a felhasználók a teljes szolgáltatói körben. Több távhőszolgáltatót is 10,0-es átlagértékkel illették (Debreceni Hőszolgáltató Zrt., GYŐR-SZOL Zrt., MIHŐ Kft., SZETÁV Kft.), de a legalacsonyabb átlagpontszám is magas, 9,5-ös értéket vesz fel.

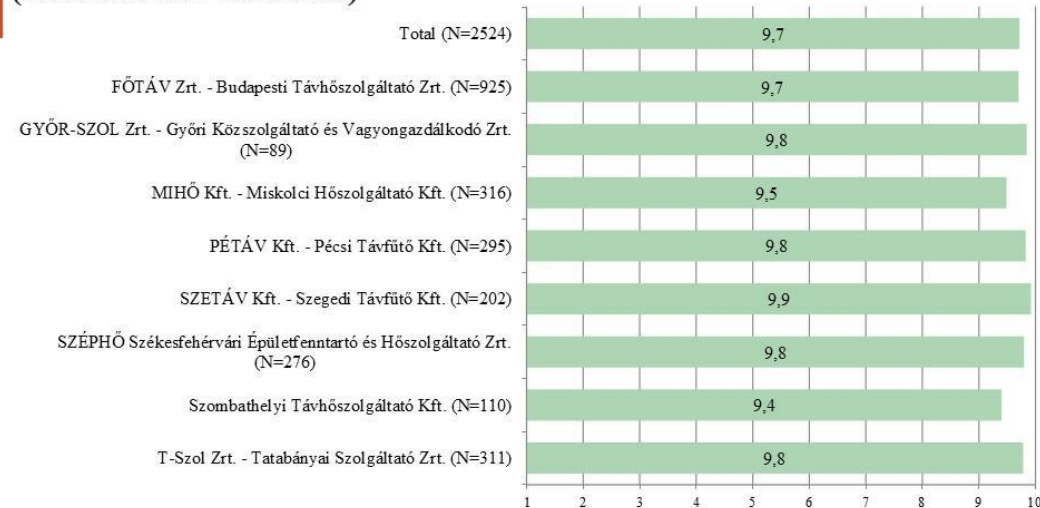
Az ügyintézés gyorsasága kapcsán 9,7-es értékkel feleltek átlagosan a megkérdezett felhasználók. Szolgáltatók szerint vizsgálva a kérdést, minimális az eltérés, 9,7–10,0 közötti átlagértékekkel minősítették a válaszadók távhőszolgáltatójukat.

Az ügyintézés szakszerűsége kapcsán is rendkívül pozitívan értékelték a felhasználók, átlagosan 9,8-as értéket vesz fel az elégedettség a teljes mintában. Az egyes szolgáltatókat külön-külön is mind magas átlagértékkel minősítették a kutatásban részt vevők (9,8–10,0 között).

Az ügyintéző kommunikációjának érthetőségével, segítőkészségével, valamint udvariasságával kapcsolatos elégedettség egyaránt magas, 9,9-es átlagértéket vesz fel országos szinten. A három kérdés kapcsán a szolgáltatók egyéni megítélése is kifejezetten pozitív (9,6–10,0 közötti átlagértékek). A Debreceni Hőszolgáltató Zrt.-t és a SZETÁV Kft.-t mindhárom tényező osztályozásakor 10,0-es átlagpontszámmal illették a felhasználók.

FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS – TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS, 2019

Az ügyfélszolgálati irodán a várakozási idővel való elégedettség (automatikus felmérés)



Kérdés: Mennyire elégedett az ügyfélszolgálati irodán a várakozási idővel?

Bázis: N=2524; átlagok

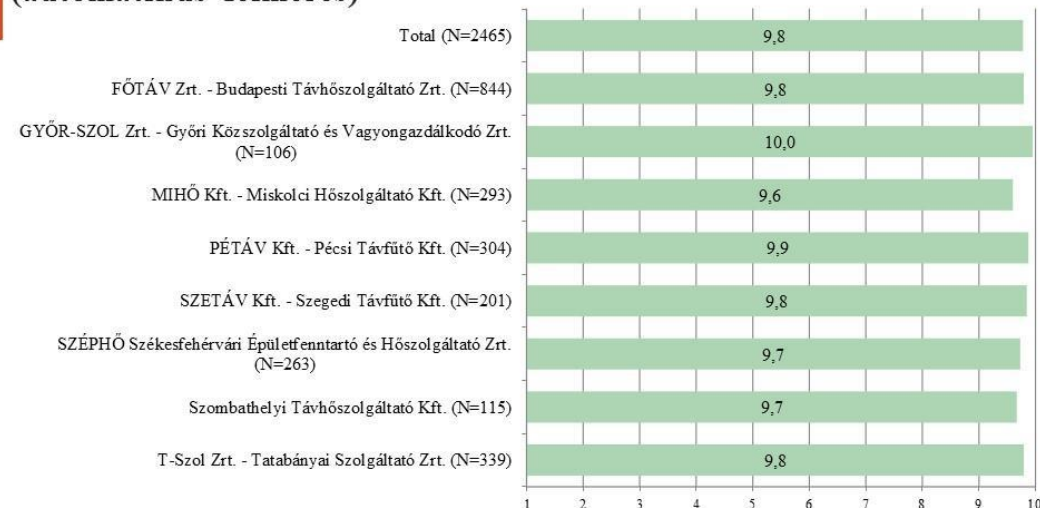
WWW.KUTATOPONT.HU

INFO@KUTATOPONT.HU | 1



FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS – TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS, 2019

A személyes ügyintézés eredményességével való elégedettség (automatikus felmérés)



Kérdés: Mennyire elégedett az ügyintézés eredményességével?

Bázis: N=2465; átlagok

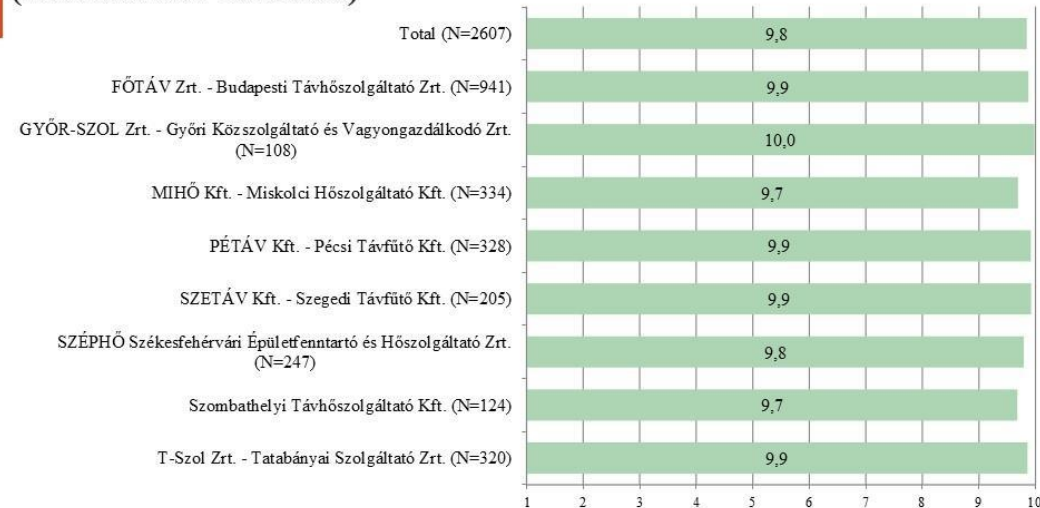
WWW.KUTATOPONT.HU

INFO@KUTATOPONT.HU | 2



FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS – TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS, 2019

Az ügyfélszolgálati iroda ügyintézőjének segítőkészsége (automatikus felmérés)



Kérdés: Mennyire találja az ügyintézőt segítőkésznek?

Bázis: N=2607; átlagok

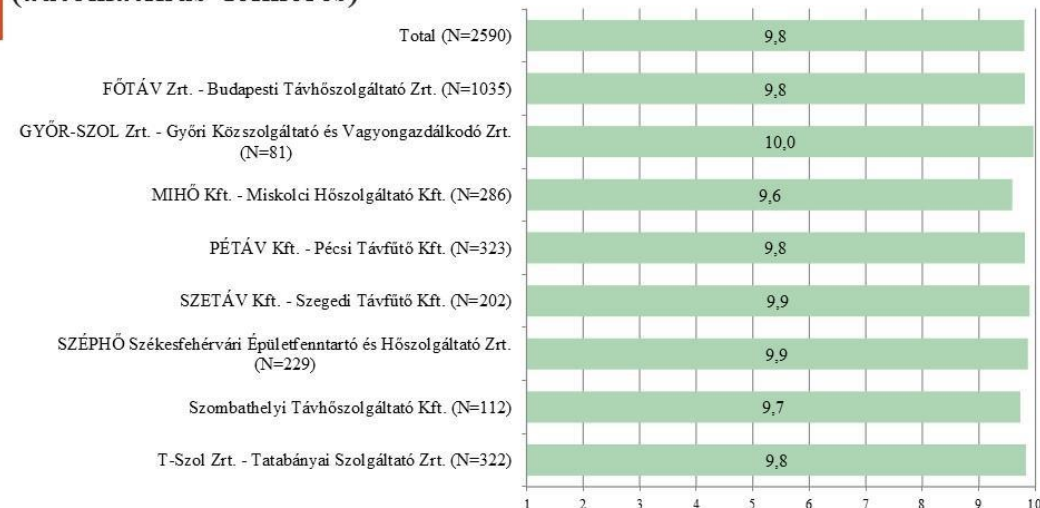
WWW.KUTATOPONT.HU

INFO@KUTATOPONT.HU | 3



FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS – TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS, 2019

Az ügyfélszolgálati iroda ügyintézőjének megjelenése (automatikus felmérés)



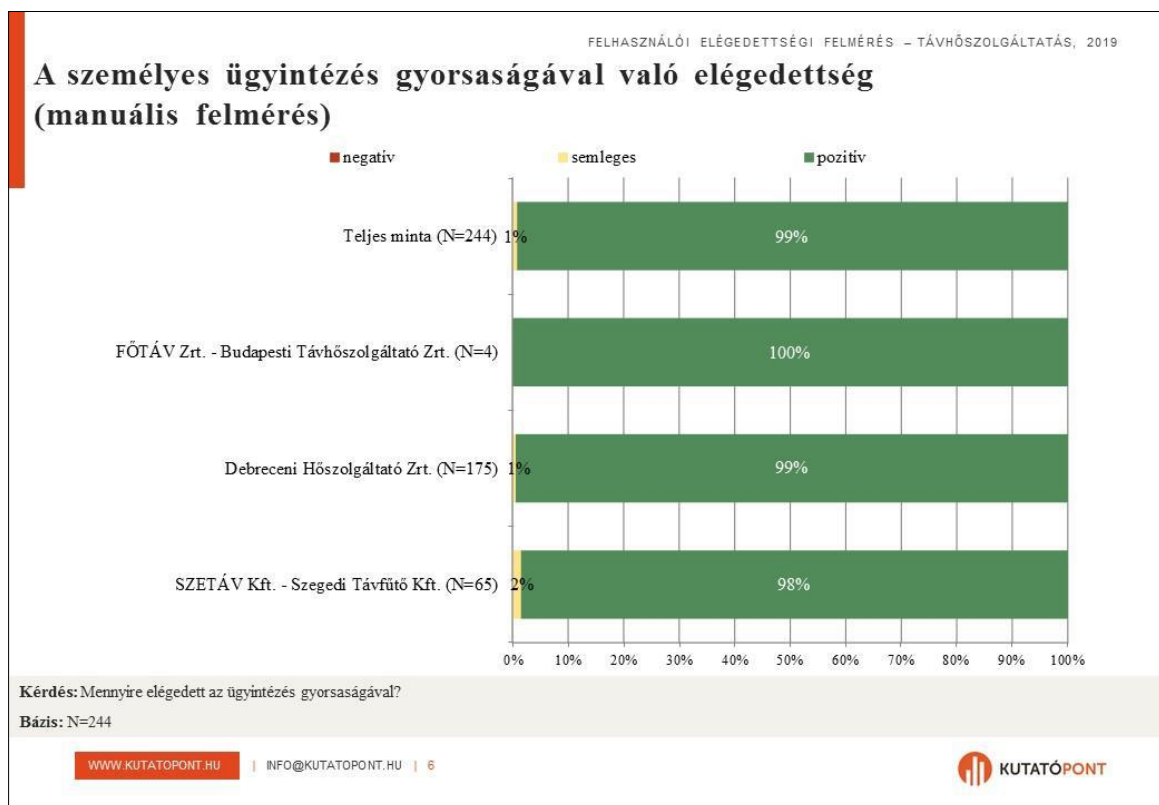
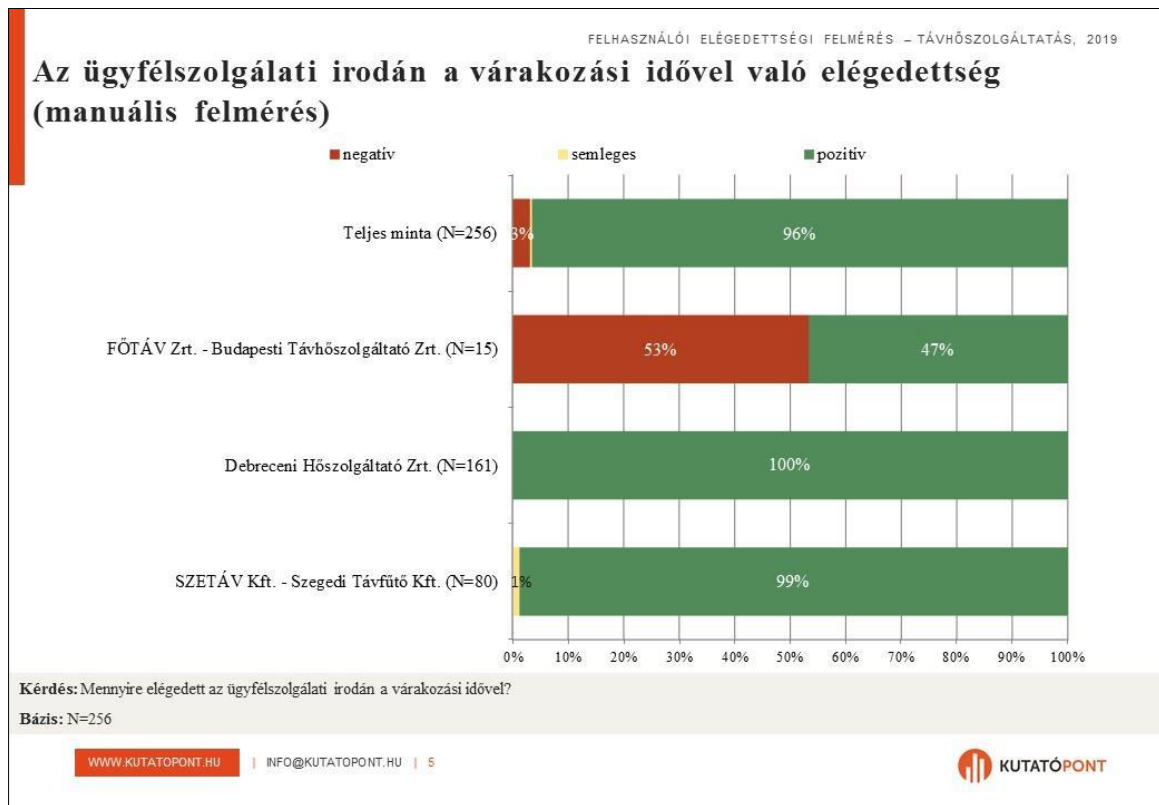
Kérdés: Mennyire találja megfelelőnek az ügyintéző megjelenését?

Bázis: N=2590; átlagok

WWW.KUTATOPONT.HU

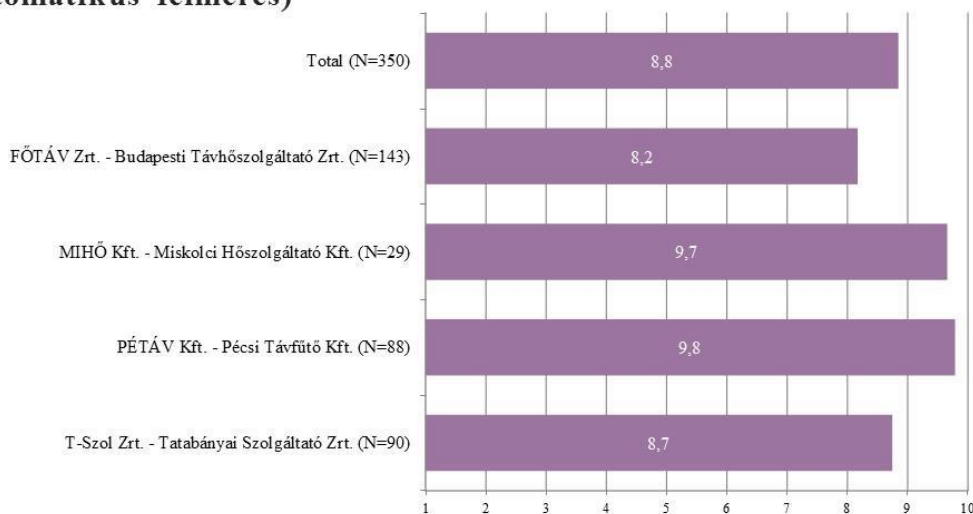
INFO@KUTATOPONT.HU | 4





FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS – TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS, 2019

A telefonos ügyintézés eredményességével való elégedettség (automatikus felmérés)



Kérdés: Mennyire elégedett az ügyintézés eredményességével?

Bázis: N=350; átlagok

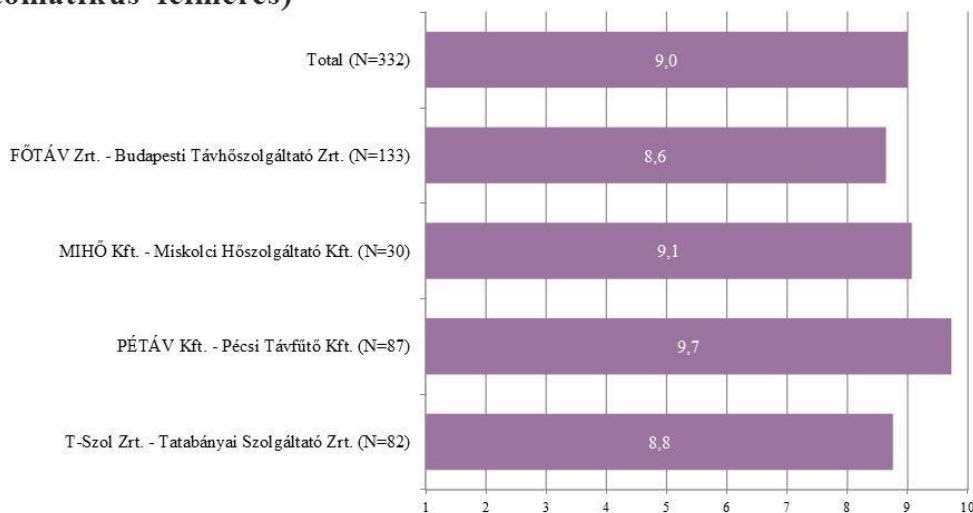
WWW.KUTATOPONT.HU

INFO@KUTATOPONT.HU | 7



FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS – TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS, 2019

A telefonos ügyintéző kommunikációjának érthetősége (automatikus felmérés)



Kérdés: Mennyire találja az ügyintéző kommunikációját érthetőnek?

Bázis: N=332; átlagok

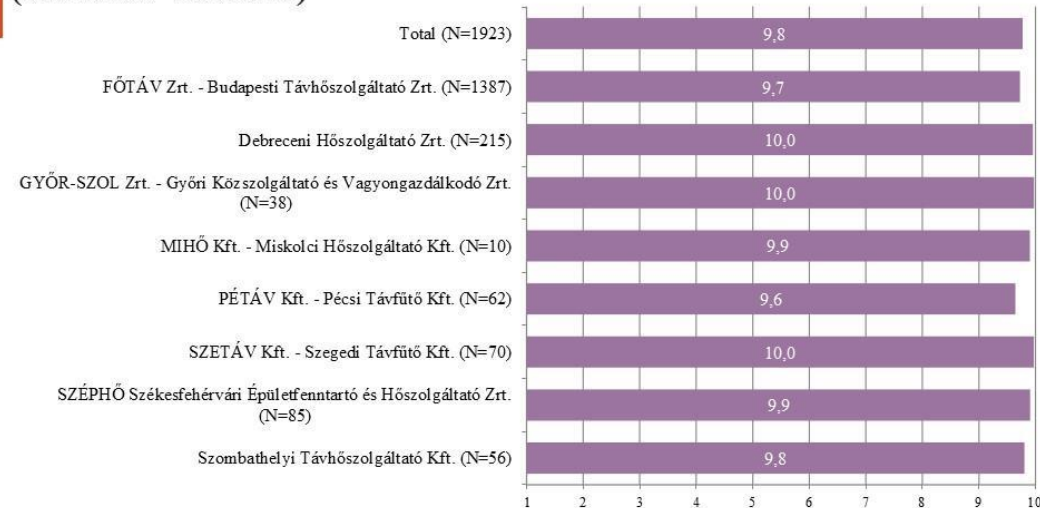
WWW.KUTATOPONT.HU

INFO@KUTATOPONT.HU | 8



FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS – TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS, 2019

A telefonos ügyfélszolgálati tevékenységgel való elégedettség (manuális felmérés)



Kérdés: Mennyire elégedett az ügyfélszolgálati tevékenységgel?

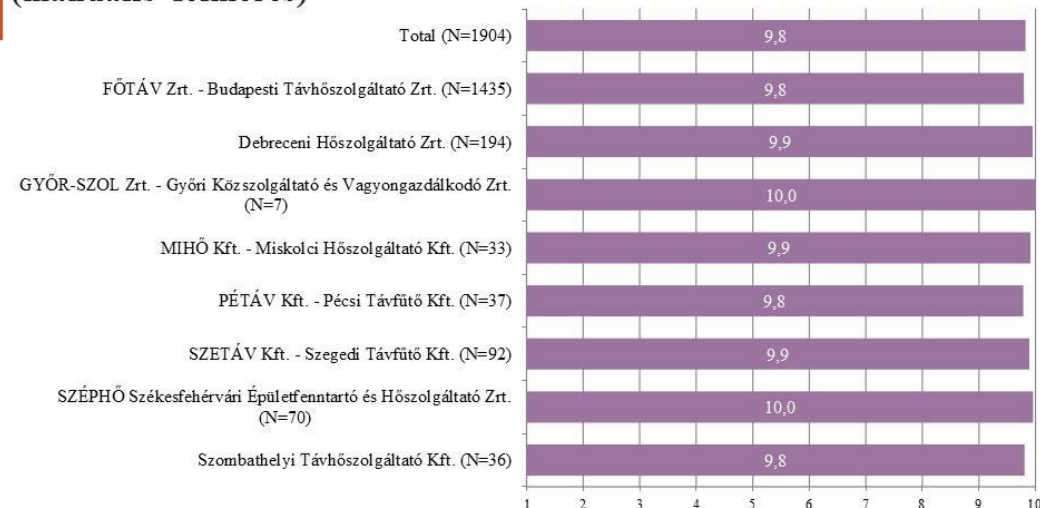
Bázis: N=1923; átlagok

WWW.KUTATOPONT.HU | INFO@KUTATOPONT.HU | 9



FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS – TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS, 2019

A telefonos ügyintézés szakszerűségével való elégedettség (manuális felmérés)



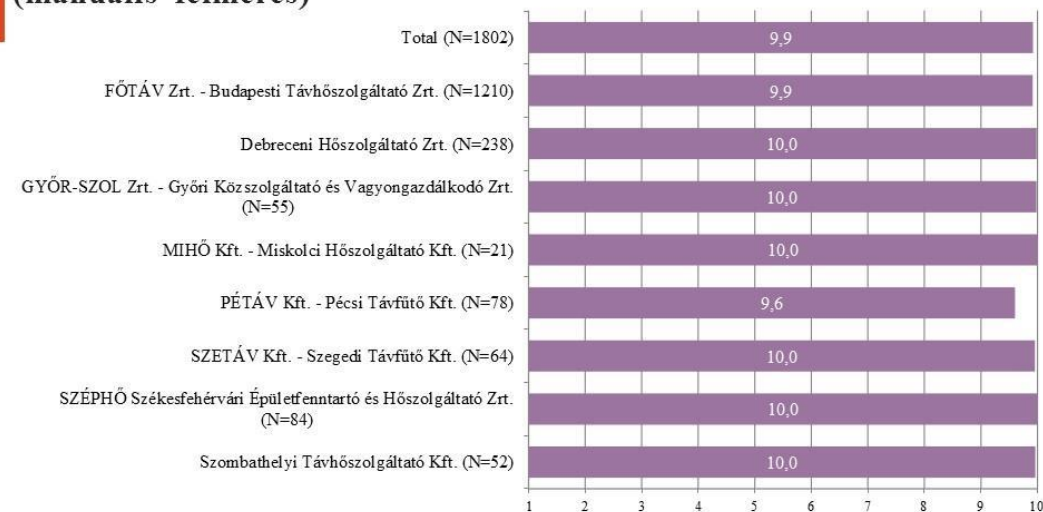
Kérdés: Mennyire elégedett az ügyintézés szakszerűségével?

Bázis: N=1904; átlagok

WWW.KUTATOPONT.HU | INFO@KUTATOPONT.HU | 10



A telefonos ügyintéző udvariassága (manuális felmérés)



Kérdés: Mennyire találja az ügyintézőt udvariasnak?

Bázis: N=1802; átlagok

WWW.KUTATOPONT.HU

| INFO@KUTATOPONT.HU | 11

 KUTATÓPONT



WWW.MEKH.HU/KIADVANYOK
2020