

UAB „Šilutės vandenys“
Abonentų ir vartotojų apklausų analizė už 2018 metus

Gyvenamoji vieta	Šilutės miestas – 62% Šilutės rajonas - 38%
Būstas	Butas – 65% Namas - 35%
Kreipimosi tikslas	Mokėjimas už paslauga – 32% Skaitiklio gedimo - 6% Mokėjimo pranešimo - 8% Sutarties klausimais - 14% Skaitiklio rodmenų - 22% Naujų tinklų pajungimo - 6% Kita – 12%
Kreipimosi pobūdis	Telefonu - 62% Elektroniniu paštu - 4% Paštu - 1% Buvau atvykęs - 33%
Priėmimo laikas	iki 10 min. - 78% 10 - 20 min. - 18% 20 - 30 min. - 2% daugiau kaip 30 min. - 2%
Aptarnavimo kokybė	Labai gerai - 53% Gerai - 36% Vidutiniškai - 8% Blogai - 2% Labai blogai – 1%
Ar lengva susisiekti su specialistais ir gauti informaciją?	Taip - 73% Gana sunku - 26% Neįmanoma - 1%
Ar klausimai buvo išspręsti kvalifikuotai?	Taip - 68% Iš dalies - 29% Ne - 3%
Ar tenkina darbų atlikimo terminai	Taip - 67% Iš dalies - 28% Ne - 5%
Ar pakanka informacijos apie įmonės teikiamas paslaugas?	Taip - 59% Iš dalies - 31% Ne - 12% Pasiūlymai ir pastabos - 3%

Paruošė: Pardavimų ir klientų aptarnavimo skyriaus viršininkas Gintautas Martinkus

