

EPEC pyta - klienci odpowiadają

Zadowoleni na cztery z plusem



Niedawno powstał raport na temat wyników stopnia zadowolenia odbiorców z jakości świadczonych usług przez Elbląskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Spółka z o.o. Wynika z niego, że wskaźnik stopnia zadowolenia klientów jest wyższy od uzyskanego w poprzednim badaniu, w 2006 roku, i wyniósł 4,34 pkt.

Celem badania jest poznanie opinii klientów indywidualnych i instytucjonalnych na temat jakości świadczonych przez EPEC usług. Do 500 losowo wybranych odbiorców została wysłana ankieta zawierająca 17 pytań dotyczących czterech obszarów działalności spółki:

1. ogólna ocena jakości świadczonych usług
2. techniczne aspekty dostawy ciepła
3. kontakty ze służbami techniczno-eksploatacyjnymi, w tym Pogotowia Ciepłowniczego
4. pomoc merytoryczna i techniczna.

Dodatkowym elementem było ustalenie, jak odbiorcy oceniają kompleksowość informacji na stronie internetowej oraz czytelność faktur.

W badaniu wzięło udział 107 odbiorców, z czego 72 to klienci instytucjonalni (zarządcy, administracja mieszkaniowa, jednostki administracji samorządowej i inni). Pozostali to właściciele domków jednorodzinnych.

1. Jeśli chodzi o ogólną ocenę jakości świadczonych przez EPEC usług, oceny dobre i bardzo dobre zostały wystawione przez zdecydowaną większość klientów instytucjonalnych (81 proc.) oraz nieco mniej przez klientów indywidualnych (67 proc.).

Ogólny wskaźnik zadowolenia klienta w stosunku do 2006 roku, w skali pięciostopniowej wzrósł z 3,82 pkt do 3,89 pkt.

2. Jeśli chodzi o drugi obszar działalności spółki - techniczne aspekty dostawy ciepła, zdecydowana większość klientów - 92 proc. klientów instytucjonalnych i 85 proc. klientów indywidualnych - nie stwierdziła żadnych nieprawidłowości. Oznacza to, że standardy jakościowe dostawy ciepła są przez EPEC dotrzymywane zgodnie z umowami sprzedaży ciepła.

Uwagi co do jakości świadczonych usług miało 11 odbiorców, którzy wskazywali na zaniżoną temperaturę czynnika grzewczego dostarczanego do węzła, hałas związany z pracą węzła ciepłowniczego, zakłócenia w dostawie ciepłej wody użytkowej oraz centralnego ogrzewania.

Obszary, na których wystąpiły zakłócenia, to ul. Poznańska, Legionów, Reja, Konopnickiej oraz osiedle zabudowy jednorodzinnej Nad Jarem.

Zadowolonych ze skuteczności i szybkości usuwania bieżących zakłóceń w dostawie energii cieplnej przez EPEC jest 86 proc. badanych odbiorców. W przeważającej części jest to opinia klientów instytucjonalnych (91 proc.), ale też w dużej mierze klientów indywidualnych (74 proc.).

Ogólna ocena skuteczności i szybkości usuwania zakłóceń jest więc dobra i wynosi 4,06 pkt.

Oceniając korzyści z użytkowania ciepła sieciowego klienci wskazali, że najważniejsza jest dla nich ciągłość i niezawodność dostaw (bezbawaryjność).



Ogólny wskaźnik zadowolenia w tym obszarze wynosi 4,54 pkt.

3. Jeśli chodzi o ocenę udzielanej pomocy w sprawach technicznych (projektowanie, wykonawstwo, doradztwo), to spośród ankietowanych z takiej pomocy korzystało 59 klientów instytucjonalnych i 18 indywidualnych. Największa grupa odbiorców korzystała z pomocy wykonawczej (głównie naprawa, wymiana, montaż urządzeń lub węzłów, płukanie wymienników).

Ocena w tym zakresie wynosi 3,60 pkt.

W zakresie doradztwa odbiorcy najczęściej interesowali się optymalizacją wielkości mocy zamówionej - pozytywnie ocenili ją 73 proc. badanych. Średni wskaźnik zadowolenia wynosi 3,78 pkt. W sferze zainteresowania klientów była również optymalizacja pracy instalacji c.o. wewnątrz budynku - bardzo dobrze ocenili ją 70 proc. badanych. Średni wskaźnik zadowolenia, to 3,60 pkt. Z pomocy projektowej korzystała najmniejsza grupa odbiorców, ale spośród tych, którzy skorzystali, zadowolonych było 79 proc. klientów instytucjonalnych i 63 proc. indywidualnych. Średni wskaźnik zadowolenia jest dobry i wynosi 3,97 pkt. W sferze pomocy doradczej średni wskaźnik zadowolenia wynosi 3,37 pkt.

Należy zauważyć, że najwyższą ocenę otrzymała pomoc projektowa oraz doradcza w zakresie optymalizacji wielkości mocy zamówionej, nieco niżej pomoc wykonawcza oraz konsultacyjna w zakresie optymalizacji pracy instalacji c.o. wewnątrz budynku. Natomiast niską ocenę odbiorcy przyznali za pomoc doradczą dotyczącą wyboru urządzeń w celu racjonalnego wykorzystywania energii cieplnej. Respondenci nie podali, niestety, przyczyn tej oceny.

4. Jakość obsługi przez służby techniczno-eksploatacyjne, w tym Pogotowia Ciepłowniczego oceniona została przez respondentów (71 proc.) pozytywnie i wynosi ona 3,93 pkt. Najczęściej respondenci podkreślali uprzejmość pracowników techniczno-eksploatacyjnych, ich fachowość. Ale także skuteczność i terminowość (91 proc. klientów instytucjonalnych i 61 proc. indywidualnych).

Ze strony internetowej www.epec.pl korzystało 36 proc. badanych i jest to prawie dwukrotnie więcej niż dwa lata temu. Ocena strony wynosi 3,37 pkt. Oczekiwania odbiorców co do zawartości strony dotyczą porad w zakresie: zasad określania zapotrzebowania na moc cieplną, obliczania prognozowanej ilości ciepła oraz kosztów ogrzewania.

Niemal wszyscy (90 proc.) ankietowani podkreślali, że faktury za dostawy ciepła są zrozumiałe i czytelne.

Reasumując, należy stwierdzić, że ocena odbiorców dotycząca działalności EPEC wzrosła. Większość respondentów ocenia jakość świadczonych usług wyżej niż miało to miejsce w 2006 roku. Należy podkreślić, że 90 proc. odbiorców potwierdza, że standardy jakościowe dostawy ciepła są zgodne z umowami sprzedaży. Jedynie 10 proc. badanych posiada odmienne zdanie.

W zdecydowanej większości klienci są zadowoleni ze skuteczności i szybkości usuwania bieżących zakłóceń w dostawie energii cieplnej. W czołówce korzyści związanych z użytkowaniem ciepła sieciowego odbiorcy wymieniają takie walory, jak: ciągłość i niezawodność dostaw, bezpieczeństwo i wygoda oraz konkurencyjna cena. Pozytywnie oceniona została pomoc techniczna projektowa, a przeciwnie pomoc wykonawcza i doradcza w różnych zakresach technicznych. Respondenci postrzegają pracowników EPEC jako pracowników profesjonalnych, uprzejmych i terminowych. W porównaniu do 2006 roku wzrosła liczba odwiedzin na stronie internetowej spółki, choć jej jakość, według respondentów, powinna ulec poprawie.

Dalszego doskonalenia, według ankietowanych, wymaga w EPEC:

- pomoc wykonawcza
- pomoc doradczą w zakresie optymalizacji pracy instalacji c.o. wewnątrz budynku oraz wyboru urządzeń w celu racjonalnego wykorzystywania energii cieplnej
- zrozumiałość udzielanych przez pracowników informacji
- strona internetowa.

Podsumowując - średni wskaźnik stopnia zadowolenia klientów ze świadczonych przez EPEC usług wyniósł 4,34 pkt i jest wyższy w porównaniu do poprzedniego badania (4,22 pkt).

Wyniki badania zostaną wykorzystane do określenia kierunków doskonalących oraz wprowadzone do planu działań marketingowych.

Spółka ufundowała nagrody rzeczowe dla losowo wybranych odbiorców, którzy wzięli udział w ankiecie.

Główną nagrodę - aparat cyfrowy - otrzymał Zespół Zarządców Nieruchomościami WAM Spółka z o.o. Trzy kolejne nagrody - odtwarzacze DVD - przypadły kolejnym uczestnikom. Są to: Przedszkole nr 31, Przedszkole nr 6 i Zespół Szkół Ekonomicznych. Dodatkowo wręczono 5 nagród w postaci barometrów pokojowych.

