

Jakość usług EPEC w ocenie klientów

Misją Elbląskiego Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej, wpisana do Polityki Jakości Zarządania Spółką, jest kompleksowe zaspokajanie obecnych i przyszłych potrzeb klienta w zakresie zapotrzebowania na ciepło.

W celu doskonalenia swoich działań Spółka cyklicznie przeprowadza badania stopnia zadowolenia odbiorców z jakości świadczonych usług. Takie badania zostały przeprowadzone niedawno. Wynika z nich, że klienci oceniają działalność EPEC bardzo wysoko, na czwórkę z plusem.

Do 500 losowo wybranych odbiorców została wysłana ankieta zawierająca pytania dotyczące czterech obszarów działalności Spółki:

- ogólna ocena jakości świadczonych usług,
- techniczne aspekty dostawy ciepła,
- kontakty ze służbami techniczno-eksploatacyjnymi, w tym z Pogotowiem Ciepłowniczym,
- pomoc merytoryczna i techniczna.

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

Z raportu wynika, że ogólna ocena jakości świadczonych usług jest dobra. W zakresie technicznych aspektów dostawy ciepła zdecydowana większość klientów (90 proc.) potwierdza, że EPEC dotrzymuje standardów jakościowych dostawy ciepła,

zgodnie z umowami sprzedaży ciepła. Jedynie 10 proc. respondentów posiadało odmienne zdanie i wskazywało w ankietach rodzaje i obszary występowania zakłóceń. Warto przy tym podkreślić, że przeważająca część ankietowanych oceniła szybkość i skuteczność usuwania bieżących zakłóceń w dostawie energii cieplnej jako dobrą.

W czołówce korzyści związanych z użytkowaniem ciepła sieciowego odbiorcy wymieniają: ciągłość i niezawodność (bezawaryjność) dostaw, bezpieczeństwo, jakie daje użytkowanie ciepła sieciowego, wygoda i konkurencyjna cena w stosunku do innych źródeł ciepła, a także możliwość korzystania z całorocznej dostawy ciepła.

Pozytywną ocenę klientów uzyskała pomoc techniczna projektowa (sporządzanie dokumentacji i schematu montażowego).

Ankietowani postrzegają pracowników techniczno-eksploatacyjnych EPEC, jako osoby profesjonalne, uprzejme, dotrzymujące terminów.

Wzrasta liczba odwiedzających stronę internetową Spółki (www.epec.pl), a klienci instytucjonalni oceniają jej wartość wysoko.

Reasumując należy stwierdzić, że ocena odbiorców dotycząca działalności EPEC utrzymuje się na dobrym i wysokim poziomie. Większość respondentów ocenia

jakość świadczonych usług wyżej niż miało to miejsce w 2009 roku.

Według ankietowanych dalszego doskonalenia wymaga w Spółce:

- pomoc doradczą w zakresie projektowania,
- pomoc doradczą w zakresie optymalizacji pracy instalacji c. o. wewnątrz budynku,
- pomoc doradczą w zakresie doboru urządzeń w celu racjonalnego wykorzystywania energii cieplnej,
- zrozumiałość udzielanych przez pracowników informacji.

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

Spółka ufundowała nagrody rzeczowe dla losowo wybranych odbiorców, którzy wzięli udział w badaniu. Główną nagrodę, telewizor dobrej marki, otrzymał klient indywidualny. Trzy kolejne – aparaty cyfrowe – otrzymali: Socjalizacyjna Całodobowa Placówka Opiekuńczo-Wychowawcza, Gimnazjum nr 9 oraz klient indywidualny. Pięć następnych nagród w postaci ciśnie-

niomierzy trafiło do trzech klientów indywidualnych oraz do Domu Pomocy Społecznej i Okręgowej Izby Pielęgniarek i Położnych.

ZARZĄD EPEC DZIĘKUJE WSZYSTKIM OSOBOM I INSTYTUCJOM, KTÓRE WZIĘŁY UDZIAŁ W BADANIU I ZŁOŻYŁY ANKIETĘ. BADANIE BĘDZIE CYKLICZNIE POWTARZANE.



Z nami ciepłej



Elbląskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Sp. z o.o.

Naszym klientom gwarantujemy:
nieodpłatne przyłączenie • komfort i bezpieczeństwo • ciągłość i niezawodność dostaw

Kontakt:
82-300 Elbląg, ul. Fabryczna 3
e-mail: epec@epec.pl strona: www.epec.pl
Centrala: (55) 611 32 00