



АО «Усть-Каменогорские Тепловые сети»

**Результаты
опроса юридических лиц 2016г.
Индекс удовлетворенности.**

Усть-Каменогорск, декабрь 2016 г.

Метод сбора информации

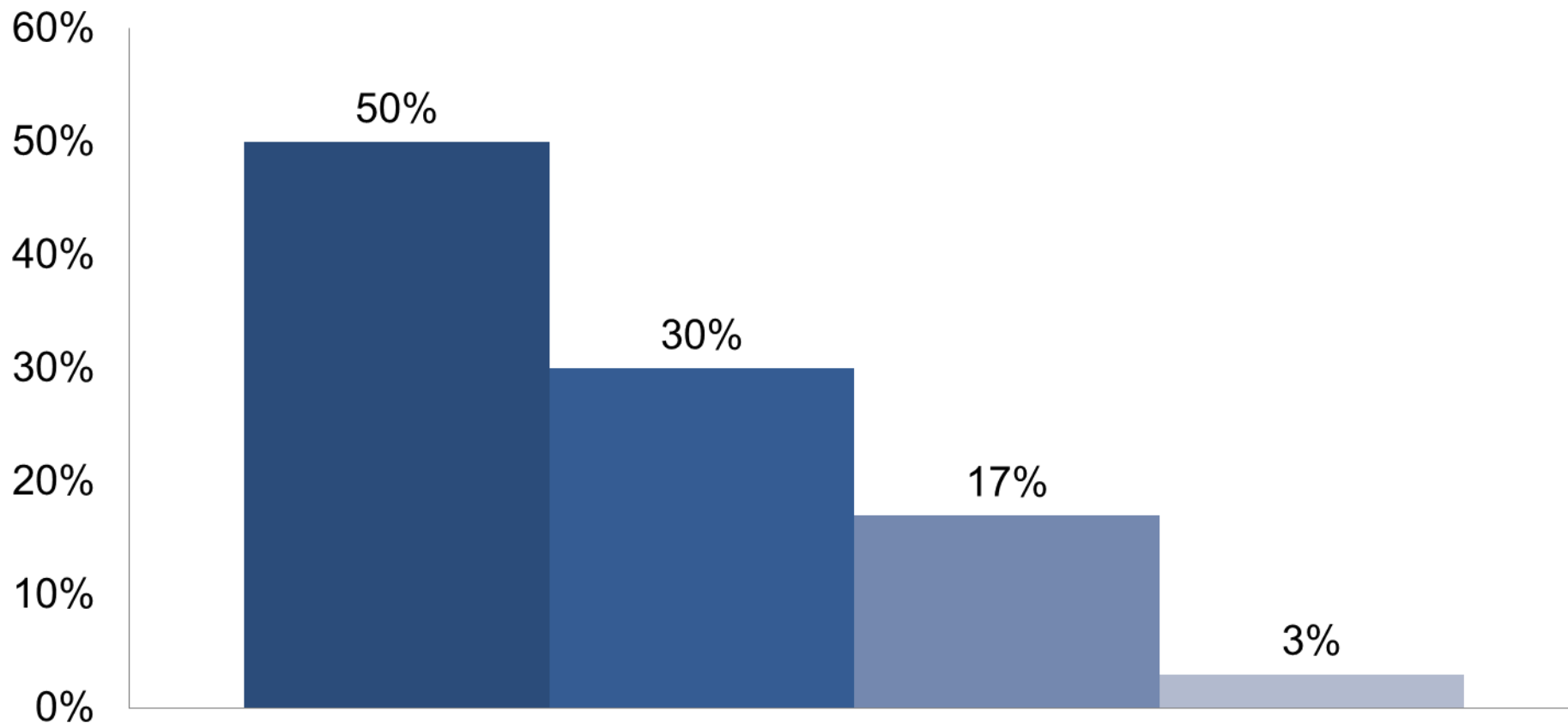
Анкета:

- ▶ Анкета содержала 15 вопросов.
- ▶ Была составлена на русском и казахском языках.
- ▶ Анкета заполнялась путем выбора одного или нескольких вариантов ответа.
- ▶ Анкета включала вопросы по качеству обслуживания, по качеству предоставления услуги теплоснабжения, по Call-центру, способам оплаты, сайту Тепловых сетей и тд.

Всего проанкетировано **165 юридических лиц**

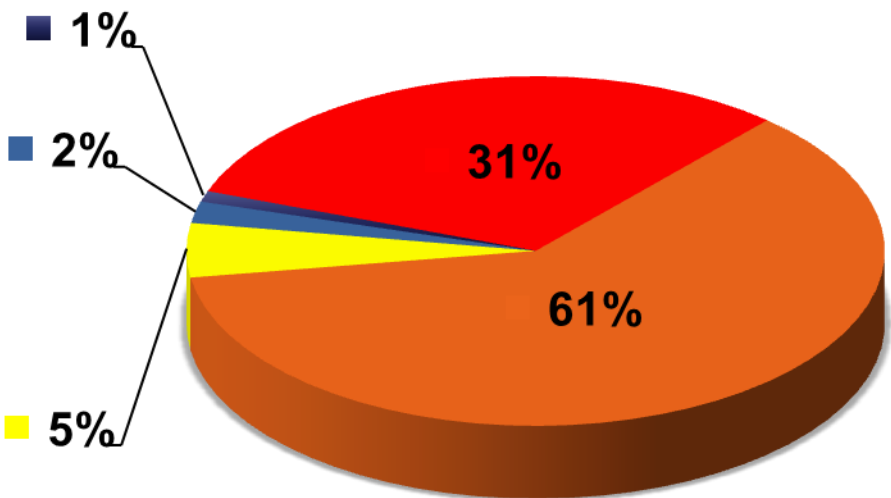
Анкеты заполнялись в:	Кол-во
Отделе реализации теплоэнергии	135
Отделе по работе с потребителями	
Бухгалтерии	
Группе контроля и эксплуатации приборов	
На сайт www.ukteplo.kz	30

Карта респондентов



- Индивидуальный предприматель
- Работник коммерческой организации
- Частное лицо
- Работник бюджетной организации

97 % юр. лиц довольны теплоснабжением своего здания/помещения



Анализ анкетированных потребителей		
	УКТС	Сайт
Вполне доволен	30%	<u>40%</u>
Доволен	65%	43%
Не в полной мере	5%	<u>7%</u>
Не доволен	-	<u>3%</u>
Крайне не доволен	-	<u>7%</u>

Оценка теплоснабжения по сравнению за пять лет

Категории качества	2012 142 анкеты	2013 148 анкет	2014 155 анкет	2015 168 анкет	2016 165 анкет
	%	%	%	%	%
Доволен	87	86	94	92	92
Не в полной мере	11	11	6	7	5
Не доволен	2	3	0	1	3

Причины недовольства теплоснабжением

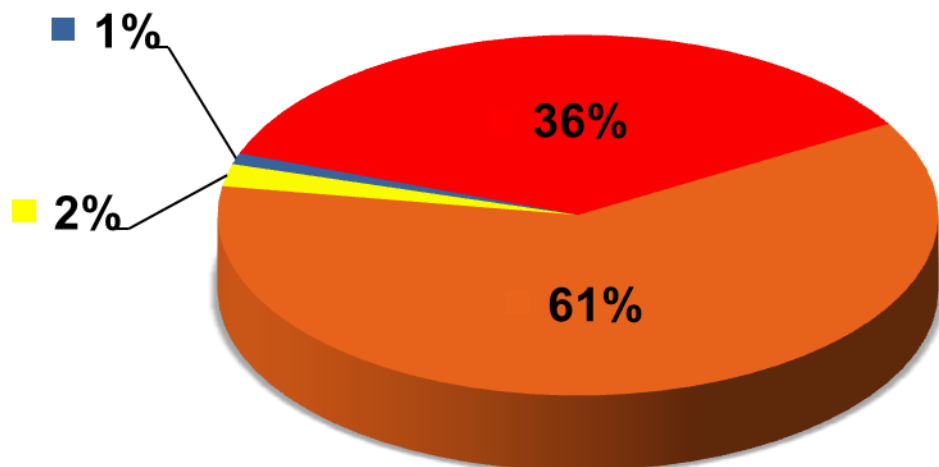
Критерии	2012 кол-во (шт) из 142 анкет	2013 кол-во (шт) из 148 анкет	2014 кол-во (шт) из 155 анкет	2015 кол-во (шт) из 168 анкет	2016 кол-во (шт) из 165 анкет
Низкая температура в квартире/помещении	6	6	2	9	9
Высокая температура в квартире/помещении	1	1	1	1	3
Перерывы в отключении теплоснабжения	0	3	0	1	0
Другое (открытый ответ): - Неравномерное распределение отопления по комнатам; - Низкая температура горячей воды;	1	2	0	2	1
Всего	8	12	3	13	13



Оценка внутридомовых систем, если офис находится внутри жилого дома.

Критерии качества	2012 год	2013 год	2014 год	2015 год	2016 год
Удовлетворительно	66 %	88%	92%	94%	93%
Неудовлетворительно	15 %	4%	4%	6%	6%
Аварийное	2 %	2%	0%	0%	1%

99% опрошенных юр. лиц довольны качеством обслуживания персонала УКТС



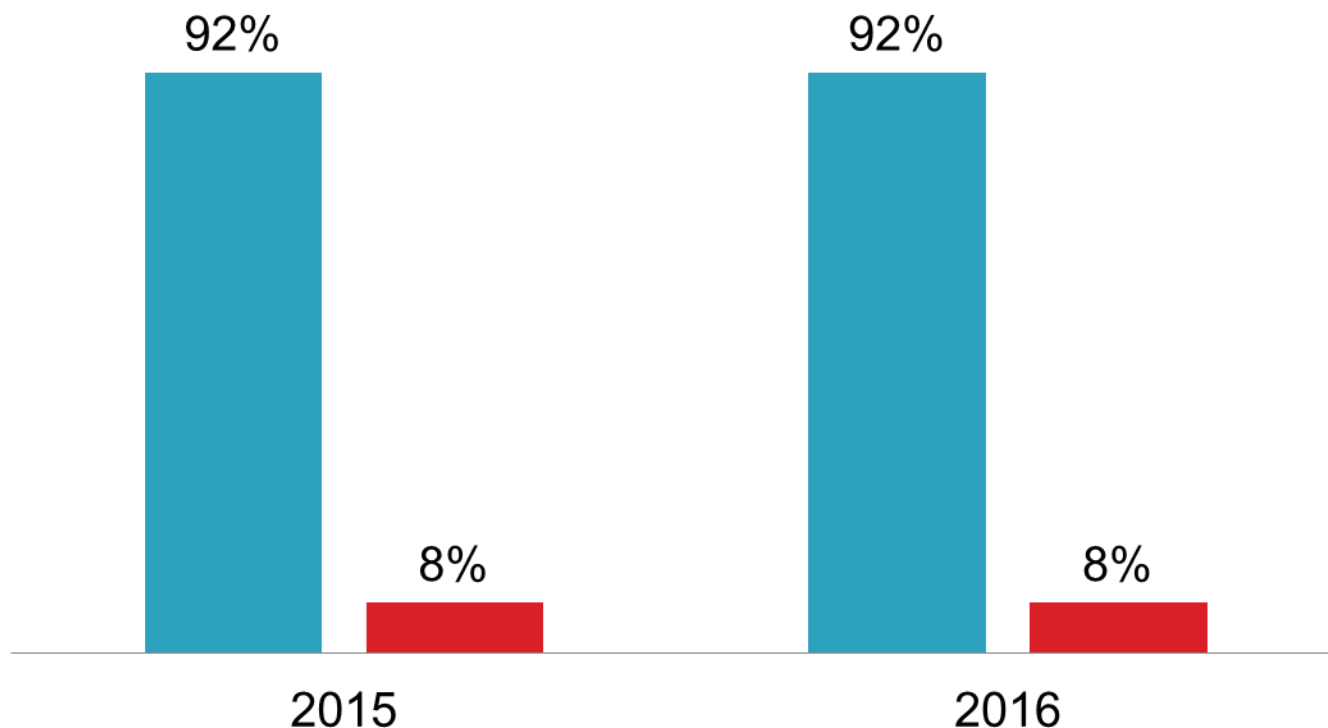
Анализ анкетированных потребителей		
	УКТС	Сайт
Вполне доволен	38%	<u>31%</u>
Доволен	60%	63%
Хотелось бы лучше	2%	3%
Не доволен	-	<u>3%</u>
Крайне не доволен	-	-

Что не устраивает юридических лиц в качестве обслуживания?

Причины	2013 год	2014 год	2015 год	2016 год
Поведение сотрудников	1	0	0	0
Обслуживание	1	0	1	0
Недостаток информации	0	2	1	0
Другое: -некомпетентность сотрудников -нет обоснования тарифам	1	0	1	1

Довольны ли юр. лица предоставляемыми способами оплаты?

■ Да ■ Нет



Основные причины недовольства:
-очередь в кассу УКТС;
-нет информации об оплате через Kaspi-кошелек.

Пользуются ли юр. лица сайтом АО «УК ТС» www.ukteplo.kz

Критерии	2013 год	2014 год	2015 год	2016 год
да	24%	22%	41%	67%
нет	59%	61%	45%	22%
иногда	16%	14%	11%	10%
нет возможности	0%	1%	3%	1%

**Пользователей
среди юр. лиц стало
на 26% больше**



Довольны ли юр. лица объемом информации на сайте?

Критерии оценки	2012 год	2013 год	2014 год	2015 год	2016 год
Доволен	41%	42%	89%	98%	98%
Не доволен	-	4%	2%	2%	1%
Нет нужной информации: <i>-готовность счет-фактур; -график отключения ГВС в летний период.</i>	2%	1%	2%	-	1%

Оценка обслуживания операторов Call-центра

Критерии оценки	2012 год	2013 год	2014 год	2015 год	2016 год
Доволен	75%	78%	63%	91%	95%
Не доволен	1%	5%	3%	2%	3%
Не звоню	34%	18%	35%	7%	2%

**В этом году самый большой %
довольных юр.лиц
обслуженных операторами Call-центра
95% из 100% опрошенных.**

Анализ анкетированных потребителей		
	УКТС	Сайт
Доволен	96%	90%
Не звоню	3%	-
Не доволен: -сложно дозвониться	1%	10%

Наиболее частые предложения и замечания юр.лиц.

Вопросы для рассмотрения

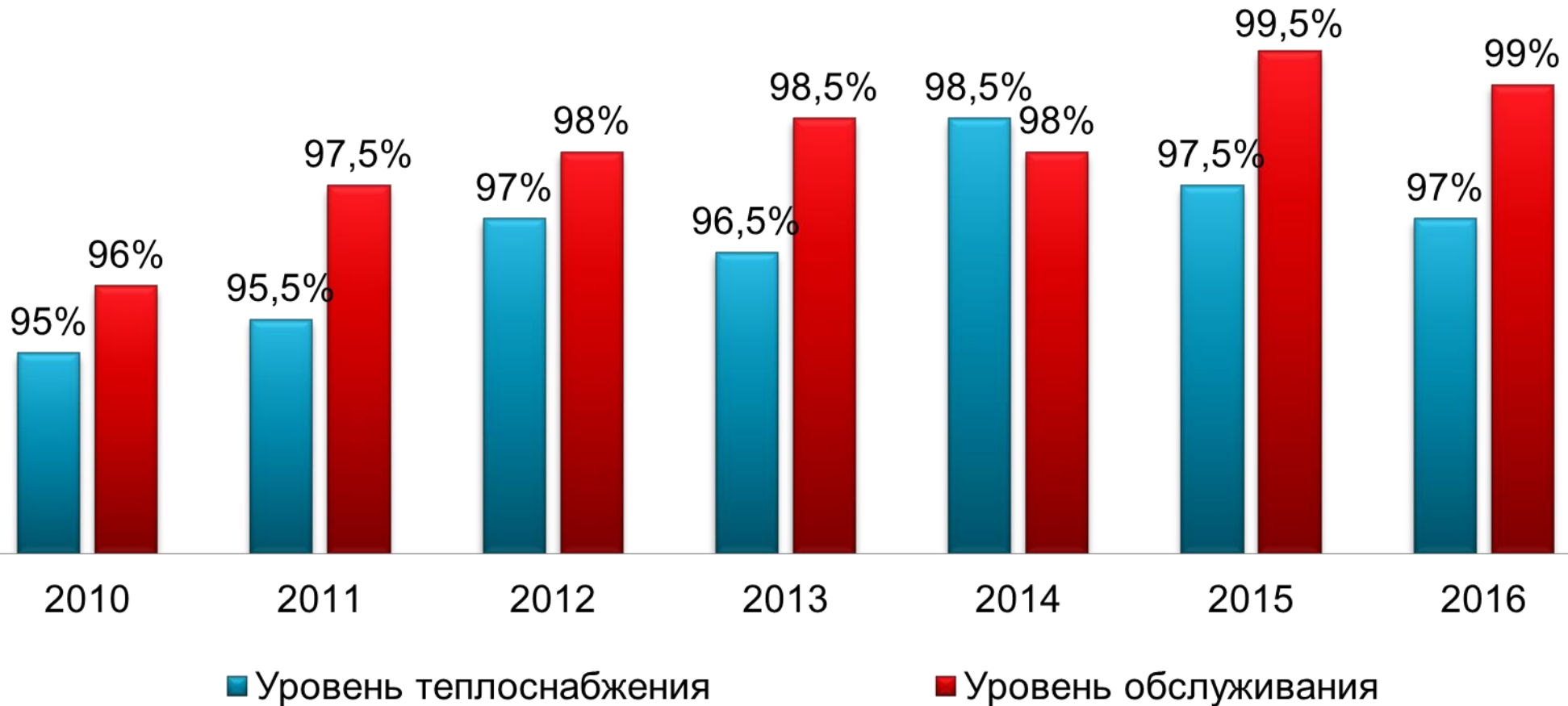
Добавить информацию на сайте УКТС:

- обоснование тарифа для юр. лиц;
- способы оплаты для юр. лиц;
- графики отключений ГВС в летний период.

Сравнительная таблица уровня удовлетворенности по годам

	2010 г.	2011 г.	2012 г.		2013 г.		2014 г.		2015 г.		2016 г.	
Физ. лица												
Уровень удовлетворенности качеством теплоснабжением	95%	93%	96%		96%		97%		97%		97%	
Уровень удовлетворенности качеством обслуживанием	96%	97%	98%		98%		97%		99%		99%	
Юр. лица												
Уровень удовлетворенности качеством теплоснабжением	-	98%	98%		97%		100%		98%		97%	
Уровень удовлетворенности качеством обслуживанием	-	98%	98%		99%		99%		100%		99%	
Средний уровень удовлетворенности	Факт	Факт	План	Факт	План	Факт	План	Факт	План	Факт	План	Факт
Уровень удовлетворенности качеством теплоснабжением	95%	95,5%	96%	97%	97%	96,5%	96%	98,5%	97%	97,5%	97%	97%
Уровень удовлетворенности качеством обслуживанием	96%	97,5%	97%	98%	97%	98,5%	97,5%	98%	97,5%	99,5%	97,5%	99%
Среднее	95,5%	96,5%	96,5%	97,5%	97%	97,5%	97%	98%	97%	98,5%	97,2%	98%

Сравнительный график среднего уровня удовлетворенности по годам



Спасибо за внимание!