

**FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS
SZABÁLYZATA**

A VÍZIKÖZMŰ SZOLGÁLTATÁS

A MELLÉKLET – FEF SZABÁLYZAT

Tartalomjegyzék

I.	A Felhasználói Elégedettségi Felmérés Szabályzat (FEF Szabályzat) célja	5
II.	A Felhasználói Elégedettségi Felmérés alapelvei	6
II.1.	A Felhasználói Elégedettségi Felmérés (FEF) céljai	6
II.2.	A FEF három, egymástól jól elkülöníthető módszerű, időpontú és célú felmérésből áll	6
II.3.	A FEF folyamatait a szakmaiság és a rugalmasság szempontjai vezérlik	7
II.4.	A Felhasználói Elégedettségi Felmérés alapvető etikai megfontolásai a szakmai szttenderdek alapján a következők	7
II.5.	A kutatás eredményeinek nyilvánosságra hozatala	7
III.	Folyamatok – szereplők – felelőségek	8
III.1.	Felelősségi szintek	8
III.2.	Az alábbi táblázat az egyes szereplők kompetenciáit tartalmazza	8
III.3.	Akadályközlés	9
III.4.	Ütemterv	9
IV.	Alapfelmérés	10
IV.1.	Az alapfelmérés szerepe	10
IV.2.	Output specifikációk	11
IV.3.	Mintavétel	12
IV.3.1.	Mintavétel első lépcső	13
IV.3.2.	Véletlenszerű, elemszámmal arányos mintavétel	13
IV.3.3.	Az összes települést érintő mintavétel	14
IV.3.4.	Mintavétel második lépcső	15
IV.3.5.	Mintavételi követelmények	15
IV.4.	Adatfelvétel	16
IV.4.1.	Nyilatkozati kötelezettség	16
IV.4.2.	Adatfelvétel módja	17
IV.4.3.	Adatfelvételi követelmények	17
IV.5.	Ellenőrzés	18
IV.5.1.	Az ellenőrzés ütemezése	18
IV.5.2.	Az ellenőrzés lépései	19
IV.5.3.	Kutatói ellenőrzés	21
IV.6.	Output	21
IV.6.1.	Terepjelentés	22
IV.6.2.	Kimeneti dokumentumok	23
IV.7.	Folyamat	24

V. Kiegészítő felmérés	25
V.1. Adatgyűjtés	25
V.2. Mintavétel	26
V.3. Adatfelvétel	27
V.4. Ellenőrzés	28
V.5. Output	29
V.6. Folyamat	30
VI. Azonnali felmérés	31
VI.1. Az alkalmazható kérdések az alábbi területekre vonatkoznak	31
VI.2. A kérdések váltakoztatása	31
VI.3. Mintavétel	32
VI.3.1. A megkeresési formától függően az alábbi mintavételi módszerek fogadhatók el	32
VI.3.2. Az automatizált, elektronikus rendszerek	32
VI.3.3. Manuális rendszerek	33
VI.4. Adatfelvétel	34
VI.5. Adatszolgáltatási kötelezettség	35
VI.5.1. A megküldött adatállománynak az alábbi adatokat kell tartalmaznia	35
VI.6. Ellenőrzés	35
VI.7. Output	36
VI.8. Folyamat	36

I. A Felhasználói Elégedettségi Felmérés Szabályzat (FEF Szabályzat) célja

A FEF Szabályzat a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény 5. § (2) bekezdésében foglalt felhatalmazás alapján, a víziközmű-szolgáltatók szolgáltatói tevékenységének hatósági felügyelete keretében, a fogyasztói érdekek védelmében és a szolgáltatás színvonalának ellenőrzésére meghozott határozat (a továbbiakban: FEF Határozat) „A” mellékletét képezi.

A FEF Szabályzat a kutatási tevékenységek folyamatait szabályozza és szakmai útmutatást ad a víziközmű-szolgáltatók által kötelezően elvégzendő elégedettségi felmérések módszerével, a konkrét felmérések irányításával és összehangolásával, valamint a kapott eredmények országos összesítésével kapcsolatban.

A FEF Szabályzat alapvető célja, hogy az elégedettségi felmérések folyamatainak megismertetése és szabályozása révén biztosítsa azok megvalósulását, áttekinthetőségét, hatékonyságát és összehasonlíthatóságát. A FEF Szabályzat meghatározza a kutatások előkészítése, elvégzése és az eredmények felhasználása kapcsán felmerülő feladatokat, amelyeket a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (a továbbiakban: Hivatal), a víziközmű-szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató), a Hivatal által megbízott koordinátor (a továbbiakban: Koordinátor) és a Szolgáltató által megbízott piackutató ügynökség (a továbbiakban: Kutató) együttműködve végzik el.

A Kutató megbízása garancia arra, hogy a felmérés egésze és annak minden lépése (adatfelvétel, adatbázis építés, adatfeldolgozás, elemzés és értékelés) megfelel a piackutatásban bevett szabványoknak. Ez biztosítja az eredmények hitelességét és összehasonlíthatóságát.

A FEF Szabályzat tartalmazza a szereplők kötelezettségeinek, felelősségének, a végzendő tevékenységek határidejének bemutatását. A FEF Szabályzatban meghatározott folyamatok a Hivatal, mint hatóság elvárásai, a megismert gyakorlatok és a szakmai szttenderdek alapján kerültek meghatározásra.

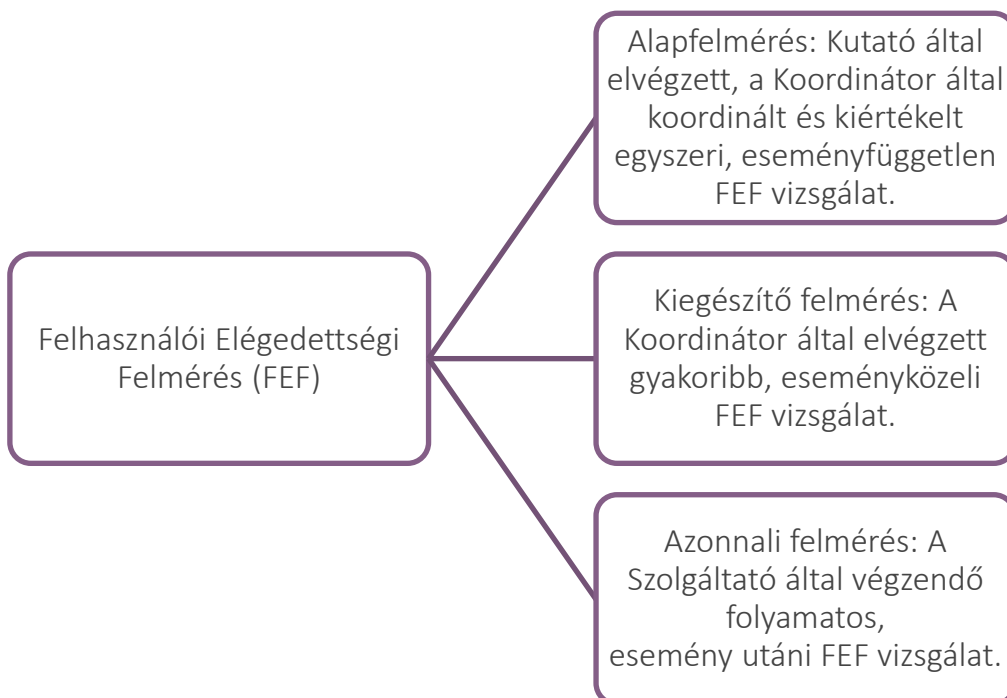
A FEF Szabályzat hatálya kiterjed a Szolgáltató által kötelezően elvégzendő elégedettségi felmérések folyamatában, valamint az eredmények felhasználásában érintett valamennyi szereplőre és azok munkavállalóira. Jelen Szabályzat a Hivatal által a felmérésről kiadott határozat véglegessé válásával lép hatályba. A dokumentumban leírtak a tevékenység belső és külső résztvevőire nézve egyaránt meghatározzák a követendő eljárásokat, a bekövetkező változások kezelésének folyamatát és általánosan a felmérés működését meghatározó kereteket.

II. A Felhasználói Elégedettségi Felmérés alapelvei

II.1. A Felhasználói Elégedettségi Felmérés (FEF) céljai:

- Hiteles, a felhasználók szubjektív értékítéletét hűen tükröző visszajelzést adjon a Szolgáltató tevékenységének megítéléséről.
- Feltárja a szabályozási szükségleteket, valamint kiindulási alapot adjon a már megvalósított szabályozási elgondolások helyességének megítéléséhez.
- Összemérhetővé tegye a szolgáltatók eredményeit egymással.
- Nyomon követhetővé és összehasonlíthatóvá tegye a szolgáltatónál bekövetkező változásokat.
- Eredményei ösztönzőleg hassanak a Szolgáltatóra a felhasználók minél magasabb szintű kiszolgálásának irányába.

II.2. A FEF három, egymástól jól elkülöníthető módszerű, időpontú és célú felmérésből áll:



II.3. A FEF folyamatait a szakmaiság és a rugalmasság szempontjai vezérlik.

Ennek érdekében:

- kellő részletezettséggel szabályoz, de egyben rugalmasságot is biztosít a Szolgáltatónak azáltal, hogy elsősorban a kimeneti feltételeket definiálja;
- egyenletesen magas szakmai minőségű munkát feltételez, ezért a rugalmasság érdekében az elvégzett tevékenységek meg kell feleljenek a kutatásszakmai sztenderdeknek, a felmérési folyamatba bekapcsolódó szereplők kvalitatív képviselői kell legyenek a kutatói szakmának, amit szükség esetén a Szolgáltatónak kell tudnia bizonyítani (pl. megfelelő referenciák, tagság a piackutatók magyarországi szövetségeiben). A Szolgáltató kétség esetén a Hivatal véleményét jogosult kérni.

II.4. A Felhasználói Elégedettségi Felmérés alapvető etikai megfontolásai a szakmai sztenderdek alapján a következők:

- biztosítani kell a FEF-ben részt vevő személyek anonimitását – a kutatási kérdésekre adott válaszai és személyének elkülönítésével;
- a FEF-ben részt vevő személyek önkéntesen járulnak hozzá a kutatás sikeréhez;
- az adatfelvételek megkezdése előtt a résztvevőknek teljes körű tájékoztatást kell kapniuk a kutatás körülményeire vonatkozóan;
- a kutatást lebonyolítónak biztosítani szükséges, hogy a kutatás bármely körülményéből kifolyólag hátrányt nem szenvedhetnek a kutatások alanyai.

II.5. A kutatás eredményeinek nyilvánosságra hozatala

A FEF Szabályzat nem zárja ki egyik fél lehetőségét sem az adatok publikálására, azonban publikálás előtt a Hivatalnak tájékoztatnia kell a Szolgáltatót szándékáról, hasonlóképpen tájékoztatnia kell a Szolgáltatónak a Hivatalt a szándékáról, míg a Koordinátornak írásbeli hozzájárulásra van szüksége ahhoz, hogy a kutatás eredményeit nyilvánosságra hozza.

A Kutatónak az őt megbízó Szolgáltató és a Hivatal együttes írásbeli hozzájárulására van szüksége ahhoz, hogy a kutatás tényét vagy eredményeit nyilvánosságra hozza.

III. Folyamatok – szereplők – felelőségek

III.1. Felelősségi szintek

A különböző szereplők különböző felelőségekkel bírnak a folyamatokban. Az egyes, jól elkülöníthető szerepkörök az alábbi rövidítésekkel szerepelnek a táblázatban:

D-dönt az adott kérdésben,

M-menedzseli az adott tevékenységet,

I-inputot ad a tevékenységet követően,

O-outputot, eredményterméket használ fel.

III.2. Az alábbi táblázat az egyes szereplők kompetenciáit tartalmazza:

	Komp.	Alapfelmérés	Kiegészítő felmérés	Azonnali felmérés
Hivatal	D	a FEF szabályzaton keresztül a teljes folyamatról	a FEF szabályzaton keresztül a teljes folyamatról	a FEF szabályzaton keresztül a teljes folyamatról
	M	a kommunikáció folyamatait a Koordinátor és Szolgáltató között	a kommunikáció folyamatait a Koordinátor és Szolgáltató között	a kommunikáció folyamatait a Koordinátor és Szolgáltató között
	I	a kutatás beszámolójának elvárt paraméterei	a kutatás beszámolójának elvárt paraméterei	a kutatás beszámolójának elvárt paraméterei
	O	a kutatás eredménytermékei (jelentések)	a kutatás eredménytermékei (jelentések)	a kutatás eredménytermékei (jelentések)
Koordinátor	D	az adatfelvételek előkészítéséről és elkészítésének minőségi értékeléséről	----	----
	M	telefonos ellenőrzést; eredmények kiértékelését	mintavételt; adatfelvételt; ellenőrzést; kiértékelést	ellenőrzést; kiértékelést
	I	ütemterv; a dataframek; az ellenőrzés eredményei; a kutatás eredménytermékei	a kutatás eredménytermékei	a kutatás eredménytermékei
	O	kutatási terv; mintavételi terv; ellenőrzési és kutatási adatbázisok; adatfelvételi jelentés	leválogatott telefonszámok	adatbázisok
Szolgáltató	D	Kutató megbízásáról	----	adatfelvétel rendszerének kialakítása
	M	kutatási adatbázisokat	telefonszám-adatbázis összeállítását az adatfelvételhez	adatfelvételt
	I	címjegyzék a mintához	leválogatott telefonszámok	adatbázisok
	O	a kutatás eredménytermékei	a kutatás eredménytermékei	a kutatás eredménytermékei

	Komp.	Alapfelmérés	Kiegészítő felmérés	Azonnali felmérés
Kutató	D	----	---	---
	M	mintavételt; adatfelvételt (ellenőrzést követő esetleges pótlást, javítást)	---	---
	I	kutatási terv; mintavételi terv; minta; adatbázis és ellenőrzéshez adatbázis, illetve adatfelvételi jelentés (terepjelentés)	---	---
	O	kérdőív; dataframe; ellenőrzési eredmények	---	---

III.3. Akadályközlés

Mindezekon túl a Koordinátor feladata, hogy amennyiben olyan hiányosságot vagy mulasztást észlel, amely a tervezett ütemterv betartását veszélyezteti, köteles azt jeleznie a Hivatal felé. A Szolgáltatónak is jeleznie kell a Hivatal felé, ha ő maga úgy látja, hogy nem fog tudni tartani egy határidőt.

III.4. Ütemterv

Jelen FEF Szabályzat a konkrét ütemtervet nem, csak annak alapelveit és elfogadásának menetét határozza meg. Az ütemtervet minden vizsgálati évre vonatkozóan önállóan szükséges elkészíteni adott év második hónapjának végéig. Az ütemtervet a Koordinátor javaslata alapján a Hivatal által kezdeményezett projektindító értekezleten, a Szolgáltatók tájékoztatása mellett a Hivatal publikálja.

IV. Alapfelmérés

IV.1. Az alapfelmérés szerepe

Az Alapfelmérés a víziközmű-ágazat elégedettségi felmérésére szolgáló, kérdőíves személyes megkérdezésen alapuló adatfelvétel. Az adatfelvételt minden páros évben, első alkalommal 2018-ban, a tárgyév kora őszi időszakában, az ütemtervnek megfelelően kell elvégezni. A felmérés azokat a tevékenységeket vizsgálja, amelyek minden felhasználót érintenek:

- ivóvíz minősége;
- ivóvíz-ellátás folyamatossága;
- fogyasztásmérés;
- tájékoztatás ;
- ügyfélszolgálat;
- ár-érték arány;
- számlázás;
- környezetvédelem.

A Szolgáltató által a Kutatókkal végeztetett Alapfelmérés adatfelvételeinek összehasonlíthatósága megköveteli a módszertani egységességet, amely a mintatervezéstől, a lekérdezendő kérdőívtől kezdve a konkrét eljárásbeli egységességen át az adatok természetéig terjed. Mindebből az következik, hogy a Szolgáltatók által megrendelt és a Kutatók által végzett kutatásoknak meghatározott keretrendszerhez szükséges igazodniuk.

A Kutatóknak a Kutatási Tervüket és a Mintavételi Tervüket a felmérést megelőzően 30 nappal elektronikusan (e-mail) meg kell küldeniük a Koordinátornak, melyeket a Koordinátornak 15 napon belül jóvá kell hagynia. Kétség esetén szükség lehet a tényleges minta bemutatására is.

A kérdőívet PDF és Word formátumban a Hivatal adja át a Szolgáltatóknak (e-mailben, csatolmányként), legalább 30 nappal az alapfelmérés megkezdése előtt. A dataframe-et a Koordinátor adja át a Kutatóknak, amelyet a Kutatók töltenek fel az adatfelvétel eredményeivel. A dataframe-et SPSS adatbázis (.sav) formátumban küldi meg a Koordinátor a Kutatóknak (e-mailben, csatolmányként) a Szolgáltatóval történt szerződéskötés jelzését követő 5 munkanapon belül. A szerződéskötés megtörténtét a Szolgáltatónak és a Kutatónak együttesen kell jeleznie mind a Hivatal, mind a Koordinátor felé.

IV.2. Output specifikációk

- A. **Kutatási terv:** a kutatás szakmai körülményeire vonatkozó azon gyakorlati megoldásokat tartalmazza, amelyeket a FEF Szabályzat nem rögzített. Feladata a kutatás szakszerű előkészítésének bemutatása. Szöveges dokumentum formájában készíti el a Kutató és adja át a Koordinátornak (Word vagy PDF formátumban).
- B. **Mintavételi terv:** a mintavételi keret és a minta tulajdonságainak leírása, a mintavétel metódusának bemutatása. Szöveges dokumentum formájában készíti el a Kutató és adja át a Koordinátornak (Word vagy PDF formátumban).
- C. **Minta:** a konkrét címlista, ami alapján a terepmunkát a Kutató lefolytatja. A minta elkészítése a Kutató kompetenciája, bemutatására kizárólag a mintavételi tervvel szembeni kifogás esetén szükséges sort keríteni. (A minta formátuma a Kutató sztenderdjeihez igazodik.)
- D. **Kérdőív:** az Alapfelmérés kérdőívét a FEF Határozat „B” melléklete tartalmazza. A Kutató számára rendelkezésre áll szerkeszthető (Word) formátumban is. A kérdőív nem módosítható. Módosított kérdőív esetén a kutatást a Koordinátor nem fogadja el. Nem tekintendő a kérdőív módosításnak a kérdőív kérdéseinek és a Szolgáltató tevékenységének, illetve a Szolgáltató ügyfélszolgálatain folyó tevékenységek harmonizációja. Ha például
- a Szolgáltatóhoz nem kapcsolható szennyvízzel kapcsolatos tevékenység, akkor a szennyvízzel kapcsolatos kérdések kihagyandóak;
 - ha a Szolgáltatónál valamilyen ügyintézési mód, csatorna nem elérhető, akkor az erre vonatkozó kérdések kihagyandóak;
 - amennyiben a Szolgáltató ügyfélszolgálat valamilyen ügytípust nem kezel, vagy ott valamilyen ügyintézési mód nem elérhető, akkor az ügyfélszolgálat értékelésére vonatkozó kérdőívbeli az erre vonatkozó kérdések kihagyandóak.

Kérdések indokolatlan kihagyása nem megengedett. A szükség szerint kihagyandó kérdésekről a Szolgáltató és a Kutató köteles megállapodni a kérdőív készítése, véglegesítése folyamán.

A Szolgáltatónak ezen kívül lehetősége van a FEF adatfelvételhez kapcsolódóan további kiegészítő kérdéseket megfogalmazni, és azt Kutatóval lekérdeztetni. Erre azonban csak a FEF kérdőív összes kérdésének lekérdezését követően kerülhet sor.

A kérdőív véglegesítése során született megállapodásról és annak tartalmáról a Kutató köteles tájékoztatni a Koordinátort, a Szolgáltató pedig a Hivatalt. A Koordinátor a kutatás elbírálását ezen megállapodás figyelembevétel végzi. A Hivatal ellenőrzi a kérdések kihagyásának indokoltságát.

E. **Dataframe** – a kérdőívvel azonos dataframe a survey módszer során leggyakrabban alkalmazott SPSS szoftverrel készül. A Koordinátor által készített dataframet .sav formátumban kapja meg a Kutató. A dataframe nem módosítható. Módosított dataframe esetén az adatfelvétel eredményeit tartalmazó adatbázist a Koordinátor nem fogadja el. A dataframe-t a véglegesített kérdőívnek megfelelően kell kitölteni.

IV.3. Mintavétel

A mintából akkor vonhatunk le az egész populációra vonatkozó megalapozott következtetéseket, ha a mintának lényegében ugyanolyan az összetétele, mint az alapsokaságnak. A minta tehát akkor reprezentálja azt az alapsokaságot, amelyből vették, ha összesített jellemzői jól közelítik a sokaság ugyanezen összesített jellemzőit. A reprezentatív mintával szemben támasztott általános követelmény, hogy tükrözze a definiált alapsokaság társadalmi, területi differenciáltságát, egymástól viszonylag homogéneen elkülönülő rétegzettségét, a különböző rétegek közötti és rétegeken belüli vertikális és horizontális társadalmi egyenlőtlenségeit, és mindezt az alapsokaságot jellemző megoszlásban.

A valószínűségi mintavétel egyik alapvető törvénye szerint: ha egy populáció minden egyedének egyforma az esélye, hogy a mintába bekerüljön, akkor ez a minta reprezentatív lesz erre a populációra nézve. Ebből adódóan a FEF-ben alkalmazott valószínűségi mintavétel a véletlenszerű kiválasztásra támaszkodik.

Az alapfelmérésben csak azok a tevékenységek kerülnek felmérésre, amelyek minden felhasználót érintenek, tehát a mintavételi egységet a felhasználók közössége alkotja. A tervezett minta kétlépcsős rétegzett valószínűségi mintavétel segítségével kerül kiválasztásra. A rétegzett mintavétel arra szolgál, hogy nagyobb fokú legyen az elért reprezentativitás, és csökkenjen a várható mintavételi hiba. A mintavételi hibát két tényező csökkentheti; az egyik a mintanagyság: egy nagyobb minta kisebb mintavételi hibával jár, mint egy kis minta. A másik az alapsokaság homogenitása: egy egynemű sokaságból kisebb hibával vehetünk mintát, mint egy vegyes, heterogén halmazból.

IV.3.1. Mintavétel első lépcső

A mintavétel első lépcsőjében minden Szolgáltató köteles a lakosságszám szerinti településmintát (szolgáltatási körzetek) készíteni. Ez a típusú mintaválasztási módszer lehetővé teszi, hogy a különböző települések a lakosságszámuknak és fogyasztási helyeknek megfelelő mértékben legyenek képviseltetve a mintában, azaz minél nagyobb lélekszámú egy település, annál nagyobb az esélye, hogy a mintában nagyobb elemszámmal szerepel. A szolgáltatási körzetet akkor reprezentálja a minta, ha a körzetben lévő települések típusának megoszlása megegyezik a vizsgált körzetben és a mintában. A szolgáltatási körzetek számos települést tartalmazhatnak. Azon körzetek esetében, melyek több mint húsz települést tartalmaznak, a fenti ismérvek szerint szakszerűen, a véletlen szerepét figyelembe véve kell eljárni a települések kiválasztásakor. A többi körzet esetén nem szükséges mintavételi eljárás alkalmazása, az összes település bekerül a mintába. A Fővárosi Csatornázási Művek Zrt./ Fővárosi Vízművek Zrt. esetén a mintavétel keretén belül Budapest összes kerülete, illetve a Pest megyei települések fogyasztási hellyel arányosan szerepelnek a mintában. A Szolgáltató által elvégzendő kutatások során legalább 500 fős elemszámokkal szükséges dolgozni a kutatások jobb összevethetősége miatt, illetve a kezelhető mértékű mintavételi hiba érdekében.

IV.3.2. Véletlenszerű, elemszámmal arányos mintavétel

Véletlenszerű, elemszámmal arányos mintavétellel kerül kiválasztásra húsz település az alábbi víziközmű-szolgáltatók szolgáltatási körzetei esetén:

- ALFÖLDVÍZ Regionális Víziközmű- szolgáltató Zrt.
- AQUA Szolgáltató Kft.
- BÁCSVÍZ Víz- és Csatornaszolgáltató Zrt.
- BAJAVÍZ Baja és Térsége Víz – és Csatornamű Kft.
- BAKONYKARSZT Víz- és Csatornamű Zrt.
- BARANYA-VÍZ Víziközmű Szolgáltató Zrt.
- BORSODVÍZ Önkormányzati Közüzemi Szolgáltató Zrt.
- DAKÖV Dabas és Környéke Vízügyi Kft.
- Debreceni Vízmű Zrt.
- Dél-Pest Megyei Víziközmű Szolgáltató Zrt.
- Délzalai Víz- és Csatornamű Zrt.
- DMRV Duna Menti Regionális Vízmű Zrt.
- Dunántúli Regionális Vízmű Zrt.

- E.R.Ö.V. Egyesült Regionális Önkormányzati Víziközmű Zrt.
- ÉRV. Északmagyarországi Regionális Vízművek Zrt.
- Északdunántúli Vízmű Zrt.
- Észak-zalai Víz- és Csatornamű Zrt.
- FEJÉRVÍZ Fejér Megyei Önkormányzatok Víz- és Csatornamű Zrt.
- Heves Megyei Vízmű Zrt.
- KAVÍZ Kaposvári Víz- és Csatornamű Kft.
- Kiskunsági Víziközmű-Szolgáltató Kft.
- Mezőföldi Regionális Víziközmű Kft.
- NYÍRSÉGVÍZ Nyíregyháza és Térsége Víz- és Csatornamű Zrt.
- PANNON-VÍZ Regionális Önkormányzati Víziközmű-szolgáltató Zrt.
- Pápai Víz- és Csatornamű Zrt.
- Soproni Vízmű Zrt.
- Tiszamenti Regionális Vízművek Zrt.
- VASIVÍZ Vas megyei Víz- és Csatornamű Zrt.
- ZEMPLÉNI Vízmű Kft.

IV.3.3. Az összes települést érintő mintavétel

Az alábbi szolgáltatóknak az összes települést érintő mintavételt kell képezniük:

- Dunaújvárosi Víz-, Csatorna- Hőszolgáltató Kft.
- Érd és Térsége Csatorna-szolgáltató Kft.
- Érd és Térsége Regionális Víziközmű Kft.
- Fővárosi Csatornázási Művek Zrt., FVM
- Fővárosi Vízművek Zrt.
- Gyulai Közülemi Nonprofit Kft.
- Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.
- MIVÍZ Miskolci Vízmű Kft.
- Szegedi Vízmű Zrt.
- TETTYE FORRÁSHÁZ Pécsi Városi Víziközmű Üzemeltetési
- TÖRSVÍZ Csatornamű Üzemeltető és Szolgáltató Kft.
- Víz- és Csatornaművek Koncessziós Zrt. Szolnok

Annak érdekében, hogy az 500 fős megvalósult minta biztosítható legyen, minden nem városi rangú településen lévő főcím esetében legalább 5, minden városi rangú településen lévő főcím esetében legalább 9 pótcímet kell rendelni.

IV.3.4. Mintavétel második lépcső

A mintavétel második lépcsőjében a Szolgáltató adatszolgáltatását követően véletlenül alapuló háztartási mintát kell készíteni a Kutatónak a személyes kérdés lebonyolításához. A kutatás során a kutatási egységet a háztartások képezik. A reprezentativitás biztosításához ki kell alakítani azokat a felhasználói kategóriákat, illetve demográfiai változókat, amelyek relevánsan eltérő tulajdonságokkal rendelkeznek. Célszerű közelíteni a Mikrocenzus 2016 által felhasznált lakóingatlan jellegére vonatkozó kategóriákhoz (családi ház (egy-három lakásos lakóépület) / négy- vagy többlakásos lakóépület / üdülőépület / nem lakóépület) a reprezentativitás biztosításához. Ezt a szolgáltatóknak a rendelkezésükre álló településtípusra, fogyasztásmérő jellegre (főmérő, mellékmérő, locsolási mérő), felhasználásával kell előállítaniuk. Ezen túlmenően további minősítési kategóriák használata is szükséges. (Pl. fogyasztás nagysága a „B” melléklet „DEM7_kat.” kérdésének megfelelően.)

IV.3.5. Mintavételi követelmények

A Hivatal a következő követelményeket támasztja az Alapfelmérés mintájával kapcsolatban:

1. valószínűségi mintavétellel készüljön, alapja a Szolgáltató személyes adatoktól mentes szolgáltatási címjegyzéke legyen;
2. reprezentatív legyen a szolgáltatási területet jellemző háztartásokra, tükrözze a háztartások (felhasználók) területi differenciáltságát az alapsokaságot jellemző megoszlásban;
3. háztartási minta készüljön;
4. főcímenként legalább 5 (városokban 9) pótcímet kell biztosítani;
5. a Szolgáltatónál legalább 500 fős legyen a megvalósult minta;
6. a nem háztartási és konkrét fogyasztással, felhasználóval nem rendelkező felhasználási helyek (pl. tűzcsap, közkút, szökőkút, stb.) nem részei a felmérésnek.

IV.4. Adatfelvétel

Az adatfelvétel során a Kutatók által megbízott kérdezőbiztosoknak háztartásukban kell felkeresniük és megkérdezniük a célcsoport tagjait, követve a mintát. Egy kérdezőbiztos a minta maximum 10 százalékát készítheti el. Elsőként minden esetben a Főcímen kell megkísérelni az interjút felvenni. Csak ennek sikertelensége esetén folytatható a Pótcímeken az adatfelvétel. A címek kiesését dokumentálni szükséges! Kvóták alkalmazására nincs lehetőség! Amennyiben a Főcímen és a Főcímhez rendelt Pótcímeken is megíúsult az interjú, adott településhez tartozó, már lekérdezett másik főcím pótcímei közül kell választani pótcímet.

A címeket és azok lekérdezési sorrendjét a kérdező szoftvernek kell menedzselnie. Egy adott kérdőív kitöltésekor, ha az épp felkeresett címen a kérdés megíúsul (pl. mert nincsenek otthon vagy a kérdezőt elküldik), akkor a sorban következő címre kell lépni (és a megíúsult kérdés címét ki kell vennie a címek közül). A rendszernek biztosítania kell, hogy címvesztés nélkül lehessen elkezdni, adott esetben folytatni egy másik kérdőív lekérdezését.

IV.4.1. Nyilatkozati kötelezettség

Az adatfelvétel előtt a kutatásról való tájékoztatót követően a kérdezőbiztosoknak a megkérdezettekkel adatkezelési hozzájáruló nyilatkozatot kell kitöltetni, amelyben a megkérdezett felhasználó elfogadja azt, hogy személyes adatait az adatfelvétel ellenőrzési folyamatában a Koordinátor felhasználhassa. A nyilatkozat személyes adatokat (nevet, címet és telefonszámot) is tartalmaz. A nyilatkozatokat a kérdezettnek a Kutatón keresztül kell a Koordinátor rendelkezésére bocsátania. Az ellenőrzéshez szükséges személyes adatok (név, cím, telefonszám) kezelésének jogalapja a kérdezett hozzájárulása. A kérdezett a hozzájárulását azzal adja meg, hogy a kutatásában az adatkezelésről szóló tájékoztatást követően részt vesz és a hozzájáruló nyilatkozat aláírásával elfogadja azt. A nyilatkozat papíralapon készül, annak elkészültéről, kezeléséről, tárolásáról a Kutató köteles gondoskodni, hitelességével kapcsolatban felelősséget vállalni. A kitöltött és aláírt nyilatkozat egy példányát a felhasználónál kell hagyni.

A nyilatkozat aláírását megelőző adatkezelésről szóló tájékoztatásnak ki kell terjednie az adatkezelés jogalapjára, céljára, időtartamára valamint a Koordinátor részére történő adattovábbításra. A személyes adatokat a kitöltött kérdőívtől elkülönítve kell rögzíteni, a kérdőívvel kizárólag azonosító útján lehet összekapcsolni. Az azonosíthatóság célja annak ellenőrzése, hogy valóban a nyilatkozatban szereplő személy válaszolt-e a kérdésekre. Az azonosíthatóságot a Kutatónak és a Koordinátornak az ellenőrzés lezárultát követően meg kell szüntetnie. A

nyilatkozatnak tartalmaznia kell továbbá egy ismertetőt arra vonatkozóan, hogy a megkérdezett felhasználó milyen módon kérheti utólag a hozzá köthető kérdőív törlését a kutatás adatbázisából, amennyiben később mégis így határozna. Az alapfelmérés során alkalmazandó Nyilatkozati minta a FEF Határozat „G” mellékletében található.

IV.4.2. Adatfelvétel módja

Az adatfelvételnek, annak személyes jellegén túlmenően, minden felmérésben számítógéppel támogatott módon (CAPI; TAPI módszerrel) kell történnie. A személyes adatfelvétel egyben azt is jelenti, hogy más, pl. telefonos, e-mail-es módszertan nem megengedett. Az interjúalanyok kiválasztásakor azt a háztartástagot kell megkérdezni, aki főkereső státuszban van vagy azt, aki a számlák fizetéséről gondoskodik.

IV.4.3. Adatfelvételi követelmények

Az Alapfelmérés adatfelvételeivel kapcsolatban az alábbi előírásokat kell betartani:

1. az adatfelvétel számítógéppel támogatott (az adatok bevitele az interjú során számítógéppel vagy tablettel, CAPI; TAPI módszerrel) személyes interjúk lekérdezéssel történjen;
2. kizárólag a mintában megadott címeken történhet interjúfelvétel a lekérdezés szabályainak megfelelően;
3. kizárólag képzett, felkészített kérdezőbiztosok végezhetik az adatfelvételt;
4. a felmerült kérdések értelmezéséhez, eldöntéséhez a FEF Határozat „F” mellékletében található kitöltési segédletet kell alkalmazni;
5. a terepmunka során más tevékenység – más kérdőív kitöltése; üzleti vagy marketing tevékenység; toborzás; stb. – végzése szigorúan tilos;
6. motivációs ajándék alkalmazása megengedett, azonban nem kötelező a potenciális válaszadók ilyen módon történő ösztönzése a felmérésben való részvételre;
7. kitöltött kérdőív kizárólag a kitöltött nyilatkozattal (FEF Határozat „G” melléklet) együtt tekinthető érvényesnek.

IV.5. Ellenőrzés

Az ellenőrzés célja az érvényesség javítása és a nem mintavételi hibák csökkentése a kérdezőbiztosok munkájának ellenőrzése által.

Az ellenőrzés és annak lépései a teljes felvétel 30 százalékos kitöltöttségétől indul és az adatfelvétellel egyidejűleg zajlik. Az ellenőrzés aránya a mintanagyság 20 százaléka. A 20 százalékos ellenőrzés alapvetően telefonos módszerrel történik, de szűrőpróbaszerűen személyes módon is történhet. Az ellenőrzés módszerét a Koordinátor határozza meg és a Koordinátor végzi el magát az ellenőrzést is. A 20 százalékos ellenőrzésbe csak elért személyek tartozhatnak. Nem minősül elért személynek:

- ha a személyes ellenőrzés esetén a megkeresésnél nem tartózkodik senki a megadott címen,
- ha a telefonos ellenőrzés során a megkérdezett nem veszi fel a telefont.

A telefonos ellenőrzés alapja a megkérdezettek által megadott telefonszám. Ennél fogva a kérdezőbiztos feladata, hogy a megkérdezettek legalább 70 százalékától megszerezze a telefonszámát. A megkérdezettek legfeljebb 30 százaléka esetében fogadható el a felmérés a telefonszám megadása nélkül.

IV.5.1. Az ellenőrzés ütemezése

Kutatónak három részletben kell átadnia a Koordinátornak ellenőrzésre a kitöltött kérdőívek részadatbázisát, majd a Koordinátor által kiválasztott kitöltők esetén, a telefonszám-adatbázisokat:

1. részlet a minta elemszámának 30 százalékánál (az elméleti minta elemszámának 30 százaléka, kizárólag megfelelően kitöltött, Kutató által ellenőrzött kérdőív kitöltőinek adataival);
2. részlet a minta elemszámának 70 százalékánál (az elméleti minta elemszámának 70 százaléka, kizárólag megfelelően kitöltött, Kutató által ellenőrzött kérdőív kitöltőinek adataival);
3. részlet a minta elemszámának 100 százalékánál (az elméleti minta elemszámának 100 százaléka, kizárólag megfelelően kitöltött, Kutató által ellenőrzött kérdőív kitöltőinek adataival).

A 70%-os telefonszám részaránynak az adatfelvételi időszak 1/3 részeiben külön is teljesülnie kell. Tehát az ellenőrzésre átadott részadatbázisok mindegyikében rendelkezni kell a megkérdezettek legalább 70%-ának telefonszámmal.

Az adatszolgáltatások határidejét és formáját a FEF Szabályzat III.4. pontja szerinti ütemterv tartalmazza.

IV.5.2. Az ellenőrzés lépései

- 1) A Kutató az alábbi szempontok alapján kell leválogatnia a megkérdezettek név-, cím-, és telefonszám listáját:
 - a) prioritást élveznek az alábbi esetek:
 - (1) átlaghoz képes rövidebb interjúk
 - (2) átlaghoz képest nagyobb arányú válaszmegtagadás
 - (3) korán (reggel 7 előtt) illetve későn (este 10 után) indított interjúk
 - (4) adat inkonzisztencia: a válaszokban következetlenség látszik, egymásnak ellentmondó válaszokat adott a megkérdezett
 - (5) adatokban mintázat látszik (pl. több különböző megkérdezettnél ugyanaz a szabadszavas válasz jelenik meg)
 - b) a fenti esteken túl véletlen mintavétellel kell kiválasztani az ellenőrzésre szánt kérdőíveket.
- 2) A Kutató a fentebbi pontok alapján leválogatott adatbázist a IV.5.1. pontban meghatározott százaléértékek elérését követően 7 napon belül elküldi a Koordinátornak. A név és cím adatok formátuma nem kötött, azonban az automatikus visszahívás biztosítása érdekében a telefonszámnak a FEF Határozat „I” mellékletében látható formátumban kell szerepelnie az adatbázisban.
- 3) A leválogatott adatbázis alapján a Koordinátor dedikált ellenőrei megkezdik mind a személyes mind pedig a telefonos ellenőrzést.

Az ellenőrzés során a megkérdezésekről egy kérdőívet kell kitölteni, mellyel ellenőrzik a felmérés megvalósulását. Az ellenőrző kérdőív a FEF Határozat „E” mellékletben található.

A telefonos ellenőrzés során az alábbi terminációk valósulhatnak meg:

Termináció	Jelentés
Megvalósult, hibátlan	Megvalósult az interjú
Megvalósult, eltéréssel	Nem befejezett vagy az ellenőrző kérdőív alapján nem megfelelő módon lekérdezett interjú
Nem valósult meg	Nem valósult meg az interjú
Rossz szám	Nem a megkérdezett telefonszáma (pl. elírt telefonszám miatt)
Nem elért	Nem vette fel, nem kapcsolható
Nem válaszol	Megtagadja a válaszadást az ellenőrzésre

A személyes ellenőrzés során az alábbi terminációk valósulhatnak meg:

Termináció	Jelentés
Megvalósult, hibátlan	Megvalósult az interjú
Megvalósult, eltéréssel	Nem befejezett vagy az ellenőrző kérdőív alapján nem megfelelő módon lekérdezett interjú
Nem valósult meg	Nem valósult meg az interjú
Rossz cím	Nem a megkérdezett címe
Nem elért	Megkérdezéskor senki nem tartózkodik a megadott címen
Nem válaszol	Megtagadja a válaszadást az ellenőrzésre

4) A terminációk alapján az alábbi kérdőíveket küldi ki a Koordinátor a Kutatónak:

- a) megvalósult, eltéréssel
- b) nem valósult meg
- c) rossz szám, rossz cím

5) A Kutatónak vissza kell ellenőriznie a problematikus eseteket, és tapasztalatairól tájékoztatnia kell a Koordinátort.

6) A Koordinátor az ellenőrzést 7 napon belül elvégzi.

Az ellenőrzés és a Kutató visszajelzései alapján a nem megvalósult kérdőíveket ismételni, a hibás kérdőíveket javítani kell a Koordinátor által meghatározott határidőn belül, amely legalább 7 naptári napot jelent. Amennyiben egy kérdezőbiztos ellenőrzött kérdőíveinek több mint 1/3-ánál bebizonyosodik, hogy a lekérdezés nem valósult meg, úgy az összes kérdőíve ismétlésre kerül, melyet már egy másik kérdezőbiztosnak kell végeznie. A Kutatónak a pótoltt, javított kérdőívvel készített adatbázist elektronikusan kell megküldenie a Koordinátor részére.

7) A 100% adatbázis kézbesítését követően, 21 napon belül a Koordinátor lezárja a megkérdezések személyes és telefonos ellenőrzését.

IV.5.3. Kutatói ellenőrzés

A Koordinátor ellenőrző tevékenységétől függetlenül a Kutatónak is el kell végeznie a saját sztenderdjei alapján meghatározott ellenőrzést.

IV.6. Output

Az adatfelvétel végleges tisztított, súlyozott (cellasúlyos) adatbázisát a Kutatónak – a Szolgáltató közreműködésével a Hivatalon keresztül – a kérdőívnek megfelelően kell átadnia a Koordinátornak. A kérdőív kérdéseinek legfeljebb 30 százalékában fogadható el a „Nem tudja” válasz vagy a válaszmegtagadás.

A kérdőív a FEF Határozatnak „B” mellékletét képezi. A dataframe-t a kérdőív alapján készül .sav (SPSS adatbázis) formátumban kell kezelni, és minden egyes adatfelvétel során követni kell. A követés részletesen azt jelenti, hogy:

- az adatbázis szerkezete fixált, a változók sorrendje a kérdőívet követi, a kérdőív kérdéseinek megfelelően, egyedi kérdéskódok alkalmazásával;
- a kérdőívvel azonos módon épülnek fel a változók (azonos kérdés- és válasz szövegek, attribútumok);
- az adatbázisban módosítást nem lehet végezni, sem a változók nevében, sem sorrendjében, sem tulajdonságaiban, sem a változók számában;
- a feltöltött adatbázisnak követnie kell a kérdőív logikai/szűrési jellemzőit (nem elfogadható olyan adatbázis, ahol a bázisok nem megfelelőek, hibás kódok szerepelnek);
- az adatfelvétel szakaszaiban készülő és Koordinátornak átadott részadatbázisoknak az adatbázis struktúráját teljes mértékben követniük kell;
- a részadatbázisok átadása nem helyettesíti a végleges és teljes adatbázis átadását. A végleges és a teljes adatbázis átadására az ellenőrzés és a javítást követően, tisztított, súlyozott formában kerül sor.

IV.6.1. Terepjelentés

A végleges adatbázis mellékleteként a Kutató által készített terepjelentést vagy adatfelvételi jelentést is át kell adni. A jelentésnek a következőket kell tartalmaznia:

- Alapadatok
 - mintaelemszám
 - a kérdőív kitöltésének átlagos ideje
- A megvalósult minta tulajdonságai
 - terepmunka településeinek száma
 - a kiinduló és megvalósult településminta esetleges különbségei (ennek okai)
 - kiinduló címek száma
 - kérdőívek száma kiinduló címek szerint (min-max)
- Terepmunka tapasztalatai
 - a terepmunka kezdésének dátuma
 - a terepmunka zárásának dátuma
 - kérdezőbiztosok száma
 - elért válaszadók (összesen)
 - sikeres kérdőívek száma
 - átlagos kérdőívszám (kérdőzőnként)
 - egy kérdező által elkészített kérdőívszám (min-max)
- Ellenőrzés
 - az ellenőrzés megkezdésének dátuma
 - az ellenőrzés befejezésének dátuma
 - az ellenőrzéshez bekért adatok (telefonszám, név, cím) rendelkezésre állása (a lekérdezett kérdőívek százalékában)
 - az ellenőrzéshez felhasznált kérdőív-kérdések száma (az ellenőrzéshez használt kérdőívet kérjük mellékelni)

- ellenőrzött útvonalak száma
- ellenőrzött kérdőívek száma
- hibás kérdőívek száma
- megismételt kérdőívek száma
- az adatfelvételtől kizárt kérdezők száma
- Adattisztítás
 - adattisztítás módszere(i)
 - problémás kérdőívek száma
 - problémás változók száma
 - súlyozás szempontjai
 - súlyozás módszere
 - súlyok mértéke (min-max)

A Kutató köteles nyilatkozni a személyes adatok kezeléséhez szükséges papír alapú felhasználói hozzájáruló nyilatkozatok meglétéről, köteles gondoskodni azok összegyűjtéséről, ellenőrzéséről, tárolásáról, és meg kell adnia a nyilatkozatokhoz való fizikai hozzáférés módját a Koordinátor számára.

IV.6.2. Kimeneti dokumentumok

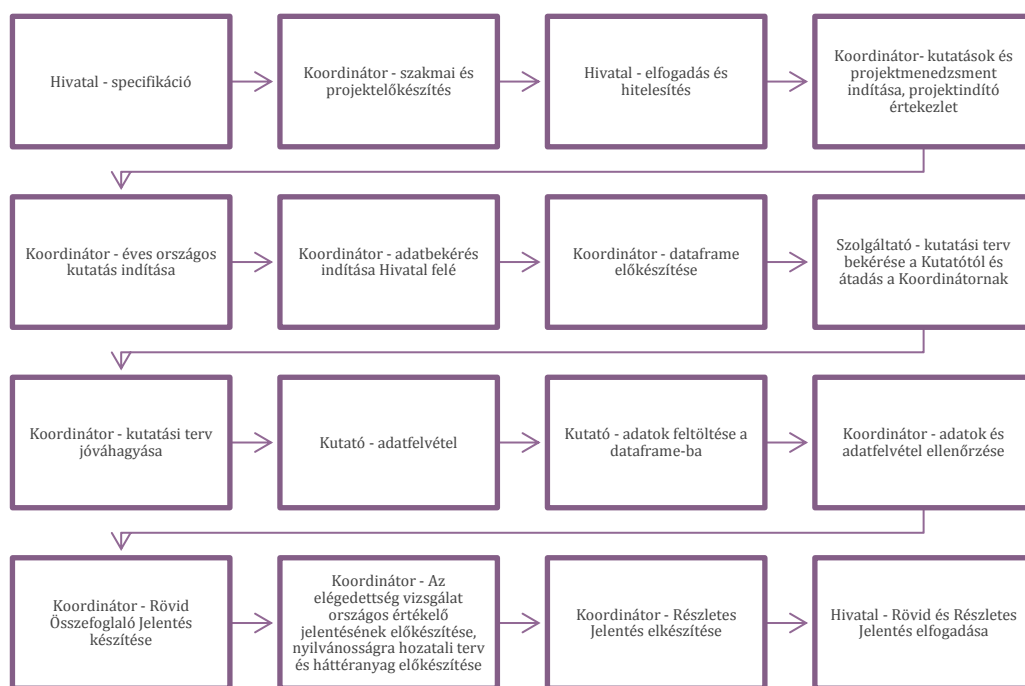
Az Alapfelmérés végleges kimenetét a Koordinátor által készített jelentések képezik:

- Rövid Összefoglaló Jelentés (országos adatok bemutatása);
- Részletes Jelentés (országos adatok és a szolgáltatónkénti adatok bemutatása, minden egyes szolgáltatóra vonatkozóan).

A Rövid Összefoglaló Jelentést és a Részletes Jelentést a Koordinátornak szöveges dokumentumban (.docx) és előadás (.pptx) formájában kell átadnia a Hivatalnak a részletes megoszlásokat tartalmazó Táblakötetekkel (.xlsx) együtt. A Rövid Összefoglaló Jelentés az országos adatok bemutatását tartalmazza. A Részletes Jelentés szöveges formában az eredményeket és azok értékelést, előadás formában a kiemelésre érdemes egyes tendenciákat tartalmazza (országos adatok és a szolgáltatónkénti adatok bemutatása, minden egyes szolgáltatóra vonatkozóan).

A Rövid Összefoglaló Jelentést a felmérést követő év január 31. napjáig, a Részletes Jelentést a felmérést követő év február 28. napjáig kell a Koordinátornak elkészíteni. A Részletes Jelentést és a hozzá tartozó Táblaköteteket a Hivatal a jelentés elfogadását követően megküldi a szolgáltatóknak.

IV.7. Folyamat



V. Kiegészítő felmérés

A víziközmű-ágazat eseményközeli elégedettségi felmérésére szolgáló, alapvetően telefonos megkérdezésen alapuló adatfelvétel, amely a felhasználói megkeresésekhez közeli időpontban valósul meg. A felmérés azokat a tevékenységeket vizsgálja, amelyek az alapfelmérésben nem szerepelnek. Ezek a következők:

- panaszkezelés;
- igénybe vett ügyfélszolgálati csatorna;
 - személyes;
 - telefonos;
 - online;
 - e-mailes;
 - írásos.

V.1. Adatgyűjtés

A Szolgáltató kötelezettsége:

- az ügyfélmegkeresések rögzítése;
- az adatkezelési hozzájárulások beszerzése, és meglétének rögzítése;
- ügyfelelérhetőség rögzítése;
- kéthavi gyakorisággal az összes telefonszám és e-mail cím átadása a Koordinátornak, azokban az esetekben ahol az ügyfél hozzájárult a vizsgálatban való részvételhez.

A Szolgáltató rögzíteni köteles a személyes, az ügyintéző által fogadott telefonos és az elektronikus ügyfélcsatornán érkező megkereséseket. Az egyes ügyek a lezárásukat követően kerülnek az adott kéthavi nyilvántartásba. A Szolgáltató kizárólag lezárt ügyeket adhat át a vizsgálat lefolytatásához. Az adatfelvétel kéthavonta történik, az alapfelmérés évében. Elérendő mintaelemszám 2 havonta: 500 fő, amelyhez a Szolgáltató az összes lezárt ügy telefonszámát, e-mail címét átadja, amennyiben ehhez ügyfele hozzájárult. (Az 500 fős minta a Koordinátor által felvett minta elemszámát jelenti, amelyet elegendő elérhetőség rendelkezésre állása esetén teljesít. Az elegendő elérhetőség rendelkezésre állásához az szükséges, hogy a Szolgáltató az összes lezárt ügyéhez tartozó telefonszámot, telefonszám hiányában e-mail címet átadja, amennyiben ehhez ügyfele hozzájárult.)

A Szolgáltatónak nyilván kell tartania, és le kell tudnia válogatnia, hogy egy adott időszakon belül melyik felhasználó, milyen a szolgáltató által használt ügýtípusban kereste meg, és a megkereséssel kapcsolatos ügyintézés lezárult-e már.

A név és ügýtípus adatok formátuma nem kötött, azonban az automatikus visszahívás biztosítása érdekében a telefonszámnak a FEF Határozat „I” mellékletében látható formátumban kell szerepelnie a Szolgáltatótól kapott az adatbázisban.

A felhasználók kiválasztásának előfeltétele:

A Szolgáltató köteles felhasználóitól adatkezelési és továbbítási hozzájárulás kérni, melynek tartalmaznia kell az adatkezelés célját, jogalapját, időtartamát és az adattovábbítást a Koordinátor részére. Az alkalmazandó minta a FEF Határozat „H” mellékletében található.

Koordinátor a Szolgáltatótól kapott adatbázisból vesz mintát és készíti el a kutatást.

A Szolgáltatóknak az alapfelmérés évében kéthavonta, összesen 5 alkalommal (március 10-ig, május 10-ig, július 10-ig, szeptember 10-ig és november 10-ig) kell megküldenie a Koordinátornak az adatfelvételi adatbázist.

V.2. Mintavétel

A felhasználók kiválasztási módja: a különböző (személyes, telefonos, elektronikus) ügyfélcsatornákon beérkezett, és az ügyfélkapcsolati rendszerekben rögzített felhasználói megkeresések közül a Koordinátor által véletlenszerűen leválogatott felhasználók, akik az adott – ütemtervben meghatározott – időszakban a kiegészítő felméréssel érintett tevékenységgel kapcsolatosan megkeresték a Szolgáltatót.

Ezek, a különböző ügyfélcsatornákon beérkezett rögzített felhasználói megkeresések alkotják a mintavételi keretet. A véletlenszerűséget a következőképpen biztosítja a Koordinátor. Minden felhasználóhoz hozzárendel egy véletlen számot, így minden felhasználó ugyanakkora bekerülési valószínűséggel rendelkezik, majd véletlenszerűen leválogatja a felhasználókat, olyan módon, hogy addig folytatja a mintavételt, amíg elegendő számú felhasználó kerül kiválasztásra, jelen esetben 500 felhasználó, tehát a minta elemszáma: 500.

A kapott minta reprezentativitását a Koordinátor által alkalmazott véletlen kiválasztás biztosítja, amely különböző szempontok figyelembevételével kerül paraméterezésre:

- megkeresés ideje;
- tartalma (milyen okból kereste fel az ügyfélszolgálatot);

- szolgáltatási terület/ szolgáltató.
- további rendelkezésre álló lényegi információ a vizsgálandó populációról.

A mintavétel megkeresés arányos módszerrel készül, mivel ez a módszer jobban szolgálja a reprezentativitást, és javítja a kutatás érvényességét.

Adatok kiértékelése matematikai-statisztikai módszerekkel és szoftver (SPSS) alkalmazásával történik.

A felmérés hitelességét (vagy érvényességének) biztosítását az alábbi minőségbiztosítási sztenderdek betartásával kell biztosítani a Koordinátornak.

- többlépcsős kiválasztási metódus alkalmazása a telefonos operátorok kiválasztásánál;
- a kérdőívek adatfelvétel megkezdése előtti módszertani ellenőrzése és próbakérdésnek alávetése;
- telefonos megkérdezések esetében folyamatos ellenőrzés (statisztika, belehallgatás) biztosítása;
- e-mailes megkeresések esetén az IP címek ellenőrzése az egy IP címről egy kitöltés engedélyezése;
- valamennyi kérdőív tartalmi ellenőrzése a számítástechnikai feldolgozás keretében.

V.3. Adatfelvétel

Az adatfelvételt számítógéppel segített telefonos kérdés (Computer Assisted Telephone Interview) útján kell végezni. A CATI felmérés egy olyan telefonos megkérdezés, melynek során a kérdőívet számítógépen keresztül kezelik. Az alkalmazandó kérdőívek a FEF Határozat „C” mellékletében található. Az adatfelvétel során az átadott potenciális elérhetőségiadatbázisból vett mintát kell feltölteni a CATI rendszerbe és végezni a felmérést a fent megjelölt témákban.

Az adatfelvételt csak képzett operátorok végezhetik, kizárólag kutatásokat végző callcenterben supervisorok minőségbiztosítása mellett. Az adatfelvételt a Szolgáltatói adatszolgáltatás után azonnal meg kell kezdeni. Az adatfelvételeket napközben (hétköznaponként és hétvégi napokon egyaránt) kell végezni. Az adatfelvétel során a megkérdezetteket tájékoztatni kell a megkereső személyéről (a Hivatal által megbízott kutatócég) és a kutatás tényéről, így eldöntheti, hogy részt vesz-e a kutatásban, amely hozzájárulás jogalapot képez az adatkezelésre.

A hatékony adatfelvételt az alábbi funkciókkal kell támogatni:

- manuális tárcsázó;
- power és prediktív tárcsázó;
- visszahívások automatikus kezelése (félbemaradt kérdőívek kitöltése);
- scriptek és kérdőívek;
- rendszer integráció;
- hangrögzítés;
- automatikus email és SMS küldési lehetőség;
- kifinomult statisztikák és riportok;
- valós idejű felügyelet.

A minőségbiztosítás érdekében biztosítandó a beszélgetések rögzítése és visszahallgathatósága.

Az adatfelvétel egy részét a telefonszámmal nem rendelkező felhasználók körében online kérdőív kitöltésével kell végezni, amelyhez a telefonos kutatással azonos kérdőívet le kell programozni, és egy publikus linken elérhetővé tenni. Az online adatfelvétel folyamatos, a kitöltött kérdőívek kiértékelése a telefonos adatfelvétel eredményeivel együttesen történik. Az online kutatás esetében a Szolgáltató által megadott (kéthavi adatszolgáltatás) e-mail címek alapján készített mintára a Koordinátor kiküldi a felkérő levelet és a kérdőívhez vezető linket. Az adatfelvétel folyamatát nyomon követi és a jelentési időszakra az online eredményeket is a Hivatal rendelkezésére bocsájtja.

V.4. Ellenőrzés

Az ellenőrzést a Koordinátor végzi saját szervezetén belül. Az ellenőrzés célja az érvényesség javítása, és a nem mintavételi hibák csökkentése a telefonos operátorok munkájának ellenőrzése által. Az ellenőrzést legalább a mintanagyság 10%-án kell elvégezni. Minden kiválasztott interjút teljes terjedelmében végig kell hallgatni. Az ellenőrnek a hallgatás során a kérdőív programban kell követnie a kérdezés menetét, és jelölnie kell a válaszadó válaszait.

Az ellenőrzésre történő kiválasztásnak az alábbi szempontok szerint kell történnie:

- a) prioritást élveznek az alábbi esetek:
 - (1) átlaghoz képes rövidebb interjúk,
 - (2) átlaghoz képest nagyobb arányú válaszmegtagadás,

(3) átlaghoz képest több interjú készítő operátor kérdőívei,

b) a fenti esteken túl véletlen mintavétellel kell kiválasztani az ellenőrzésre szánt kérdőíveket.

Az ellenőrzés során az alábbi esetekben ismételni vagy javítani kell az interjút:

Termináció	Jelentés
Nem történt lekérdezés	Nem folyt valós interjú (az operátor maga töltötte ki az egész kérdőívet)
Nem befejezett kérdőív	A válaszadó interjú közben megszakította a kérdezést és a hátramaradt kérdéseket az operátor írta be.
Kérdések kihagyása	Az operátor a kérdőív rövidítése érdekében nem olvassa fel a kérdéseket, saját maga jelöli be a választ.
Eltérés a kérdőív szövegétől	Az operátor nem szó szerint olvassa fel a kérdéseket és a válaszokat.
Válasz sugalmazása	Az operátor a válaszadó korábbi kérdésekre adott válaszaiból valószínűsít, és megválaszolja a kérdést.
Válaszlehetőségek kihagyása	Az operátor nem olvassa fel a (az összes) válaszlehetőséget.
Nyitott kérdés rosszul rögzítése	Nyitott kérdések esetén nem írja le szó szerint azt, amit a válaszadó mond, rövidít.

Az ellenőrzés a telefonos adatfelvétellel egyidejűleg történik, így az ismétlésére ítélt interjúk azonnal törlésre és újra kérdezésre kerülnek. Amennyiben egy operátor ellenőrzött kérdőíveinek 1/3-nál több kérdőívéről bebizonyosodik, hogy nem valósult meg a lekérdezés, úgy az összes kérdőíve ismétlésre kerül.

V.5. Output

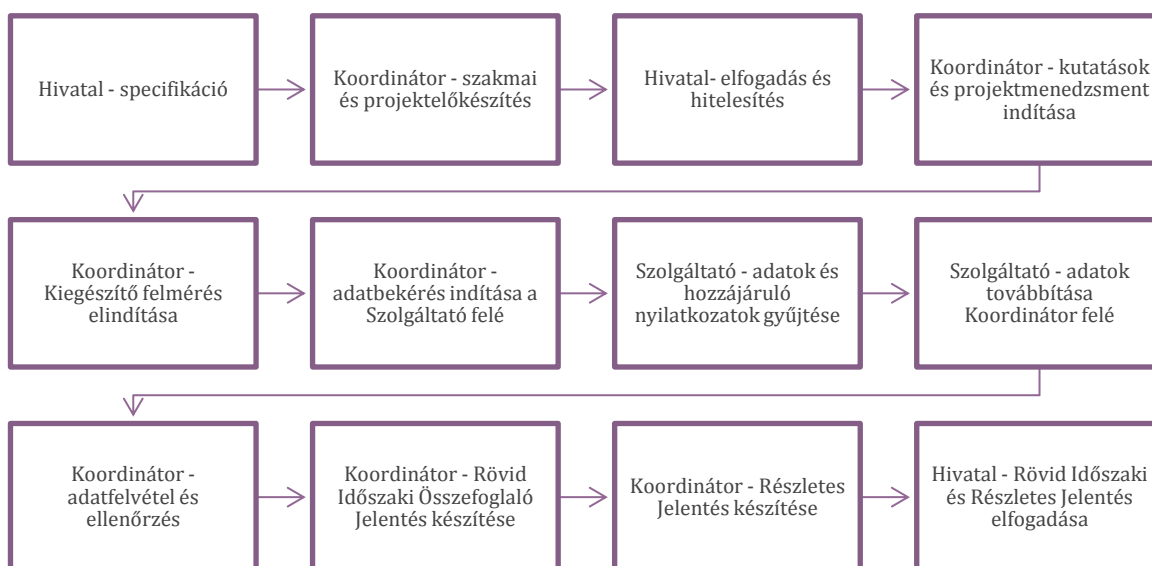
A Kiegészítő felmérés végleges kimenetét a Koordinátor által készített jelentések képezik, úgymint a

- Rövid Időszaki Összefoglaló Jelentések (az adott kéthavi adatfelvételnek eredményeit mutatja be);
- Részletes Jelentés (amely a felmérés lezárásaként, az évi összes adatfelvétel eredményét országos és szolgáltatói szinten foglalja össze) jelentik.

A Rövid Időszaki Összefoglaló Jelentéseket a felmérést követő hónap elsejéig, a Részletes Jelentést a felmérést követő év február 28. napjáig kell a Koordinátornak elkészíteni.

A Rövid Időszaki Összefoglaló Jelentést a Koordinátornak szöveges dokumentumban (.docx) kell átadnia a Hivatalnak. A Rövid Időszaki Összefoglaló Jelentés az adott kéthavi adatfelvételek eredményeit mutatja be . A Részletes Jelentést a Koordinátornak szöveges dokumentumban (.docx) és előadás (.pptx) formájában kell átadnia a Hivatalnak a részletes megoszlásokat tartalmazó Táblakötetekkel (.xlsx) együtt. A Részletes Jelentés az adott évben készült összes adatfelvétel eredményeit és azok értékelést, az előadás a kiemelésre érdemes egyes tendenciákat tartalmazza. A Részletes Jelentést és a hozzá tartozó Táblaköteteket a Hivatal a jelentés elfogadását követően megküldi a szolgáltatóknak.

V.6. Folyamat



VI. Azonnali felmérés

Az Azonnali felmérés a víziközmű-ágazat elégedettségi felmérésére szolgáló, folyamatos, esemény utáni adatfelvétel, amely a személyes, telefonos és internetes ügyfélkapcsolat befejező fázisaként, az adott ügyfélkapcsolati csatornához illeszkedő időszakosan váltakozó 1 darab kérdés lekérdezésével kell megvalósítani.

VI.1. Az alkalmazható kérdések az alábbi területekre vonatkoznak:

- telefonos menürendszer áttekinthetősége (telefonos ügyfélszolgálatokon);
- ügyfélhívó kezelése (személyes ügyfélszolgálati irodákon);
- várakozási idő hossza;
- ügyintézővel való elégedettség;
- ügyintéző szakértelme, kedvessége, szakmai kompetenciája, empátiája, stb.;
- honlap sebessége, kezelhetősége, információtartalma (online ügyfélszolgálatokon);
- ügyintézés eredményessége.

Az alkalmazandó kérdések listája a FEF Határozat „D” mellékletében található meg.

VI.2. A kérdések váltakoztatása

- automatizált rendszerben: véletlenszerű, gördülő módon történik. Egy kérdés megválaszolását követően, a véletlenszerűen kiválasztott következő új kérdés jelenik meg, és a következő felhasználó már ezt az új kérdést válaszolja meg;
- manuális rendszerben: napi kérdéscsere szükséges, ami azt jelenti, hogy minden egyes nap más-más, de csak egy darab kérdés a vizsgálat tárgya. Kérdésperióduson belüli időszakban (amíg a kérdések el nem fogynak) ugyanazon kérdés kétszer nem szerepelhet. A kérdések elfogyásával a kérdésperiódus újraindul.

Az alkalmazott kérdésváltási módszertől függetlenül a Szolgáltatónak olyan adatgyűjtési módszert kell kidolgoznia, amely biztosítja, hogy egyértelműen meghatározható legyen, hogy melyik kérdésre, milyen válaszokat adtak a felhasználók.

VI.3. Mintavétel

Az azonnali felmérés adatfelvétele során minden olyan felhasználót meg kell kérdezni, aki személyes, telefonos vagy internetes ügyfélkapcsolati formát választott.

Az azonnali felmérés kiemelt szempontja, hogy az alkalmazása ne jelentsen jelentős többletfeladatot se az ügyfelek, se az ügyintézők számára, és ne befolyásolja negatívan a szolgáltatási színvonalmutatók értékét.

VI.3.1. A megkeresési formától függően az alábbi mintavételi módszerek fogadhatók el:

- Elektronikus (online és e-mail) megkeresés esetén: automatizált rendszer
- Telefonos megkeresés esetén: automatizált és manuális rendszer
- Személyes megkeresés esetén: automatizált és manuális rendszer

VI.3.2. Az automatizált rendszerek

Az automatizált rendszerek használata technológiai fejlesztést igényel:

- A személyes ügyfélszolgálatokon
 - ki kell építeni az ügyintézőtől függetlenül működtethető ügyfél-visszajelző paneleket,
 - kapcsolatot kell kiépíteni az ügyfélhívó rendszerrel annak érdekében, hogy a VI.5.1. pontban előírt adatok rendelkezésre álljanak.
- Az ügyintéző által fogadott telefonos megkereséseknél nyomógombos visszajelzés lehetőségét szükséges biztosítani,
- A Szolgáltató rögzíteni köteles az ügyintéző által fogadott telefonos és az elektronikus ügyfélsatornán érkező megkereséseket.
- Elektronikus (online, e-mail) megkeresés esetén elektronikus visszajelzés lehetőségét kell kiépíteni.

VI.3.3. Manuális rendszerek

- Manuális rendszer használata személyes megkeresés esetén:
 - Abban az esetben, ha automatizált rendszer kiépítésére nincs mód, az azonnali felmérést manuális rendszerű lekérdezéssel kell végrehajtani.
 - A manuális rendszer azt jelenti, hogy az ügyfél az ügyintézés végén az ügyintézőtől kapott tárggyal (érme, korong, golyó stb.) értékelheti az adott kérdést, oly módon, hogy az ügyféliroda egy speciálisan e célra kialakított részén (pl. egy fülkében) bedobhatja a tárgyat egy háromrekeszes tároló általa kiválasztott részébe. A három válaszlehetőség:
 - inkább elégedett (A),
 - semleges (B),
 - inkább nem elégedett (C).
 - A tároló felett jól látható helyére ki kell helyezni az aktuális napi kérdés szövegét.
 - Ki kell építeni a lekérdezés fizikai helyét, amely könnyen megközelíthetőnek, ugyanakkor kellően szeparáltnak kell lennie.
 - Biztosítani kell a válaszadási folyamat anonimitását és az ügyintézőtől való függetlenségét.
 - Biztosítani kell, hogy a válaszadó ne lássa a már leadott válaszok számát.
- Manuális rendszer használata telefonos megkeresés esetén.
 - A visszajelzést az ügyintéző rögzíti. Ebben az esetben a visszajelzések értékelésekor figyelembe kell venni, hogy az ügyintézőnek válaszolt az ügyfél, és számolni kell ennek torzító hatásával.

VI.4. Adatfelvétel

Az adatfelvétel teljes mértékben a Szolgáltató kompetenciájába tartozik, annak végrehajtásáért teljes mértékben felelős. Az adatfelvétel technikájáról a FEF Szabályzat azonnali kötelező érvénnyel nem rendelkezik, a FEF Határozatban meghatározott határidőket kell betartani az automatizált rendszerek alkalmazásának egyetemessége felé mutatva.

Az adatfelvételi rendszerek specifikációjáról a Szolgáltató maga dönt. Mivel ebben az esetben adatfelvételenként csupán egy-egy kérdés vizsgálatára van lehetőség, a következő követelményeket kell betartani az Azonnali felmérés adatfelvételeivel kapcsolatban:

1. az adatfelvétel során biztosítani kell az önkéntes és az anonim válaszadás lehetőségét független és befolyástól mentes környezetben,
 - a. tilos összekötni vagy az összekötés lehetőségét meghagyni a személyes ügyfeladatok és a válaszok között;
 - b. a válaszadót semmilyen előny és semmilyen hátrány nem érheti a részvételével kapcsolatban;
 - c. kiemelten fontos biztosítani a befolyástól mentes kitöltés környezetét, pl. ne láthassa/hallhassa az ügyintéző, hogy mit válaszol az ügyfél;
2. a folyamatos adatfelvétel érdekében napi mentéseket kell végezni; nyilvántartásokat kell vezetni,
3. folyamatosan (.sav vagy .xls adatbázisban) rendelkezésre kell tudni bocsátani a megelőző napi összes megkérdezés eredményét,
4. biztosítani szükséges a vizsgálandó kérdések véletlenszerű folyamatos váltakozását, random megjelenítését vagy napi változtatását a VI.3. fejezetben leírt módon,
5. biztosítani szükséges, hogy a válaszok összegzését végző személy az összegzés elkészítése során ne tudja megváltoztatni az ügyfelek által leadott véleményeket.

VI.5. Adatszolgáltatási kötelezettség

A Szolgáltató elektronikus úton havonta szolgáltatói összesített adatot szolgáltat a Hivatalnak ügyfélkapcsolati csatornánként a válaszok átlagos értékéről és a válaszadók számáról.

Az összegyűjtött adatfelvételi adatbázist a Szolgáltatónak havi rendszerességgel, az alapfelmérés évében minden hónap 10. napjáig – az utolsót a felmérést követő év január 10-ig – kell megküldeni a Koordinátornak.

VI.5.1. A megküldött adatállománynak az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- Az automatizált, elektronikus rendszer esetén:
 - Szolgáltató neve;
 - Megkeresés dátuma;
 - Megkeresés időpontja;
 - Válaszadás időpontja;
 - Megválaszolt kérdés;
 - A kérdésre adott válasz

- Manuális rendszer esetén:
 - Szolgáltató neve;
 - Megkeresés dátuma;
 - Megválaszolt kérdés;
 - A, B, C válaszok száma.

VI.6. Ellenőrzés

Az ellenőrzés során a Koordinátornak kizárólag az adatbázisok logikai ellenőrzését kell elvégeznie. Az adatbázisok előállításának módját nem kell vizsgálnia. A logikai ellenőrzés során az adatbázisok szerkezetét, illetve adatok tulajdonságait, a kódok megfelelőségét kell vizsgálni.

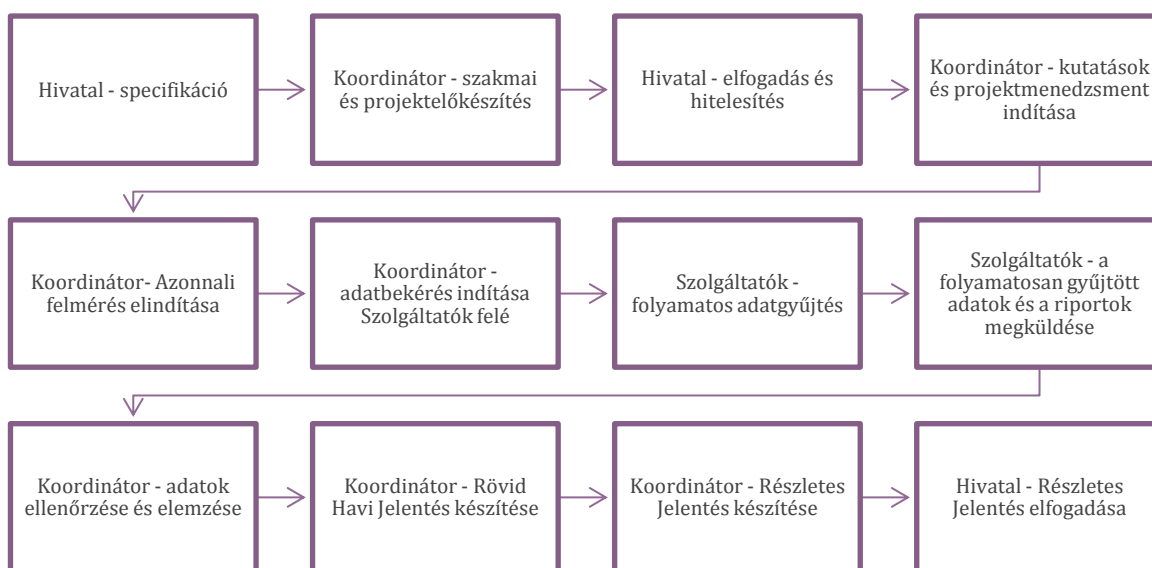
VI.7. Output

Az Azonnali felmérés végleges kimenetét a Szolgáltatók és a Koordinátor által készített jelentések képezik:

- a Koordinátor havonta Rövid Havi Jelentést készít;
- a Koordinátor a felmérés lezárásaként Részletes Jelentést készít.

A Rövid Havi Jelentést szöveges dokumentumban (.docx) adja át a Koordinátor a Hivatalnak. A Rövid Havi Jelentés a felméréssel kapcsolatos főbb megállapításokat tartalmazza az adott időszakra vonatkozóan. Részletes Jelentést a Koordinátornak szöveges dokumentumban (.docx) és előadás (.pptx) formájában kell átadnia a Hivatalnak a részletes megoszlásokat tartalmazó Táblakötetekkel (.xlsx) együtt. A Részletes Jelentés a felmérés lezárásaként készül, az éves összes adatszolgáltatás eredményét foglalja össze országos és szolgáltató szinten. A Részletes Jelentést és a hozzá tartozó Táblaköteteket a Hivatal a jelentés elfogadását követően megküldi a szolgáltatóknak.

VI.8. Folyamat



VII. Fogalmak

A FEF Szabályzatban használt fogalmak értelmezése

Kutatási terv: A kutatás szakmai körülményeire vonatkozó azon részletes gyakorlati megoldásokat tartalmazó dokumentum, amelyeket a FEF Szabályzat nem rögzített. Feladata a kutatás szakszerű előkészítésének bemutatása.

Minta: Konkrét címlista, amely alapján a terepmunkát a Kutató lefolytatja. A minta elkészítése a Kutató kompetenciája. A minta formátuma a Kutató sztenderdjeihez igazodik.

Mintavételi terv: A mintavételi keret és a minta tulajdonságainak leírása, a mintavétel metódusának bemutatása. Szöveges dokumentum formájában készíti el a Kutató és adja át a Koordinátornak.

Panasz: A panasz olyan ügyfélszolgálati megkeresés, amely egyéni (vélt vagy valós) jog-, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá.

Szolgáltatási körzet: Azon földrajzi terület (települések és településrészek összessége) melyen a szolgáltató víziközmű-szolgáltatást nyújt.

Település típusa: a FEF Határozat „B” mellékletének DEM6. kérdésében felsorolt településfajták, úgymint: főváros (Budapest), megyeszékhely, megyei jogú város, város, község és egyéb, fentiekbe be nem sorolható településtípus.

**KÉRDŐÍV A VÍZIKÖZMŰ-SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS
LAKOSSÁGI FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉG FELMÉRÉSÉHEZ**
(ivóvíz és szennyvíz)

A VÁLASZADÁS ÖNKÉNTES!

Jó napot kívánok! [...kérdőbiztos...] vagyok, a [...piackutató cég...] munkatársa. A/z/ [...szolgáltató cég neve...] szolgáltatásaival kapcsolatban szeretnék Önnek néhány kérdést feltenni, amelyek megválaszolása (nagyraoszt) egy 10-es skála használatával történné. Célunk az Ön véleményének megismerése annak érdekében, hogy olyan szolgáltatást nyújthassunk, amely az Ön növekvő elégedettségére szolgál. Szeretném kiemelni, hogy nincsenek rossz vagy jó válaszok. Az a fontos számunkra, hogy az Ön véleményét megismerhessük.

Kérem, segítse munkánkat!

Kérem, hogy csak az elmúlt 12 hónap tapasztalatai alapján ossza meg velem véleményét!

Ivóvíz minősége

M1. Mennyire van megelégedve az ivóvíz tisztaságával?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem elégedett, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben elégedett. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem elégedett
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben elégedett
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

M2. Mennyire van megelégedve az ivóvíz ízével?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem elégedett, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben elégedett. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem elégedett
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben elégedett
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

M3. Mennyire van megelégedve az ivóvíz keménységével, lágyságával?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem elégedett, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben elégedett. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem elégedett
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben elégedett
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

M4. Összességében mennyire elégedett az ivóvíz minőségével?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem elégedett, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben elégedett. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem elégedett
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben elégedett
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

Ivóvíz-ellátás folyamatossága**E1. Mennyire volt megfelelő az Ön véleménye szerint az elmúlt 12 hónapban a vezetékes ivóvíz-ellátás folyamatossága?**

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem volt megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő volt. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem volt megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő volt
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

E2. Mennyire fontos Önnek, hogy a szolgáltató megfelelően tájékoztassa az előre tervezett vezetékes ivóvíz-ellátási szünetekről?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem fontos, míg a 10-es azt jelenti, hogy nagyon fontos. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem fontos
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	nagyon fontos
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

OLVASD FEL! A folyamatos és biztonságos szennyvízelvezetés érdekében időközönként elengedhetetlen a hálózat karbantartása.

E3. Az Ön lakóhelyén mely időpontban tartja a legkevésbé zavarónak a zajjal járó karbantartási munkálatok végzését?

OLVASD FEL! Válaszában 2 lehetőséget jelöljön meg.

HA MAGÁTÓL NEM MOND IDŐPONTOT, OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET!

PROGRAMOZÓI UTASÍTÁS: (PONTOSAN) 2 DARAB VÁLASZ LEGYEN (kivéve a kizáró válaszok)!

E3_1	1	6-9 óra között
E3_2	2	9-12 óra között
E3_3	3	12-16 óra között
E3_4	4	16-20 óra között
E3_5	5	21-22 óra között
E3_6	6	22-06 óra között
E3_NT	9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
E3_NV	9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

E4. Mennyire tartja megfelelőnek Ön az előre tervezett vezetékes ivóvíz-ellátási szünetről szóló tájékoztatást?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

Vízmérő**F1. Mennyire fontos az Ön számára, hogy a leolvasó a szolgáltató által előre meghatározott időszakban végezze a vízmérő leolvasását?**

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem fontos, míg a 10-es azt jelenti, hogy nagyon fontos. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem fontos
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	nagyon fontos
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

F2. Mennyire elégedett Ön a jelenlegi leolvasási gyakorisággal?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem elégedett, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben elégedett. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem elégedett
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben elégedett
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

F3. Kapcsolatba került Ön az elmúlt 12 hónapban a leolvasást végző munkatárssal?

NE OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET!

1	igen
2	nem
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

➡ UGRÁS AZ F5. KÉRDÉSRE!

F4. Hogyan értékeli a vízmérő leolvasó munkatárs munkáját?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

PROGRAMOZÓI UTASÍTÁS: KÉRDEZNI HA „Kapcsolatba került az elmúlt 12 hónapban a leolvasást végző munkatárssal”

[F3=1]

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

F5. Ön szerint milyen az Ön fogyasztásmérőjének pontossága?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem megfelelő pontosságú
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő pontosságú
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

Tájékoztatás

T1. Mennyire tartja fontosnak, hogy megfelelően tájékoztassák Önt a vízmérőjével kapcsolatos állagmegóvási kötelezettségről?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem fontos, míg a 10-es azt jelenti, hogy nagyon fontos. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem fontos
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	nagyon fontos
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

T2. Hogyan értékeli a tájékoztatást, amit a szolgáltató az elmúlt 12 hónapban nyújtott az Ön számára a felhasználói vízmérőjével kapcsolatos állagmegóvási kötelezettségéről?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem volt megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő volt. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem volt megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő volt
9999997	nem kapott tájékoztatást (NE OLVASD FEL!)
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

T3ivóvíz. Mennyire tartja fontosnak, hogy megfelelően tájékoztassák Önt a kezelésében lévő belső ivóvíz hálózat-karbantartási kötelezettségéről?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem fontos, míg a 10-es azt jelenti, hogy nagyon fontos. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem fontos
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	nagyon fontos
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

T3szennyvíz. Mennyire tartja fontosnak, hogy megfelelően tájékoztassák Önt a kezelésében lévő belső szennyvíz hálózat-karbantartási kötelezettségéről?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem fontos, míg a 10-es azt jelenti, hogy nagyon fontos. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem fontos
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	nagyon fontos
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

T4 ivóvíz. Hogyan értékeli a tájékoztatást, amit a szolgáltató az elmúlt 12 hónapban nyújtott az Ön kezelésében lévő belső ivóvíz hálózat-karbantartási kötelezettségéről?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem volt megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő volt. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem volt megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő volt
9999997	nem kapott tájékoztatást (NE OLVASD FEL!)
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

T4 szennyvíz. Hogyan értékeli a tájékoztatást, amit a szolgáltató az elmúlt 12 hónapban nyújtott az Ön kezelésében lévő belső szennyvíz hálózat-karbantartási kötelezettségéről?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem volt megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő volt. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem volt megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő volt
9999997	nem kapott tájékoztatást (NE OLVASD FEL!)
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

T5. Ha van szennyvízátelöjje, mennyire tartja fontosnak, hogy megfelelően tájékoztassák Önt a szennyvízátelöjével kapcsolatos karbantartási kötelezettségéről?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem fontos, míg a 10-es azt jelenti, hogy nagyon fontos. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem fontos	
2	2	
3	3	
4	4	
5	5	
6	6	
7	7	
8	8	
9	9	
10	nagyon fontos	
9999997	nincs szennyvízátelöjje	➔ UGRÁS A T7. KÉRDÉSRE!
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)	
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)	

T6. Hogyan értékeli a tájékoztatást, amit a szolgáltató az elmúlt 12 hónapban nyújtott az Ön számára az Ön szennyvízátelöjével kapcsolatos karbantartási kötelezettségéről?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem volt megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő volt. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

PROGRAMOZÓI UTASÍTÁS: KÉRDEZNI HA „van szennyvízátelöjje” [F3<>9999997]

1	egyáltalán nem volt megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő volt
9999997	nem kapott tájékoztatást (NE OLVASD FEL!)
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

T7. Mennyire tartja fontosnak, hogy megfelelően tájékoztassák a fogyasztói érdekvédelmi szervezet elérhetőségéről?
 OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem fontos, míg a 10-es azt jelenti, hogy nagyon fontos. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem fontos
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	nagyon fontos
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

T8. Hogyan értékeli a fogyasztói érdekvédelmi szervezet elérhetőségével kapcsolatos tájékoztatást?
 OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
9999997	nem kapott tájékoztatást (NE OLVASD FEL!)
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

T9. Mennyire fontos Önnek, hogy tájékoztassák a helyi sajtóban a víziközmű-szolgáltatást érintő kérdésekről?
 OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem fontos, míg a 10-es azt jelenti, hogy nagyon fontos. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem fontos
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	nagyon fontos
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

T10. Ön figyelemmel szokta kísérni a helyi sajtót?
NE OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET!

1	igen	➡ UGRÁS A T12. KÉRDÉSRE!
2	nem	
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)	
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)	

T11. Tapasztalatai alapján hogyan értékeli a helyi sajtóban megjelenő, víziközmű-szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatásokat?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

PROGRAMOZÓI UTASÍTÁS: KÉRDEZNI HA „figyelemmel szokta kísérni a helyi sajtót” [T10=1]

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

T12. Mennyire fontos Önnek, hogy szolgáltatója internetes honlapján is megtalálja minden Önt érdeklő információt a szolgáltatásról?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem fontos, míg a 10-es azt jelenti, hogy nagyon fontos. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem fontos
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	nagyon fontos
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

T13. Meglátogatta Ön az elmúlt 12 hónapban a víziközmű-szolgáltatója honlapját?
NE OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET!

1	igen	➡ UGRÁS AZ Ű1. KÉRDÉSRE!
2	nem	
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)	
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)	

T14. Milyenek tartja a honlapot tartalmi szempontból?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

PROGRAMOZÓI UTASÍTÁS: KÉRDEZNI HA „Meglátogatta az elmúlt 12 hónapban a víziközmű-szolgáltatója honlapját” [T13=1]

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

T15. Milyen a honlap áttekinthetősége?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

PROGRAMOZÓI UTASÍTÁS: KÉRDEZNI HA „Meglátogatta az elmúlt 12 hónapban a víziközmű-szolgáltatója honlapját”

[T13=1]

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

T16. Mennyire tartja fontosnak, hogy megfelelően tájékoztassák Önt az ivóvíz minőségéről?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem fontos, míg a 10-es azt jelenti, hogy nagyon fontos. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

PROGRAMOZÓI UTASÍTÁS: KÉRDEZNI HA „Meglátogatta az elmúlt 12 hónapban a víziközmű-szolgáltatója honlapját”

[T13=1]

1	egyáltalán nem fontos
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	nagyon fontos
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

T17 Megfelelőnek tartja-e a honlapon lévő tájékoztatást az ivóvíz minőségéről?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

PROGRAMOZÓI UTASÍTÁS: KÉRDEZNI HA „Meglátogatta az elmúlt 12 hónapban a víziközmű-szolgáltatója honlapját”

[T13=1]

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

Ügyfélszolgálat

OLVASD FEL! A szolgáltatót a felhasználók a következő módokon érhetik el: személyesen, telefonon, interneten, e-mailben és írásban, levélben vagy faxon.

Ü1. Ön melyik ügyfélkapcsolati formát tartja saját maga számára a leginkább megfelelőnek?

HA MAGÁTÓL NEM MOND ELÉRHETŐSÉGET, OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET MÉG EGYSZER!
EGY VÁLASZ!

1	személyes
2	telefonos
3	internetes
4	e-mailes
5	írásos (levélben vagy faxon)
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

Ü5. Az elmúlt 12 hónapban mérőállás-bejelentés vagy hibabejelentésen kívül kapcsolatba lépett a víziközmű-szolgáltatóval valamilyen ügyintézési kérdésben?

NE OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET!

1	igen	➡UGRÁS AZ Ü9. KÉRDÉSRE!
2	nem	
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)	
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)	

Ü6. Amennyiben volt Önnek ügyintézési kapcsolata a szolgáltatójával, melyik ügyintézési módot választotta először?

HA MAGÁTÓL NEM MOND ÜGYINTÉZÉSI MÓDOT, OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET!

EGY VÁLASZ!

PROGRAMOZÓI UTASÍTÁS: KÉRDEZNI HA „kapcsolatba lépett” [Ü5=1]

1	személyes	➡UGRÁS AZ Ü8. KÉRDÉSRE!
2	telefonos	
3	internetes	
4	e-mailes	
5	írásos (levélben vagy faxon)	
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)	
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)	

Ü7. Okozott-e nehézséget az Önnek leginkább megfelelő ügyfélszolgálati forma elérése?

OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET!

PROGRAMOZÓI UTASÍTÁS: KÉRDEZNI HA „választott ügyintézési módot” [Ü6=1-5]

4	egyáltalán nem
3	inkább nem
2	inkább igen
1	teljes mértékben
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

Ü8. Összességében hogyan ítélné meg a szolgáltató ügyfélszolgálati tevékenységét?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

PROGRAMOZÓI UTASÍTÁS: KÉRDEZNI HA „kapcsolatba lépett” [Ü5=1]

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

Ü9. Ha olvasta, akkor mennyire tartja érthetőnek a víziközmű-szolgáltató üzletszabályzatát?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
9999997	nem olvasta (NE OLVASD FEL!)
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

Ü10. Hallott-e arról, hogy az üzletszabályzat módosítását megelőzően lehetősége van véleményeznie azt?

NE OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET!

1	igen
2	nem
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

Ü11. Az elmúlt 12 hónapban jelentett be Ön mérőállást a víziközmű-szolgáltatójának?

NE OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET!

1	igen	➔ UGRÁS AZ Ü14. KÉRDÉSRE!
2	nem	
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)	
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)	

Ü12. Melyik ügyintézési módot választotta?

HA MAGÁTÓL NEM MOND ÜGYINTÉZÉSI MÓDOT, OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET!

TÖBB VÁLASZ LEHETSÉGES!

PROGRAMOZÓI UTASÍTÁS: KÉRDEZNI HA „Az elmúlt 12 hónapban jelentett be mérőállást a víziközmű-szolgáltatójának?” [Ü11=1]

Ü12 1	1	személyes
Ü12 2	2	telefonos
Ü12 3	3	internetes
Ü12 4	4	e-mailes
Ü12 5	5	írásos (levélben vagy faxon)
Ü12 NT	9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
Ü12 NV	9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

Ü13. Összességében hogyan értékeli a szolgáltató mérőállás-fogadási tevékenységét?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő

PROGRAMOZÓI UTASÍTÁS: KÉRDEZNI HA „Az elmúlt 12 hónapban jelentett be mérőállást a víziközmű-szolgáltatójának?” [Ü11=1]

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

Ü14. Az elmúlt 12 hónapban jelentett be Ön hibát a szolgáltatójának?

NE OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET!

1	igen	➡ UGRÁS AZ Ü17. KÉRDÉSRE!
2	nem	
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)	
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)	

Ü15. Melyik ügyintézési módot választotta?

HA MAGÁTÓL NEM MOND ÜGYINTÉZÉSI MÓDOT, OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET!

TÖBB VÁLASZ LEHETSÉGES!

PROGRAMOZÓI UTASÍTÁS: KÉRDEZNI HA „Az elmúlt 12 hónapban jelentett be hibát a víziközmű-szolgáltatójának”

[Ü14=1]

Ü15_1	1	személyes
Ü15_2	2	telefonos
Ü15_3	3	internetes
Ü15_4	4	e-mailes
Ü15_5	5	írásos (levélben vagy faxon)
Ü15_NT	9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
Ü15_NV	9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

Ü16. Összességében hogyan értékeli a szolgáltató hibabejelentés-fogadási tevékenységét?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő

PROGRAMOZÓI UTASÍTÁS: KÉRDEZNI HA „Az elmúlt 12 hónapban jelentett be hibát a víziközmű-szolgáltatójának”

[Ü14=1]

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

Ü17. Nyújtott-e be már Ön panaszt a szolgáltatójával szemben a hatáskörrel rendelkező hatósághoz?

NE OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET!

1	igen
2	nem
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

Ár-érték arány

Á1. Hány forintot ér meg Önnek egy liter tiszta egészséges ivóvíz?

A PONTOS FORINT ÖSSZEGET JEGYEZD LE!

____ Ft.

9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

Á2. Mennyire felel meg megítélése szerint a vezetékes ivóvíz ellátásért fizetett szolgáltatási díj a kapott szolgáltatásnak?
OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő

1	egyáltalán nem felel meg
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

Á3. Támogatna-e egy olyan árstruktúrát, amelyben az alapidíj egy meghatározott mennyiségű fogyasztást is magába foglal?

NE OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET!

1	igen
2	nem
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

Á4. Hány forintot ér meg Önnek egy liter szennyvíz háztartásából történő elvezetése és az élő vízbe történő visszaengedéséhez szükséges tisztítása?

A PONTOS FORINT ÖSSZEGET JEGYEZD LE!

____ Ft.

9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

Á5. Mennyire felel meg a szennyvízelvezetésért és -tisztításért fizetett szolgáltatási díj a kapott szolgáltatásnak?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

Számlázás

Sz1. Mennyire fontos Önnek, hogy a számlák egyértelműek, gyorsan áttekinthetőek legyenek?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem fontos, míg a 10-es azt jelenti, hogy nagyon fontos. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem fontos
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	nagyon fontos
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

Sz2. Mennyire tartja áttekinthetőnek, könnyen értelmezhetőnek szolgáltatója számláit?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem tartja annak, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben annak tartja. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem tartja áttekinthetőnek
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben áttekinthetőnek tartja
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

Sz3. Mennyire felel meg Önnek a számlák ütemezése, fizetési határideje?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

SZ4. Elégedett a számlafizetés lehetséges módjaival?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem elégedett, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben elégedett. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem elégedett
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben elégedett
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

Környezet

K1. Mennyire fontos az Ön számára, hogy a szolgáltató óvja a környezetet?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem fontos, míg a 10-es azt jelenti, hogy nagyon fontos. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem fontos
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	nagyon fontos
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

K2. Hogyan értékeli környezetvédelmi szempontból a szolgáltató tevékenységét?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

K3. Mennyire fontos az Ön számára, hogy a szolgáltató beruházás, bővítés, karbantartás, üzemeltetés során tekintettel legyen az Ön lakókörnyezetének nyugalma?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem fontos, míg a 10-es azt jelenti, hogy nagyon fontos. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem fontos
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	nagyon fontos
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

K4. Vízközmű-szolgáltatója mennyire van tekintettel az Ön közvetlen környezetének nyugalma?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nincs tekintettel, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben tekintettel van. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nincs tekintettel
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben tekintettel van
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

Összegzés

Ö1. Összességében hogyan értékeli az igénybevett vezetékes ivóvíz ellátás minőségét?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

Ö2. Összességében hogyan értékeli az igénybevett szennyvízelvezetési szolgáltatás minőségét?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

Ö3. Összességében hogyan értékeli szolgáltatóját aszerint, hogy mennyire ügyfélbarát?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem ügyfélbarát, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben ügyfélbarát. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem ügyfélbarát
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben ügyfélbarát
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

Ö4. Mindent figyelembe véve milyen színvonalúnak értékeli víziközmű-szolgáltatója tevékenységét?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő színvonalú, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő színvonalú. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem megfelelő színvonalú
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő színvonalú
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

DEMOGRÁFIA LAKOSSÁGI FELHASZNÁLÓKRA

Végezetül néhány, a válaszok feldolgozásához szükséges adatra lenne szükségem.

NE KÉRDEZD, CSAK JELÖLD

DEM0. A kérdezett neme!

2	nő
1	férfi
999999	válaszhiány

A PONTOS ÉVSZÁMOT JEGYEZD LE!

DEM1. Melyik évben született Ön?

---- évben

999999	válaszhiány (NE OLVASD FEL!)
--------	------------------------------

DEM2. Mi az Ön legmagasabb iskolai végzettsége?

OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET!

1	kevesebb, mint 8 általános
2	8 általános
3	szakmunkásképző
4	középfokú
5	felsőfokú
999999	válaszhiány (NE OLVASD FEL!)

DEM3. Önt is beleértve hány személyből áll az Ön(ök) háztartása?

A HÁZTARTÁSBAN ÉLŐ SZEMÉLYEK PONTOS SZÁMÁT JEGYEZD LE!

PROGRAMOZÓI UTASÍTÁS: [DEM3>=1 kell, hogy legyen]

..... fő

DEM4. Az Önök háztartásában jellemzően Ön intézi a közművekkel kapcsolatos ügyeket (számlafizetés, bejelentés, stb.)?

NE OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET!

PROGRAMOZÓI UTASÍTÁS: KÉRDEZNI HA „több személyből áll a háztartás” [DEM3>1]

1	igen
2	nem
999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

NE KÉRDEZD, CSAK JELÖLD

DEM5. A lakóingatlan jellege:

1	családi ház (egy-három lakásos lakóépület)
2	négy-vagy több lakásos lakóépület
3	üdülőépület
4	nem lakóépület
999999	válaszhiány

NE KÉRDEZD, CSAK JELÖLD

DEM6. Település típusa:

1	főváros (Budapest)
2	megyeszékhely, megyei jogú város
3	város
4	község
5	egyéb
999999	válaszhiány

OLVASD FEL: Kérem, mondja meg, hogy az elmúlt évben hány m³ vizet fogyasztott!

DEM7. Éves vízfogyasztás m³-ben:

A PONTOS SZÁMOT JEGYEZD LE!

--- m³

999999	válaszhiány (NE OLVASD FEL!)
--------	------------------------------

OLVASD FEL: Kérem, sorolja kategóriába az elmúlt éves vízfogyasztását! Ha nem tudja pontosan, kérem becsülje meg, hogy melyik kategóriába esne!

DEM7_kat. Éves vízfogyasztási kategória:

OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET!

PROGRAMOZÓI UTASÍTÁS: KÉRDEZNI HA „nem tudja megmondani az éves vízfogyasztásának mennyiségét m³-ben.”

[DEM7=999999]

1	99m ³ -ig
2	100-299m ³
3	300m ³ vagy afelett
999999	válaszhiány (NE OLVASD FEL!)

OLVASD FEL: Kérem, mondja meg, hogy a szolgáltatótól kapott fogyasztói számláján lévő fizetendő összeg milyen időszakra szól!

DEM8_időszak. Számlázási időszak:

OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET!

1	1 hónapra
2	2 hónapra
3	negyedévre
4	féléve
5	egy évre
999999	válaszhiány (NE OLVASD FEL!)

OLVASD FEL: Kérem, mondja meg, hogy hány forintot fizet az elfogyasztott víz után!

DEM8. Vízfogyasztás összege. (Forintban):

A PONTOS FORINT ÖSSZEGET JEGYEZD LE!

--- Ft.

999999	válaszhiány (NE OLVASD FEL!)
--------	------------------------------

OLVASD FEL: Kérem, sorolja kategóriába a **havi** vízfogyasztásának forintban kifejezett összegét! Ha nem tudja pontosan, kérem becsülje meg, hogy melyik kategóriába esne!

DEM8_kat. Havi vízfogyasztási kategória (Forintban):

OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET!

PROGRAMOZÓI UTASÍTÁS: KÉRDEZNI HA „nem tudja megmondani a vízfogyasztása forint-összegét.” [DEM8=999999]

VAGY nem tudja megmondani időszakát DEM8 időszak = 999999

1	legfeljebb 4.000 Ft
2	4.001-10.000 Ft.
3	10.000 Ft. felett
999999	válaszhiány (NE OLVASD FEL!)

KÖSZÖNÖM VÁLASZAIT!

KÉRDŐÍV A VÍZIKÖZMŰ SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS LAKOSSÁGI FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉG FELMÉRÉSÉHEZ

A VÁLASZADÁS ÖNKÉNTES!

Jó napot kívánok! [...kérdőbiztos...] vagyok, a [...piackutató cég...] munkatársa. A/z/ [...szolgáltató cég neve...] szolgáltatásaival kapcsolatban szeretnék Önnek néhány kérdést feltenni, amelyek megválaszolása (nagyra) egy 10-es skála használatával történne. Célunk az Ön véleményének megismerése annak érdekében, hogy olyan szolgáltatást nyújthassunk, amely az Ön növekvő elégedettségére szolgál. Szeretném kiemelni, hogy nincsenek rossz vagy jó válaszok. Az a fontos számunkra, hogy az Ön véleményét megismerhessük.

Kérem, segítse munkánkat!

Kérem, hogy csak az elmúlt 12 hónap tapasztalatai alapján ossza meg velem véleményét!

OLVASD FEL! A szolgáltatót a felhasználók a következő módokon érhetik el: személyesen, telefonon, interneten, e-mailben és írásban, levélben vagy faxon.

Ü1. Ön melyik ügyfélkapcsolati formát tartja saját maga számára a leginkább megfelelőnek?

HA MAGÁTÓL NEM MOND ELÉRHETŐSÉGET, OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET MÉG EGYSZER!

EGY VÁLASZ!

1	személyes
2	telefonos
3	internetes
4	e-mailes
5	írásos (levélben vagy faxon)
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

Ü5. Mennyire fontos, hogy az Önnek leginkább megfelelő ügyfélszolgálati formát könnyen elérhesse?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem fontos, míg a 10-es azt jelenti, hogy nagyon fontos. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem fontos
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	nagyon fontos
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

Ü6. Mennyire fontos az ügyintézés gyorsasága?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem fontos, míg a 10-es azt jelenti, hogy nagyon fontos. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem fontos
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	nagyon fontos
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

C MELLÉKLET – A KIEGÉSZÍTŐ FELMÉRÉS KÉRDŐÍVE

Ü7. Mennyire fontos az ügyintézés szakszerűsége?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem fontos, míg a 10-es azt jelenti, hogy nagyon fontos. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem fontos
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	nagyon fontos
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

Ü8. Amikor Ön az elmúlt 2 hónapban (mérőállás bejelentésen vagy hibabejelentésen kívül) kapcsolatba lépett a víziközmű-szolgáltatóval, melyik ügyintézési módozatot választotta **először?**

HA MAGÁTÓL NEM MOND ÜGYINTÉZÉSI MÓDOT, OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET!
EGY VÁLASZ!

1	személyes
2	telefonos
3	internetes
4	e-mailes
5	írásos (levélben vagy faxon)
9999997	nem volt (mérőállás bejelentésen vagy hibabejelentésen kívüli) kapcsolata az ügyfélszolgálattal (NE OLVASD FEL!)
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

ÜGYTÍPUS. A felmérni kívánt ügytípustól függően a következő oldalakon folytatódik a felmérés:

1	panaszkezelés	➡ UGRÁS A P1-RE!
2	nem panaszkezelés	➡ UGRÁS ÜGYINTÉZÉSI_MÓD!

ÜGYINTÉZÉSI_MÓD. A felmérni kívánt ügyintézési eljárástól függően a következő oldalakon folytatódik a felmérés:

1	személyes	➡ UGRÁS Az SZ1-RE!
2	telefonos	➡ UGRÁS A T1-RE!
3	on-line	➡ UGRÁS AZ N1-RE!
4	e-mailes	➡ UGRÁS A M1-RE!
5	írásos	➡ UGRÁS AZ I1-RE!

Csak egy blokkot kérdezzünk le!

Panaszkezelés

P1. Melyik ügyfélkapcsolati formát vette yégül igénybe a panaszja bejelentéséhez?

HA MAGÁTÓL NEM MOND ELÉRHETŐSÉGET, OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET!
EGY VÁLASZ!

1	személyes
2	telefonos
3	internetes (on-line)
4	e-mailes
5	írásos (levélben vagy faxon)
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

P2. Tapasztalatai alapján hogyan ítélné meg a szolgáltató elérhetőségét?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

P3. Hogyan értékeli az ügyintézés gyorsaságát?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

P4. És az ügyintézés szakszerűségét?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

P5. Milyennek tartja az ügyintézés eredményességét?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

P6. Összességében hogyan értékeli a szolgáltató panaszkezelési tevékenységét?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

➡ UGRÁS AZ „ELKÖSZÖNŐ_KÉP”-RE!

Személyes ügyfélszolgálat

SZ1. A szolgáltató melyik ügyfélszolgálati irodáját kereste fel?

Ügyfélszolgálatok:	
SZ1_1.	
SZ1_2.	
SZ1_3.	
SZ1_4.	
SZ1_5.	

SZ2. Hogyan értékeli az Ön által felkeresett ügyfélszolgálati iroda megközelíthetőségét?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

➡ UGRÁS AZ SZ4. KÉRDÉSRE!

SZ3. Miért nem teljesen elégedett az iroda megközelíthetőségével?

OLVASD FEL MINDEN SORHOZ! „Szerepet játszik benne, hogy...”

SORONKÉNT EGY VÁLASZ!

PROGRAMOZÓI UTASÍTÁS: KÉRDEZNI HA „nem teljes megfelelőnek mértékben értékeli az általa felkeresett ügyfélszolgálati iroda megközelíthetőségét” [SZ2=1-8]

		igen	nem	nem válaszol
SZ3_1	az iroda messze van?	1	2	9999999
SZ3_2	tömegközlekedéssel nehezen megközelíthető?	1	2	9999999
SZ3_3	nehéz parkolni a közelében?	1	2	9999999
SZ3_4	a kihelyezett homlokzati tájékoztató az utcáról nehezen észrevehető?	1	2	9999999

PROGRAMOZÓI UTASÍTÁS: ➡ UGRÁS AZ SZ5. KÉRDÉSRE!

SZ4. Miért az a véleménye, hogy teljesen elégedett az iroda megközelíthetőségével?

OLVASD FEL MINDEN SORHOZ! „Szerepet játszik benne, hogy...”

SORONKÉNT EGY VÁLASZ!

PROGRAMOZÓI UTASÍTÁS: KÉRDEZNI HA „teljes mértékben megfelelőnek értékeli az általa felkeresett ügyfélszolgálati iroda megközelíthetőségét” [SZ2=9-10]

		igen	nem	nem válaszol
SZ4_1	az iroda közel van?	1	2	9999999
SZ4_2	tömegközlekedéssel könnyen megközelíthető?	1	2	9999999
SZ4_3	könnyű parkolni a közelében?	1	2	9999999
SZ4_4	a kihelyezett homlokzati tájékoztató az utcáról könnyen észrevehető?	1	2	9999999

C MELLÉKLET – A KIEGÉSZÍTŐ FELMÉRÉS KÉRDŐÍVE

SZ5. Ezeken kívül van még valami más ok, ami miatt Ön elégedett vagy elégedetlen az iroda megközelíthetőségével kapcsolatban?

NYITOTT KÉRDÉS, SPONTÁN VÁLASZ! NE OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET!

1-ES KÓD ESETÉN SZÓ SZERINT JEGYEZD LE A VÁLASZT!

1	van	éspedig: SZ5_TXT
2	nincs	
9999998	nem tudja	
9999999	nem válaszol	

SZ6. Hogyan értékeli az ügyfélszolgálati irodán a várakozási idő hosszát?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

SZ7. Milyenek tartja az ügyintézés gyorsaságát sorra kerülése után?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

SZ8. Hogyan értékeli az ügyintézés szakszerűségét?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

SZ9. Milyennek értékeli az ügyintézés eredményességét?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

SZ10. Összességében milyennek tartja a szolgáltató személyes ügyfélszolgálatát?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

➡ UGRÁS AZ „ELKÖSZÖNŐ_KÉP”-RE!

Telefonos ügyfélszolgálat

T1. Hogyan értékeli Ön a telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségének gyorsaságát?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

➡ UGRÁS A T3. KÉRDÉSRE!

T2. Miért nem teljesen elégedett az ügyfélszolgálat elérhetőségének gyorsaságával?

OLVASD FEL MINDEN SORHOZ! „Szerepet játszik benne, hogy...”

SORONKÉNT EGY VÁLASZ!

PROGRAMOZÓI UTASÍTÁS: KÉRDEZNI HA „nem teljesen megfelelőnek értékeli a telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségének gyorsaságát” [T1=1-8]

		igen	nem	nem válaszol
T2_01	a vonal foglalt volt	1	2	9999999
T2_02	nem vették fel a telefont?	1	2	9999999
T2_03	nem volt lehetőség ügyintézőt kérni?	1	2	9999999
T2_04	hosszú volt a várakozás az ügyintéző kapcsolásáig?	1	2	9999999
T2_05	hosszú volt a menürendszer?	1	2	9999999
T2_06	nehéz volt megtalálni a menüben, amit keresett?	1	2	9999999
T2_07	nem volt olyan menüpont, amit keresett?	1	2	9999999
T2_08	a menürendszer szövegezése túl bonyolult volt?	1	2	9999999
T2_09	nem volt lehetőség a menü újbóli meghallgatására?	1	2	9999999
T2_10	túl sok adatot kellett megadni az ügyintézéshez?	1	2	9999999

PROGRAMOZÓI UTASÍTÁS: ➡ UGRÁS A T4. KÉRDÉSRE!

T3. Miért az a véleménye, hogy teljesen elégedett az ügyfélszolgálat elérhetőségének gyorsaságával?

OLVASD FEL MINDEN SORHOZ! „Szerepet játszik benne, hogy...”

SORONKÉNT EGY VÁLASZ!

PROGRAMOZÓI UTASÍTÁS: KÉRDEZNI HA „teljesen megfelelőnek értékeli a telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségének gyorsaságát” [T1=9-10]

		igen	nem	nem válaszol
T3_01	hamar felvették a telefont?	1	2	9999999
T3_02	rövid volt a várakozási idő az ügyintéző kapcsolásáig?	1	2	9999999
T3_03	lehetőség volt ügyintézőt kérni?	1	2	9999999
T3_04	egyszerű volt a menürendszer?	1	2	9999999
T3_05	könnyű volt megtalálni a menüben, amit keresett?	1	2	9999999
T3_06	a menürendszer szövegezése jól érthető volt?	1	2	9999999

T4. Ezekon kívül volt még valami más ok, ami miatt Ön elégedett vagy elégedetlen a telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségével kapcsolatban?

NYITOTT KÉRDÉS, SPONTÁN VÁLASZ! NE OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET!

1-ES KÓD ESETÉN SZÓ SZERINT JEGYEZD LE A VÁLASZT!

1	van	éspedig: T4_TXT
2	nincs	
9999998	nem tudja	
9999999	nem válaszol	

T5. Milyennek tartja az ügyintéző gyorsaságát a telefonos ügyfélszolgálaton?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

T6. Hogyan értékeli az ügyintéző segítőkészségét?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

T7. Hogyan értékeli az ügyintézés szakszerűségét?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

T8. Milyennek értékeli az ügyintézés eredményességét?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

C MELLÉKLET – A KIEGÉSZÍTŐ FELMÉRÉS KÉRDŐÍVE

T9. Össességében milyennek tartja a víziközmű-szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatát?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

➡ UGRÁS AZ „ELKÖSZÖNŐ_KÉP”-RE!

On-line ügyintézés

N1. Mennyire elégedett az on-line ügyintézési lehetőségekkel?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

➔ UGRÁS A N3. KÉRDÉSRE!

N2. Van olyan ügy, amelyet nem tudott elintézni az on-line felületen?

NYITOTT KÉRDÉS, SPONTÁN VÁLASZ! NE OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET!

1-ES KÓD ESETÉN SZÓ SZERINT JEGYEZD LE A VÁLASZT!

PROGRAMOZÓI UTASÍTÁS: KÉRDEZNI HA „nem elégedett az on-line ügyintézési lehetőségekkel” [N1=1-6]

1	van	éspedig:	N2_TXT
2	nincs		
9999998	nem tudja		
9999999	nem válaszol		

N3. Hogyan értékeli az ügyintézés gyorsaságát az on-line ügyfélszolgálaton?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

N4. Hogyan értékeli az on-line felület kezelhetőségét?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

N5. Hogyan értékeli az on-line felület közérthetőségét?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

N6. Hogyan értékeli az ügyintézés eredményességét az on-line ügyfélszolgálaton?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

N7. Összességében milyennek tartja a víziközmű-szolgáltató on-line ügyfélszolgálatát?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

[➡ UGRÁS AZ „ELKÖSZÖNŐ_KÉP”-RE!](#)

E-mailés ügyintézés

M1. Kapott-e a bejelentéséről automatikus visszaigazolást?

NE OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET!

1	igen
2	nem
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

M2. Milyennek tartja az e-mailre küldött érdemi válasz reakcióidejét?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

M3. Amennyiben az ügyintézés menete több levélváltást igényelt, hogyan értékeli az ügyintézés hatékonyságát?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
9999997	csak egy levélváltás volt (NE OLVASD FEL!)
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

OLVASD FEL: Kérem, mondja meg, hogy hány levélváltást jelentett ez (hány levelet kapott válaszként)? Ha nem tudja pontosan, kérem becsülje meg!

M3_DB. Levélváltások száma. (db.):

A PONTOS SZÁMOT JEGYEZD LE!

PROGRAMOZÓI UTASÍTÁS: KÉRDEZNI HA „nem csak egy levélváltás volt” [M3<>9999997]

PROGRAMOZÓI UTASÍTÁS:” [M3_DB>1 kell lennie]

==== db.

9999999	Nem tudja/ Nem emlékszik (NE OLVASD FEL!)
---------	---

M4. Hogyan értékeli az ügyintézés szakszerűségét?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

M5. Hogyan értékeli az ügyintézés eredményességét e-mailes megkeresés után?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

M6. Hogyan értékeli az ügyintézés kommunikációs stílusát?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

M7. Összességében milyennek tartja víziközmű-szolgáltatója ügyintézési tevékenységét e-mailes megkeresés után?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

➡ UGRÁS AZ „ELKÖSZÖNŐ_KÉP”-RE!

Írásos ügyintézés**11. Milyennek tartja a szolgáltató válaszadási idejét az írásos megkeresésre?**

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

12. Hogyan értékeli az írásos ügyintézés hatékonyságát?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

13. Hogyan értékeli az írásos ügyintézés szakszerűségét?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

14. Hogyan értékeli az ügyintézés kommunikációs stílusát?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

I5. Hogyan értékeli az írásos ügyintézés eredményességét?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

I6. Összességében milyennek tartja víziközmű-szolgáltatója ügyintézési tevékenységét írásos megkeresés után?

OLVASD FEL! Kérem, értékelje 10-es skálán, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem megfelelő, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben megfelelő. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.

1	egyáltalán nem megfelelő
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	teljes mértékben megfelelő
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

ELKÖSZÖNŐ_KÉP

KÖSZÖNÖM VÁLASZAIT!

KÉRDŐÍV A VÍZIKÖZMŰ-SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS FOGYASZTÓI ELÉGEDETTSÉG FELMÉRÉSÉHEZ

A VÁLASZADÁS ÖNKÉNTES!

Szolgáltatásunk minőségének javítása érdekében szeretnénk Önnek egy kérdést feltenni, amelyek megválaszolása egy 10-es skála használatával történne. Célunk olyan szolgáltatás nyújtása, amely növeli az Ön elégedettségét. Kérem, segítse munkánkat!

Személyes ügyfélszolgálaton elhelyezendő, időben változó kérdések

- Mennyire elégedett az ügyfélszolgálati iroda megközelíthetőségével?
- Mennyire találja megfelelőnek az ügyfélszolgálati iroda nyitvatartási rendjét?
- Mennyire elégedett az ügyfélszolgálati iroda komfortjával?
- Mennyire elégedett az ügyfélszolgálati irodán a várakozási idővel?
- Mennyire elégedett az ügyintézés gyorsaságával?
- Mennyire elégedett az ügyintézés szakszerűségével?
- Mennyire elégedett az ügyintézés eredményességével?
- Mennyire elégedett az ügyfélszolgálati tevékenységgel?

- Mennyire találja az ügyintézőt segítőkésznek?
- Mennyire találja az ügyintézőt udvariasnak?
- Mennyire találja megfelelőnek az ügyintéző megjelenését?

egyáltalán nem									teljes mértékben
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9

Telefonos ügyfélkapcsolat végén felteendő, időben változó kérdések

- Mennyire elégedett a telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségének gyorsaságával?
- Mennyire elégedett az ügyintézés gyorsaságával?
- Mennyire elégedett az ügyintézés szakszerűségével?
- Mennyire elégedett az ügyintézés eredményességével?
- Mennyire elégedett az ügyfélszolgálati tevékenységgel?

- Mennyire találja az ügyintéző kommunikációját érthetőnek?
- Mennyire találja az ügyintézőt segítőkésznek?
- Mennyire találja az ügyintézőt udvariasnak?

egyáltalán nem									teljes mértékben
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9

D MELLÉKLET – AZ AZONNALI FELMÉRÉS KÉRDŐÍVE
E-mailes ügykapcsolat végén felteendő, időben váltakozó kérdések

- Mennyire elégedett az ügyintézés gyorsaságával?
- Mennyire elégedett az ügyintézés szakszerűségével?
- Mennyire elégedett a kommunikáció stílusával?
- Mennyire elégedett az ügyintézés eredményességével?
- Mennyire elégedett az ügyfélszolgálati tevékenységgel?

egyáltalán nem								teljes mértékben	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9

On-line ügykapcsolat végén felteendő, időben váltakozó kérdések

- Mennyire elégedett az ügyintézés gyorsaságával?
- Mennyire elégedett az on-line felület kezelhetőségével?
- Mennyire elégedett az on-line felület közérthetőségével?
- Mennyire elégedett az ügyintézés eredményességével?
- Mennyire elégedett az ügyfélszolgálati tevékenységgel?

egyáltalán nem								teljes mértékben	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9

Jó napot kívánok, vagyok a megbízásából hívom, a kérdezőbiztosaink munkáját szeretnénk ellenőrizni 1-2 percben.

K1 Beszélhetnék <CÍMKÁRTYÁN SZEREPLŐ NÉV>-val?

1	igen, adom / igen, én vagyok	FOLYTATÁS K2 KÉRDÉSSEL
2	nem tudom adni / nem tartózkodik itthon	UGRÁS A K3 KÉRDÉSRE
3	nem él itt ilyen nevű személy	UGRÁS A K4 KÉRDÉSRE

HA K1=1

K2 Úgy tudjuk Ön hozzájárult ahhoz, hogy ezen a telefonszámon felhívjuk. Szeretnénk feltenni néhány kérdést minőségbiztosítási célból a <DÁTUM> napon lebonyolított személyes interjúval kapcsolatban.

1	Hozzájárul	FOLYTATÁS K4 KÉRDÉSSEL
2	Nem járul hozzá	FEJEZD BE!

HA K1=2

K3 Mikor kereshetjük újra?

VISSZAHÍVÁS RÖGZÍTÉSE

HA K1=3 | K2=1

K4 Felkereste-e Önt vagy háztartásának más tagját a <DÁTUM> napon a kérdezőbiztosa, hogy felkerje egy vízközmű szolgáltatással kapcsolatos elégedettségi felmérés kitöltésére?

OLVASD FEL!

HA NEM TUDJA, KÉRD MEG, HOGY KÉRDEZZE MEG AZ OTTHON LEVŐ CSALÁDTAGOKTÓL

1	igen, engem	UGRÁS A K7 KÉRDÉSRE
2	igen, mást	KÉRD A TELEFONHOZ
3	nem	FOLYTATÁS A K5 KÉRDÉSSEL
4	nem tudom	FOLYTATÁS A K5 KÉRDÉSSEL

HA K4=2 | 3

K5 Felkereste-e Önt a <DÁTUM> napon a kérdezőbiztosa, hogy felkerje egy vízközmű szolgáltatással kapcsolatos elégedettségi felmérés kitöltésére?

1	igen	UGRÁS K7 KÉRDÉSRE
2	igen; de nem ebben a témában	FOLYTATÁS K6 KÉRDÉSSEL
2	nem	FOLYTATÁS K6 KÉRDÉSSEL

HA K5=2

K6 Tehát Önt nem kereste kérdezőbiztos az ivóvíz minőségéről, szennyvízelvezetéséről, a vízközmű ügyfélszolgálatról szóló kérdőív kitöltésével?

1	nem keresett	FEJEZD BE!
2	keresett	FOLYTATÁS A K7 KÉRDÉSSEL

K7 A kutatás során több helyen is találkozhatott kérdezőbiztosainkkal. Ön személy szerint hol kérdezték le?

OLVASD FEL!

1	közterületen (lottózó, posta, cukrászda stb.)
3	utcán / lakás előtt / lakásban / lépcsőházban
3	telefonon kérdezték

K8 Meglátogatta Ön az elmúlt 12 hónapban a víziközmű-szolgáltatója honlapját?
NE OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET!

1	igen
2	nem
98	nem tudja (NE OLVASD FEL!)

K9. Az elmúlt 12 hónapban mérőállás-bejelentés vagy hibabejelentésen kívül kapcsolatba lépett a víziközmű-szolgáltatóval valamilyen ügyintézési kérdésben?
NE OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET!

1	igen
2	nem
98	nem tudja (NE OLVASD FEL!)

K10 Összességében Ön mennyire volt elégedett a kérdezőbiztos munkájával?
OLVASD FEL!

1	nagyon elégedett volt, vagy	UGRÁS K12 KÉRDÉSRE
2	elégedett volt	UGRÁS K12 KÉRDÉSRE
3	elégedetlen is volt, meg nem is, vagy	FOLYTATÁS A K11 KÉRDÉSSEL
4	elégedetlen volt vagy	FOLYTATÁS A K11 KÉRDÉSSEL
5	egyáltalán nem volt elégedett	FOLYTATÁS A K11 KÉRDÉSSEL

HA K10=3|4|5

K11 Miért nem volt elégedett a kérdezőbiztossal? Kérem, válaszát fejtse ki részletesen!

.....

Végül néhány általános demográfiai kérdést tennék fel Önnek.

K12 A kérdezett neme

JELÖLD

1	férfi
2	nő

K13 Melyik évben született?

év:	19
-----	----

K14 Mi az Ön legmagasabb iskolai végzettsége?

Segítség a válaszokkal

1	legfeljebb 8 általános
2	szakmunkás képző
3	érettségi
4	diploma

K15 Megkérdezhetem lakóhelyének nevét? (Ha kell, betűtizedes le)

Köszönjük türelmét és segítségét!

FOGALMAK

Alapdíj:

A víziközmű-szolgáltatás rendelkezésre állásáért fizetendő díj.

Banki átutalás:

Olyan elektronikus (készpénz nélküli) fizetési mód, mely során a bankot megbízzuk egy meghatározott összeg elküldésével a kedvezményezett részére.

Bankkártya:

Olyan készpénzfizetést helyettesítő eszköz, amelyet a bank bocsáthat ki a nála számlát vezető ügyfeleinek. A bankkártyák mikrochipet tartalmazhatnak, amelyen a bank és a kártyabirtokos azonosító adatai szerepelnek.

Belső hálózat karbantartási kötelezettsége:

A felhasználó a tulajdonában lévő házi ivóvíz- és szennyvízhálózatot, illetve a csatlakozó hálózat műszaki állapotát rendszeresen ellenőrzi és az észlelt hibák kijavításáról haladéktalanul gondoskodik. A szolgáltató az ellenőrzési kötelezettség gyakoriságát Üzletszabályzatában rögzíti.

Bekötési vízmérő:

A felhasználási hely ivóvízhasználatának mérésére szolgáló, az ivóvíz-bekötővezeték végpontjára telepített hitelesített mérő,

Csoportos beszedési megbízás:

A bankszámla tulajdonosa által adott engedély átutalásra, amelyet nem a számlatulajdonos kezdeményez, hanem a követelő fél. Általában a havi közműszámlák gyors és automatikus kifizetésére szokták használni. Ilyenkor a fizetendő összegeket automatikusan leemelik az engedélyező bankszámlájáról. Erről automatikus értesítés (pl. SMS) kérhető.

A csoportos beszedési megbízás kényelmes számlafizetési megoldás, hiszen a felhasználó felhatalmazása alapján a szolgáltató kezdeményezi számlái ellenértékének levonását folyószámlájáról. Ezáltal nem kell:

- új csekket kérnie az elveszett helyett
- időt szakítania az ügyintézésre és a sorban állásra

További előnyök:

- A bankszámla tulajdonosa és a szolgáltatás igénybe vevője, felhasználója lehet különböző személy. Így a felhasználó gyermeke vagy házastársa közüzemi számláinak kifizetésével is megbízhatja bankját.

A csoportos beszedési megbízás nem csak kényelmes, de biztonságos is:

- a szerződés megkötésekor megadhatja a számlájáról levonható összeg felső határát,
- folyószámláját csak a számla esedékességekor terheli meg a szolgáltató. Így a számla kézhezvételét követően az összeget mindig ellenőrizheti, és lehetősége van a beszedés letiltására a felhasználónak.

Egytényezős díj:

- Az alapdíjat és a fogyasztással arányos díjat együttesen magába foglaló díj

Elektronikus számla:

Olyan számla, amit nem szükséges papír alapon elkészíteni, úgy is hitelesnek, törvény által elfogadottnak minősül, hogy csak elektronikus formában létezik, így kerül továbbításra és tárolásra.

Elszámoló számla:

Olvasott, közölt, becsült adat, mérőállást tartalmazó számla.

Felhasználási hely:

Az a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan, amelyen a víziközmű-szolgáltatást a felhasználó igénybe veszi,

Felhasználó:

A víziközmű-szolgáltatást e törvény szerinti szerződéses jogviszony keretében, vagy a víziközmű-szolgáltatási törvény szerint meghatározott ideiglenes szolgáltatás időtartama alatt a víziközmű-szolgáltató előzetes hozzájárulásával ténylegesen igénybe vevő természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki (amely) a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan használója, és sorban mögötte az ingatlan tulajdonosa.

Fogyasztásmérő:

A vízmennyiség vagy a szennyvízmennyiség mérésére szolgáló mérőeszköz:

Fogyasztással arányos díj:

1 m³ szolgáltatott ivóvízmennyiség, vagy szennyvíz-bekötővezetékbe bocsátott szennyvízmennyiség díja.

Helvi sajtó:

Azok a sajtóorgánumok, melyek nem országos terjesztésűek, hanem kifejezetten az adott területen élőket célozza meg.

Ikermérő:

Egy vagy több ingatlan különböző felhasználási helyei ivóvízhasználatának mérésére szolgáló, az ivóvíz bekötővezeték végpontjára csillagpontosan kialakított bekötési vízmérők,

Ivóvíz:

A közműszolgáltató által termelt, közműhálózaton keresztül a felhasználókhöz eljuttatott, a vonatkozó hatályos jogszabályi követelményeknek (pl. 201/2001. (X. 25.) Korm. rendelet az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről) megfelelő, emberi fogyasztásra alkalmas víz.

Ivóvíz-bekötővezeték:

Az ivóvíz-elosztóhálózat és a házi ivóvízhálózat, vagy a csatlakozó ivóvízhálózat között a szolgáltatási pontig kiépített, az ivóvíz-törzshálózat részét képező vezeték a tartozékaival, valamint a bekötési vízmérő, amely

a) bekötési vízmérő esetében

aa) úszótelkes és telekhatáron kialakított zárt sorú beépítésnél az épület külső falsíkjáig terjed,

ab) önálló vízmérő aknaként kialakított vízmérési helyen bekötési vízmérőt követő elzáró szerelvényig, ennek hiányában a bekötési vízmérőt követő 10 cm-es vezetékszakaszig végéig terjed,

b) bekötési vízmérő hiányában, vagy ha a bekötési vízmérőt nem önálló műtárgyként kialakított vízmérési helyen építették ki, az ivóvíz-törzshálózattól a közterület és az ingatlan határvonaláig húzódó vezetékszakaszig végéig terjed.

Ivóvízmérő:

A bekötési vízmérő és a mellékvízmérő mellett az ivóvízhálózatba beépített – az áramló víz mennyiségének meghatározására szolgáló – hitelesített mérőeszköz és annak tartozékai.

Leolvasás gyakorisága:

A fogyasztásmérő leolvasásának gyakoriságát a víziközmű-szolgáltató állapítja meg, szerződésben rögzíti. Évente legalább egyszer a felhasználó értesítése mellett köteles leolvasni a vízmérőt.

Locsolási vízmérő:

A locsolási célú, vagy haszonállat tartásához vízhasználat mérése céljából ivóvíz-bekötővezetékre telepített, kizárólag közterületi locsolási bekötési vízmérő, vagy ivóvíz bekötő vezetékre telepített ikermérő, vagy a bekötési vízmérőt követő házi ivóvízhálózatra telepített mellékvízmérő.

Mellékvízmérő:

A bekötési vízmérő után beépített, elkülönített ivóvízhasználat mérésére szolgáló mérő.

Részszámla:

Elszámoló számlák között kibocsátott, átlagfogyasztáson alapuló, mérőállást nem tartalmazó számla

Karbantartás, üzemeltetés:

A csövek, szerelvények, tűzcsapok rendszeres karbantartást igényelnek. A korosabbakat ütemterv szerint cserélni kell. Ha váratlan meghibásodás, csőtörés következik be, akkor a szakemberek kijavítják a csősérülést. Ha egy időben több hiba is jelentkezik, akkor fontossági sorrend alapján történik a hibaelhárítás.

A cső sérülések javításakor nehezebb a közlekedés, néha rövid ideig vízhiány is keletkezik. Munkatársaink azonban mindent megtesznek azért, hogy ilyenkor a lehető legkevesebb kellemetlenéget okozzuk a felhasználóinknak.

Környezetvédelem:

Olyan céltudatos, szervezett, intézményesített emberi (társadalmi) tevékenység, amelynek célja az ember ipari, mezőgazdasági, bányászati tevékenységéből származó káros következmények kiküszöbölése és megelőzése az élővilág és az ember károsodás nélküli fennmaradásának érdekében.

Környezetvédelmi szempontok:

- Fenntartható fejlődés,
- Helyi partnerség és megosztott felelősség felügyeleti hatóságokkal, az állami adminisztrációval, cégekkel és állampolgárokkal,
- Alkalmazkodás a rendszabályokhoz, törvényekhez, jogszabályokhoz, helyi rendeletekhez,
- A káros környezeti hatások megelőzése, csökkentése és ellenőrzése,
- Működési területen a kulturált, tiszta környezet fenntartásának segítése,
- Környezeti szempontok alkalmazása az eszközök, alapanyagok beszerzésénél,
- Energiatakarékosságra való törekvés.

Közműves ivóvízzel ingatlanon belül ellátott:

A víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan;

Közműves ivóvízzel ingatlanon kívül ellátott:

Az a vízfelhasználó, akinek lakhelyének legfeljebb 150 méteres körzetén belül közterületen, közkifolyón keresztül közüzemi ivóvízzel ellátott ivóvízvételi hely található;

Közműves szennyvízmenntiség-mérő:

A szennyvíz mennyiségének mérésére alkalmas, a felhasználó által a víziközmű-szolgáltató jóváhagyásával beépített műtárgy, berendezés, amelyet a felhasználó akkreditált, kalibráló laboratórium igénybevételével hiteles használati etalonnal rendszeresen ellenőriz.

Közzolgáltatási szerződés:

A víziközmű szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan esetében a víziközmű-szolgáltató és a felhasználó között a szolgáltatási pontokon keresztül történő szolgáltatásokra kötendő szerződés. A közzolgáltatási szerződés a szerződéses ajánlat mindkét fél által történő aláírásával jön létre.

Közületi felhasználó:

Az a jogi személy, vagy jogi személynek nem minősülő felhasználó, aki a víziközmű-szolgáltatást jövedelemszerző gazdasági tevékenységhez veszi igénybe.

Lakossági felhasználó:

Az a természetes személy felhasználó, aki a víziközmű-szolgáltatást nem jövedelemszerző gazdasági tevékenységhez veszi igénybe, valamint a társasház és a lakásszövetkezet.

Mellékszolgáltatási szerződés:

Az elkülönített vízhasználat elszámolása céljából az elkülönített vízhasználóval kötött közszolgáltatási szerződés.

Szennyvízelvezetés:

A víziközmű-szolgáltatók a kezelésükre bízott szennyvízelvezető rendszerek és szennyvíztisztító telepek működtetésével a legfontosabb környezetvédelmi és környezetgazdálkodási feladatokat látják el. A jól megtervezett és megépített tisztító műveket szakszerűen kell üzemeltetni azért, hogy a természetbe visszajutó megtisztított víz inkább táplálja, mint szennyezze élővizeinket. Az ivóvízkincs megóvásához, az egészséges élethez ez a szolgáltatás nélkülözhetetlen. A környezetvédelem, környezetgazdálkodás alapja, hogy az "ember" által "termelt" hulladékot úgy kezeljük, hogy az a természetben kárt ne tegyen. Ez nemcsak EU-s elvárás, de az emberiség fenntartható fejlődésének az alapja.

Szennyvízmennyiség-mérő:

A szennyvízhálózatba beépített – az áramló szennyvíz mennyiségének meghatározására szolgáló – kalibrált mérőeszköz (így például készülék, berendezés, műszer), ideértve annak tartozékait is.

Szerződéses ajánlat:

A közszolgáltatási szerződés létrehozása érdekében adott előzetes szerződéses ajánlat, kiegészítve az üzembe helyezésig, illetve annak során keletkezett adatokkal és egyéb, a szerződéshez tartozó felhasználási helyhez kötődő tényezőkkel. A szerződéses ajánlat mindkét fél által történő aláírásával létrejön az írásos közszolgáltatási szerződés. A víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan tekintetében, a víziközmű-szolgáltató és lakossági felhasználó között a közszolgáltatási szerződés a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével is létrejön.

Szolgáltatott ivóvíz:

Közüzemi jogviszony keretében a felhasználó részére a szolgáltatási ponton, vagy közvetlenül a víziközmű-elosztóhálózat vízvételzés céljára alkalmas szerelvényein keresztül, továbbá a szállított vízből biztosított ivóvíz.

Szolgáltató internetes honlapja:

A helyi víziközmű-szolgáltató által az interneten létrehozott és üzemeltetett tájékoztató felület.

Telki vízmérő (Szennyvízmennyiség meghatározására használt vízmérő):

Saját kútból, egyéb nem közműből származó víz mérésére alkalmazott, gyártó előírásai szerint beépített, hitelesített mérőeszköz – ide nem értve a bekötési vízmérőt, a mellékszolgáltatási szerződés alapjául szolgáló mellékvízmérőt és a locsolási vízmérőt.

Törzshálózati vízmérő:

Közvetlenül a törzshálózati felhasználási helyekre, többek között közterületi vízvételi helyre telepített vízmérő.

Ügyfélszolgálat:

Minden ivóvíz-, és csatornaszolgáltatónak van ügyfélszolgálat. A jogszabály előírja, hogy megyeszékhelyenként legalább egy állandó ügyfélszolgálati irodának lennie kell. Ezen kívül vannak kisebb fiókirodák is. Az ügyfélszolgálatokon az ügyintézés történhet személyesen, telefonon, interneten, emailben, levélben, vagy faxon.

Üzletszabályzat:

Az engedélyes által készített és a Hivatal által jóváhagyott, az engedélyes általános szerződési feltételeit, valamint a víziközmű-szolgáltatásról szóló törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról

szóló kormányrendeletben meghatározott elemeket tartalmazó szabályzat, amelynek elválaszthatatlan részét képezi a 7. számú melléklete.

Vezetékes ivóvíz ellátás:

Magyarország valamennyi településén van közműves ivóvíz ellátás. A lakosság 95%-a használ vezetékes ivóvizet. A fennmaradó 5 % egyedi vízellátással jut ivóvízhez. A vízszolgáltató az ún. átadási pontig, a mérőóráig felel a víz minőségéért. Az épület belső vezetékhálózatának kiépítése, ellenőrzése, anyaga, karbantartása, az abból adódó esetleges szennyezés minimalizálása a tulajdonos feladata, felelőssége. Az épületen belüli vezetékhálózat anyaga, minősége valamint az ivóvíz fiziko-kémiai tulajdonságai, továbbá az üzemeltetés módja (pl. a vízhasználat szüneteltetése távollét, nyaralás alatt) is nagy szerepet játszanak abban, hogy a szolgáltató által biztosított vízminőség a belső vízvezetékben megváltozik-e.

Víziközmű-szolgáltatás:

A közműves ivóvízellátás az ahhoz kapcsolódó tűzvíz biztosítással, továbbá a közműves szennyvízelvezetés és - tisztítás, ide értve az egyesített rendszerű csapadékvíz-elvezetést is, mely tevékenységek által megnyilvánuló szolgáltatások közül az egyiket, vagy mindkettőt a víziközmű-szolgáltató a felhasználó részére közszolgáltatási jogviszony keretében nyújtja (a továbbiakban együtt: víziközmű-szolgáltatási ágazatok).

Víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan:

Az az ingatlan vagy ingatlanrész

- amelyen legalább egy olyan vízvételi hely található, amely a közműves ivóvízellátásra lehetőséget kínál, vagy
- amelyen a keletkező szennyvíz részben, vagy egészben történő elvezetése érdekében a szennyvíz-bekötővezeték, vagy a szennyvíz bekötővezeték és a csatlakozó szennyvízhálózat kiépült.

Víziközmű-szolgáltató:

Az a víziközmű-szolgáltatást végző gazdasági társaság, amely a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivataltól működési engedélyt kapott; illetve a Vksztv. alapján szolgáltatási tevékenységet végezhet. Alapfeladata egy adott településen a vezetékes ivóvíz szolgáltatása és a keletkező szennyvíz (esetleg csapadékvíz) folyamatos és biztonságos elvezetése és tisztítása.

Vízkeménység:

Az ivóvíz többek között tartalmaz bizonyos mennyiségű oldott kalciumot, magnéziumot és egyéb sókat. Ennek alapján beszélünk a víz „keménységéről”, amit Magyarországon német keménységi fokokban (nk°) mérünk: 1 német keménységi fok 10 mg kalcium-oxidot jelent 1 liter vízben.

Vízmérő állagmegóvási kötelezettsége:

A fogyasztásmérők és a leszerelésüket megakadályozó záruk(plombák) sértetlen megőrzéséért, és a fogyasztásmérő elfagyástól való megvédéséért a felhasználó felelős. Ha mulasztás miatt megrongálódott vagy elveszett a fogyasztásmérő, akkor annak javításának, pótlásának, szerelésének költségeit, továbbá az ezzel összefüggő károkat a felhasználó a víziközmű-szolgáltatónak meg kell, hogy térítse.

**KÉRDŐÍV A VÍZIKÖZMŰ-SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS
LAKOSSÁGI és NEM LAKOSSÁGI FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉG FELMÉRÉSÉHEZ**
(ivóvíz és szennyvíz)

Ivóvíz minősége

M1. Mennyire van megelégedve az ivóvíz tisztaságával?

A kérdés természetesen nem az ivóvíz biológiai és kémiai tisztaságára vonatkozik, hanem olyan szempontokra, amelyeket a felhasználó egyszerű szemrevételezéssel meg tud állapítani. A kiváló minőségű ivóvíz színtelen, teljesen átlátszó, üledéktől, lebegő és úszó anyagoktól mentes.

M2. Mennyire van megelégedve az ivóvíz ízével?

Az ivóvíz alapvetően semleges ízű, azonban a benne oldott szerves és szervetlen vegyületek különböző, akár kellemetlen ízt is adhatnak az ivóvíznek: a kloridoktól sós, a szulfáttól keserű, a nitráttól édeskés, a vas-mangántól fémes ízezt érezhetünk.

M3. Mennyire van megelégedve az ivóvíz keménységével, lágyságával?

A lágy víz (8 nk° alatt) mosáshoz (jobban oldódik benne a mosószer), kazánok táplálásához (kevesebb vízkő képződik) kedvezőbb hatású, mint a kemény víz, de íze miatt ivásra kevésbé megfelelő. A kemény vizek (18 nk° felett), mint például a mélyfúrású kutakból származó vizek az említett célokra kevésbé használhatóak, de ásványianyag-tartalmuk miatt sokkal egészségesebbek és jobb ízűek.

M4. Összességében mennyire elégedett az ivóvíz minőségével?

A felhasználónak az első három kérdésben megfogalmazott véleményét, valamint a víz minőségével kapcsolatos egyéb véleményét (pl. a víz illata) kell összességében értékelnie.

Ivóvíz-ellátás folyamatossága

E1. Mennyire volt megfelelő az Ön véleménye szerint az elmúlt 12 hónapban a vezetékes ivóvíz-ellátás folyamatossága?

A víziközmű-szolgáltató szolgáltatói kötelezettsége a közműves ivóvízellátás esetében a szolgáltatói pontig, azaz jellemzően a bekötési vízmérőig, más néven főmérőig áll fenn. A vezetékes ivóvízellátás folyamatosságát azonban a felhasználó a mindennapjai során nem a bekötési vízmérőn, hanem az ingatlanjában működő csapokon tapasztalja meg. Éppen ezért a válaszadás során fontos, hogy ha a felhasználó az elmúlt 12 hónapban tapasztalt az ivóvízellátásban kimaradást, próbálja meg elkülöníteni és figyelmen kívül hagyni a házi ivóvízhálózat hibájából adódott kimaradásokat.

E2. Mennyire fontos Önnek, hogy a szolgáltató megfelelően tájékoztassa az előre tervezett vezetékes ivóvíz-ellátási szünetekről?

A közműves ivóvízhálózatot (csöveket, zárákat, szerelvényeket, tűzcsapokat, stb.) a víziközmű-szolgáltató rendszeresen karbantartja, az elöregedett darabokat cseréli. Mivel ezeket a munkálatokat tervszerűen végzik, ezért a szolgáltatásban várható átmeneti változásokról (pl. nyomásingadozás, vízzavarosság, szüneteltetés, stb.) tudja tájékoztatni az érintett területeken élő felhasználókat. A válaszadás során fontos, hogy a felhasználó véleménye megalkotása során ne keverje ide a meghibásodások miatti munkavégzéseket, hiszen ezek előre nem tervezhető munkák, így a felhasználót nem lehet előzetesen tájékoztatni ezekről.

E3. Az Ön lakóhelyén mely időpontban tartja a legkevésbé zavarónak a zajjal járó karbantartási munkálatok végzését?

A közműves ivóvízhálózatot (csöveket, zárákat, szerelvényeket, tűzcsapokat, stb.) a víziközmű-szolgáltató rendszeresen karbantartja, az elöregedett darabokat cseréli. A munkálatok következtében a felhasználók átmeneti szünetelést tapasztalhatnak a szolgáltatásban. A felhasználónak válaszában azt az időintervallumot kell megjelölnie, amely során a lakóhelyén és annak környezetében végzett, a szolgáltatás szünetelésével járó tervezett hálózati munkák a legkevésbé zavaróak a számára.

E4. Mennyire tartja megfelelőnek Ön az előre tervezett vezetékes ivóvíz-ellátási szünetről szóló tájékoztatást?

A felhasználó válaszadása során fontos, hogy véleményét kifejezetten az előre eltervezett munkákkal kapcsolatban formálja meg, hiszen a meghibásodások miatti munkavégzések előre nem tervezhetőek, így a felhasználót nem lehet előzetesen tájékoztatni ezekről.

Vízmérő

F1. Mennyire fontos az Ön számára, hogy a leolvasó a szolgáltató által előre meghatározott időszakban végezze a vízmérő leolvasását?

A felhasználó számláján feltüntetésre kerül, hogy a szolgáltató milyen időszakban fogja leolvasni a vízmérőjét. A vízmérő tényleges leolvasása fontos a felhasználó és a szolgáltató számára is, hiszen ez alapján történik a tényleges elhasznált vízmennyiség díjának a kifizetése.

F2. Mennyire elégedett Ön a jelenlegi leolvasási gyakorisággal?

A leolvasás gyakorisága a felhasználóval kötött szerződésben rögzített. Évente többszöri leolvasás is lehetséges, de annyiszor „zavarja” a leolvasó munkatárs a felhasználót.

F3. Kapcsolatba került Ön az elmúlt 12 hónapban a leolvasást végző munkatárssal?

Emlékszik-e a felhasználó, hogy jelen volt a vízmérőjének leolvasása során?

F4. Hogyan értékeli a vízmérő leolvasó munkatárs munkáját?

A leolvasó munkatárs feladata a pontos leolvasás, kiugró fogyasztásról történő tájékoztatás, a vízmérő sértetlenségének ellenőrzése. Ezen feladatok elvégzését értékeli a felhasználó.

F5. Ön szerint milyen az Ön fogyasztásmérőjének pontossága?

A fogyasztásmérők beépítésükkor hiteles vízmérők. A pontosságukat a felhasználó abban az esetben kérdőjelezi meg, ha a szokásos fogyasztástól eltérő mennyiségű vizet mér.

Tájékoztatás

T1. Mennyire tartja fontosnak, hogy megfelelően tájékoztassák Önt a vízmérőjével kapcsolatos állagmegóvási kötelezettségről?

Az állagmegóvási kötelezettség abban az esetben válik fontossá, ha a vízmérővel kapcsolatosan probléma merül fel. A szolgáltató az Üzletszabályzatában és az Általános Szerződési Feltételekben szabályozza ezt a kérdést.

T2. Hogyan értékeli a tájékoztatást, amit a szolgáltató az elmúlt 12 hónapban nyújtott az Ön számára a felhasználói vízmérőjével kapcsolatos állagmegóvási kötelezettségéről?

Ezt a tájékoztatást is jellemzően hírlevelekben végzi a szolgáltató.

T3ivóvíz. Mennyire tartja fontosnak, hogy megfelelően tájékoztassák Önt a kezelésében lévő ivóvíz belső hálózat-karbantartási kötelezettségéről?

T3szennyvíz. Mennyire tartja fontosnak, hogy megfelelően tájékoztassák Önt a kezelésében lévő szennyvíz belső hálózat-karbantartási kötelezettségéről?

A belső hálózatot a vízmérő aknától, illetve a szennyvíz tisztítóidomtól a házig és a házban lévő víz- és szennyvízvezetékek alkotják. Ez a vezeték rész a felhasználó tulajdonában van, ennek megfelelően a tisztántartása, karbantartása a felhasználó feladata, bár nem kellemes minden esetben.

T4ivóvíz. Hogyan értékeli a tájékoztatást, amit a szolgáltató az elmúlt 12 hónapban nyújtott az Ön kezelésében lévő ivóvíz belső hálózat-karbantartási kötelezettségéről?

T4 szennyvíz. Hogyan értékeli a tájékoztatást, amit a szolgáltató az elmúlt 12 hónapban nyújtott az Ön kezelésében lévő szennyvíz belső hálózat-karbantartási kötelezettségéről?

Ezt a tájékoztatást is jellemzően hírlevelekben végzi a szolgáltató.

T5. Ha van szennyvízátemelője, mennyire tartja fontosnak, hogy megfelelően tájékoztassák Önt a szennyvízátemelőjével kapcsolatos karbantartási kötelezettségéről?

A szennyvízátemelő a szolgáltató tulajdonában van, ugyanúgy, mint a bekötési vízmérő. Az átemelővel kapcsolatban, hogy mit lehet beleengedni, hogyan működik, átadásakor a szolgáltató kötelezően tájékoztatást ad a felhasználónak. Dugulásakor fontos, hogy amennyiben a felhasználó hibájából állt meg a szivattyú, akkor a felhasználó köteles a javítási költségeket megtéríteni a szolgáltatónak.

T6. Hogyan értékeli a tájékoztatást, amit a szolgáltató az elmúlt 12 hónapban nyújtott az Ön számára az Ön szennyvízáttemelőjével kapcsolatos karbantartási kötelezettségéről?

Ezt a tájékoztatást is jellemzően hírlevelekben végzi a szolgáltató.

T7. Mennyire tartja fontosnak, hogy megfelelően tájékoztassák a fogyasztói érdekvédelmi szervezet elérhetőségéről?

A fogyasztói érdekvédelmi szervezetek közé tartozik a fogyasztóvédelem, a békéltető testület, helyi önkormányzat jegyzője. Az ügyfélszolgálatokon kötelezően kiírásra kell, hogy kerüljön ezeknek a szervezeteknek az elérhetősége, illetve panaszbejelentés esetén a válaszlevélben fel kell tüntetni, hogy hova fordulhat panaszával a felhasználó.

T9. Mennyire fontos Önnek, hogy tájékoztassák a helyi sajtóban a víziközmű-szolgáltatást érintő kérdésekről?

Igényli-e a felhasználó, hogy az ivóvíz-, a szennyvíz-elvezetési és -tisztítási szolgáltatással kapcsolatosan az előre tervezett karbantartásokról, illetve a szolgáltatás minőségét javító fejlesztésekről és beruházásokról tájékoztatást kapjon a lakókörnyezetében terjesztett médium(ok)ban? Fontos, hogy az üzemzavarok elhárítása (pl. csőtörés javítása - vízelzárás) nem tartozik ebbe a körbe, mivel a hibajavítás – az esetek többségében – gyorsabban megtörténik vagy megkezdődik, mint amire a helyi sajtóban az megjelenne.

T10. Ön figyelemmel szokta kísérni a helyi sajtót?

A felhasználó rendszeresen olvassa vagy nézi a lakókörnyezetének szóló újságot vagy televíziót?

T11. Tapasztalatai alapján hogyan értékeli a helyi sajtóban megjelenő, víziközmű-szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatásokat?

Amennyiben a felhasználó olvasta, vagy látta a szolgáltató tájékoztatását a médiában, akkor mennyire találta azt kielégítőnek?

T12. Mennyire fontos Önnek, hogy szolgáltatója internetes honlapján is megtaláljon minden Önt érdeklő információt a szolgáltatásról?

Mennyire fontos a felhasználónak, hogy a szolgáltató által üzemeltetett, az interneten elérhető hivatalos honlapon megtalálja az őt érdeklő, a szolgáltatással összefüggő információkat?

T13. Meglátogatta Ön az elmúlt 12 hónapban víziközmű-szolgáltatója honlapját?

Keresett a felhasználó információkat a szolgáltató honlapján az ivóvíz- és/vagy a szennyvíz-elvezetési szolgáltatással kapcsolatosan az elmúlt egy évben?

T14. Milyenek tartja a honlapot tartalmi szempontból?

Kielégítőnek találta-e a felhasználó a tájékoztatást a szolgáltató hivatalos honlapján?

T15. Milyen a honlap áttekinthetősége?

Könnyen eligazodott a szolgáltató hivatalos honlapján? Könnyen megtalálta a szükséges információ(ka)t?

T16. Mennyire tartja fontosnak, hogy megfelelően tájékoztassák Önt az ivóvíz minőségéről?

Mennyire fontos a felhasználónak, hogy a lakókörnyezetében szolgáltatott csapvíz minőségéről információkhoz jusson a szolgáltató hivatalos honlapján?

T17 Megfelelőnek tartja-e a honlapon lévő tájékoztatást az ivóvíz minőségéről?

Kielégítőnek találja a felhasználó a szolgáltató hivatalos honlapján lévő vízminőségről szóló tájékoztatást?

Ügyfélszolgálat

Ü1. Ön melyik ügyfélkapcsolati formát tartja saját maga számára a leginkább megfelelőnek?

A felhasználó melyik módon intézi legszívesebben ügyét a víz, vagy csatorna szolgáltatónál?

Ü5. Az elmúlt 12 hónapban mérőállás-bejelentés vagy hibabejelentésen kívül kapcsolatba lépett a víziközmű-szolgáltatóval valamilyen ügyintézési kérdésben?

A felhasználó a hibabejelentésen kívül bármilyen más ügyben fordult-e a szolgáltatóhoz?

Ü6. Amennyiben volt Önnek ügyintézési kapcsolata a szolgáltatójával, melyik ügyintézési módot választotta először?

A felhasználó a hibabejelentésen kívüli, más ügyintézés során melyik módon intézi legszívesebben ügyét a víz, vagy csatorna szolgáltatónál.

Ü10. Hallott-e arról, hogy az üzletszabályzat módosítását megelőzően lehetősége van véleményeznie azt?

Az 58/2013. (II.27.) Kormányrendelet előírásai szerint a felhasználóknak lehetőségük van a szolgáltató által a honlapra kirakott üzletszabályzatot véleményezni a Hivatalhoz való beadás előtt. Erre a honlapra való feltöltést követően 20 nap áll a felhasználók rendelkezésére.

Ü17. Nyújtott-e be már Ön panaszt a szolgáltatójával szemben a hatáskörrel rendelkező hatósághoz?

Amennyiben a felhasználónak panasa van a szolgáltatással kapcsolatban és nem sikerül az ügyet a szolgáltatóval tisztázni, vagy nem ért egyet a szolgáltató válaszával, akkor az ügy típusa szerint a hatóságok rendelkezésre állnak az adott eset kivizsgálására. Például: számlázással kapcsolatos panaszt a helyi Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztályához lehet benyújtani, vagy a szolgáltatóval kapcsolatos vitás ügy esetén a lakóhely szerinti Békéltető Testülethez lehet fordulni.

Ár-érték arány

Á1. Hány forintot ér meg Önnek egy liter tiszta egészséges ivóvíz?

Amennyiben a felhasználó szabná meg a díjat, mennyit fizetne egy liter egészséges tiszta ivóvízért? (1 m³=1000 liter)

Á2. Mennyire felel meg megítélése szerint a vezetékes ivóvíz ellátásért fizetett szolgáltatási díj a kapott szolgáltatásnak? Ön szerint...

A vezetékes ivóvíz minősége és annak díja mennyire van arányban egymással? A szolgáltató által kibocsátott számlában m³-ben fel van tüntetve a vízdíj, 1 m³ = 1000 liter.

Á3. Támogatna-e egy olyan árstruktúrát, amelyben az alapidíj egy meghatározott mennyiségű fogyasztást is magába foglal?

A vízdíj a legtöbb szolgáltatási területen tartalmaz egy alapidíjat – bár van olyan szolgáltatási terület, ahol az alapidíj 0 Ft - és egy fogyasztással arányos díjat. A fogyasztás arányos díj az a díj, ami a vízmérőn leolvasott mennyiség alapján kerül kiszámlázásra. A kérdés arra vonatkozik, hogy mi a véleménye a felhasználónak arról, hogy ha az alapidíj már egy előre meghatározott mennyiséget – például 5 m³-t tartalmazna, és így a vízmérőn leolvasott mennyiség ennyivel csökkenne a számla kiállításakor.

Á5. Mennyire felel meg a szennyvízelvezetésért és -tisztításért fizetett szolgáltatási díj a kapott szolgáltatásnak?

Az elvezetett szennyvízszolgáltatás minősége és annak díja mennyire van arányban egymással? A szolgáltató által kibocsátott számlában m³-ben fel van tüntetve a csatornadíj, 1 m³ = 1000 liter.

Számlázás

Sz1. Mennyire fontos Önnek, hogy a számlák egyértelműek, gyorsan áttekinthetőek legyenek?

A víziközmű-szolgáltatás esetében a számlák az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló törvényben meghatározott feltételek alapján készülnek. A számla első oldalán a színes mezők háttérszíne megkülönbözteti a szolgáltatót, így könnyen felismerhető.

Sz2. Mennyire tartja áttekinthetőnek, könnyen értelmezhetőnek szolgáltatója számláit?

A szolgáltató köteles a számlán alkalmazott, a felhasználók számára nehezen érthető szakkifejezések magyarázatát rendszeresen, legalább évente egyszer a számlához csatoltan megadni. A 2013. évi CLXXXVIII. törvény - az egységes közszolgáltatói számlaképről kötelező adat tartalmat határozza meg a rész, illetve az elszámoló számlákra vonatkozóan.

Részszámla sorai, elemei:

- *az elszámolási időszakon belüli részszámla sorszámának feltüntetése. (első, második,)*
- *elszámolási időszak*
- *számla sorszám, kelte, teljesítés időpontja, fizetési határidő, számla kibocsátója*
- *felhasználó azonosító száma, felhasználó neve, felhasználási hely címe,*
- *a rezsidíj csökkentésének eredményeképpen a felhasználó megtakarítása az aktuális időszakban, illetve 2013. 07. 01 óta, illetve mennyi fizetési kötelezettség terhelt volna a rezsicsökkentés nélkül*
- *a különböző számlázott szolgáltatásokat külön soron kell feltüntetni (alapidíj, ivóvíz, szennyvízelvezetés)*
- *fogyasztás megállapításának módja*
- *következő leolvasás vagy diktálás időpontja fogyasztás megállapításának módja*
- *számla bruttó értéke*
- *fizetendő összeg, mely tartalmazza az aktuális számla bruttó értékét, korrigálva az esetleges lejárt tartozás, felszámított késedelmi kamat, felszólítás díjának, túlfizetés, kapott támogatás összegével*

Elszámoló számla sorai, elemei:

- *elszámolási időszak*
- *számla sorszám, kelte, teljesítés időpontja, fizetési határidő, számla kibocsátója*
- *felhasználó azonosító száma, felhasználó neve, felhasználási hely címe,*
- *a rezsidíj csökkentésének eredményeképpen a felhasználó megtakarítása az aktuális időszakban, illetve 2013.07.01 óta, illetve mennyi fizetési kötelezettség terhelt volna a rezsicsökkentés nélkül*
- *a különböző számlázott szolgáltatásokat külön soron kell feltüntetni (alapidíj, ivóvíz, szennyvízelvezetés),*
- *következő leolvasás vagy diktálás időpontja fogyasztás megállapításának módja*
- *számla bruttó értéke az (elszámolási időszak teljes fogyasztása (alapidíj, szolgáltatásonként) kerül a számlán kiszámlázásra, feltüntetésre, majd a teljes kiszámlázásból az elszámolási időszakban kibocsátott részszámlában szereplő mennyiség (alapidíj, szolgáltatásonként) levonásra kerül, ez lesz az aktuális elszámoló számla bruttó számla értéke.)*
- *fizetendő összeg, mely tartalmazza az aktuális számla bruttó értékét, korrigálva az esetleges lejárt tartozás, felszámított késedelmi kamat, felszólítás díjának, túlfizetés, kapott támogatás összegével*
- *leolvasás módja (LM): Leol - leolvasás a víziközmű-szolgáltató által; Becs - becsült; Dikt - fogyasztó által diktált; Ell - víziközmű" - szolgáltatói ellenőrzés*
- *bekötési vízmérő pontossági osztálya:*
- *a tárgyidőszaki felhasználás összehasonlítása változása a megelőző elszámolási időszakhoz képest*
- *a tárgyidőszaki felhasználása az átlagos lakossági felhasználáshoz (kibocsátáshoz) képest (felhasználó/átlagos lakossági felhasználó fogyasztásának százalékban kifejezett aránya)*
- *az elszámoló számlában elszámolt részszámlák sorszáma és a számla végösszege*

Sz3. Mennyire felel meg Önnek a számlák ütemezése, fizetési határideje?

A fogyasztásmérő leolvasásának gyakoriságát a víziközmű-szolgáltató jogosult megállapítani azzal, hogy legalább évente egy alkalommal, a felhasználó kérésére negyedévente köteles a fogyasztásmérő leolvasására.

A víziközmű-szolgáltató köteles legalább 5 napos időtartam megjelölésével a felhasználó figyelmét felhívni a leolvasás várható idejéről a leolvasás előtti utolsó számlában, számla mellékletében vagy egyéb módon. (diktálási, leolvasási tájékoztató).

A felhasználási hely jellegétől (állandó, ideiglenes), fogyasztás mértékétől, illetve a felhasználó igényének megfelelő gyakoriság figyelembe vételével kerül leolvasásra, elszámolásra a felhasználási helyen lévő fogyasztás.

Szolgáltató vagy felhasználó által olvasott adat alapján (ennek hiányában becsült adat alapján) elszámoló számla készül. Ha a fogyasztásmérő leolvasására legalább egy éven keresztül nem került sor, és a felhasználó nem jelentett be fogyasztásmérő állást, valamint távleolvasási adat sem áll rendelkezésre, a víziközmű-szolgáltató az ivóvíz- és a szennyvízmennyiséget az üzletszabályzatában meghatározott számítással vagy a legutolsó sikeres leolvasást megelőző 12 hónap átlagfogyasztását alapul véve állapítja meg. Valamint bekötési mérővel rendelkező felhasználási helyek esetében a sikertelen leolvasást követően, legfeljebb 30 napon belül, a kibocsátott számlában, rögzített telefonhívás keretében vagy egyéb igazolható módon a víziközmű-szolgáltató köteles a felhasználó figyelmét felhívni arra, hogy legfeljebb két hónapon belül egyeztesse le a soron kívüli leolvasás időpontját, és tegye lehetővé annak elvégzését.

A leolvasások közötti időszakban az előző 12 hónap tényleges fogyasztásából számított átlagfogyasztáson alapuló részszámla kerül kibocsátására.

Számlázás gyakorisága, ütemezése:

- *Lakossági felhasználó: kéthavonta, háromhavonta, negyedévente, fogyasztékkal elő felhasználó havonta,*
- *Nem lakossági felhasználó: havonta, kéthavonta, negyedévente,*

A víziközmű-szolgáltató köteles a számla felhasználó részére történő eljuttatásáról oly módon gondoskodni, hogy a számla kiegyenlítésére a felhasználónak a kézhezvételtől legalább 8 nap rendelkezésére álljon.

Sz4. Elégedett a számlafizetés lehetséges módjaival?

A víziközmű-szolgáltató az alábbi fizetési módokat biztosítja felhasználói részére:

Lakossági felhasználók részére:

- *kézpénz-átutalási megbízás (csekk)*
- *banki átutalás*
- *csoportos beszédés*

Nem lakossági felhasználók részére:

- *kézpénz-átutalási megbízás (csekk)*
- *banki átutalás*

Az elektronikus számlák (e-számlák) tekintetében – mindkét felhasználó körre vonatkozóan - alkalmazott fizetési módok:

- *csoportos beszédés*
- *banki átutalás*
- *bankkártyás fizetés (VPOS)*

A fenti fizetési módokon kívül a víziközmű-szolgáltatók ügyfélszolgálati irodái készpénzes befizetést és bankkártyás fizetést is elfogadnak.

Környezet

K1. Mennyire fontos az Ön számára, hogy a szolgáltató óvja a környezetet?

Mennyire fontos a felhasználónak, hogy a szolgáltató az üzemeltetése során megóvja a természetet, ne zavarja az élővilágot, figyeljen a munkaterület tisztaságára.

K2. Hogyan értékeli környezetvédelmi szempontból a szolgáltató tevékenységét?

Vajon a felhasználó is úgy látja, hogy a szolgáltató figyel a fenntartható fejlődésre, működési területén a kulturált, tiszta környezet fenntartására, a törvények és jogszabályok betartására.

K3. Mennyire fontos az Ön számára, hogy a szolgáltató beruházás, bővítés, karbantartás, üzemeltetés során tekintettel legyen az Ön lakókörnyezetének nyugalma?

A csövek, szerelvények rendszeres karbantartást igényelnek, a korosabbakat ütemterv szerint cserélni kell. Váratlan meghibásodás, csőtörés esetén a szakemberek kijavítják a hibát. Sajnos ilyenkor a közlekedés nehezkesebb lehet és előfordulhat rövidebb ideig vízhiány is, amit a szakemberek a lehető legrövidebb idő alatt kijavítanak, ezzel is csökkentve a kellemetlenségeket.

K4. Vízközmű-szolgáltatója mennyire van tekintettel az Ön közvetlen környezetének nyugalma?

Mi a véleménye a felhasználónak, a szolgáltató tekintettel van a lakókörnyezetének nyugalma? A szolgáltató odafigyel arra, hogy az ütemezett karbantartásokat olyan időpontban végezze, amellyel felhasználót a legkevésbé zavarja?

Összegzés

Ö1. Összességében hogyan értékeli az igénybevett vezetékes ivóvíz ellátás minőségét?

A szolgáltatási területen az ellátás a kívánt szükségleteket maximálisan kielégíti, a szolgáltató a szerződésben vállalt kötelezettségének maradéktalanul eleget tesz, minden esetben biztosítani tudja mind a lakossági, mind a gazdálkodó szervezetek szükségletét.

Ö2. Összességében hogyan értékeli az igénybevett szennyvízelvezetési szolgáltatás minőségét?

A szolgáltató a szerződésben vállalt kötelezettségének eleget tesz, a szennyvízelvezetés során üzemzavar, szolgáltatás-kiesés nem tapasztalható. Az esetleges hiba rövid időn belül elhárításra kerül.

Ö4. Mindent figyelembe véve milyen színvonalúnak értékeli víziközmű-szolgáltatója tevékenységét?

A szolgáltató figyelemmel kíséri a felhasználói igényeket, követi a technikai újításokat, mind a szolgáltatás területén, mind a felhasználókkal szembeni kommunikáció, ügyintézés területén.

Adatkezelési nyilatkozat

Alulírott, hozzájárulok ahhoz, hogy nevemet és telefonszámomat (+36-.....-.....) „a közműszolgáltatók tevékenységének és szolgáltatásainak lakossági elégedettségi felmérése” című kutatás adatfelvételének ellenőrzése céljából a

- _____ Piackutató
- cím: _____
- e-mail: _____
- cégjegyzékszám: _____
- telefonszám: +36() _____

rögzítse, tárolja és átadja a

- _____ Vízközmű-szolgáltató
- cím: _____
- e-mail: _____
- cégjegyzékszám: _____
- telefonszám: +36() _____

számára, aki a kutatás megvalósításával jogszabályban előírt kötelezettségének tesz eleget, és a

- Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal
- cím: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.
- e-mail: fogyasztovedelem@mekh.hu
- honlap: <http://www.mekh.hu/>
- telefonszám: +36 (1) 459-7740

számára, aki a Vízközmű-szolgáltató tevékenységének hatósági szabályozását végzi, valamint a

- Kutatópont Kft.
- cím: 1132 Budapest, Váci út 18. 3. em.;
- e-mail: info@kutatopont.hu
- cégjegyzékszám: 01-09-933445
- telefonszám: +36 (20) 251-2566

számára, aki az átadott adatokat a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal megbízottjaként, – mint a kutatás Koordinátora – a Piackutató által megbízott kérdezőbiztos munkájának telefonos ellenőrzésére, az adatfelvétel során adott válaszaimat pedig a kutatás elemzésében felhasználhassa.

G MELLÉKLET – ADATKEZELÉSI NYILATKOZAT – ALAPFELMÉRÉS

Tudomásom van arról, hogy

- tájékoztatási kérelemmel fordulhatok a mind a Piackutató mind a Koordinátor felé,
- kérhetem a tévesen szereplő személyes adataim helyesbítését,
- jelen hozzájárulásomat bármikor visszavonhatom,
- kérhetem adataim törlését.

Ezt írásban, a Koordinátor, illetve a Piackutató címére küldött levélben tehetem meg.

Tudomásul veszem, hogy az átadott adatokat a Piackutató és a Koordinátor, az adatkezelési cél teljesültével (azaz a kérdezőbiztos munkája ellenőrzésének lezárultával), de legkésőbb 3 hónap elteltével törölni köteles.

_____, 2018. hó nap

.....
aláírás

Adatkezelési nyilatkozat

Alulírott, hozzájárulok ahhoz, hogy nevemet és telefonszámomat (+36-.....-.....) vagy e-mail címemet (.....@.....) a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal felhasználói elégedettségi felmérésének megvalósítása érdekében a(z)

- _____ Vízközmű-szolgáltató
- cím: _____
- e-mail: _____

a felmérés évében kezelje,

visszavonásig kezelje,

és átadja a

- Kutatópont Kft.
- cím: 1132, Budapest, Váci út 18. 3. em.;
- e-mail: info@kutatopont.hu
- cégjegyzékszám: 01-09-933445
- telefonszám: +36 (20) 251-2566

számára, aki az adataimat átveszi, kezeli, továbbá ezen nyilatkozatot tárolja, abból a célból, hogy Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által kiírt kutatás kérdőíves adatfelvétele kapcsán engem megkeressen és válaszimat a kutatásra felhasználhassa.

A kutatás témája: „a közműszolgáltatók tevékenységének és szolgáltatásainak lakossági elégedettségi felmérése”.

A vízközmű-szolgáltató a kutatás megvalósításával jogszabályban előírt kötelezettségének tesz eleget.

Tudomásom van arról, hogy

- tájékoztatási kérelemmel fordulhatok a víziközmű-szolgáltató felé,
- kérhetem a tévesen szereplő személyes adataim helyesbítését, kiegészítését,
- jelen hozzájárulásomat bármikor visszavonhatom,
- kérhetem adataim törlését,
- kérelmem a víziközmű-szolgáltató fenti elérhetőségein tudom benyújtani.

Tudomásul veszem, hogy az átadott adatokat a Kutatópont Kft. a megkeresést követően, az adatkezelési cél teljesültével (azaz a kérdőíves adatfelvétel lezárultával), de legkésőbb a felmérés évének utolsó napján (december 31.) törölni köteles.

....., 2018..... hó nap

aláírás

I MELLÉKLET – TELEFONSZÁM FORMÁTUM

Telefonszámok adatátadási formátuma

A Kutató az alapfelmérés, a Szolgáltató a kiegészítő felmérés vonatkozásában a FEF Szabályzat alapján a leválogatási szempontoknak megfelelő adatbázist küldi meg a Koordinátornak

Az adatbázisokban a név és a cím adatok formátuma nem kötött, azonban az automatikus visszahívás biztosítása érdekében a telefonszámoknak az alábbi formátumban kell szerepelniük az adatbázisokban:

<u>Mezőnév</u>	<u>Körzetszám</u>	<u>Telefonszám</u>
Mezőtípus	numerikus	numerikus
Mezőtartalom	maximálisan 2 karakter	csak a telefonszám - előhívó (06) nélkül - országhívó (+36) nélkül - körzetszám nélkül - tagoló karakterek nélkül - elválasztó karakterek nélkül
Használható karakterek	0,1,2,3,4,5,6,7,8,9	0,1,2,3,4,5,6,7,8,9



FEF víziközmű ütemterv – az FVFO_2018/1057. ügyiratszámú határozat végrehajtásához

Alapfelmérés

Az Alapfelmérés során a Szolgáltatónak az általános kapcsolattartási és információszolgáltatási feladatokon kívül két határidőhöz kötött feladata van:

Határidő	Feladat	Közvetlen felelős
2018.08.01; 8:00	Kutató kiválasztása (a kiválasztott cég nevének és referenciáinak bemutatása)	Szolgáltató
2018.08.13; 8:00	Kutatási terv bekérése a Kutatótól és átadás a Koordinátornak	Szolgáltató
2018.09.03	Adatfelvétel indítása	Kutató
2018.09.17; 8:00	Jelentés az adatfelvételtől és az adatok feltöltése a dataframe-ba és megküldése a Koordinátornak ellenőrzésre (30%-os készültséget el kell érni)	Kutató
2018.10.01; 8:00	Jelentés az adatfelvételtől és az adatok és javított/pótoltt adatok feltöltése a dataframe-ba és megküldése a Koordinátornak ellenőrzésre (60%-os készültséget el kell érni)	Kutató
2018.10.15; 8:00	Jelentés az adatfelvételtől és az adatok és javított/pótoltt adatok feltöltése a dataframe-ba és megküldése a Koordinátornak ellenőrzésre (100%-os készültséget el kell érni)	Kutató
2018.10.31; 8:00	Teljes, végleges adatok feltöltése a dataframe-ba, terepjelentés vagy adatfelvételi jelentés elkészítése és megküldése a Koordinátornak	Kutató

Kiegészítő felmérés

A Kiegészítő felmérés során a Szolgáltató feladata a folyamatos adatgyűjtés és továbbítás, amely 2018-ban az alábbi határidőkhöz kötött:

Határidő	Feladat	Közvetlen felelős
2018.07.02; 8:00	Adatgyűjtés, hozzájáruló nyilatkozatok gyűjtésének megkezdése és folyamatos végzése	Szolgáltató
2018.09.10; 8:00	Adatok (2018.07.02-2018.08.31 között) továbbítása Koordinátor felé	Szolgáltató
2018.11.10; 8:00	Adatok (2018.09.01-2018.10.31 között) továbbítása Koordinátor felé	Szolgáltató
2019.01.10; 8:00	Adatok (2018.11.01-2018.12.31 között) továbbítása Koordinátor felé	Szolgáltató

Azonnali felmérés

Az Azonnali felmérés során a Szolgáltató feladata a folyamatos adatgyűjtés és továbbítás, amely 2018-ban (és 2019-ben) az alábbi határidőkhöz kötött:

Határidő	Feladat	Közvetlen felelős
2018.07.02; 8:00	Adatgyűjtés megkezdése és folyamatos végzése	Szolgáltató
2018.08.10; 8:00	Havi riport a folyamatosan gyűjtött adatok megküldése (2018.07.02-2018.07.31 között) továbbítása Koordinátor felé	Szolgáltató
2018.09.10; 8:00	Havi riport a folyamatosan gyűjtött adatok megküldése (2018.08.01-2018.08.31 között) továbbítása Koordinátor felé	Szolgáltató
2018.10.10; 8:00	Havi riport a folyamatosan gyűjtött adatok megküldése (2018.09.01-2018.09.30 között) továbbítása Koordinátor felé	Szolgáltató
2018.11.10; 8:00	Havi riport a folyamatosan gyűjtött adatok megküldése (2018.10.01-2018.10.31 között) továbbítása Koordinátor felé	Szolgáltató
2018.12.10; 8:00	Havi riport a folyamatosan gyűjtött adatok megküldése (2018.11.01-2018.11.30 között) továbbítása Koordinátor felé	Szolgáltató
2019.01.10; 8:00	Havi riport a folyamatosan gyűjtött adatok megküldése (2018.12.01-2018.12.31 között) továbbítása Koordinátor felé	Szolgáltató