

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!)

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
999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
999999	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)
999997	nem volt (mérőállás bejelentésen vagy hibabejelentésen kívüli) kapcsolata az ügyfélszolgálattal (NE OLVASD FEL!)
999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
999999	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 panasz bejelentéséhez?

HA MAGÁTÓL NEM MOND ELÉRHELTŐSÉGET, 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

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. Milyennek 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	és pedig:	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!)

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	és pedig:	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
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	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
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	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
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	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**I1. 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!)

I2. 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!)

I3. 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!)

I4. 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!