

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 (nagyraért) 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!

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, lágyágával?

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	➡ UGRÁS AZ F5. KÉRDÉSRE!
2	nem	
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)	
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)	

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 szennyvízátemelője, mennyire tartja fontosnak, hogy megfelelően tájékoztassák Önt a szennyvízátemelőjével 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 szennyvízátemelője
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

➡ UGRÁS A T7. KÉRDÉSRE!

T6. Hogyan értékeli a tájékoztatást, amit a szolgáltató az elmúlt 12 hónapban nyújtott az Ön számára az Ön szennyvízátemelőjével 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 szennyvízátemelője” [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 Ü1. KÉRDÉSRE!
2	nem	
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)	
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)	

T14. Milyennek 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 alapdíj 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 áttekinthetők 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
9999999	válaszhiány

A PONTOS ÉVSZÁMOT JEGYEZD LE!

DEM1. Melyik évben született Ön?

---- évben

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

NE KÉRDEZD, CSAK JELÖLD

DEM6. Település típusa:

1	főváros (Budapest)
2	megyeszékhely, megyei jogú város
3	város
4	község
5	egyéb
9999999	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

9999999	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=9999999]

1	99m ³ -ig
2	100-299m ³
3	300m ³ vagy afelett
9999999	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	félévre
5	egy évre
9999999	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.

9999999	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=9999999]

VAGY nem tudja megmondani időszakát DEM8_időszak = 9999999

1	legfeljebb 4.000 Ft
2	4.001-10.000 Ft.
3	10.000 Ft. felett
9999999	válaszhiány (NE OLVASD FEL!)

KÖSZÖNÖM VÁLASZAIT!