

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 felkérje 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 felkérje 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, szennyvízelvezetésről, 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 kérdeztek

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 KÉRDÉSEL
4	elégedetlen volt vagy	FOLYTATÁS A K11 KÉRDÉSEL
5	egyáltalán nem volt elégedett	FOLYTATÁS A K11 KÉRDÉSEL

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?
Segíts a válaszokkal

1	legfeljebb 8 általános
2	szakmunkás képző
3	érettségi
4	diploma

K15 Megkérdezhetem lakóhelyének nevét? (Ha kell, betűztesd le)
Köszönjük türelmét és segítségét!