

**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 (nagyreszt) 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, 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 víziközmű-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 víziközmű-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
999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
999999	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
999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
999999	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
999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

**T2. Hogyan értékeli a tájékoztatást, amit a víziközmű-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!)

**T4ivóvíz. Hogyan értékeli a tájékoztatást, amit a víziközmű-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!)

**T4szennyvíz. Hogyan értékeli a tájékoztatást, amit a szennyvíz-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 szennyvíz-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 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. 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
999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
999999	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
999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
999999	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
999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
999999	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!)

**Ü2. Az elmúlt 12 hónapban mérőállás-bejelentés vagy hibabejelentésen kívül kapcsolatba lépett a szolgáltatóval valamilyen ügyintézési kérdésben?**

NE OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET!

1	igen	<b>➡UGRÁS AZ Ü6. KÉRDÉSRE!</b>
2	nem	
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)	
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)	

**Ü3. 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” [Ü2=1]

1	személyes	<b>➡UGRÁS AZ Ü6. KÉRDÉSRE!</b>
2	telefonos	
3	internetes	
4	e-mailes	
5	írásos (levélben vagy faxon)	
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)	
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)	

**Ü4. Okozott-e nehézséget az Önnek leginkább megfelelő ügyfélszolgálati forma elérése?**

OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET!

PROGRAMOZÓI UTASÍTÁS: KÉRDEZNI, HA „választott ügyintézési módot” [Ü3=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!)

**Ü5. 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” [Ü2=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!)

**Ü6. 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!)

**Ü7. 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!)

**Ü8. Az elmúlt 12 hónapban jelentett be Ön mérőállást a víziközmű-szolgáltatójának?**

NE OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET!

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

➔ UGRÁS AZ Ü11. KÉRDÉSRE!

**Ü9. 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?” [Ü8=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!)

**Ü10. Összességében hogyan értékeli a víziközmű-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?” [Ü8=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!)

**Ü11. Az elmúlt 12 hónapban jelentett be Ön hibát 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 hibát a víziközmű-szolgáltatójának”

[Ü11=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!)

**Ü13. Összességében hogyan értékeli a víziközmű-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”

[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. Nyújtott-e be már Ön panaszt a víziközmű-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 alapidj 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 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 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 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 ÉV SZÁMOT 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 m<sup>3</sup> vizet fogyasztott!

**DEM7. Éves vízfogyasztás m<sup>3</sup>-ben:**

A PONTOS SZÁMOT JEGYEZD LE!

---- m<sup>3</sup>

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 m<sup>3</sup>-ben.”

[DEM7=9999999]

1	99m <sup>3</sup> -ig
2	100-299m <sup>3</sup>
3	300m <sup>3</sup> 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!**