

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 (nagyrészt) 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, online, e-mailben, postai úton, illetve mobil applikáción keresztül.

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

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

EGY VÁLASZ!

1	személyes
2	telefonos
3	online
4	e-mailes
5	postai
6	mobil applikációs
7	egyéb
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

Ü2. 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!)

Ü3. Mennyire fontos az ügyintézés gyorsasága?

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

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

C MELLÉKLET – KIEGÉSZÍTŐ FELMÉRÉS KÉRDŐÍVE

Ü4. Mennyire fontos az ügyintézés szakszerűsége?

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

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

Ü5. 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 ÜGYFÉLKAPCSOLATI FORMÁT, OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET!

EGY VÁLASZ!

1	személyes	➡ UGRÁS AZ Ü6., MAJD AZ Ü7A. KÉRDÉS!
2	telefonos	➡ UGRÁS AZ Ü6., MAJD AZ Ü7B. KÉRDÉS!
3	online	➡ UGRÁS AZ Ü6., MAJD AZ Ü7C. KÉRDÉS!
4	e-mailes	➡ UGRÁS AZ Ü6., MAJD AZ Ü7D. KÉRDÉS!
5	postai	
6	mobil applikációs	➡ UGRÁS AZ Ü6., MAJD AZ Ü7E. KÉRDÉS!
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)	➡ UGRÁS AZ ÜGYTÍPUS!
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)	

Ü6. Szükség volt-e arra, hogy Ön másik ügyfélkapcsolati formát is igénybe vegyen?

NE OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET!

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

Ü7A. Miért nem volt megfelelő az elsőként választott ügyfélkapcsolati forma?

HA MAGÁTÓL NEM MOND ÜGYFÉLKAPCSOLATI PROBLÉMÁT, OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET!

TÖBB VÁLASZ LEHETSÉGES!

1	zárva volt az ügyfélszolgálati iroda
2	zsúfolt volt az ügyfélszolgálati iroda
3	az ügyet nem lehetett elintézni
4	egyéb észpedig: Ü7A TXT
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

C MELLÉKLET – KIEGÉSZÍTŐ FELMÉRÉS KÉRDŐÍVE

Ü7B. Miért nem volt megfelelő az elsőként választott ügyfélkapcsolati forma?

HA MAGÁTÓL NEM MOND ÜGYFÉLKAPCSOLATI PROBLÉMÁT, OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET!

TÖBB VÁLASZ LEHETSÉGES!

1	elérhetetlen volt a telefonos ügyfélszolgálat
2	nem vették fel a telefont
3	az ügyet nem lehetett elintézni
4	egyéb észpedig: Ü7B TXT
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

Ü7C. Miért nem volt megfelelő az elsőként választott ügyfélkapcsolati forma?

HA MAGÁTÓL NEM MOND ÜGYFÉLKAPCSOLATI PROBLÉMÁT, OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET!

TÖBB VÁLASZ LEHETSÉGES!

1	nem működött az online ügyfélszolgálat
3	az ügyet nem lehetett elintézni
4	egyéb észpedig: Ü7C TXT
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

Ü7D. Miért nem volt megfelelő az elsőként választott ügyfélkapcsolati forma?

HA MAGÁTÓL NEM MOND ÜGYFÉLKAPCSOLATI PROBLÉMÁT, OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET!

TÖBB VÁLASZ LEHETSÉGES!

1	nem válaszoltak az e-mailes megkeresésre
2	nem válaszoltak az írásbeli megkeresésre
3	az ügyet nem lehetett elintézni
4	egyéb észpedig: Ü7D TXT
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

Ü7E. Miért nem volt megfelelő az elsőként választott ügyfélkapcsolati forma?

HA MAGÁTÓL NEM MOND ÜGYFÉLKAPCSOLATI PROBLÉMÁT, OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET!

TÖBB VÁLASZ LEHETSÉGES!

1	nem lehetett bejelentkezni
2	az ügyet nem lehetett elintézni
3	egyéb észpedig: Ü7E TXT
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

Ü8. Melyik másik ügyfélkapcsolati formát választotta végül?

HA MAGÁTÓL NEM MOND ÜGYFÉLKAPCSOLATI FORMÁT, OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET!

EGY VÁLASZ!

1	személyes
2	telefonos
3	online
4	e-mailes
5	postai
6	mobil applikációs
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

C MELLÉKLET – KIEGÉSZÍTŐ FELMÉRÉS KÉRDŐÍVE

Ü9. Nyújtott be Ön az elmúlt 2 hónapban panaszt szolgáltatójához?

NE OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET!

1	igen	➡ UGRÁS A P1. KÉRDÉS!
2	nem	➡ UGRÁS ÜGYFÉLKAPCSOLATI_FORMA
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)	
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)	

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	online	➡ UGRÁS AZ O1-RE!
4	e-mailes	➡ UGRÁS AZ E1-RE!

Csak egy blokkot kérdezzünk le!

Panaszkezelés**P1. Tapasztalatai alapján hogyan értékeli 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!)

P2. 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!)

P3. 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!)

P4. Hogyan 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!)

P5. Összességében mennyire elégedett a szolgáltató panaszkezelési tevékenységével?

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!)

Személyes ügyfélszolgálat

SZ1. A szolgáltató melyik ügyfélszolgálati irodáját kereste fel?

Ügyfélszolgálat:	
SZ1_1.	
SZ1_NT	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
SZ1_NV	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

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	➡ UGRÁS AZ SZ4. KÉRDÉSRE!
10	teljes mértékben megfelelő	
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)	➡ UGRÁS AZ SZ5. KÉRDÉSRE!
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)	

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 mértékben megfelelőnek értékeli az általa felkeresett ügyfélszolgálati iroda megközelíthetőségét” [SZ2=1-7]

		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
SZ3_5	egyéb	éspedig: SZ3_TXT		

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=8-10]

		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
SZ4_5	egyéb	éspedig: SZ4_TXT		

SZ5. Hogyan értékeli az Ön által felkeresett ügyfélszolgálati iroda nyitvatartási rendjét?

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!)

SZ6. Hogyan értékeli az ügyfélszolgálati iroda komfortját?

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 SZ8. KÉRDÉSRE!

SZ7. Hogyan értékeli az ügyfélszolgálati iroda egyes komfortelemeit?

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	2	3	4	5	6	7	8	9	10	nem volt ilyen komfortelem	nem tudja	nem válaszol
Kódok:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Z	0	X
ülőhelyek száma													
mosdó felszereltsége													
várótér zajossága, szűkössége													
várótér hőmérséklete													
ivóvíz elérhetősége													
ivóvíz hőmérséklete													
gyereksarok felszereltsége													
víziközmű-szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos, tájékoztató anyagok (pl.: nyomtatványok, TV, hirdető tábla, szórólap)													
dokumentumok kitöltésének körülményei													

SZ8. 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!)

SZ9. 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!)

SZ10. 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!)

SZ11. Hogyan 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
999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

SZ12. Összességében mennyire elégedett a víziközmű-szolgáltató személyes ügyfélszolgálatával?

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
999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)
999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)

Telefonos ügyfélszolgálat

T1. Hogyan értékeli 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	➡ UGRÁS A T3. KÉRDÉSRE!
10	teljes mértékben megfelelő	
9999998	nem tudja (NE OLVASD FEL!)	
9999999	nem válaszol (NE OLVASD FEL!)	➡ UGRÁS A T4. 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 teljes mértékben megfelelőnek értékeli a telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségének gyorsaságát” [T1=1-7]

		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
T2_11	egyéb	éspedig:		T2_TXT

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 „teljes mértékben megfelelőnek értékeli a telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségének gyorsaságát” [T1=8-10]

		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
T3_07	egyéb	éspedig:		T3_TXT

C MELLÉKLET – KIEGÉSZÍTŐ FELMÉRÉS KÉRDŐÍVE

T4. 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!)

T5. Hogyan értékeli az ügyintéző kommunikációját?

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. Hogyan 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. Összességében mennyire elégedett a víziközmű-szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatával?

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!)

Online ügyfélszolgálat

O1. Hogyan értékeli az online felület 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!)

O2. Mennyire fontos Önnek, hogy az online felületen elintézhetőek legyenek az alábbi ügyek:

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	2	3	4	5	6	7	8	9	10	nem tudja	nem válaszol
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	X
elektronikus számla igénylése												
aktuális egyenleg és számla megtekintése												
számla bankkártyával történő kiegyenlítése												
számlamásolat és postai csekk igénylése												
havi részszámla módosítása												
reklamáció, panaszbejelentés												
időpontfoglalás személyes ügyfélszolgálat megkereséséhez												
belépési jelszó módosítása												

O3. Hogyan értékeli az online ügyintézési lehetőségeket?

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 O5. KÉRDÉSRE!

O4. Milyen további ügytípusokat szeretne elintézni az online 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 online ügyintézési lehetőségekkel” [O3=1-7]

1	van	éspedig: O4_TXT
2	nincs	
9999998	nem tudja	
9999999	nem válaszol	

O5. Hogyan értékeli az ügyintézés gyorsaságát az online 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!)

O6. Hogyan értékeli az online 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!)

O7. Hogyan értékeli az online 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!)

O8. Hogyan értékeli az ügyintézés eredményességét az online 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!)

O9. Összességében mennyire elégedett a szolgáltató online ügyfélszolgálatával?

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!)

E-mailes ügyfélszolgálat**E1. Kapott-e a bejelentés fogadásáról automatikus visszaigazolást?**

NE OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET!

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

E2. Hogyan értékeli 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!)

E3. 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!

E4_DB. Levelek száma. (db.):

A PONTOS SZÁMOT JEGYEZD LE!

PROGRAMOZÓI UTASÍTÁS: KÉRDEZNI HA „nem csak egy levélváltás volt” [E3<>9999997]

PROGRAMOZÓI UTASÍTÁS:” [E3_DB>1 kell lennie]

==== db.

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

E5. Hogyan értékeli az e-mailes 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!)

E6. Hogyan értékeli az e-mailes 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!)

E7. Hogyan értékeli az e-mailes 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!)

C MELLÉKLET – KIEGÉSZÍTŐ FELMÉRÉS KÉRDŐÍVE

E8. Össességében mennyire elégedett a víziközmű-szolgáltató e-mailes ügyfélszolgálatával?

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!)

KÖSZÖNÖM VÁLASZAIT!
