

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 A 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 A K4. KÉRDÉSSEL!
2	Nem járul	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 kérdezőbiztos, hogy felkérje egy víziközmű-szolgáltatással kapcsolatos elégedettség 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, más	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 kérdezőbiztos, hogy felkérje egy víziközmű-szolgáltatással kapcsolatos elégedettség felmérés kitöltésére?

1	igen	UGRÁS A K7. KÉRDÉSRE!
2	igen; de nem ebben a témában	FOLYTATÁS A K6. KÉRDÉSSEL!
2	nem	FOLYTATÁS A K6. KÉRDÉSSEL!

HA K5=2

K6. Tehát Önt nem kereste kérdezőbiztos az ivóvíz minőségéről, szennyvízelvezetésről, a víziközmű 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.)
2	utcán / lakás előtt / lakásban / lépcsőházban
3	telefonon kérdeztek / 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 A K12. KÉRDÉSRE
2	elégedett volt	UGRÁS A K12. KÉRDÉSRE
3	elégedetlen is volt, meg nem is,	FOLYTATÁS A K11. KÉRDÉSSEL
4	elégedetlen volt vagy	FOLYTATÁS A K11. KÉRDÉSSEL
5	egyáltalán nem volt elégedett	FOLYTATÁS A K11. KÉRDÉSSEL

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 MEG!

1	férfi
2	nő

K13. Melyik évben született?

Év:	
-----	--

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, BETŪZTESD LE!)

Köszönjük türelmét és segítségét!