



Herpály Team Kft.

**távhőszolgáltatási ágazat
elégedettségi felmérés 2018. évi kiértékelése**

A Herpály-Team Kft fogyasztói elégedettségi felmérést végzett 2018. december hónapban, melynek eredményét az alábbiakban mutatjuk be.

Az eredményt a válaszokra adott értékek összege és a beérkezett kérdőívek egyszerű számtani átlaga adta.

632 db kérdőívből 205 db kitöltött kérdőív érkezett vissza.

1 Milyenek ítéli a Kft. által nyújtott távhőszolgáltatás színvonalát?	4,605
2 Fűtésbeindítás-leállítás gyorsaságát?	4,567
3 Műszaki hibaelhárítást?	4,577
4 Fűtők szakmai segítségnyújtását, szakértelmét?	4,642
5 Milyenek ítéli meg a számlázási rendszert?	4,830
6 Az ügyintézés gyorsaságát?	4,868
7 Az ügyfélszolgálati iroda ügyintézőinek viselkedését?	4,951
8 Panasz esetén elégedett volt-e annak kezelési módjával?	4,736
9 Könnyen informálódik-e honlapunkon?	4,712
10 Egyéni javaslatok, észrevételek a szolgáltatásainkkal ügyintézésünkkel kapcsolatban?	
29 észrevétel, javaslat érkezett, melyből negatív 15 , pozitív vélemény 14 db	
Azok a fogyasztók, akik negatív észrevételt, javaslatot tettek levélben kaptak választ.	

A nyertesek kiértékelése megtörtént.

Köszönjük szépen őszinte véleményüket!

2019. január 14