



## Herpály Team Kft.

### távhőszolgáltatási ágazat elégedettségi felmérés 2019. évi kiértékelése

A Herpály-Team Kft fogyasztói elégedettségi felmérést végzett 2019. december hónapban, melynek eredményét az alábbiakban mutatjuk be.

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

633 db kérdőívből 56 db kitöltött kérdőív érkezett vissza.

1 Milyenek ítéli a Kft. által nyújtott távhőszolgáltatás színvonalát?	4,571
2 Mennyire elégedett távleolvasás rendszerével?	4,839
3 Műszaki hibaelhárítást gyorsasága?	4,618
4 Fűtők szakmai segítségnyújtását, szakértelmét?	4,518
5 Mennyire tud tájékozódni a számla tartalmán?	4,804
6 Az ügyintézés gyorsaságát?	4,875
7 Az ügyintézés színvonala?	4,786
8 Az ügyfélszolgálati iroda ügyintézőinek magatartása?	4,873
9 Panasz esetén elégedett volt-e annak kezelési módjával?	4,481
10 Könnyen informálódik-e honlapunkon?	4,730
11 Egyéni javaslatok, észrevételek a szolgáltatásainkkal ügyintézésünkkel kapcsolatban?	

9 észrevétel, javaslat érkezett, melyből negatív 6, pozitív vélemény 3 db

Azok a fogyasztók, akik negatív észrevételt, javaslatot tettek levélben kaptak választ.

A nyertesek kiértékelése megtörtént.

Köszönjük szépen őszinte véleményüket!

2020. február 07