

Szanowny Odbiorco,

Sanockie Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej Sp. z o. o. - Zakład Ciepłowniczy mając na celu zapewnienie właściwej współpracy pragnie poznać Państwa anonimową opinię dotyczącą naszej działalności w zakresie zaopatrzenia w ciepło systemowe. Dokonana przez Państwa ocena zostanie wykorzystana do podjęcia działań mających na celu poprawę naszych usług.

### Blok 1: Uruchomienie usługi

1. Czy w czasie ostatniego roku korzystali Państwo z usługi przyłączenia budynku do sieci ciepłowniczej?

TAK - kontynuuj pytania z Bloku 1

NIE - przejdź do pytań z Bloku 2

1a. Jak ocenia Pan(i) przebieg procesu doprowadzenia ciepła systemowego do budynku w następujących aspektach (do oceny proszę użyć skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza „bardzo źle”, a 5 „bardzo dobrze”):

a. pomoc naszych przedstawicieli w dopełnieniu formalności

b. szybkość i jakość wyjaśniania wątpliwości, udzielania dodatkowych informacji

c. szybkość realizacji samej usługi przyłączenia

### Blok 2: Ocena jakości usług

2. Z których z wymienionych produktów lub usług mieli Państwo okazję korzystać przy współpracy z naszym Zakładem:

a. ciepło systemowe w postaci ogrzewania

b. ciepło systemowe w postaci ciepłej wody w kranie

Jeżeli w pytaniu 2 wybrano odpowiedź a, przejdź do pytania 2a, 3a, 4a.

Jeżeli w pytaniu 2 wybrano odpowiedź b, przejdź do pytania 2b, 3b, 4b.

2a. Jak oceniają Państwo dostawy ciepła systemowego w wymienionym obszarze w skali od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza "bardzo źle", a 5 "bardzo dobrze")

a. ciągłości dostaw, bezawaryjności

b. szybkości reakcji na pojawiające się zgłoszenia

c. zadowolenie mieszkańców, użytkowników

d. bezpieczeństwa

2b. Jak oceniają Państwo dostawy ciepła systemowego w wymienionym obszarze w skali od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza "bardzo źle", a 5 "bardzo dobrze")

a. ciągłości dostaw, bezawaryjności

b. szybkości reakcji na pojawiające się zgłoszenia

c. zadowolenie mieszkańców, użytkowników

d. bezpieczeństwa

3a. Jak oceniają Państwo działanie automatyki w wymienionym obszarze w skali od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza "bardzo źle", a 5 "bardzo dobrze")

a. bezawaryjności

b. szybkości reakcji

c. zadowolenie mieszkańców, użytkowników

d. oszczędności tego rozwiązania

3b. Jak oceniają Państwo działanie automatyki w wymienionym obszarze w skali od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza "bardzo źle", a 5 "bardzo dobrze")

- a. bezawaryjności
- b. szybkości reakcji
- c. zadowolenie mieszkańców, użytkowników
- d. oszczędności tego rozwiązania

4a. Jak oceniają Państwo nasze usługi serwisowe w wymienionym obszarze w skali od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza "bardzo źle", a 5 "bardzo dobrze")

- a. szybkości reakcji na pojawiające się zgłoszenia
- b. fachowości, profesjonalizmu serwisantów
- c. kompleksowości i jasności przekazywanych informacji
- d. zgodności sposobu realizacji usługi z Państwa oczekiwaniami

4b. Jak oceniają Państwo nasze usługi serwisowe w wymienionym obszarze w skali od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza "bardzo źle", a 5 "bardzo dobrze")

- a. szybkości reakcji na pojawiające się zgłoszenia
- b. fachowości, profesjonalizmu serwisantów
- c. kompleksowości i jasności przekazywanych informacji
- d. zgodności sposobu realizacji usługi z Państwa oczekiwaniami

### Blok 3: Ocena jakości obsługi

5. Proszę określić częstotliwość kontaktu z przedstawicielami naszego Zakładu w ciągu ostatniego roku w każdym z wymienionych sposobów w skali 0 do 3, gdzie 0 oznacza "wcale", a 3 "często".

- a. spotkanie w innym miejscu (np. teren inwestycji, własne biuro)
- b. wizyta osobista w Zakładzie Ciepłowniczym
- c. kontakt telefoniczny
- d. kontakt e-mailowy
- e. inne, jakie? \_\_\_\_\_

Jeżeli w pytaniu 5 wybrano odpowiedź a-d, przejdź do odpowiedniego punktu 5a-5d

5a. Jak oceniają Państwo spotkanie z przedstawicielem poza biurem w skali od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza "bardzo źle", a 5 "bardzo dobrze") w następujących aspektach:

- a. uprzejmość, kultura osobista obsługi
- b. komunikatywność, zrozumiałe przekazywanie informacji
- c. kompetencje, fachowość rozmówcy
- d. zaangażowanie, chęć pomocy
- e. skuteczność załatwiania sprawy

5b. Jak oceniają Państwo wizyty w Zakładzie Ciepłowniczym w skali od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza "bardzo źle", a 5 "bardzo dobrze") w następujących aspektach:

- a. czytelność oznakowania, łatwość dotarcia
- b. wygląd, estetyka wnętrza
- c. uprzejmość, kultura osobista obsługi
- d. komunikatywność, zrozumiałe przekazywanie informacji
- e. kompetencje, fachowość rozmówcy
- f. zaangażowanie, chęć pomocy
- g. skuteczność załatwiania sprawy

5c. Jak oceniają Państwo kontakty telefoniczne w skali od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza "bardzo źle", a 5 "bardzo dobrze") w następujących aspektach:

- a. łatwości połączenia, kontaktu z docelowym rozmówcą
- b. uprzejmość, kultura osobista rozmówców
- c. komunikatywność, zrozumiałe przekazywanie informacji
- d. kompetencje, fachowość rozmówców
- e. zaangażowanie, chęć pomocy
- f. skuteczność załatwiania sprawy

5d. Jak oceniają Państwo kontakt z Zakładem Ciepłowniczym za pośrednictwem internetu (kontakt e-mailowy) w skali od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza "bardzo źle", a 5 "bardzo dobrze") w następujących aspektach:

- a. szybkości reakcji na zadane pytanie lub zgłoszenie
- b. jakość i przydatność uzyskanych tą drogą informacji
- c. skuteczność załatwienia sprawy

#### Blok 4: Ocena jakości komunikacji firmy

6. Proszę określić, z którymi narzędziami komunikacji lub promocji naszego Zakładu spotkali się Państwo w ciągu ostatniego roku:

- a. strona internetowa
- b. ulotka/broszura reklamowa/wydawnictwo drukowane
- c. tablice informacyjne
- d. ogłoszenie w prasie
- e. reklama radiowa
- f. samochód firmowy z logo firmy
- g. spotkanie z naszym przedstawicielem
- h. Magazyn Ciepła Systemowego
- i. inne, jakie?

Jeżeli w pytaniu 6 wybrano odpowiedź a, przejdź do pytania 6a

Jeżeli w pytaniu 6 wybrano odpowiedź b, przejdź do pytania 6b

6a. Jak oceniają Państwo kontakt z Zakładem Ciepłowniczym za pośrednictwem internetu (strona www) w skali od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza "bardzo źle", a 5 "bardzo dobrze") w następujących aspektach:

- a. *wygląd, estetyka*
- b. *przydatność prezentowanych informacji*
- c. *łatwość nawigacji, poruszania się po stronie*
- d. *bogactwo strony, różnorodność informacji i funkcjonalności*

6b. Jak oceniają Państwo Magazyn Ciepła Systemowego w skali od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza "bardzo źle", a 5 "bardzo dobrze") w następujących aspektach:

- a. *profesjonalizm tekstów, zawartość merytoryczna*
- b. *przyjazność języka, łatwość czytania*
- c. *estetyka, opracowanie graficzne*
- d. *przydatność przekazywanych treści*

7. Chcielibyśmy prosić o ocenę wizerunku naszego Zakładu w skali od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza "bardzo źle", a 5 "bardzo dobrze") w następujących aspektach

- a. *nowoczesność, innowacyjność*
- b. *stabilność, odpowiedzialność*
- c. *ekologia, bezpieczeństwo dla środowiska*
- d. *elastyczność, otwartość na potrzeby klientów*
- e. *rozwój, dynamika*
- f. *profesjonalizm*

Dziękujemy bardzo za pomoc przy wykonaniu badania i poświęcony czas.

Ankieta umieszczona jest na stronie internetowej [www.spgk.com.pl](http://www.spgk.com.pl) i można ją odesłać po wypełnieniu e-mailem na adres [zc@spgk.com.pl](mailto:zc@spgk.com.pl) lub na adres Sanockie Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej Sp. z o. o., ul. Jana Pawła II 59, 38-500 Sanok