



«Өскемен жылу жүйелері» АҚ

2017 ж. тұрғындарды зерттеу нәтижесі.

Қанағаттандыру индексі.

Өскемен, қараша 2017 ж.

* Ақпараттарды жинау тәсілі Сауалнама:

- ▶ Сауалнама 18 сұрақтан тұрды.
- ▶ Орыс және қазақ тілінде дайындалды.
- ▶ Сауалнама бір немесе бірнеше жауаптың нұсқасын таңдау арқылы толтырылды.
- ▶ Сауалнама қызмет сапасы, жылумен жабдықтау қызметтерінің сапасы, Call-орталық, төлем әдісі, жылу жүйелерінің сайты және т.б. туралы сұрақтарды қамтыды.

* Барлығы **5 640 тұтынушы** сауалнама толтырды

- ▶ Үйде бағыттағы бақылаушылар арқылы
63 % (3 570 жт)

- ▶ ӨК ЖЖ дербес қызмет көрсету орталықтарында
(с.і.Шығысэнерготрейд ЖШС және Өскемен-Водоканал
МКК)

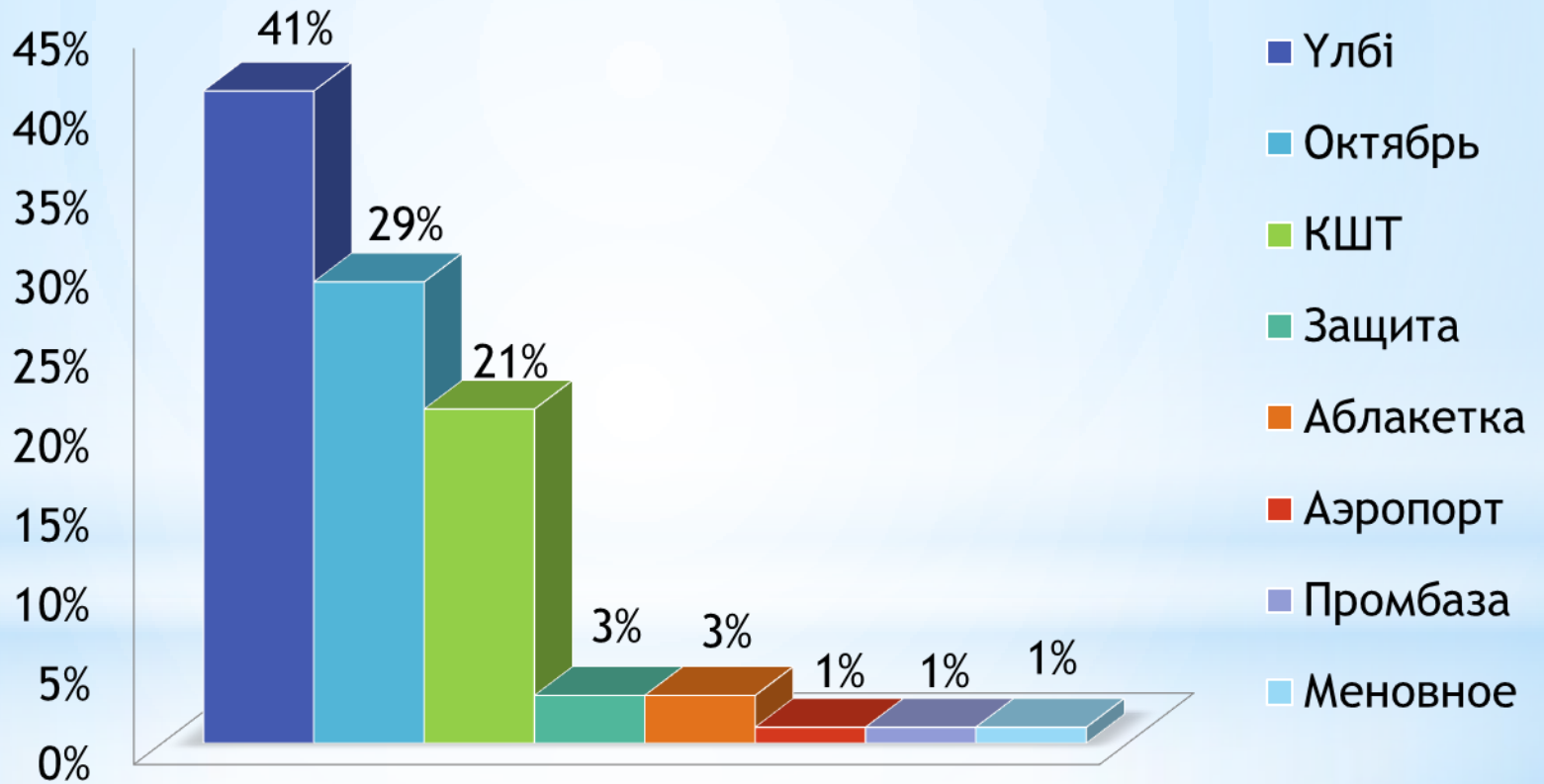
Step 2
8,5 % (484 жт)

- ▶ Жеке кабинетте www.ukteplo.kz сайты арқылы
28 % (1 586жт)

* Жеке тұлғалардың респонденттерінің картасы



* Аудандардың сауал өткізуге қатысуы





Жеке тұлғалардың респонденттерінің аудан бойынша тұтынушылардың санына арақатынасы

Айдан	Барлығы тұтынушылар	Сауалнамадан өткендердің саны	
		шт	%
Үлбі	46 690	2 307	5
Октябрь	31 371	1 623	5
ЖМК	17 794	1 191	7
Защита	2 287	142	6
Аблакетка	2 113	181	9
Промбаза	816	56	7
Меновное	666	49	7
Аэропорт	425	37	9
ЖИЫНЫ:	102 162	5 586	5

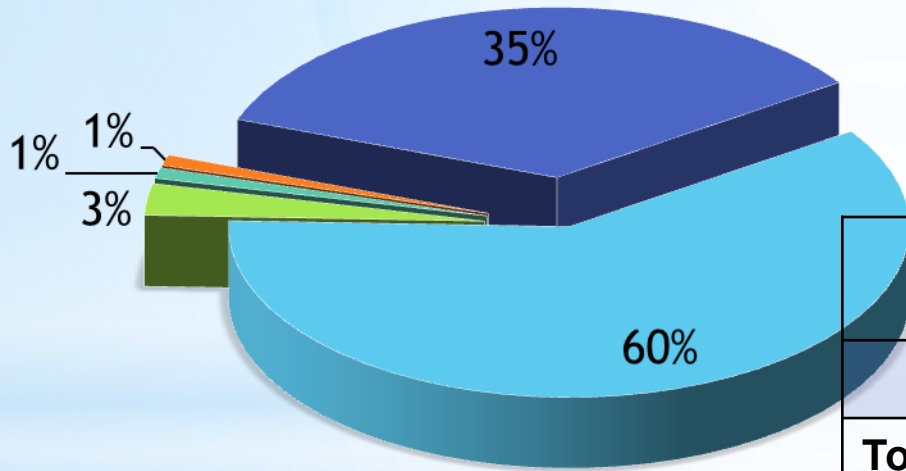
* 5 640 сұралғандардың ішінен 54 тұтынушы тұрғылықты ауданын көрсетпеген

* Тұтынушылар (жеке тұлғалар) біздің кәсіпорын туралы ақпаратты қайдан алады



* Жеке тұлғалардың 98 % өздерінің пәтерінің/үйінің жылумен қамтуына разы

- толық разы
- разы
- толық разы емес
- разы емес
- мүлдем разы емес



Сауалнама өткен тұтынушылардың талдауы

	Желі	ДҚО	Сайт
Толық разы	41%	40%	19%
Разы	57%	55%	69%
Толық разы емес	1%	4%	7%
Разы емес	1%	1%	3%
Мүлдем разы емес	-	-	2%

* Жеке тұлғалардың бес жылды салыстырғандағы жылумен қамту бағасы

Сапа санаты	2013 5000 анкета	2014 5000 анкета	2015 6707 анкета	2016 6744 анкета	2017 5640 анкета
	%	%	%	%	%
Разы	85	86	85	87	95
Толық разы емес	11	11	11	10	3
Разы емес	4	3	4	3	2

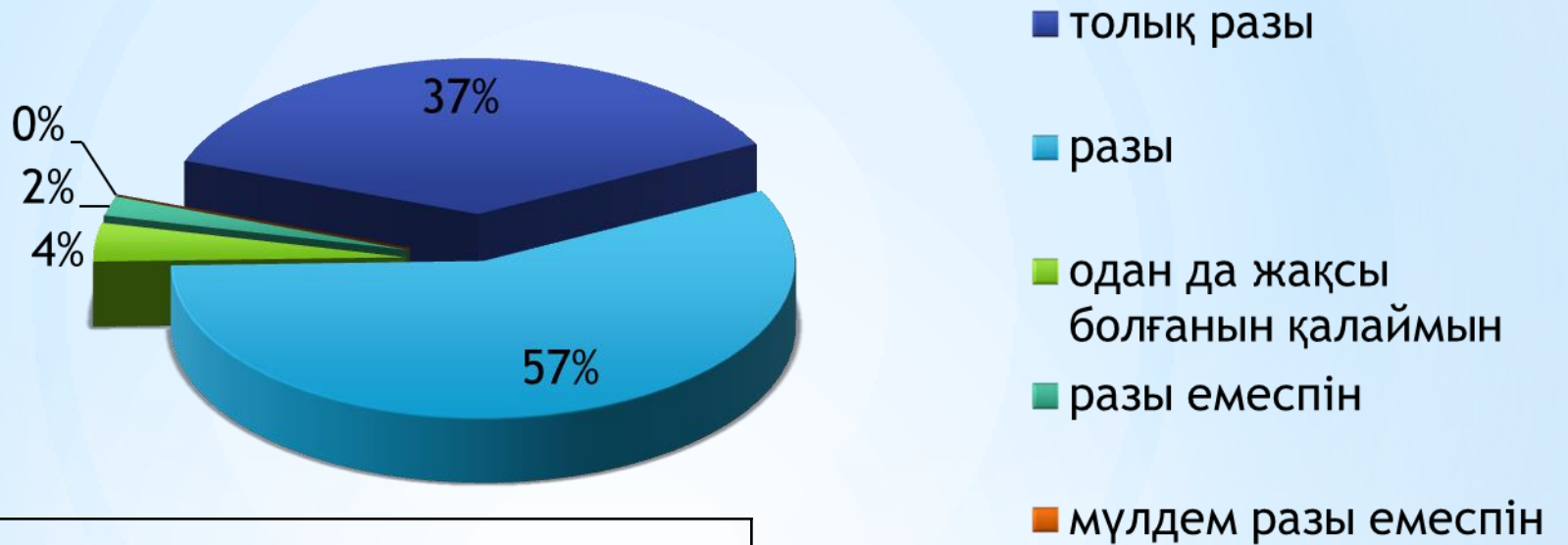
Биылғы жылы ең көп жылумен қамтуға **разы тұтынушылар %** - 100% ден **98%**



Жеке тұлғалардың жылумен қамтуға көңілі толмауының себебі

Критериилер	2013 саны (жт) 5000 сауалнамадан	2014 саны (жт) 5000 сауалнамадан	2015 саны (жт) 6707 сауалнамадан	2016 саны (жт) 6744 сауалнамадан	2017 саны (жт) 5640 сауалнамадан
Пәтерде төмен температура	358	341	517	327	290
Пәтерде жоғары температура	34	34	95	57	33
Жылумен қамтуды өшіруде үзілістер	56	15	54	34	28
Басқа (ашық жауап): - Бөлмелерде жылудың біркелкі таралмауы; - Ыстық судың температурасы төмен; - Ыстық судың қысымы төмен; - ПИК жұмысына.	Step 2 118	142	276	229	94
Жиыны	566	532	942	647	445

* Жеке тұлғалардың 98 % ӨЖЖ персоналының жұмысының сапасына көңілі толады



Сауалнама өткен тұтынушылардың талдауы			
	Желі	ДҚО	Сайт
Толық разы	39 %	45 %	30 %
Разы	58 %	53 %	58 %
Одан да жақсы болғанын қалаймын	3 %	2%	10%
Разы емеспін	-	-	1%
Мүлдем разы емеспін	-	-	1 ₁₁ %



Жеке тұлғаларға соңғы бес жылдағы қызмет көрсету бағасы

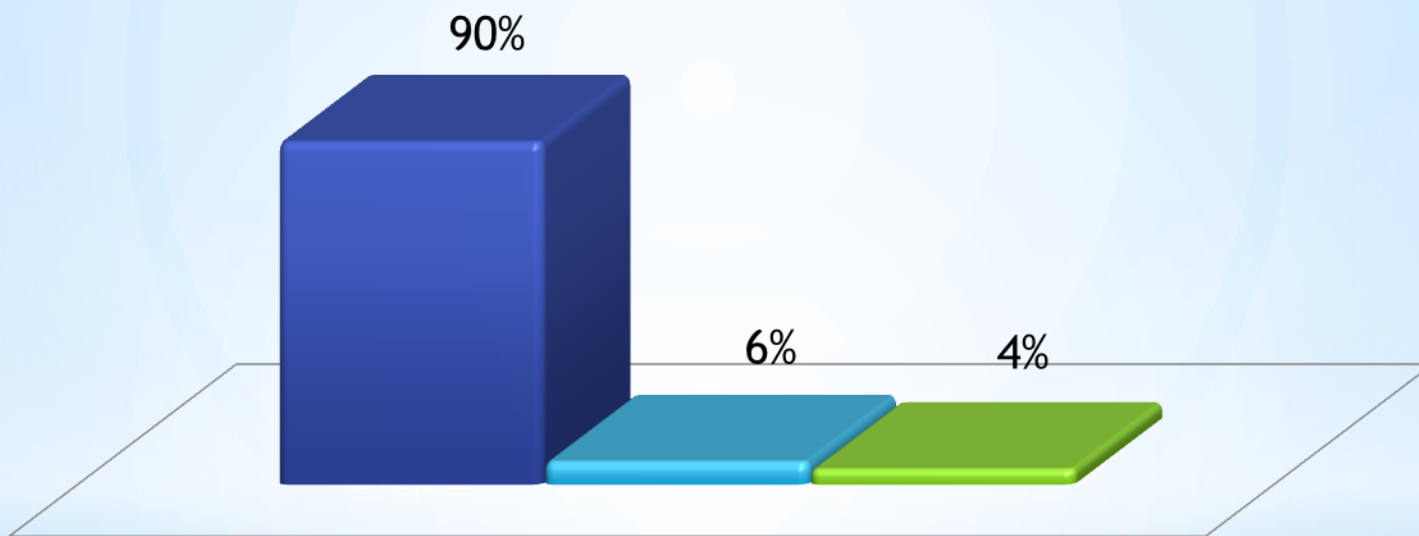
Сапа санаты	2013 5000 анкета	2014 5000 анкета	2015 6707 анкета	2016 6744 анкета	2017 5640 анкета
	%	%	%	%	%
Разы	93	93	94	93	94
Одан да жақсы болғанын қалаймын	5	4	5	6	4
Разы емеспін	1	1	1	1	2



Жеке тұлғалардың 5 жылғы критерий бойынша көңіл толмауының себептері

Критерийлер	2013 саны (жт) 5000 сауалнамадан	2014 саны (жт) 5000 сауалнамадан	2015 саны (жт) 6707 сауалнамадан	2016 саны (жт) 6744 сауалнамадан	2017 саны (жт) 5640 сауалнамадан
Қызметкерлердің мінез-құлқы	9	5	23	10	10
Баяу қызмет көрсету	Step 2 29	13	48	15	23
Ақпараттың жетіспеушілігі	16	9	25	19	12
Call-орталыққа, ДҚО, кассаға кезектер	29	16	49	57	53

* Тұтынушылардың пікірінше (жеке тұлғалар) үйдің ішінің жылумен қамту жүйесінің жағдайы



■ қанағаттанарлық

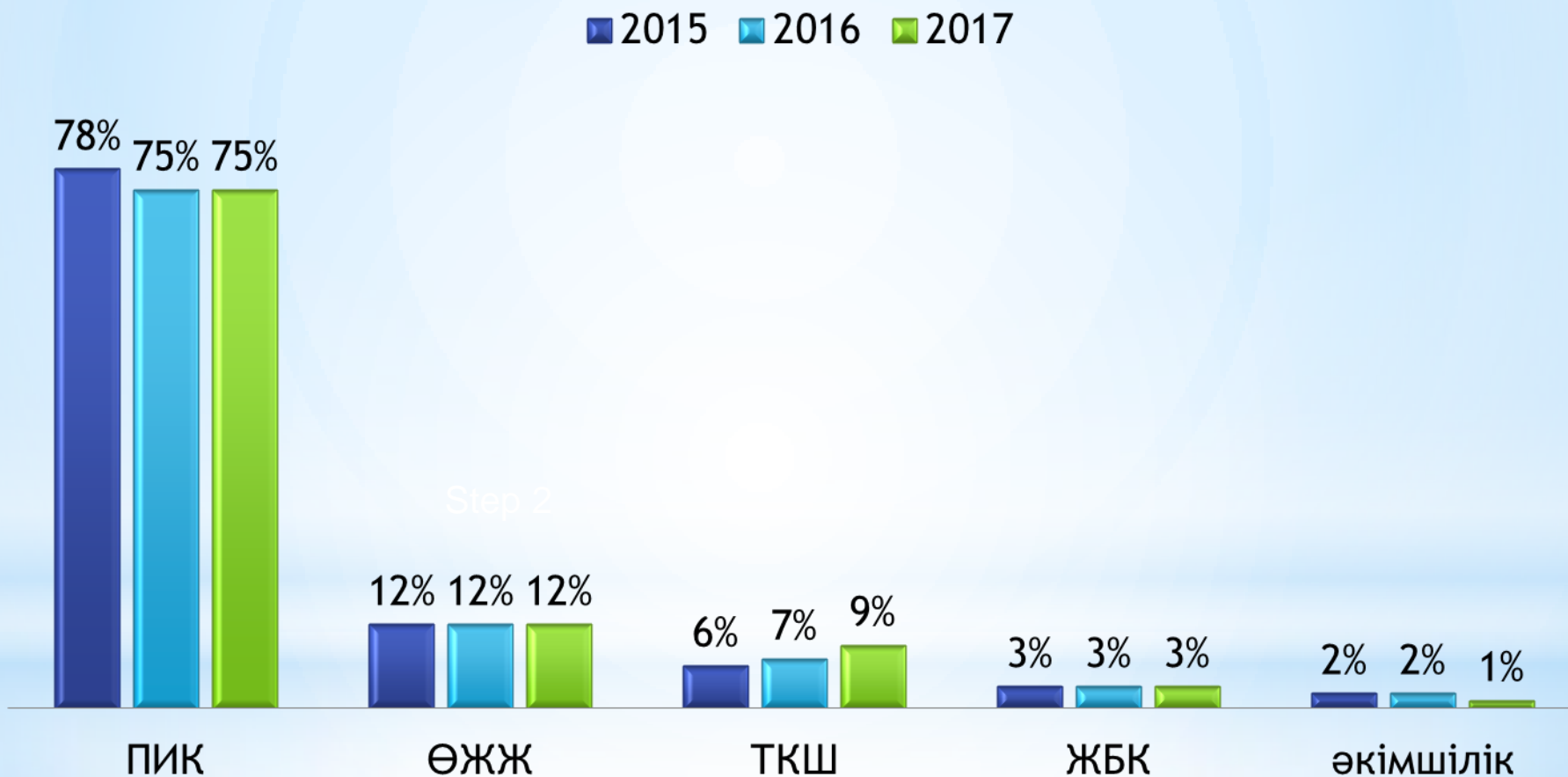
■ қанағаттанарлық емес

■ аварийное

* **Тұтынушылардың пікірінше (жеке тұлғалар)
 үйдің ішінің жылумен қамту жүйесінің
 5 жылға бағасы**

Сапа критерийі	2013	2014	2015	2016	2017
Қанағаттанарлық	81%	81%	84%	86%	90%
Қанағаттанарлықсыз	12%	12%	10%	9%	6%
Апаттық Step 2	3%	3%	2%	2%	4%

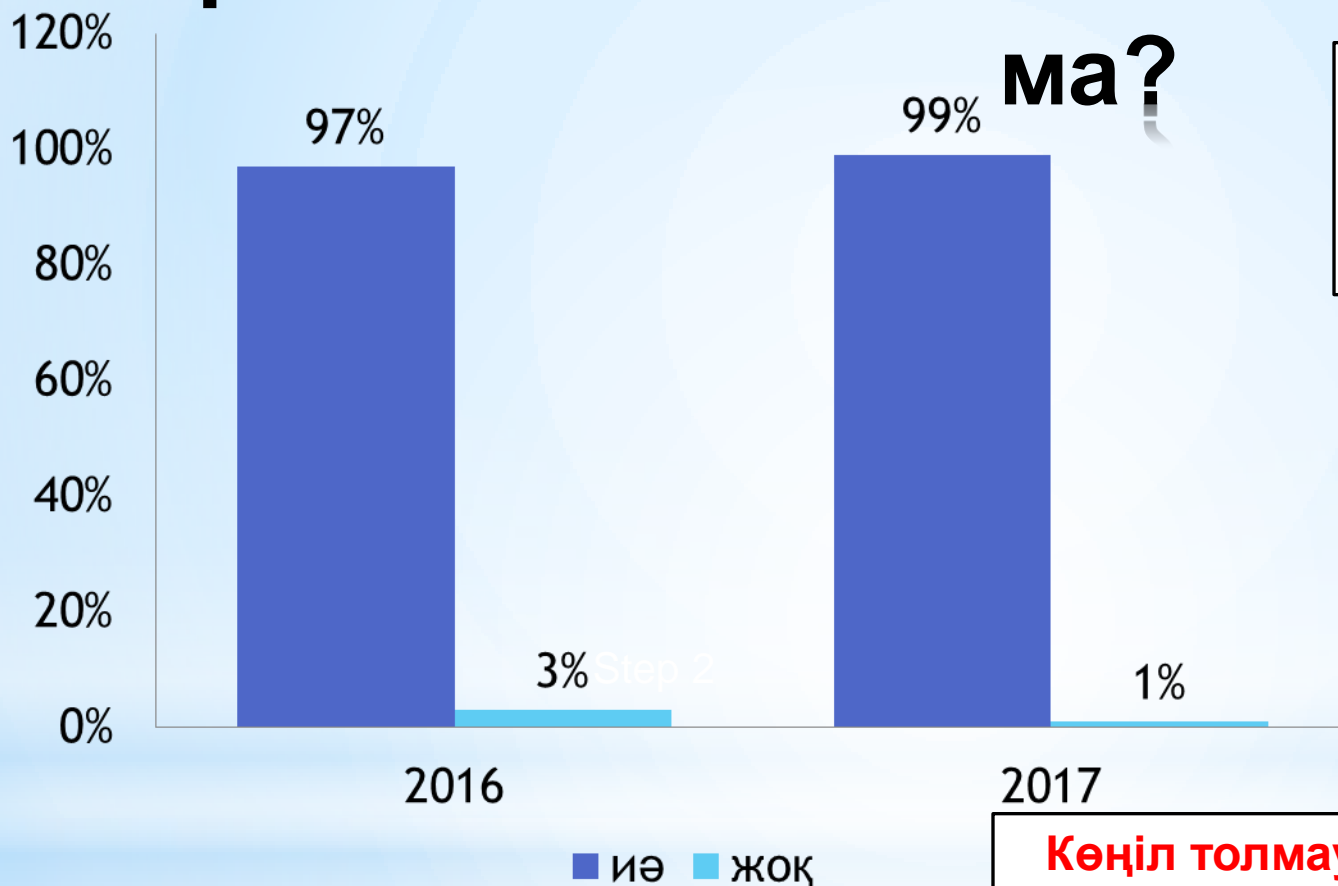
* Тұтынушылардың пікірінше үйдің ішінің жылумен қамтудың жүйесі үшін кім жауапкершілік арқалайды



Call-орталық операторларының қызмет көрсетуіне жеке тұлғалардың бағасы

Сапа критерийі	2013 саны (жт) 5000 сауалнама дан	2014 саны (жт) 5000 сауалнама дан	2015 саны (жт) 6707 сауалнама дан	2016 саны (жт) 6744 сауалнама дан	2017 саны (жт) 5640 сауалнама дан
	%	%	%	%	%
Разы	78	79	79	78	86
Қоңырау шалмаймын	18	19	19	18	12
Разы емеспін	4	2	2	4	2

* Тұтынушылар (жеке тұлғалар) ұсынылған төлем тәсіліне көңілі тола



Төлем тәсіліне көңілі толатындар 2% артты, Көңілі толмайтындар 2% кеміді

Көңіл толмаудың негізгі себептері:
 -бактердегі және терминалдардағы жоғары комиссия;
 -жылу жүйелерін комиссиясыз төлейтін орындар аз.



* Біздің тұтынушылар (жеке тұлғалар) ЖЕА көрсеткіштерін берудің қандай тәсілін қолданады

Көрсеткіштерді беру тәсілі	%
Call-орталық	32
SMS-хабарлама	30
Сайт www.ukteplo.kz	26
Автожауапберуші 560-900	6
ДҚО	4
Терминал/казпошта/банк	2

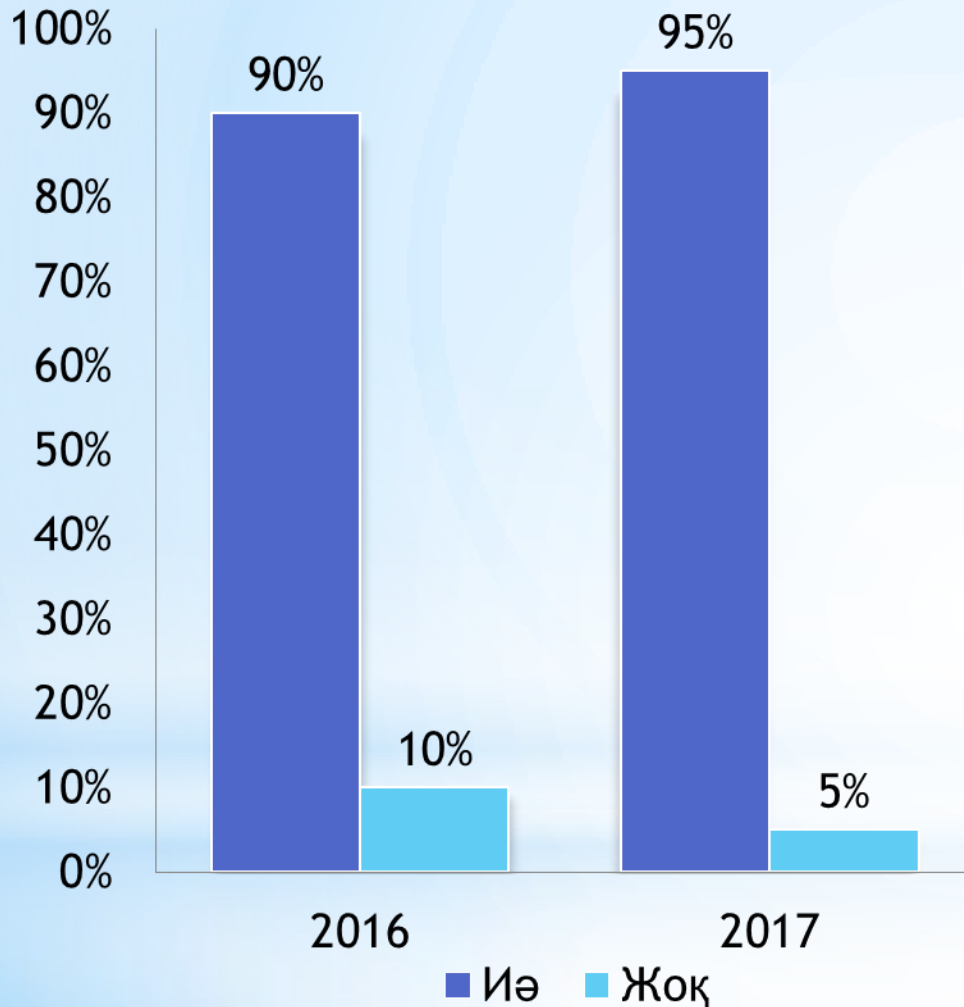
2016 ж. салыстырғанда тұтынушыларды ақпараттандыру:

- SMS-хабарлама туралы **20% көтерілді.**

- www.ukteplo.kz сайт туралы **13% көтерілді.**

Call-орталық арқылы көрсеткіштерді берудің танымалдылығы **9 % төмендеді!**

* Тұтынушыларға (жеке тұлғаларға) ЖЕА орнатудың артықшылықтары туралы ақпараттар жеткілікті ме?



Биылғы жылы ЖЕА туралы тұтынушылардың ақпараттандыруы 5 % көтерілді!

Тұтынушыларға қандай ақпарат жеткіліксіз:

1. Қандай ұйымдар ЖЕА орнатады, көрсеткіштерді береді, салыстырып тексеруді жасайды.
2. ЫСҚ тарату мен ЖЕА бар үйлерді жылыту бойынша түсініктер беру.
3. Есептесулер, аспаптардың құны және оны орнату, салыстырып тексеру, салыстырып тексеру құны, жөндеулер және т.б.

Тұтынушылар (жеке тұлғалар) «ӨЖЖ» АҚ сайты пайдаланады ма?

Критерийлер	2014 ж.	2015 ж.	2016 ж.	2017 ж.
	%	%	%	%
иә	19	37	41	29
жоқ	67	51	43	53
кейде	10	10	14	16
мүмкіндіктер жоқ	3	2	2	2
басқа	0	0	0	0



Тұтынушылар (жеке тұлғалар) «ӨЖЖ» АҚ сайты пайдаланбаудың себептері?

Сапа санаттары	2014 саны (жт) 5000 сауалнамадан	2015 саны (жт) 6707 сауалнамадан	2016 саны (жт) 6744 сауалнамадан	2017 саны (жт) 5640 сауалнамадан
	%	%	%	%
Ыңғайсыз сервис	1	1	1	1
«ӨЖЖ» АҚ сайтының мекенжайын білмеймін	6	8	6	6
Уақытымды бөлгім келмейді	14	1	12	17
Қолымнан келмейді	17	24	22	17
Интернетке қол жетімділік жоқ	14	19	24	20
Мүмкіндіктер жоқ	16	27	35	39



* Тұтынушылардың (жеке тұлғалардың) ең жиі хабарласуы мен тілектері

Қарастыру үшін мәселелер

ӨЖЖ ДҚО, Call-орталыққа, кассаға кезектер.

Жеке кабинетте есептегіштердің көрсеткіштерін беру және дереу алдынала есепті алу мүмкіндігі.

Қала ойынша жылу энергиясы үшін төлемді комиссиясыз қабылдау терминалдарын орнату мүмкіндігі

ӨЖЖ-ның ЖМК филиалын ашу

Автоқоңырауды алып тастау

Жеке тұлғалардың қанағаттану деңгейінің жылдар бойынша салыстырмалы кестесі

	2012 ж.	2013 ж.	2014 ж.	2015 ж.	2016 ж.	2017 ж.
	%	%	%	%	%	%
Жылумен қамту сапасына қанағаттану деңгейі	96	96	97	97	97	98
Қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі	98	98	97	99	99	98



«Өскемен жылу жүйелері» АҚ

**2017 ж. заңды тұлғалармен сауал
жүргізу нәтижесі**

Қанағаттану индексі.

Өскемен, қараша 2017 ж.

* Ақпараттарды жинау тәсілі Сауалнама:

- ▶ Сауалнама 15 сұрақтан тұрды.
- ▶ Орыс және қазақ тілінде дайындалды.
- ▶ Сауалнама бір немесе бірнеше жауаптың нұсқасын таңдау арқылы толтырылды.
- ▶ Сауалнама қызмет сапасы, жылумен жабдықтау қызметтерінің сапасы, Call-орталық, төлем әдісі, жылу жүйелерінің сайты және т.б. туралы сұрақтарды қамтыды.



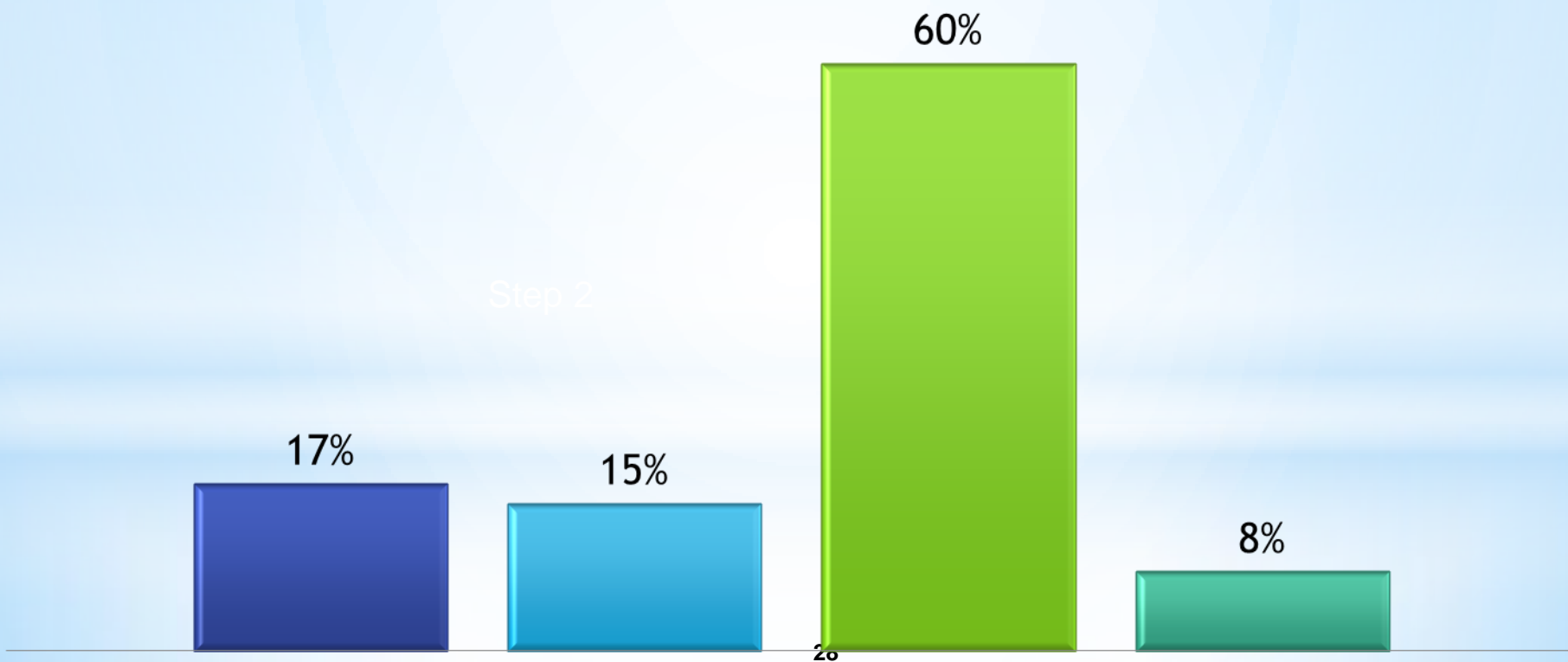
* Барлығы

178 заңды тұлға сауалнамадан өтті

Сауалнама толтырылды:	Саны
Жылу энергиясын сату бөлімінде	159
Тұтынушылармен жұмыс бойынша бөлімде	
Бухгалтерияда	
www.ukteplo.kz сайтында	19

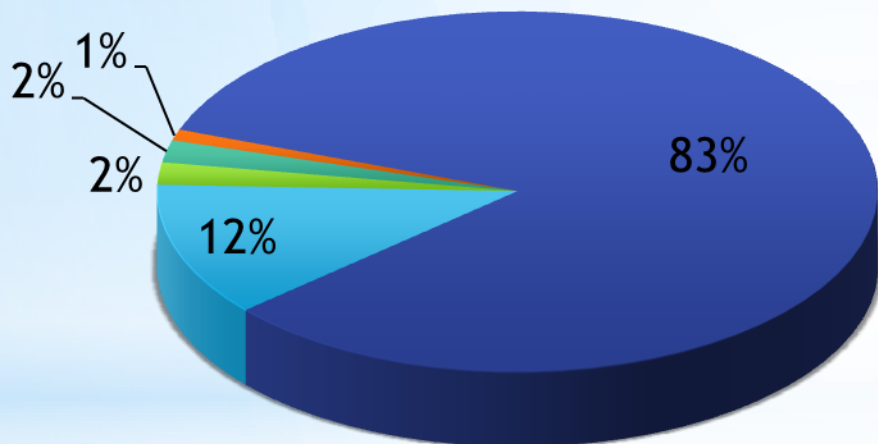
Заңды тұлғалардың респонденттерінің картасы

- жеке кәсіпкер
- коммерциялық ұйымның қызметкері
- жеке тұлға
- бюджеттік ұйымның қызметкері



* Заңды тұлғалардың 97 % өзінің ғимараттың/бөлменің жылумен қамтылуына разы

- толық разы
- разы
- толық разы емес
- разы емес
- мүлдем разы емес



Сауалнама өткен тұтынушылардың талдауы		
	ӨК ЖЖ 159 сауална мадан	Сайт 19 сауалнам адан
Толық разы	88%	37%
Разы	10%	32%
Толық разы емес	1%	23%
Разы емес	1%	5%
Мүлдем разы емес	-	3%



Заңды тұлғалардың бес жылды салыстырғандағы жылумен қамту бағасы

Сапа санаты	2013 148 анкета	2014 155 анкета	2015 168 анкета	2016 165 анкета	2017 178 анкета
	%	%	%	%	%
Разы	86	94	92	92	95
Толық разы емес	11 Step	6	7	5	2
Разы емес	3	0	1	3	3

* Заңды тұлғалардың жылумен қамтуға көңілі толмауының себебі

Критериилер	2013 саны (жт) 148 сауалнамадан	2014 саны (жт) 155 сауалнамадан	2015 саны (жт) 168 сауалнамадан	2016 саны (жт) 165 сауалнамадан	2017 саны (жт) 178 сауалнамадан
Пәтерде/бөлмеде төмен температура	6	2	9	9	7
Пәтерде/бөлмеде жоғары температура	1	1	1	3	0
Жылумен қамтуды өшіруде үзілістер	3	0	1	0	0
Басқа (ашық жауап): - Бөлмелерде жылудың біркелкі таралмауы; - Ыстық судың температурасы төмен.	2	0	2	1	1
Жиыны	12	3	13	13	8



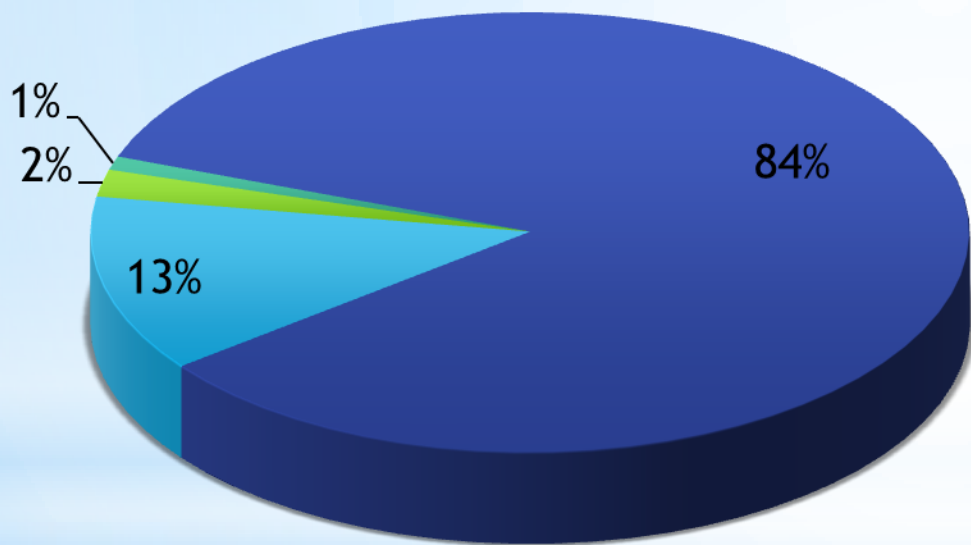
Заңды тұлғалардың үйдің ішіндегі жүйеге берген бағасы, егер кеңсе тұрғын үйдің ішінде орналасқан болса *

Сапа критерийі	2013	2014	2015	2016	2017
	ГОД	ГОД	ГОД	ГОД	ГОД
	%	%	%	%	%
Қанағаттанарлық	88	92	94	93	96
Қанағаттанарлықсыз	4	4	6	6	3
Апаттық	2	0	0	1	1



Заңды тұлғалардың 98 % ӨЖЖ персоналының жұмысының сапасына көңілі толады

- толық разы
- разы
- одан да жақсы болғанын қалаймын
- разы емеспін



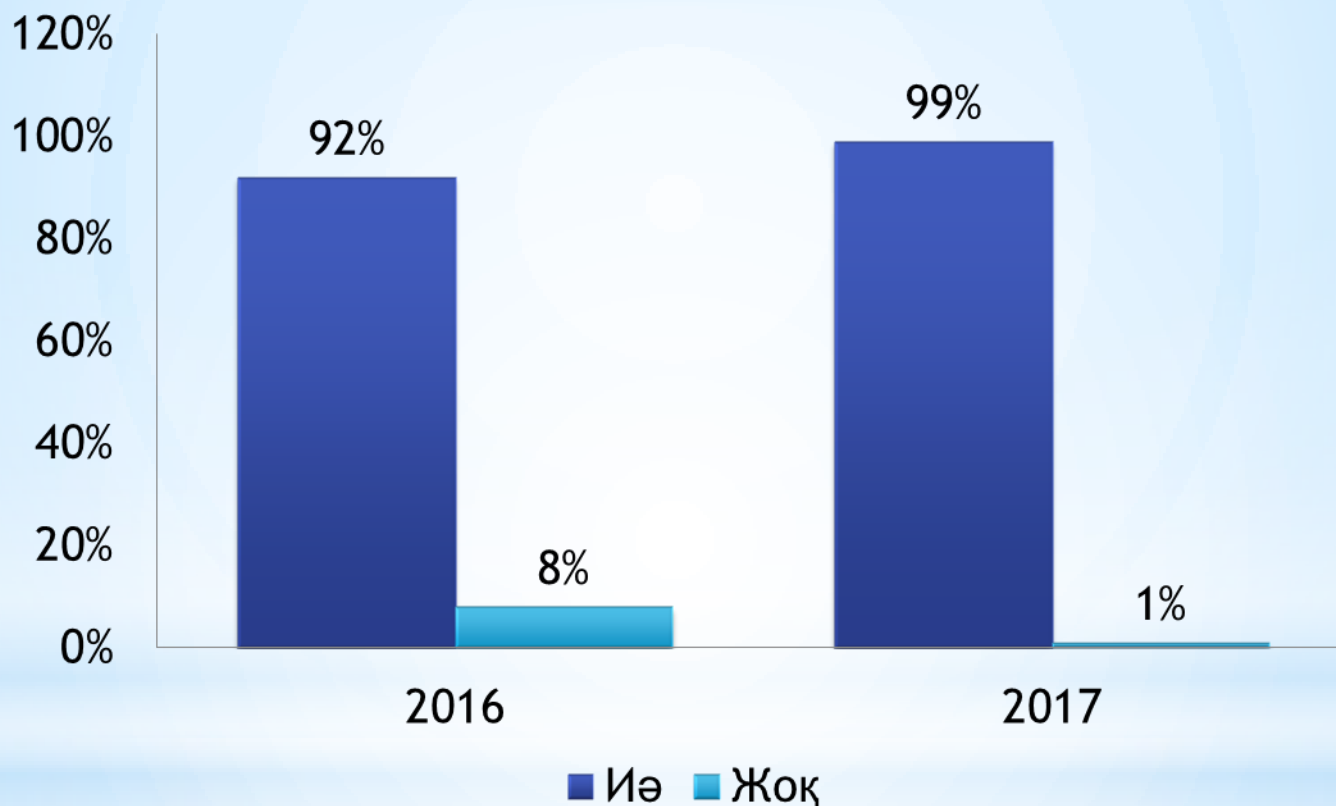
Сауалнама өткен тұтынушылардың талдауы		
	ӨЖЖ 159 сауална мадан	Сайт 19 сауалнам адан
Толық разы	89%	37%
Разы	9%	47%
Одан да жақсы болғанын қалаймын	1%	11%
Разы емеспін	1%	5%
Мүлдем разы емеспін	-	-



* Заңды тұлғаларға қызмет көрсету сапасының несіне көңілі толмайды?

Себептер	2013 ЖЫЛ	2014 ЖЫЛ	2015 ЖЫЛ	2016 ЖЫЛ	2017 ЖЫЛ
Қызметкерлердің мінез-құлқы	1	0	0	0	0
Қызмет көрсету	1	0	1	0	1
Ақпараттың жетіспеушілігі	0	2	1	0	1
Басқа: -қызметкерлердің біліксіздігі -тарифтерге негіздің жоқтығы	1	0	1	1	0

* Заңды тұлғалар ұсынылған төлем тәсіліне көңілі тола ма?



* Заңды тұлғалар «ӨЖЖ» АҚ www.ukteplo.kz сайты пайдалана ма?

Критерий	2013	2014	2015	2016	2017
	ЖЫЛ	ЖЫЛ	ЖЫЛ	ЖЫЛ	ЖЫЛ
	%	%	%	%	%
иә	24	22	41	67	81
жоқ	59	61	45	22	14
кейде	16	14	11	10	5
мүмкіндік жоқ	0	1	3	1	0

Заңды тұлғалар арасында қолданушылар 14 % көбейді



* Заңды тұлғалардың сайттағы ақпараттар көлеміне көңілі тола ма?

Сапа критерийі	2012	2013	2014	2015	2016	2017
	ЖЫЛ	ЖЫЛ	ЖЫЛ	ЖЫЛ	ЖЫЛ	ЖЫЛ
	%	%	%	%	%	%
Разы	41	42	89	98	98	99
Разы емес	-	4	2	2	1	1
Қажет ақпарат жоқ: -шот-фактуралардың дайындығы; -ЫСҚ жаз кезеңінде өшіру кестесі.	2	1	2	-	1	-



* Call-орталық операторларының қызмет көрсетуіне заңды тұлғалардың бағасы

Баға критерийі	2012 жыл	2013 жыл	2014 жыл	2015 жыл	2016 жыл	2017 жыл
	%	%	%	%	%	%
Разы	75	78	63	91	95	92
Разы емес	1	5	3	2	3	5
Қоңырау шалмаймын	34	18	35	7	2	3

Сауалнама өткен тұтынушылардың талдауы		
	ӨК ЖЖ 159 сауалнамадан	Сайт 19 сауалнамадан
Разы	93%	85%
Қоңырау шалмаймын	3%	11%
Разы емес: - қоңырау шалу қиын	4%	4%

Заңды тұлғалардың жылдар бойынша қанағаттану деңгейінің салыстырмалы кестесі

	2012 ж.	2013 ж.	2014 ж.	2015 ж.	2016 ж.	2017 ж.
	%	%	%	%	%	%
Жылумен қамтуға қанағаттану деңгейі	98	97	100	98	97	97
Қызмет көрсетуге қанағаттану деңгейі	98	99	99	100	99	99

Барлық тұтынушылардың қанағаттану деңгейінің жылдар бойынша салыстырмалы кестесі

	2013 ж.		2014 ж.		2015 ж.		2016 ж.		2017 ж.	
Қанағаттанудың орташа деңгейі	Жоспар	Дерек	Жоспар	Дерек	Жоспар	Дерек	Жоспар	Дерек	Жоспар	Дерек
Жылумен қамту сапасына қанағаттану деңгейі	97%	96,5%	96%	98,5%	97%	97,5%	97%	97%	97%	97,5%
Қызмет көрсетуге қанағаттану деңгейі	97%	98,5%	97,5%	98%	97,5%	99,5%	97,5%	99%	97,5%	98,5%

Барлық тұтынушылардың қанағаттанудың орташа деңгейінің жылдар бойынша салыстырмалы кестесі





Назарларыңызға рахмет!

Step 2