



# **«Өскемен жылу жүйелері» АҚ**

**2019 ж. тұрғындарды сауалнамалау  
нәтижесі.**

**Қанағаттандыру индексі.**

**Өскемен, қазан 2019 ж.**

# Ақпараттарды жинау тәсілі

## Сауалнама:

- ▶ Сауалнама 21 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 **7 207** тұтынушы сауалнама толтырды

- ▶ Үйде бағыттағы бақылаушылар арқылы

**23 % (1 648 жт)**

- ▶ ӨК ЖЖ дербес қызмет көрсету орталықтарында  
(с.і.Шығысэнерготрейд ЖШС және Өскемен-Водоканал  
МКК, «Қазпошта» АҚ)

**21 % (1 496 жт)**

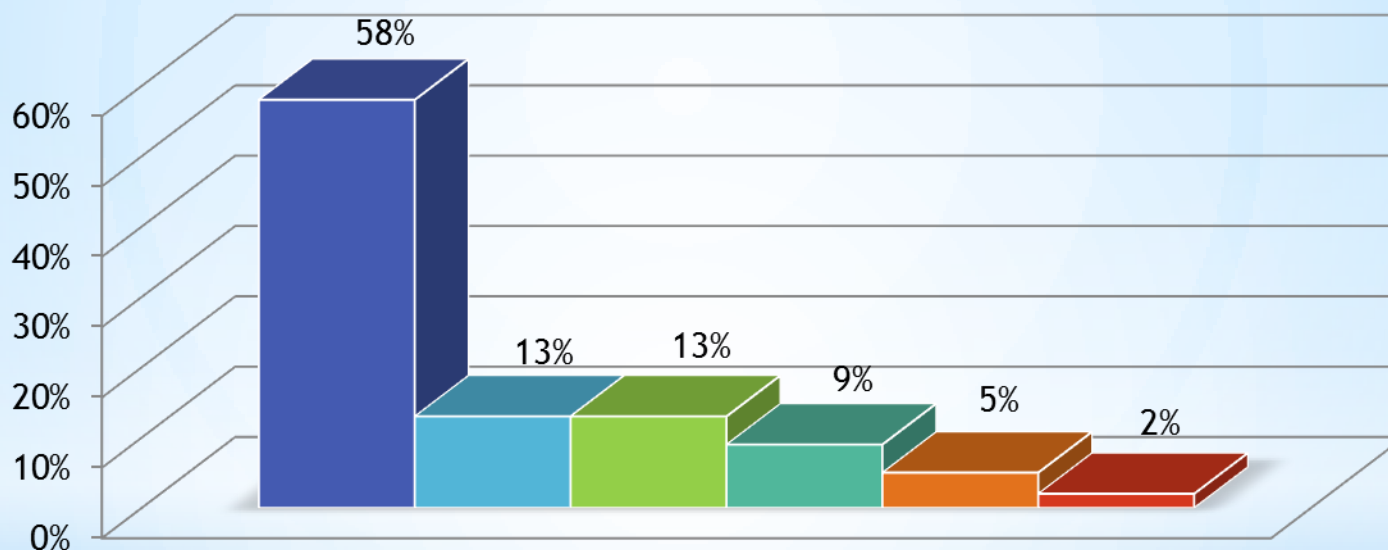
- ▶ Жеке кабинетте [www.ukteplo.kz](http://www.ukteplo.kz) сайты арқылы

**56 % (4 063жт)**

2018 жылмен салыстырғанда жеке  
тұлғалармен сауалнама  
өткізу 1 215-ге артты

Барлығы сауалнама өтті	2018 5992 сауалнама	2019 7207 сауалнама
	%	%
Үйде желілік бақылаушылар арқылы	<b>34</b>	<b>23</b>
Ө ЖЖ дербес қызмет көрсету орталығында (с.б. Шығысэнерготрейд ЖШС және Өскемен-Водоканал МКК, «Казпошта» АҚ)	<b>20</b>	<b>21</b>
www.ukteplo.kz сайты арқылы жеке кабинетте	<b>46</b>	<b>56</b>

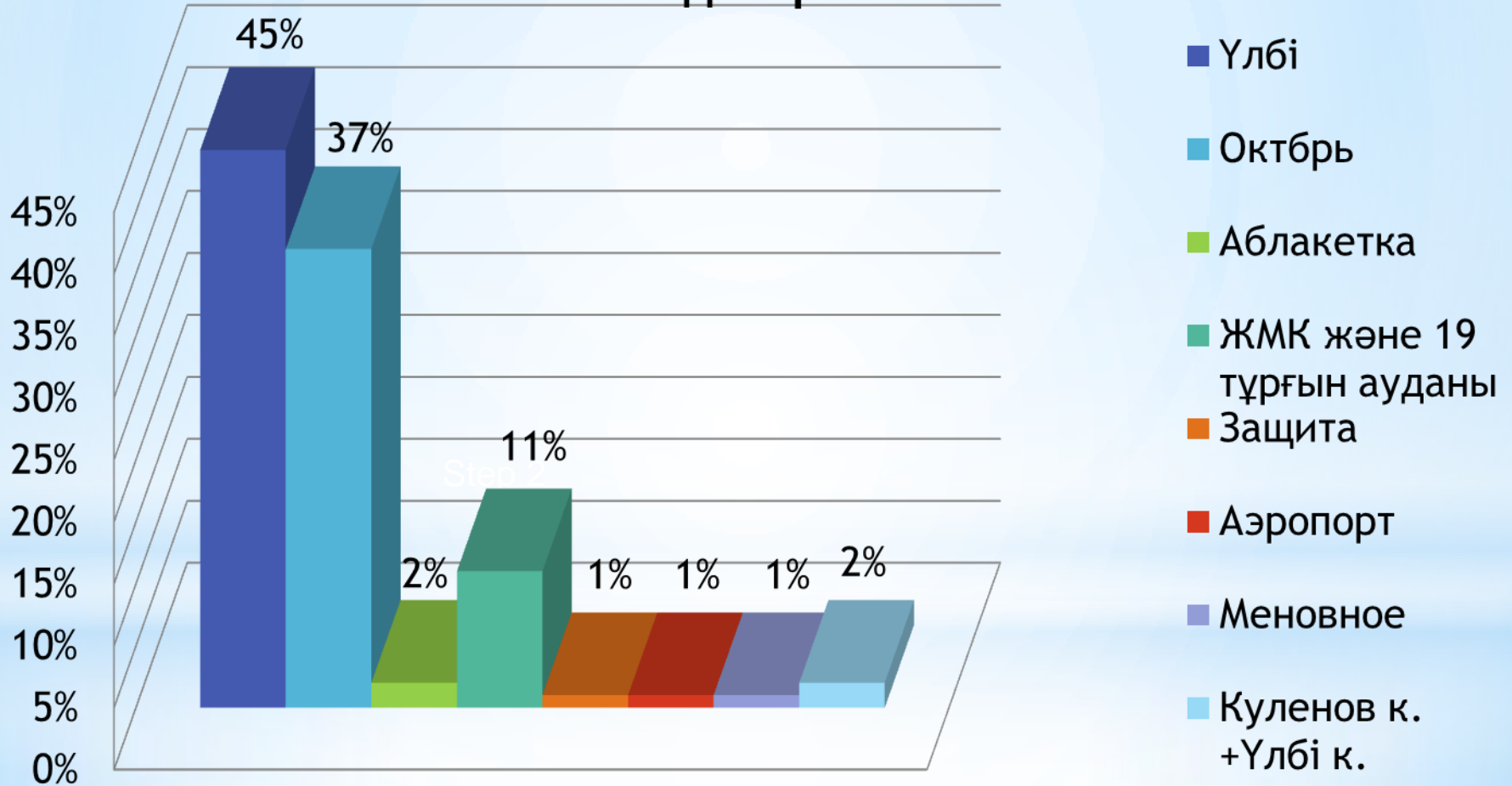
# Жеке тұлғалардың респонденттерінің картасы



- коммерциялық ұйымның қызметкері
- бюджеттік ұйымның қызметкері
- зейнеткер
- үй шаруасындағы
- жеке кәсіпкер
- студент

# Аудандардың сауал өткізуге қатысуы

Название диаграммы

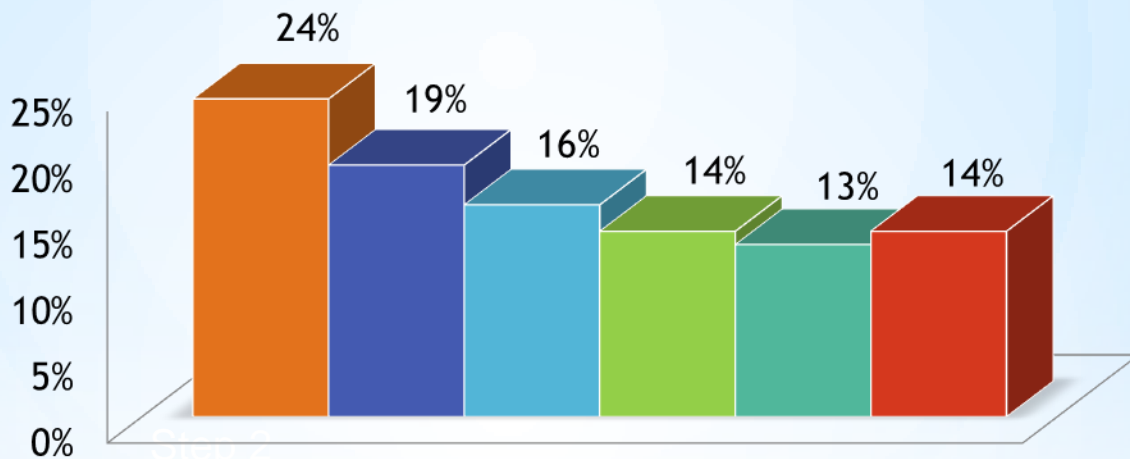




# Жеке тұлғалардың респонденттерінің аудан бойынша тұтынушылардың санына арақатынасы

Аудан	Барлығы тұтынушылар	Сауалнамадан өткендердің саны	
		ЖТ	%
Үлбі	44 564	3 285	7 %
Октябрь	31 419	2 553	8 %
ЖМК және +19 тұрғын ауданы	17 897	862	5 %
Аблакетка	3 003	163	5 %
Куленов к. + Үлбі к. Step 2	2 856	141	5 %
Защита	2 299	111	5 %
Меновное	676	28	4 %
Аэропорт	2 596	64	2 %
<b>ЖИЫНЫ:</b>	<b>105 310</b>	<b>7 207</b>	<b>7 %</b>

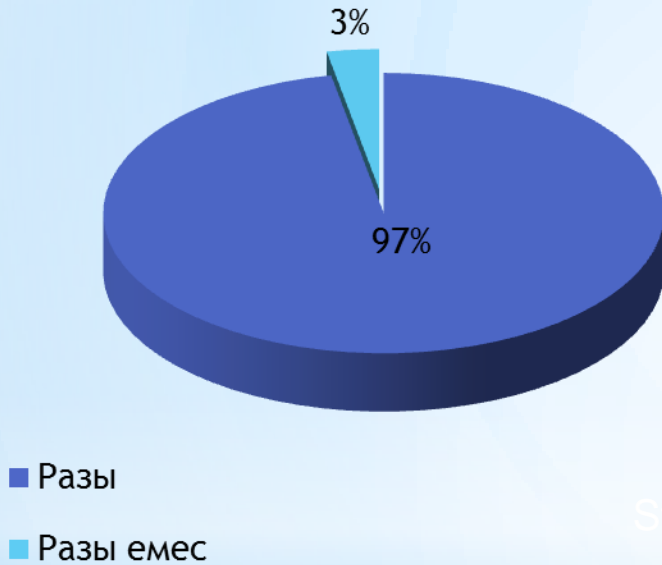
# Тұтынушылар (жеке тұлғалар) біздің кәсіпорын туралы ақпаратты қайдан алады



- есептесу парағынан
- «ӨЖЖ» АҚ сайты
- интернеттен
- "УК ТС личный кабинет" мобильдік қосымшасынан
- теледидардан
- газеттен



# 97 % жеке тұлғалар өзінің пәтерінің/үйінің жылумен қамту жүйесіне көңілі толады



Step 2

Сайтта сұралған тұтынушылардың наразылығының негізгі себептері:

- пәтерде суық;
- түрлі бөлмелердегі батареялар біркелкі қыздырылмайды;
- жылыту маусымы кезінде ыстық судың шексіз ажыратылуы;
- ыстық судың температурасы стандартқа сай емес (суық, су ыстық болғанша өте ұзақ уақыт суды ашу керек);
- жылумен жабдықтауды қосқанда икемділік жеткіліксіз, жылумен қамтуды кеш қосады, жылытқышты пайдалану қажет болады және жылуды ерте өшіреді.

# Жеке тұлғаларға соңғы бес жылдағы қызмет көрсету бағасы

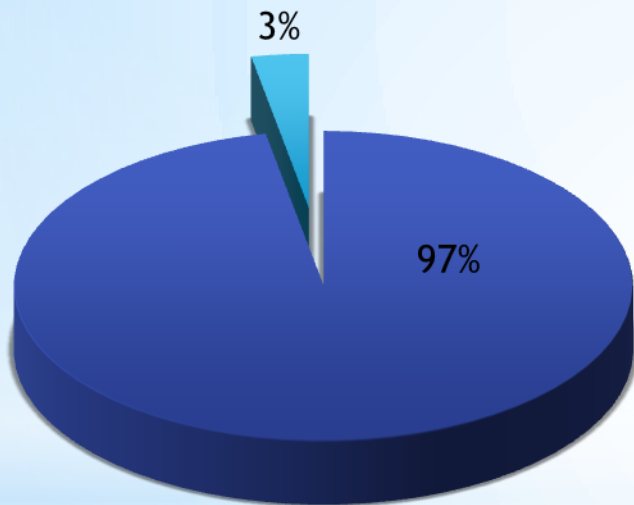
Сапа санаты	2015	2016	2017	2018	2019
	6707 сауална ма	6744 сауална ма	5640 сауална ма	5992 сауална ма	7207 сауална ма
	%	%	%	%	%
Разы	85	87	95	96	<b>91</b>
Толық разы емес	11	10	3	-	<b>6</b>
Разы емес	4	3	2	4	<b>3</b>

# Жеке тұлғалардың жылумен қамтуға көңіл толмауының себептері

Критерийлер	2015 кол-во (шт) из 6707 сауалнама	2016 кол-во (шт) из 6744 сауалнама	2017 кол-во (шт) из 5640 сауалнама	2018 кол-во (шт) из 5992 сауалнама	2019 кол-во (шт) из 7207 сауалнама
Пәтердегі төмен температура	517	327	290	331	<b>297</b>
Пәтердегі жоғары температура	95	57	33	35	<b>90</b>
Жылумен жабдықтауды өшірудегі үзілістер	54	34	28	21	<b>62</b>
Басқа (ашық жауап): - Жылудың бөлмелерде біркелкі таралмауы; - Ыстық судың төмен температурасы; - Ыстық судың төмен қысымы; - ПИК жұмысына.	276	229	94	112	<b>160</b>
Барлығы	942	<sup>11</sup> 647	445	499	<b>609</b>

# Жеке тұлғалардың 99 % ӨК ЖЖ персоналының жұмысының сапасына көңілі толады

- Разы
- Разы емес



Сұралған тұтынушылардың наразылығының негізгі себептері

- қызметкерлер тез сөйлейді, тыңдамайды, роботтар сияқты;
  - телефон арқылы ұзақ кезек күтуге тура келеді;
  - кол орталығына қоңырау шалу қиын;
  - ПИК төрағасымен сөз байласу , жер төледе бұзушылықтар, пәтер суық, ал сіздің қызметкерлеріңіз бұған көз жұмады.
- Бақылаушыларға ақшаны емес, тәртіп бұзушылықты анықтау керек.
- операторлар тұтқаны қасақана көтермейді.

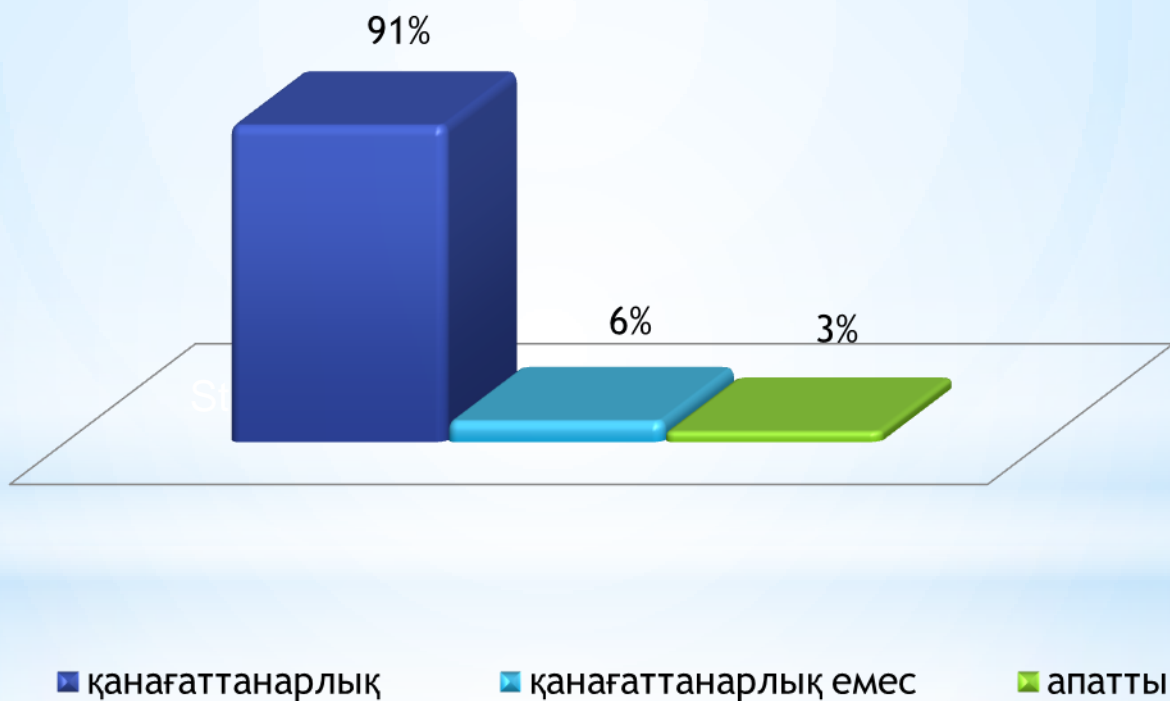
# Жеке тұлғалардың бес жылмен салыстырғандағы қызмет көрсетуге бағасы

Сапа санаты	2015 6707 сауална ма	2016 6744 сауалн ама	2017 5640 сауалн ама	2018 5992 сауална ма	2019 7207 сауална ма
	%	%	%	%	%
Разы	94	93	94	97	<b>94</b>
Одан да жақсы болғанын қалаймын	5	6	4	-	<b>5</b>
Разы емеспін	1	1	2	3	<b>1</b>

# Жеке тұлғалардың 5 жылғы критерий бойынша көңіл толмауының себептері

Критерийлер	2015 КОЛ-ВО (ШТ) из 6707 сауална ма	2016 КОЛ-ВО (ШТ) из 6744 сауална ма	2017 КОЛ-ВО (ШТ) из 5640 сауална ма	2018 КОЛ-ВО (ШТ) из 5992 сауална ма	2019 КОЛ-ВО (ШТ) из 7207 сауална ма
Қызметкерлердің мінез-құлқы	23	10	10	14	<b>17</b>
Қызмет көрсету	48	15	23	38	<b>33</b>
Ақпараттың жетіспеушілігі	25	19	12	14	<b>22</b>
Call-орталыққа, ДҚО, кассаға кезектер	49	57	53	34	<b>24</b>

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

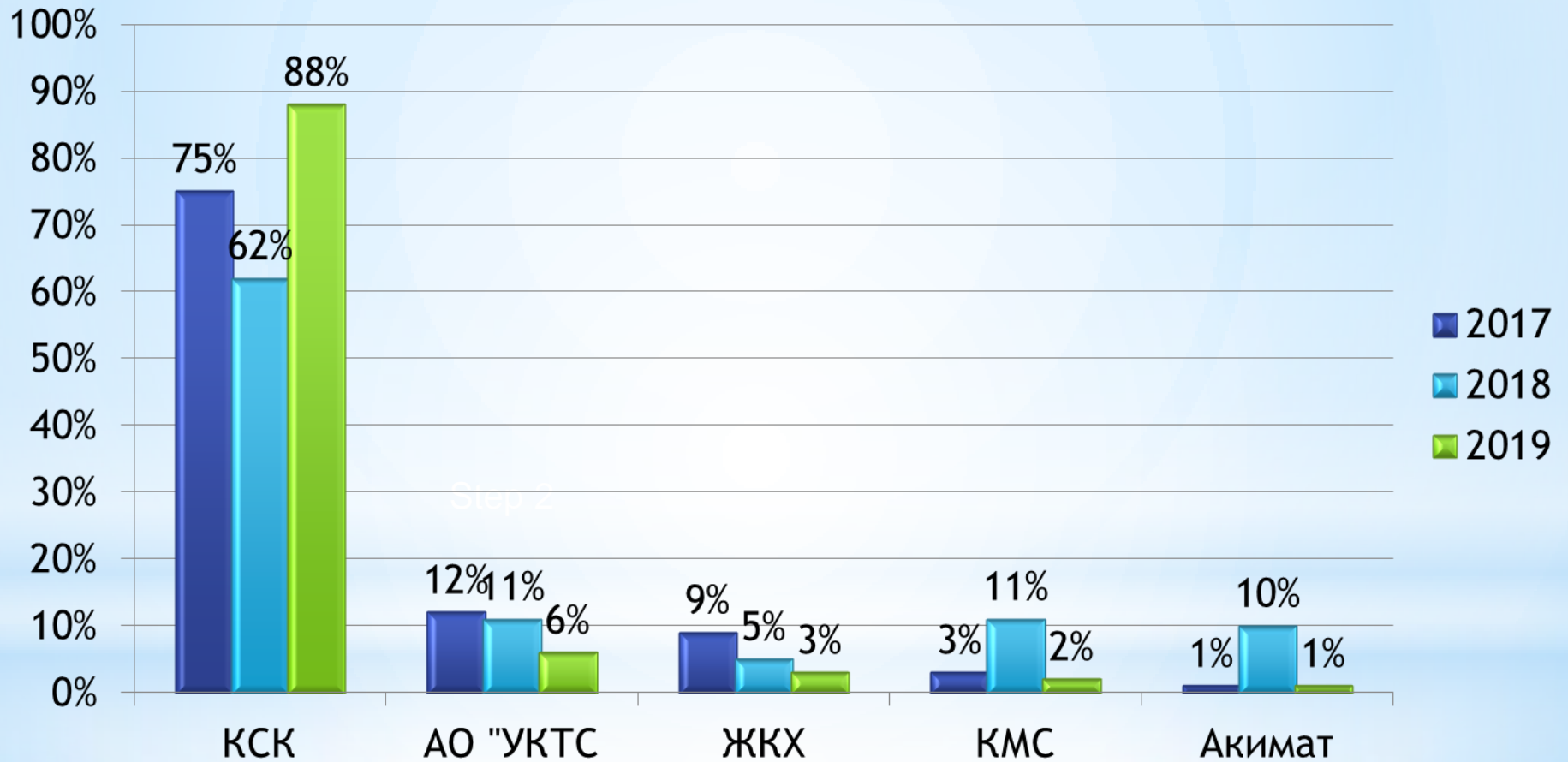


# Тұтынушылардың пікірінше (жеке тұлғалар) үйдің ішінің жылумен қамту жүйесінің 5 жылға бағасы

Сапа критерийі	2015	2016	2017	2018	2019
Қанағаттанарлық	84%	86%	90%	90%	<b>91 %</b>
Қанағаттанарлықсыз	10%	9%	6%	7%	<b>6%</b>
Апаттық	2%	2%	4%	3%	<b>3%</b>



# Тұтынушылардың (жеке тұлғалардың) пікірінше үйдің ішінің жылумен қамтудың жүйесі үшін кім жауапкершілік арқалайды



## Call-орталық операторларының қызмет көрсетуіне жеке тұлғалардың бағасы

Сапа критерийі	2015 саны (жт) 6707 сауалнама	2016 саны (жт) 6744 сауалнама	2017 саны (жт) 5640 сауалнама	2018 саны (жт) 5992 сауалнама	2019 саны (жт) 7207 сауалнама
	%	%	%	%	%
Разы	79	78	86	<b>95</b>	<b>97</b>
Қоңырау шалмаймын	19	18	12	-	-
Разы емеспін	2	4	2	<b>5</b>	<b>3</b>

# Тұтынушылар (жеке тұлғалар) ұсынылған төлем тәсіліне көңілі тола ма?



**Көңіл толмаудың негізгі себептері:**

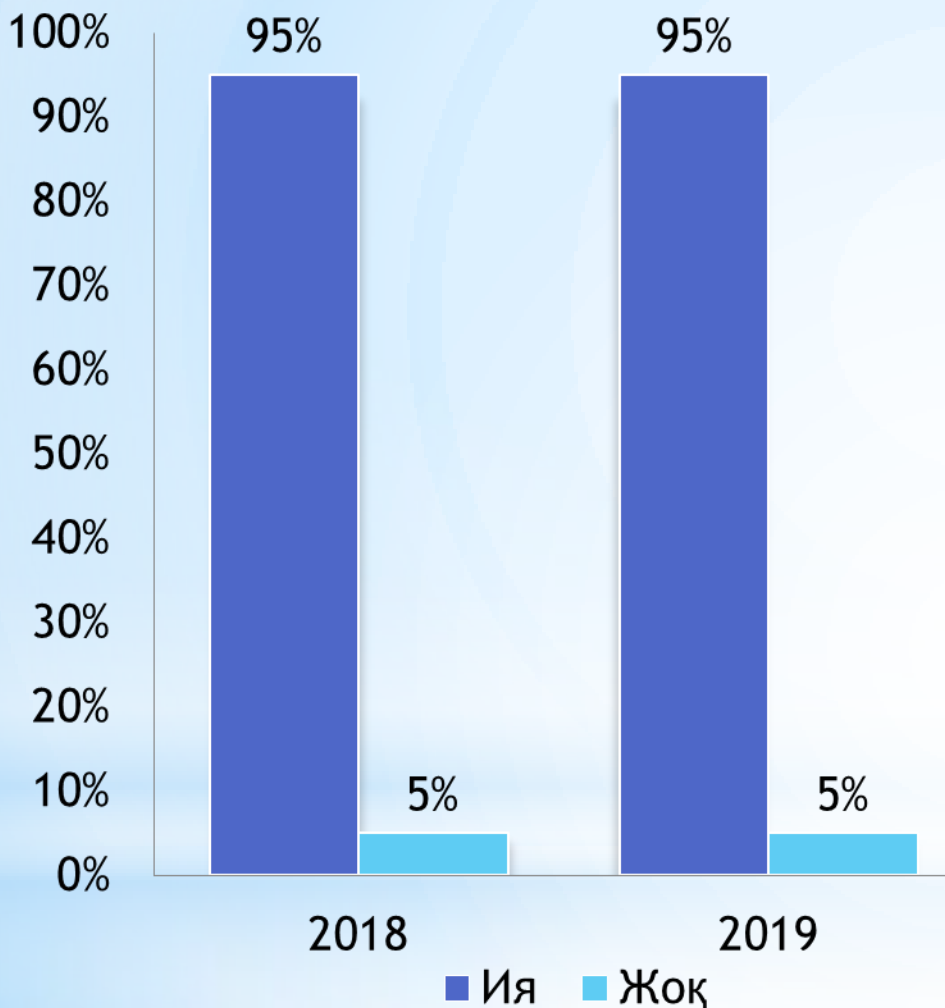
- Банктік карталар арқылы төлеу мүмкіндіктері жоқ.



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

Көрсеткіштерді беру тәсілі	2018	2019
	%	%
Call-орталық	21	19
www.ukteplo.kz сайты	22	17
SMS-хабарлама	17	15
«УК ТС Личный кабинет» мобильдік қосымша	-	13
Автожауап беру 560-900	16	13
ДҚО	12	12
Терминал/казпошта/банк	12	11

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



## Қандай ақпарат

### тұтынушыларға жетіспейді:

1. Егер үйде ЖҰА орнатуға техникалық мүмкіндік болмаса, не істеу керек;
2. Неге ЖҰА орнатқаннан кейін жылу мен ыстық суға ұсталатын сомасы әртүрлі;
3. Егер ЖҰА артықшылығы болса, неге ПИК оны орнатудан бас тартады;
4. ЖҰА тегін орнату үшін үй таңдалады;
5. Егер болса, онда сонымен, бұл кім болса, төлеуге емес, және борыш перекинут қалған адал төлеушілер.

# Тұтынушылар (жеке тұлғалар) «Ө ЖЖ» АҚ сайтын қолдана ма?

Критерийлер	2015 ж.	2016 ж.	2017 ж.	2018 ж.	2019 ж.
	%	%	%	%	%
ИӘ	47	55	45	82	<b>75</b>
ЖОҚ	53	45	55	18	<b>25</b>

Step 2



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

Сапа санаттары	2016 саны (жт) 6744 сауалнама	2017 саны (жт) 5640 сауалнама	2018 саны (жт) 5992 сауалнама	2019 саны (жт) 7207 сауалнама
	%	%	%	%
Ыңғайсыз сервис	1	1	1	<b>1</b>
«ӨЖЖ» АҚ сайтының мекенжайын білмеймін	6	6	3	<b>4</b>
Уақытымды бөлгім келмейді	12	17	18	<b>15</b>
Қолымнан келмейді	22	17	23	<b>24</b>
Интернетке қол жетімділік жоқ	24	20	24	<b>19</b>
Мүмкіндіктер жоқ	35	<sup>23</sup> 39	31	<b>37</b>

# Тұтынушылар (жеке тұлғалар) «УК ТС личный кабинет» мобильдік қосымшасын пайдалана ма?

Критерийлер	2019 ж
	%
иә	<b>57</b>
жоқ	<b>43</b>

Мобильді қосымшаның жұмысы бойынша ұсыныстар:

1. Айфон қолданатын тұтынушыларға қосымшаны пайдалану мүмкіндігі жоқ;
2. Пәтер жалдаушы ауысқан кезде, егер жаңа иеленуші болса, мобильдік қосымша арқылы жоюға өтінім беруге;
3. Ұялы төлем
4. Көрсеткіштерді беру және жылу энергиясы үшін ақы төлеу туралы хабарлама қосу;
5. Төлемдер мен берілген көрсеткіштер мұрағатын қосу.



# \*Тұтынушылар (жеке тұлғалар) «УК ТС личный кабинет» ұялы қосымшаны пайдаланбайтын себептер

Сапа санаты	2019 Саны (жт) 7207 сауалнамадан
	%
Ыңғайсыз сервис	<b>4</b>
Уақытымды жұмсағым келмейді	<b>43</b>
Қолдана алмаймын	<b>31</b>
Интернетке қол жетімділік жоқ	<b>22</b>

- \* Сервисте қолайсыздықтың негізгі себептері:
  - Айфонға жүктелмейді;
  - телефон жадында орын алудың қажеті жоқ;
  - жаңа меншік иесіне т. тіркеле алмайды.;
  - шетелде қосымшаны орнатуға рұқсат жоқ (РФ, АҚШ және т.б.).

**“Қазпочта” АҚ жеткізілетін бірыңғай төлем құжатында көрсетілген жылу энергиясы бойынша қызметтер үшін ақпарат жеткілікті ме?**

Критерийлер	2019 ж
	%
иә	<b>96</b>
жоқ	<b>4</b>

- \* Қолайсыздықтың негізгі себептері:
1. Жеке шот жоқ;
  2. Тарату кезіндегі кідіріс;
  3. АЖД өшіру туралы деректер жоқ;
  4. АЖД және жылыту үшін соманы бөлу жоқ;
  5. Қаріпті үлкейту;
  6. Пошта жәшіктерінде емес, терезелердің жақтауына қалдырады;



# Тұтынушылардың (жеке тұлғалардың) ең жиі хабарласуы мен тілектері

## Қарау үшін мәселелер

Үйлерді жылумен қамтамасыз ету бойынша ПИК жұмысын бақылауға алу

Дұрыс орнатылмаған коммуникацияның болуына пәтерішілік жүйелерді тексеру жүргізу

Call-орталығының күту уақытын азайту

ЖМК шағын ауданында қызмет көрсету нүктесін емес, филиал ашу

ҰОС ардагерлері мен мүгедектер үшін жеңілдіктер қарастыру

Водоканал немесе Шығысэнерготрейдте комиссиясыз терминал орнату

Үй ішіндегі жүйені өз қызмет көрсетуіне алу. Сол кезде тұтынушымен жылумен қамту туралы әңгіме болмайды: "біз тек құдыққа дейін ғана, әрі қарай біздің біздікі емес". «Құбырдан батареяға дейін» тұтынушымен тікелей жұмыс істейтін ұйым болады.

# Жеке тұлғалардың қанағаттану деңгейінің жылдар бойынша салыстырмалы кестесі

	2014 ж	2015 ж	2016 ж	2017 ж	2018 ж	2019 ж
	%	%	%	%	%	%
Жылумен қамту сапасына қанағаттану деңгейі	97	97	97	98	96	<b>97</b>
Қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі	97	99	99	98	97	<b>99</b>



# **«Өскемен жылу жүйелері» АҚ**

**2019 ж. заңды тұлғалармен сауал  
жүргізу нәтижесі**

**Қанағаттану индексі.**

**Өскемен, қазан 2019 ж.**

# Ақпараттарды жинау тәсілі

## Сауалнама:

- ▶ Сауалнама 17 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

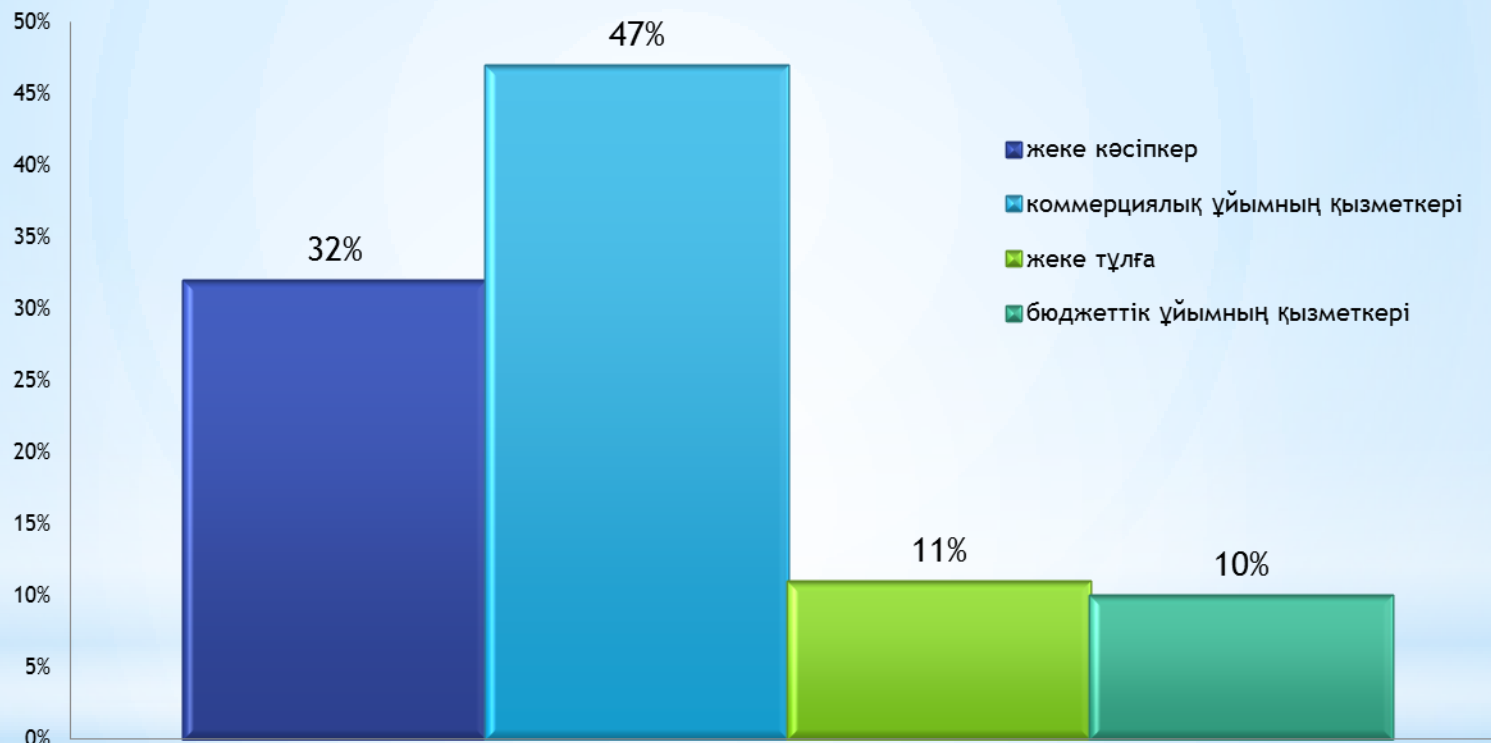
## 308 заңды тұлға сауалнамадан өтті

Сауалнама толтырылды:	Саны
Ө ЖЖ АҚ ғимаратында	71
Желіде	135
<a href="http://www.ukteplo.kz">www.ukteplo.kz</a> сайтында	102

Step 2

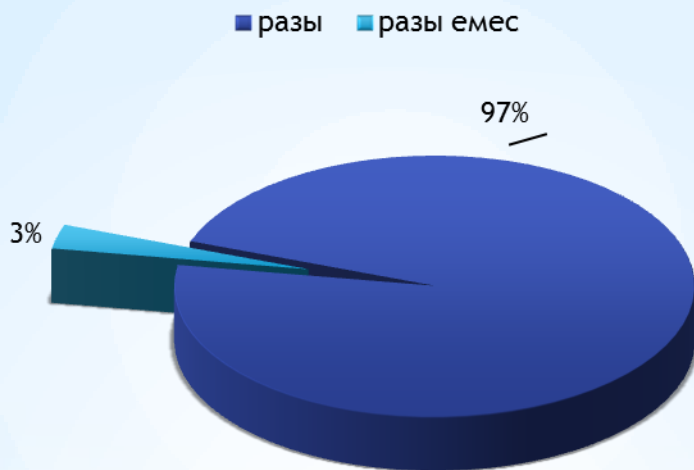
\* 2018 жылмен салыстырғанда сауалнама өткізілген заңды тұлғалардың саны 61 артық болды

# Заңды тұлғалардың респонденттерінің картасы





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



## Step 2

Сұралған тұтынушылардың наразылығының негізгі себептері:

- қыста өте суық, ауа температурасы 10-11 градустан сәл ғана жоғары көтеріледі;
- 1 қабатта суық;
- жылыту маусымын ұзарту қажет, жылу тасымалдағыштың аз температурасымен де.

# Заңды тұлғалардың бес жылды салыстырғандағы жылумен қамту бағасы

Сапа санаты	2015 168 сауална ма	2016 165 сауална ма	2017 178 сауална ма	2018 247 сауална ма	2019 308 сауална ма
	%	%	%	%	%
Разы	92	92	95	98	<b>95</b>
Толық разы емес	7	5	2	-	<b>2</b>
Разы емес	1	3	3	2	<b>3</b>

# Заңды тұлғалардың жылумен қамтуға көңілі толмауының себебі

Критериилер	2015 саны (жт) 168 сауалнама	2016 Саны (жт) 165 сауалнама	2017 саны (жт) 178 сауалнама	2018 саны (жт) 247 сауалнама	2019 саны (жт) 308 сауалнама
Пәтерде/бөлмеде төмен температура	9	9	7	6	<b>10</b>
Пәтерде/бөлмеде жоғары температура	1	3	0	0	<b>1</b>
Жылумен қамтуды өшіруде үзілістер	1	0	0	1	<b>4</b>
Басқа (ашық жауап): - Бөлмелерде жылудың біркелкі таралмауы; - Ыстық судың температурасы төмен.	2	1	1	3	<b>2</b>
Жиыны	13	13	8	10	<b>17</b>



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

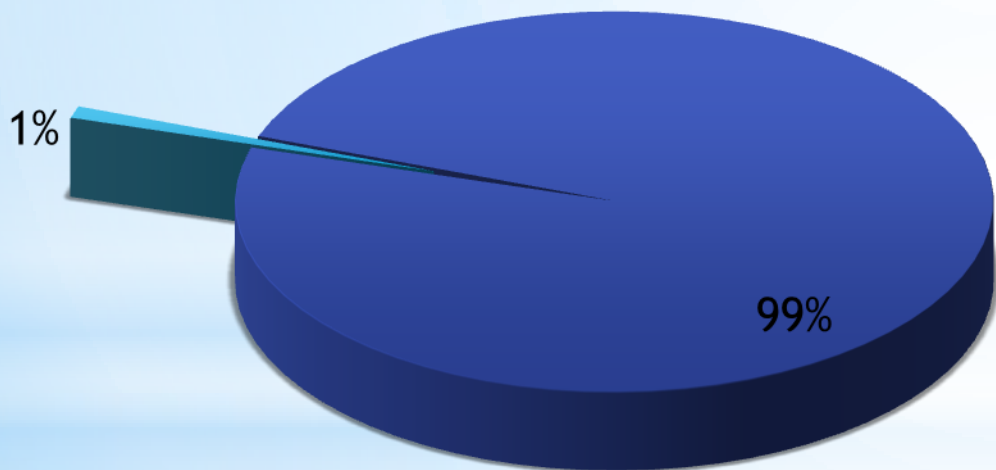
■

Сапа критерийі	2015 ЖЫЛ	2016 ЖЫЛ	2017 ЖЫЛ	2018 ЖЫЛ	2019 ЖЫЛ
	%	%	%	%	%
Қанағаттанарлық	94	93	96	98	<b>94</b>
Қанағаттанарлықсыз	6	6	3	2	<b>4</b>
Апаттық	0	1	1	0	<b>2</b>



# Заңды тұлғалардың 99 % ӨЖЖ персоналының жұмысының сапасына көңілі толады

■ Разы    ■ Не доволен



Сұралған тұтынушылардың наразылығының негізгі себептері:

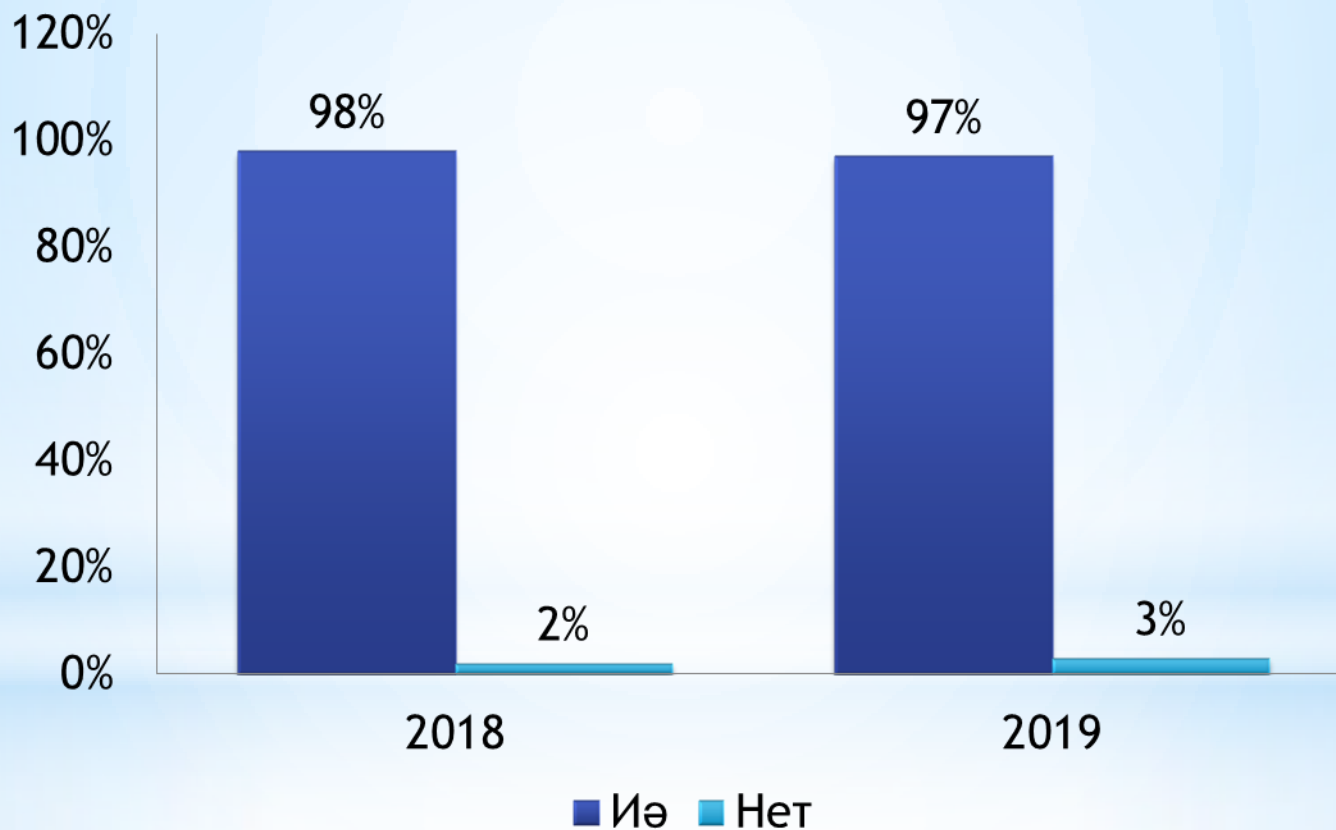
- шоттарды уақытылы ұсыну мәселесін шеше алмайды;
- колл-орталыққа хабарласа алмаймыз.



# Заңды тұлғалардың қызмет көрсету сапасының несіне көңілі толмайды?

Себептер	2015 ЖЫЛ	2016 ЖЫЛ	2017 ЖЫЛ	2018 ЖЫЛ	2019 ЖЫЛ
Қызметкерлердің мінез-құлқы	0	0	0	1	1
Қызмет көрсету	1	0	1	0	1
Ақпараттың жетіспеушілігі	1	0	1	0	1
Басқа: -өтініштер мен сұраныстардың қаралу мерзімі - колл-орталыққа хабарласа алмау	1	1	0	2	4

# Заңды тұлғалар ұсынылған төлем тәсіліне көңілі тола ма?



# Заңды тұлғалардың Call-орталық операторларына қызмет көрсетуін бағалау

Баға критерийлері	2015 ЖЫЛ	2016 ЖЫЛ	2017 ЖЫЛ	2018 ЖЫЛ	2019 ЖЫЛ
	%	%	%	%	%
Разымын	91	95	92	94	<b>98</b>
Разы емеспін	2	3	5	-	<b>2</b>
Хабарласпаймын	7	2	3	6	-

Сұралған тұтынушылардың наразылығының негізгі себептері:

- колл-орталыққа хабарласу қиын, желі үнемі бос емес.





# Заңды тұлғалар «ӨК ЖЖ» [www.ukteplo.kz](http://www.ukteplo.kz) сайтын пайдалана ма?

Баға критерийі	2015	2016	2017	2018	2019
	жыл	жыл	жыл	жыл	жыл
	%	%	%	%	%
Иә	41	67	81	83	<b>100</b>
Жоқ	45	22	14	11	-
Кейде	11	10	5	6	-
Мүмкіндік жоқ	3	1	0	0	-

# Заңды тұлғалар сайтта ақпарат көлеміне риза бола ма?

Баға критерийі	2014 жыл	2015 жыл	2016 жыл	2017 жыл	2018 жыл	2019 жыл
	%	%	%	%	%	%
Разы	89	98	98	99	100	<b>99</b>
Разы емес	2	2	1	1	-	<b>1</b>
Қажет ақпарат жоқ	2	-	1	-	-	-

\*Тұтынушылар (заңды тұлғалар) «УК ТС личный кабинет» мобильдік қосымшасын пайдалана ма?

Баға критерийі	2019 ж
	%
ИӘ	<b>73</b>
ЖОҚ	<b>27</b>

- \* Мобильді қосымшаның жұмысы бойынша ұсыныстар:
1. Айфон бар тұтынушыларға қосымшаны пайдалану мүмкіндігі жоқ;
  2. Мобильді аударым;

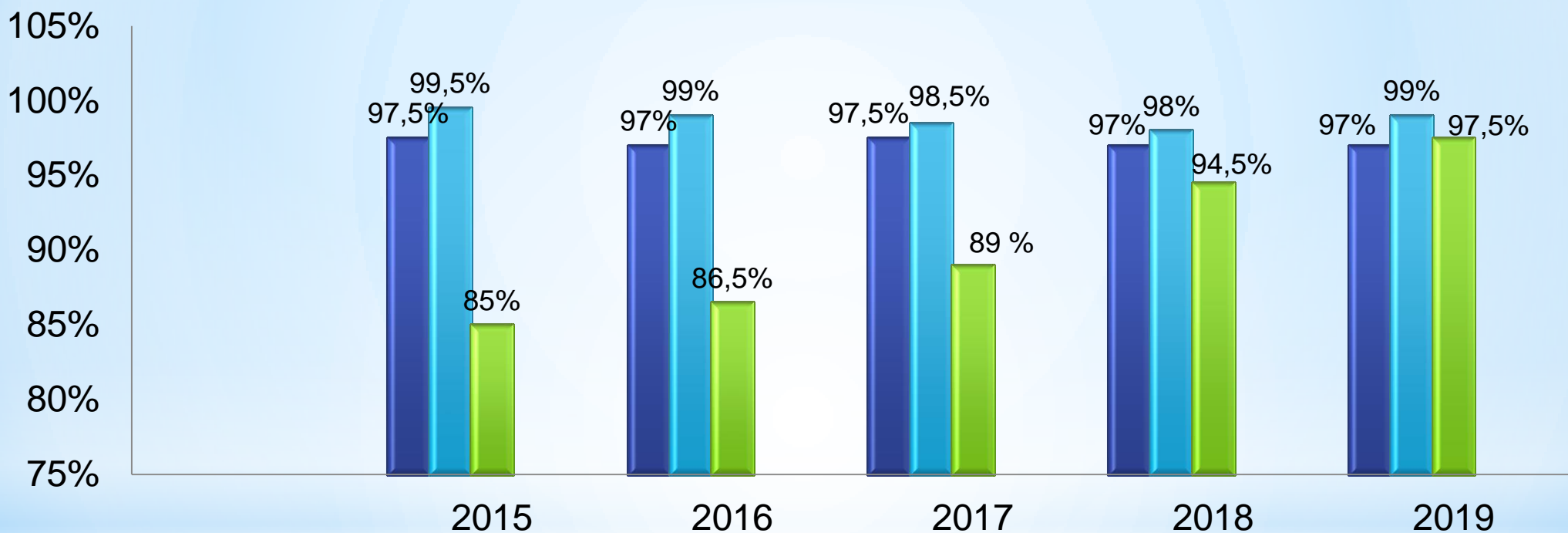
# Заңды тұлғалардың жылдар бойынша қанағаттану деңгейінің салыстырмалы кестесі

	2014 ж.	2015 ж.	2016 ж.	2017 ж.	2018 ж.	2019 ж.
	%	%	%	%	%	%
Жылумен қамтуға қанағаттану деңгейі	100	98	97	97	98	<b>97</b>
Қызмет көрсетуге қанағаттану деңгейі	99	100	99	99	99	<b>99</b>

# Заңды тұлғалардың жылдар бойынша қанағаттану деңгейінің салыстырмалы кестесі

	2015 ж	2016 ж.	2017 ж.	2018 ж.	2019 ж.
Қанағаттанудың орташа деңгейі	Дерек	Дерек	Дерек	Дерек	Дерек
Жылумен қамту сапасына қанағаттану деңгейі	<b>97,5%</b>	<b>97%</b>	<b>97,5%</b>	<b>97%</b>	<b>97%</b>
Қызмет көрсетуге қанағаттану деңгейі	<b>99,5%</b>	<b>99%</b>	<b>98,5%</b>	<b>98%</b>	<b>99%</b>
Call-орталығы операторларымен қызмет көрсетудің қанағаттану деңгейі	<b>85%</b>	<b>86,5%</b>	<b>89%</b>	<b>94,5 %</b>	<b>97,5%</b>

# Барлық тұтынушылардың қанағаттанудың орташа деңгейінің жылдар бойынша салыстырмалы кестесі



■ Жылумен қамту деңгейі

■ Қызмет көрсету деңгейі

■ Call-орталығы операторлармен қызмет көрсетудің деңгейі



**Назарларыңызға рахмет!**

Step 2