



АО «Усть-Каменогорские тепловые сети»

**Результаты
опроса населения 2018 г.**

Индекс удовлетворенности.

Усть-Каменогорск, ноябрь 2018 г.

Метод сбора информации

Анкета:

- ▶ Анкета содержала 18 вопросов.
- ▶ Была составлена на русском и казахском языках.
- ▶ Анкета заполнялась путем выбора одного или нескольких вариантов ответа.
- ▶ Анкета включала вопросы по качеству обслуживания, по качеству предоставления услуги теплоснабжения, по работе Call-центра, способам оплаты, сайту тепловых сетей и тд.

Всего проанкетировано:

5 992 потребителя

- ▶ На дому через линейных контролеров

34 % (2 056 шт)

- ▶ В Центрах персонального обслуживания УК ТС
(в т.ч. ТОО Шығысэнерготрейд и ГКП Өскемен-Водоканал)

20 % (1 180 шт)

Step 2

- ▶ В личном кабинете через сайт www.ukteplo.kz

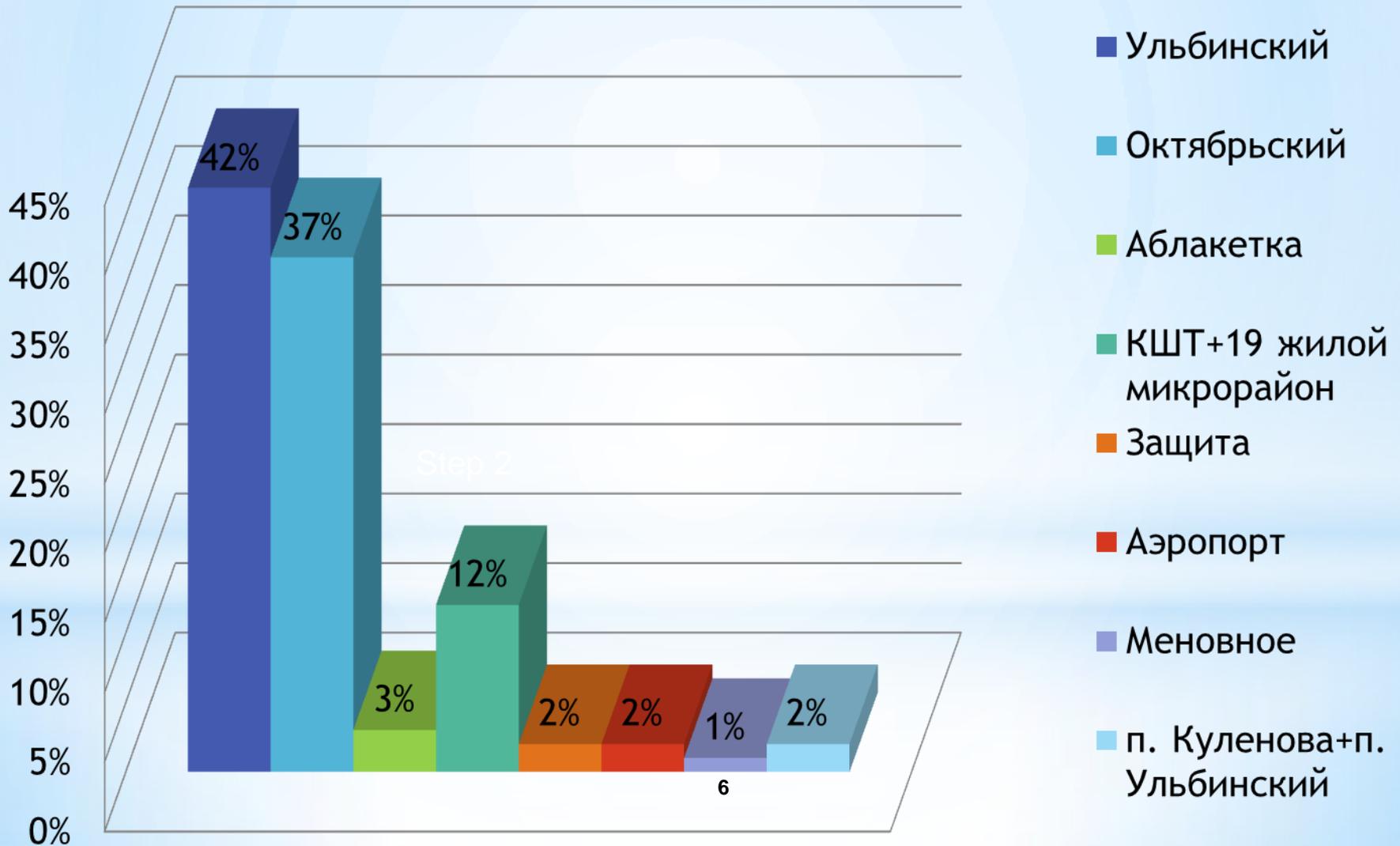
46 % (2 756шт)

Всего проанкетировано	2017 5640 анкет	2018 5992 анкет
	%	%
На дому через линейных контролеров	63	34
В Центрах персонального обслуживания УК ТС (в т.ч. ТОО Шығысэнерготрейд и ГКП Өскемен-Водоканал)	9	20
В личном кабинете через сайт www.ukteplo.kz	28	46

Карта респондентов физических лиц



Участие районов в проведении опроса



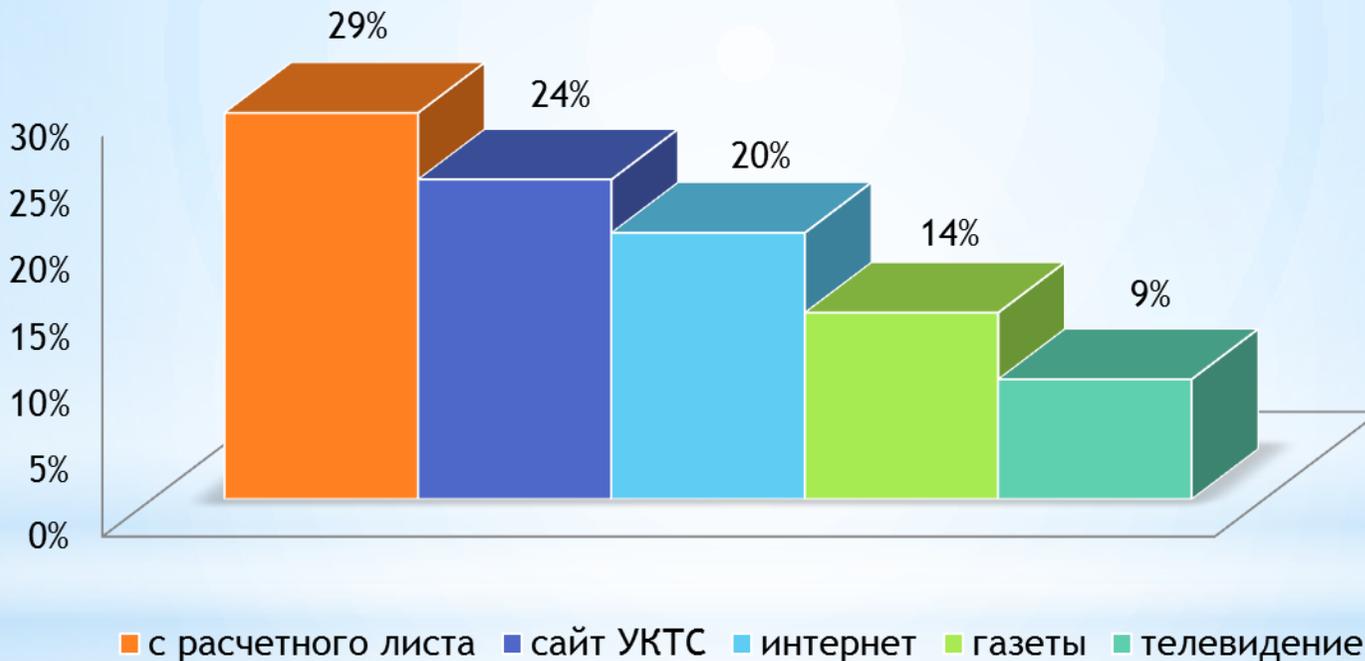


Соотношение респондентов физических лиц от численности потребителей по районам

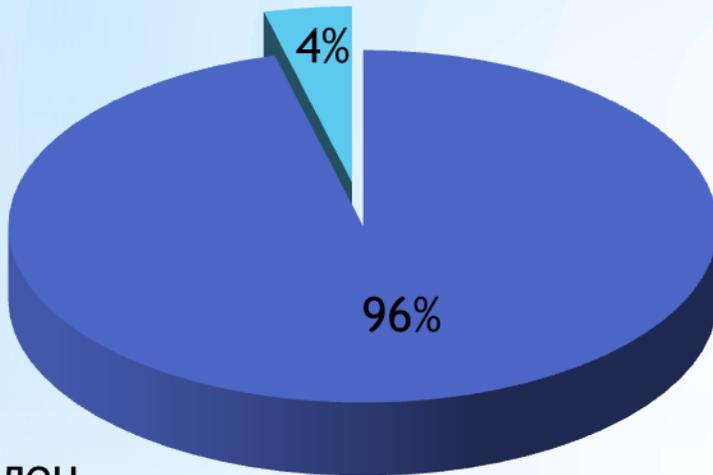
Район	Всего потребителей	Количество проанкетированных	
		ШТ	%
Ульбинский	45 977	2 507	5%
Октябрьский	32 303	2 237	7%
КШТ +19 жилой микрорайон	16 394	724	4%
Аблакетка	2 933	164	5%
п. Куленова + п. Ульбинский	2 505	112	4%
Защита	2 291	105	4%
Меновное	461	43	9%
Аэропорт	427	97	23%
ИТОГО:	103 291	5 989	6%

*из 5 992 опрошенных, 3 потребителя не отметили район проживания

Откуда потребители (физические лица) получают информацию о нашем предприятии



96 % физических лиц довольны теплоснабжением своей квартиры/дома



- Доволен
- Не доволен

Анализ анкетированных потребителей			
	Линия	В УК ТС	Сайт
Доволен	99%	100%	96%
Не доволен	1%	-	4%

Основные причины недовольства опрошенных потребителей на сайте:

- холодно в квартире;
- не равномерно нагреваются батареи в разных комнатах;
- бесконечные отключения горячей воды во время отопительного сезона;
- температура горячей воды не соответствует стандарту (холодная), требуется очень долго пропускать пока вода становится действительно горячей;
- не хватает гибкости при подключении теплоснабжения, поздно подключают теплоснабжение, приходится пользоваться обогревателем и рано отключают.

Оценка теплоснабжения физическими лицами в сравнении за пять лет

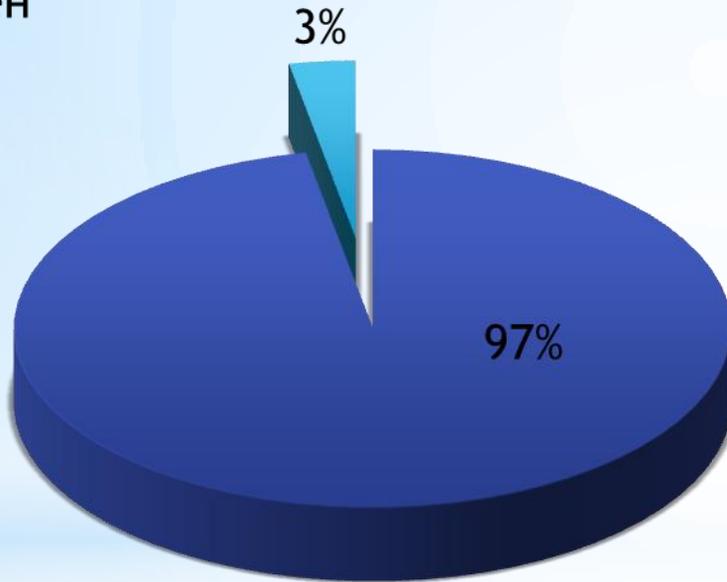
Категории качества	2014	2015	2016	2017	2018
	5000 анкет	6707 анкет	6744 анкет	5640 анкет	5992 анкет
	%	%	%	%	%
Доволен	86	85	87	95	96
Не в полной мере	11	11	10	3	-
Не доволен	3	4	3	2	4

Причины недовольства теплоснабжением физическими лица

Критерии	2014 кол-во (шт) из 5000 анкет	2015 кол-во (шт) из 6707 анкет	2016 кол-во (шт) из 6744 анкет	2017 кол-во (шт) из 5640 анкет	2018 кол-во (шт) из 5992 анкет
Низкая температура в квартире	341	517	327	290	331
Высокая температура в квартире	34	95	57	33	35
Перерывы в отключении теплоснабжения	15	54	34	28	21
Другое (открытый ответ): - Неравномерное распределение отопления по комнатам; - Низкая температура горячей воды; - Низкое давление горячей воды; - На работу КСК.	142	276	229	94	112
Всего	532	942	647	445	499

97 % физических лиц довольны качеством работы персонала УЖТС

- Доволен
- Не доволен



Анализ анкетированных потребителей			
	Линия	В УЖТС	Сайт
Доволен	98 %	100%	96 %
Не доволен	2 %	-	4%

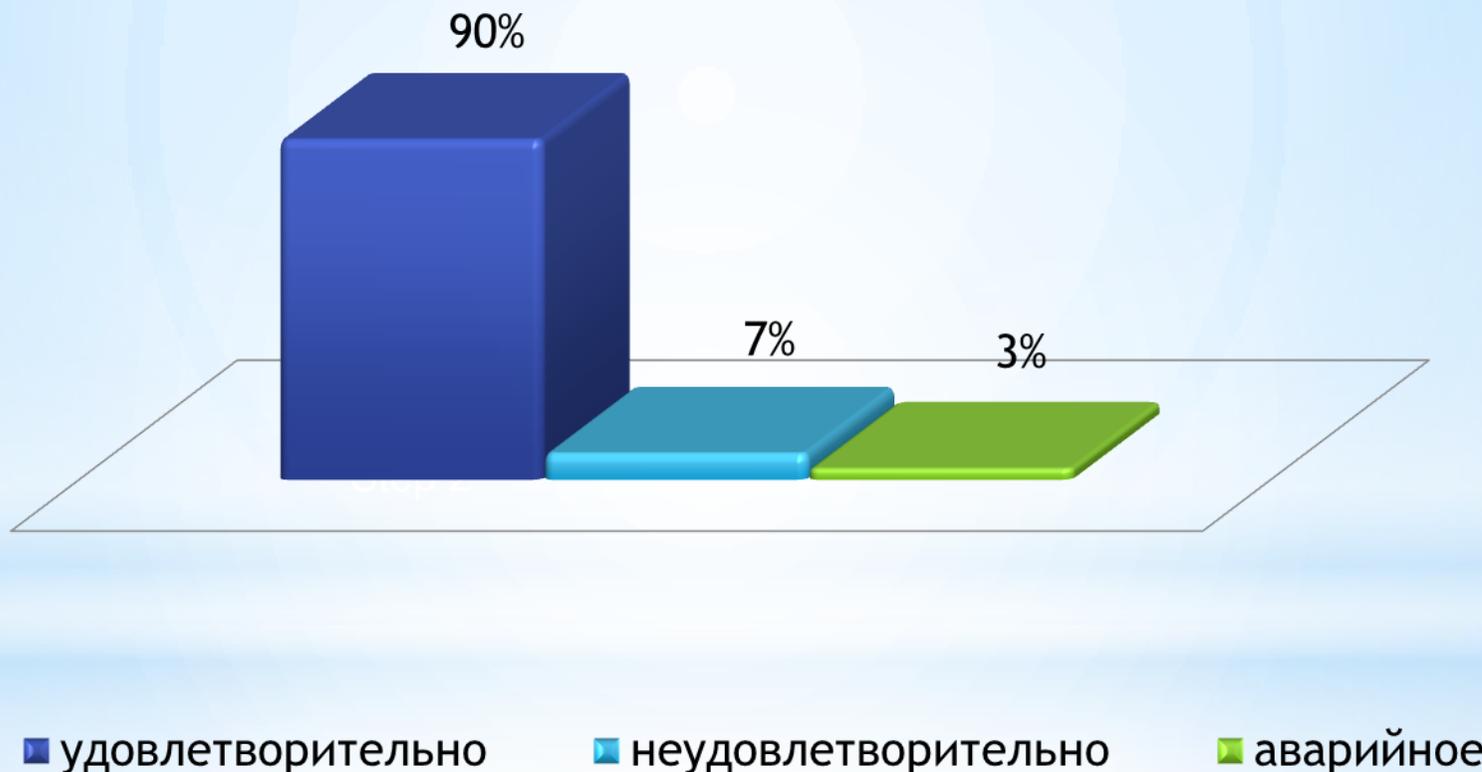
Оценка обслуживания физическими лицами в сравнении за пять лет

Категории качества	2014	2015	2016	2017	2018
	5000 анкет	6707 анкет	6744 анкет	5640 анкет	5992 анкет
	%	%	%	%	%
Доволен	93	94	93	94	97
Хотелось бы лучше	4	5	6	4	-
Не доволен	1	1	1	2	3

Причины недовольства физическими лицами по критериям за 5 лет

Критерии	2014 КОЛ-ВО (шт) из 5000 анкет	2015 КОЛ-ВО (шт) из 6707 анкет	2016 КОЛ-ВО (шт) из 6744 анкет	2017 КОЛ-ВО (шт) из 5640 анкет	2018 КОЛ-ВО (шт) из 5992 анкет
Поведение сотрудников	5	23	10	10	14
Медленное обслуживание	13	48	15	23	38
Недостаток информации	9	25	19	12	14
Очереди в Call-центр, ЦПО, кассу	16	49	57	53	34

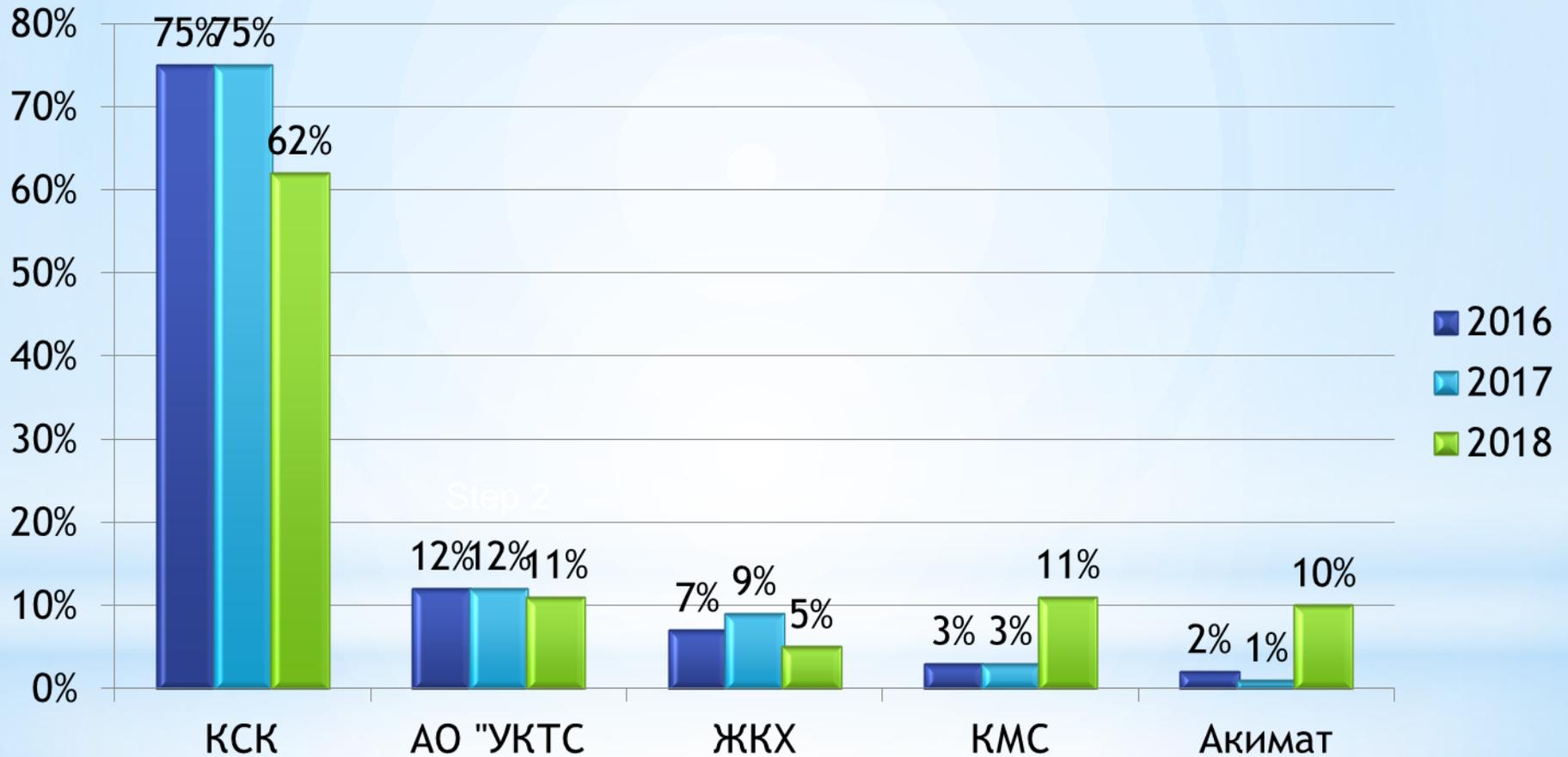
Состояние внутридомовых систем теплоснабжения по мнению потребителей (физические лица)



Оценка внутридомовых систем теплоснабжения по мнению потребителей (физические лица) за пять лет

Критерии качества	2014	2015	2016	2017	2018
Удовлетворительно	81%	84%	86%	90%	90%
Неудовлетворительно	12%	10%	9%	6%	7%
Аварийное Step 2	3%	2%	2%	4%	3%

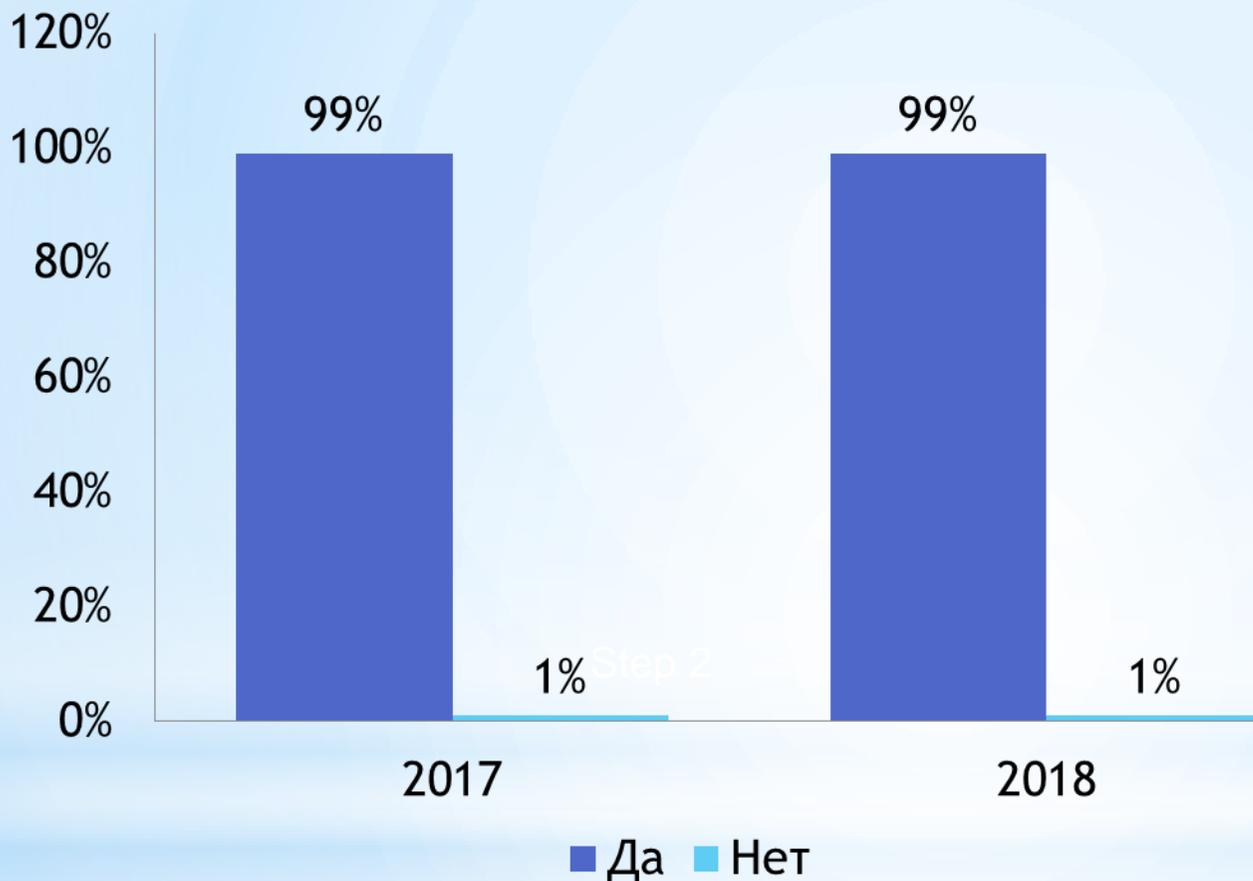
Кто несет ответственность за внутридомовую систему теплоснабжения дома по мнению потребителей (физические лица)



Оценка обслуживания операторов Call-центра физическими лицами

Категории качества	2014 кол-во (шт) из 5000 анкет	2015 кол-во (шт) из 6707 анкет	2016 кол-во (шт) из 6744 анкет	2017 кол-во (шт) из 5640 анкет	2018 кол-во (шт) из 5992 анкет
	%	%	%	%	%
Доволен	79	79	78	86	95
Не звоню	19	19	18	12	-
Не доволен	2	2	4	2	5

Довольны ли потребители (физические лица) предоставляемыми способами оплаты?



Основные причины недовольства:

- высокая комиссия в банках и терминалах;
- вовремя не обновляемые суммы при оплате через kaspі кошелек;
- возможность оплаты через банковские карты.



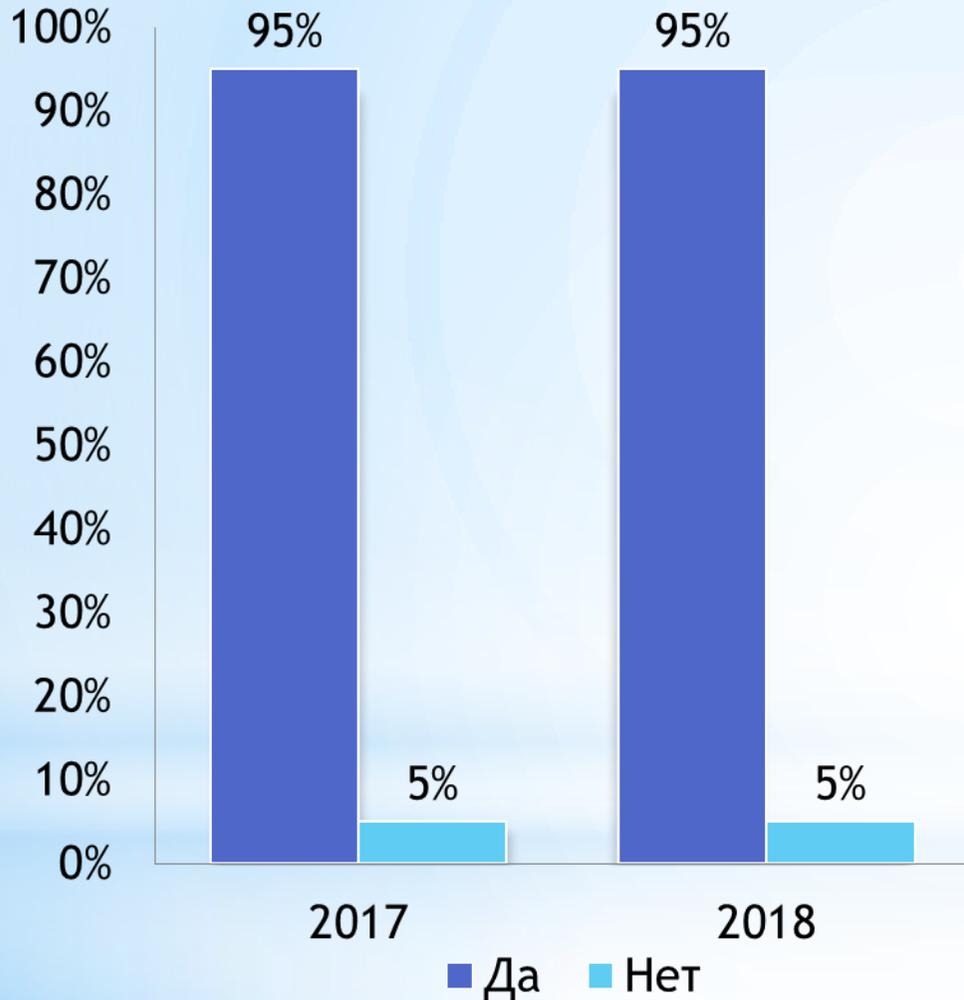
Какими способами передачи показаний ИПУ пользуются наши потребители (физические лица)

Способы передачи показаний	2017	2018
	%	%
Сайт www.ukteplo.kz	26	22
Call-центр	32	21
SMS-сообщение	30	17
Автоответчик 560-900	6	16
ЦПО	4	12
Терминал/казпочта/банк	2	12

- Увеличилось количество обращений в ЦПО на КШТ по ул. Утепова 7;
- Увеличилось количество потребителей, которые передают показания при оплате без комиссии в терминале Касса 24, расположенном на КШТ по ул. Утепова 13.



Достаточно ли потребителям (физические лица) информации об установке и преимуществах ОДП?



Какой информации не хватает потребителям:

1. О сроках и стоимости поверки, как будет расти тариф.
2. О возможности бесплатной установки;
3. Какие необходимы технические характеристики для установки прибора;
4. Рентабельность для потребителя с учетом затрат на установку и последующее обслуживание (поверки)
5. Кто имеет право на установку и каковы требования к системе в доме.

Пользуются ли потребители (физические лица) сайтом АО «УК ТС»?

Критерии	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.
	%	%	%	%
да	47	55	45	82
нет	53	45	55	18

Step 2

* Причины по которым потребители (физические лица) не пользуются сайтом АО «УК ТС»

Категории качества	2015 кол-во (шт) из 6707 анкет	2016 кол-во (шт) из 6744 анкет	2017 кол-во (шт) из 5640 анкет	2018 кол-во (шт) из 5992 анкет
	%	%	%	%
Неудобный сервис	1	1	1	1
Не знаю адрес сайта АО "УК ТС"	8	6	6	3
Не хочу тратить время	1	12	17	18
Не умею	24	22	17	23
Нет доступа к интернету	19	24	20	24
Нет возможности	27	35	39	31

* Наиболее частые обращения и пожелания потребителей (физические лица)

Вопросы для рассмотрения

Очереди в Call-центр (увеличить количество операторов)

SMS уведомление при задолженности и отключении ГВС в летнее время

Отменить комиссии в банках при оплате за теплоэнергию

Льготы для пенсионеров

Сравнительная таблица уровня удовлетворенности физических лиц по годам

	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.
	%	%	%	%	%	%
Уровень удовлетворенности качеством теплоснабжением	96	97	97	97	98	96
Уровень удовлетворенности качеством обслуживанием	98	97	99	99	98	97



АО «Усть-Каменогорские тепловые сети»

**Результаты
опроса юридических лиц 2018г.**

Индекс удовлетворенности.

Усть-Каменогорск, ноябрь 2018 г.

Метод сбора информации

Анкета:

- ▶ Анкета содержала 15 вопросов.
- ▶ Была составлена на русском и казахском языках.
- ▶ Анкета заполнялась путем выбора одного или нескольких вариантов ответа.
- ▶ Анкета включала вопросы по качеству обслуживания, по качеству предоставления услуги теплоснабжения, по Call-центру, способам оплаты, сайту тепловых сетей и тд.



Всего проанкетировано **247 юридических лиц**

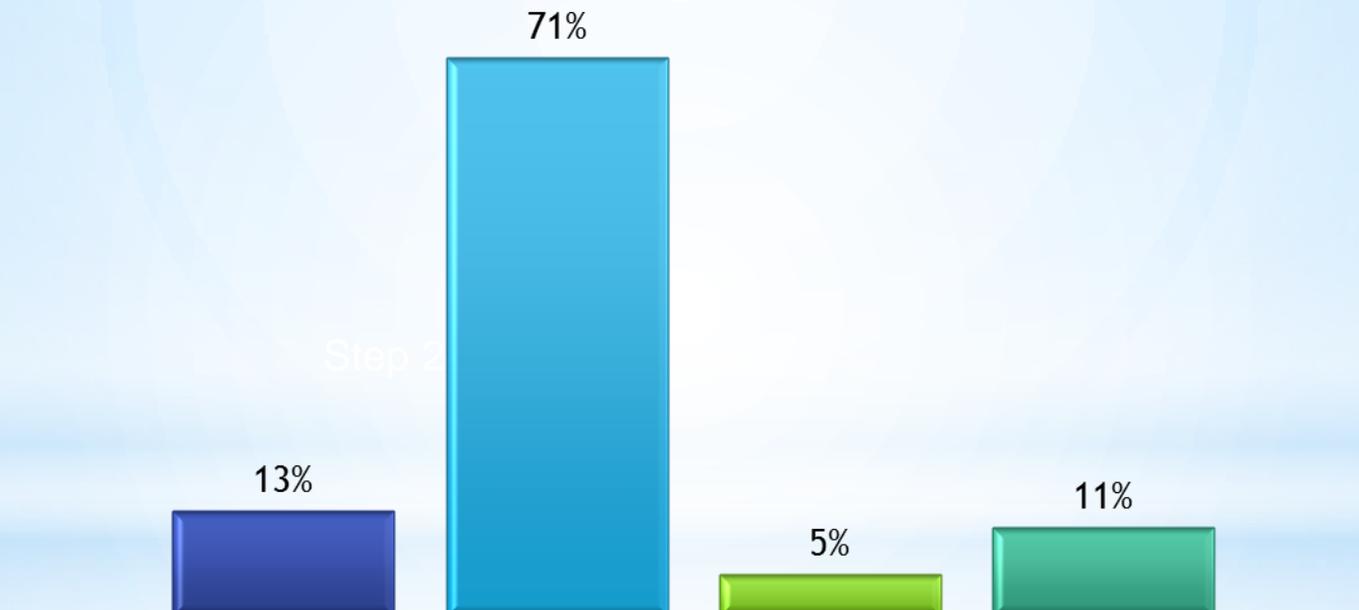
Анкеты заполнялись в:	Кол-во
Здания АО УК ТС	176
На линий	23
На сайт www.ukteplo.kz	48

Step 2

* По сравнению с 2017 годом юридических лиц было проанкетировано на 69 больше

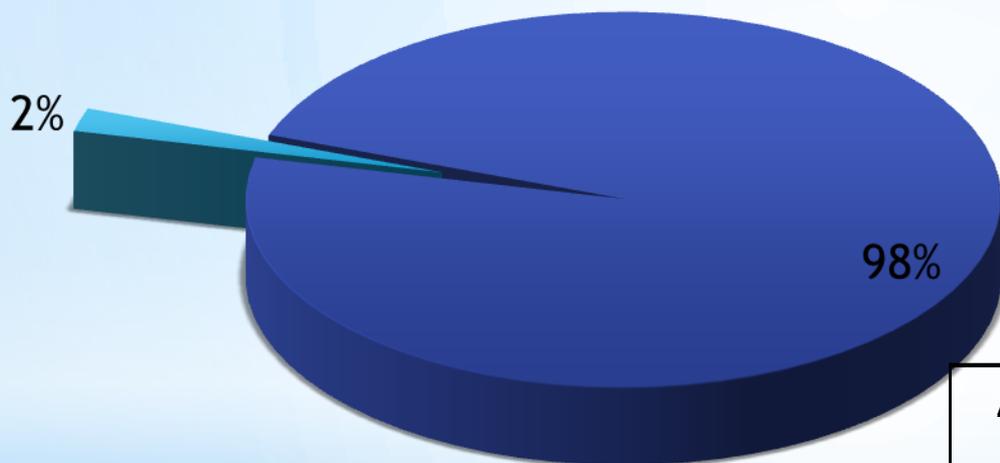
Карта респондентов юридических лиц

- Индивидуальный предприматель
- Работник коммерческой организации
- Частное лицо
- Работник бюджетной организации



98 % юридических лиц довольны теплоснабжением своего здания/помещения

■ доволен ■ не доволен



Анализ анкетированных потребителей			
	Линия	В УК ТС	Сайт
Доволен	96%	99%	86%
Не доволен	1%	1%	14%

Оценка теплоснабжения юридическими лицами по сравнению за пять лет

Категории качества	2014 155 анкет	2015 168 анкет	2016 165 анкет	2017 178 анкет	2018 247 анкет
	%	%	%	%	%
Доволен	94	92	92	95	98
Не в полной мере	6 Step 2	7	5	2	-
Не доволен	0	1	3	3	2

В этом году **самый большой % довольных теплоснабжением потребителей - 98% из 100% опрошенных**

Причины недовольства юридическими лицами теплоснабжением

Критерии	2014 кол-во (шт) из 155 анкет	2015 кол-во (шт) из 168 анкет	2016 кол-во (шт) из 165 анкет	2017 кол-во (шт) из 178 анкет	2018 кол-во (шт) из 247 анкет
Низкая температура в квартире/помещении	2	9	9	7	6
Высокая температура в квартире/помещении	1	1	3	0	0
Перерывы в отключении теплоснабжения	0	1	0	0	1
Другое (открытый ответ): - Неравномерное распределение отопления по комнатам; - Низкая температура горячей воды;	0	2	1	1	3
Всего	3	³² 13	13	8	10



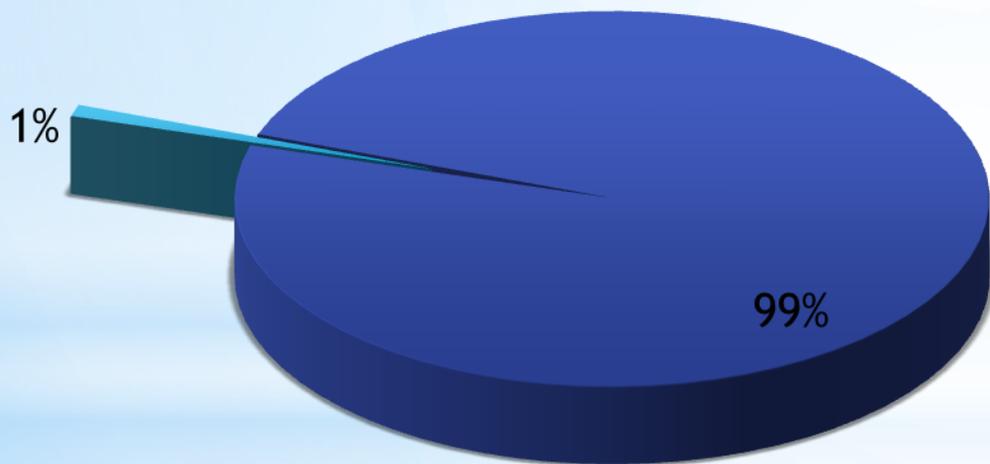
Оценка внутридомовых систем юридическими лицами, если офис находится внутри жилого дома.

Критерии качества	2014	2015	2016	2017	2018
	ГОД	ГОД	ГОД	ГОД	ГОД
	%	%	%	%	%
Удовлетворительно	92	94	93	96	98
Неудовлетворительно	4	6	6	3	2
Аварийное	0	0	1	1	0



99% опрошенных юридических лиц довольны качеством обслуживания персонала УКТС

■ Доволен ■ Не доволен



Анализ анкетированных потребителей

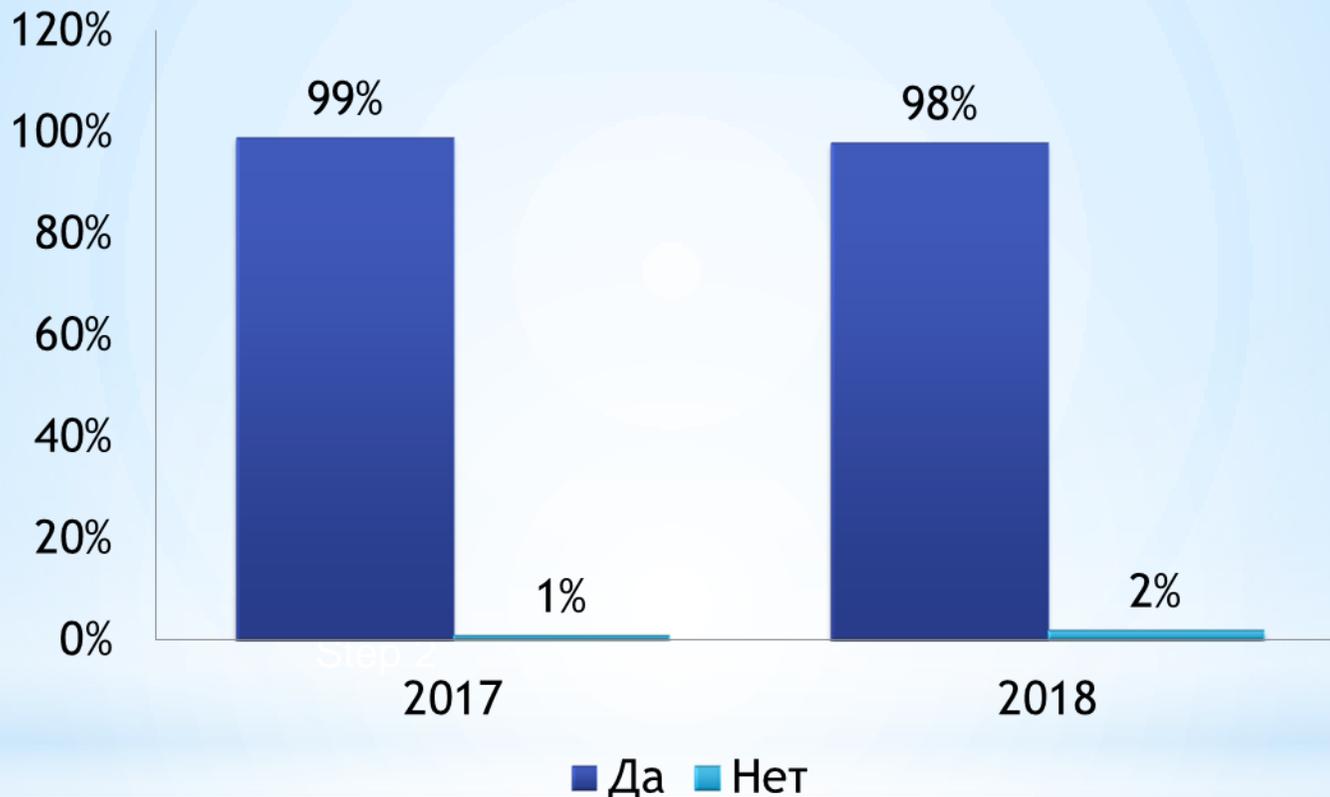
	Линия	В УК ТС	Сайт
Доволен	100%	100%	94%
Не доволен	0%	0%	6%



Что не устраивает юридических лиц в качестве обслуживания?

Причины	2014 год	2015 год	2016 год	2017 год	2018 год
Поведение сотрудников	0	0	0	0	1
Обслуживание	0	1	0	1	0
Недостаток информации	2	1	0	1	0
Другое: -сроки рассмотрения обращений и запросов -нет возможности заключения договоров с выездом сотрудника УК ТС	0	1	1	0	2

Довольны ли юридические лица предоставляемыми способами оплаты?



Основные причины недовольства:

- большая очередь в кассу;
- недостаточное количество точек терминалов.

Пользуются ли юридические лица сайтом АО «УК ТС» www.ukteplo.kz

Критерии	2014	2015	2016	2017	2018
	ГОД	ГОД	ГОД	ГОД	ГОД
	%	%	%	%	%
да	22	41	67	81	83
нет	61	45	22	14	11
иногда	14	11	10	5	6
нет ВОЗМОЖНОСТИ	1	3	1	0	0



Довольны ли юридические лица объемом информации на сайте?

Критерии оценки	2013	2014	2015	2016	2017	2018
	ГОД	ГОД	ГОД	ГОД	ГОД	ГОД
	%	%	%	%	%	%
Доволен	42	89	98	98	99	100
Не доволен	4	2	2	1	1	-
Нет нужной информации: <i>-готовность счет-фактур;</i> <i>-график отключения ГВС в летний период.</i>	1	2	-	1	-	-

Оценка обслуживания операторов Call-центра юридическими лицами

Критерии оценки	2013	2014	2015	2016	2017	2018
	ГОД	ГОД	ГОД	ГОД	ГОД	ГОД
	%	%	%	%	%	%
Доволен	78	63	91	95	92	94
Не доволен	5	3	2	3	5	-
Не звоню	18	35	7	2	3	6

Анализ анкетиртуемых потребителей			
	УКТС	Сайт	Линия
Доволен	97%	88%	78%
Не доволен	3%	12%	22%

Сравнительная таблица уровня удовлетворенности юридических лиц по годам

	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.
	%	%	%	%	%	%
Уровень удовлетворенности качеством теплоснабжением	97	100	98	97	97	98
Уровень удовлетворенности качеством обслуживанием	99	99	100	99	99	99

Сравнительная таблица уровня удовлетворенности всех потребителей по годам

	2014 г.		2015 г.		2016 г.		2017 г.		2018 г.	
Средний уровень удовлетворенности	План	Факт	План	Факт	План	Факт	План	Факт	План	Факт
Уровень удовлетворенности качеством теплоснабжением	96%	98,5%	97%	97,5%	97%	97%	97%	97,5%	97%	97%
Уровень удовлетворенности качеством обслуживанием	97,5%	98%	97,5%	99,5%	97,5%	99%	97,5%	98,5%	98%	98%

Сравнительный график среднего уровня удовлетворенности всех потребителей по годам





Спасибо за внимание!

Step 2