



АО «Усть-Каменогорские тепловые сети»

**Результаты
опроса населения 2019 г.**

Индекс удовлетворенности.

Усть-Каменогорск, октябрь 2019г.

Метод сбора информации

Анкета:

- ▶ Анкета содержала 21 вопрос.
- ▶ 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:

7 207 потребителей

7% от общего кол-ва потребителей

- ▶ На дому через линейных контролеров

23 % (1 648шт)

- ▶ В Центрах персонального обслуживания УК ТС
(в т.ч. ТОО Шығысэнерготрейд, ГКП Өскемен-Водоканал, АО «Казпочта»)

21 % (1 496 шт)

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

56 % (4 063шт)

* По сравнению с 2018 годом физических лиц было проанкетировано на 1 215 больше

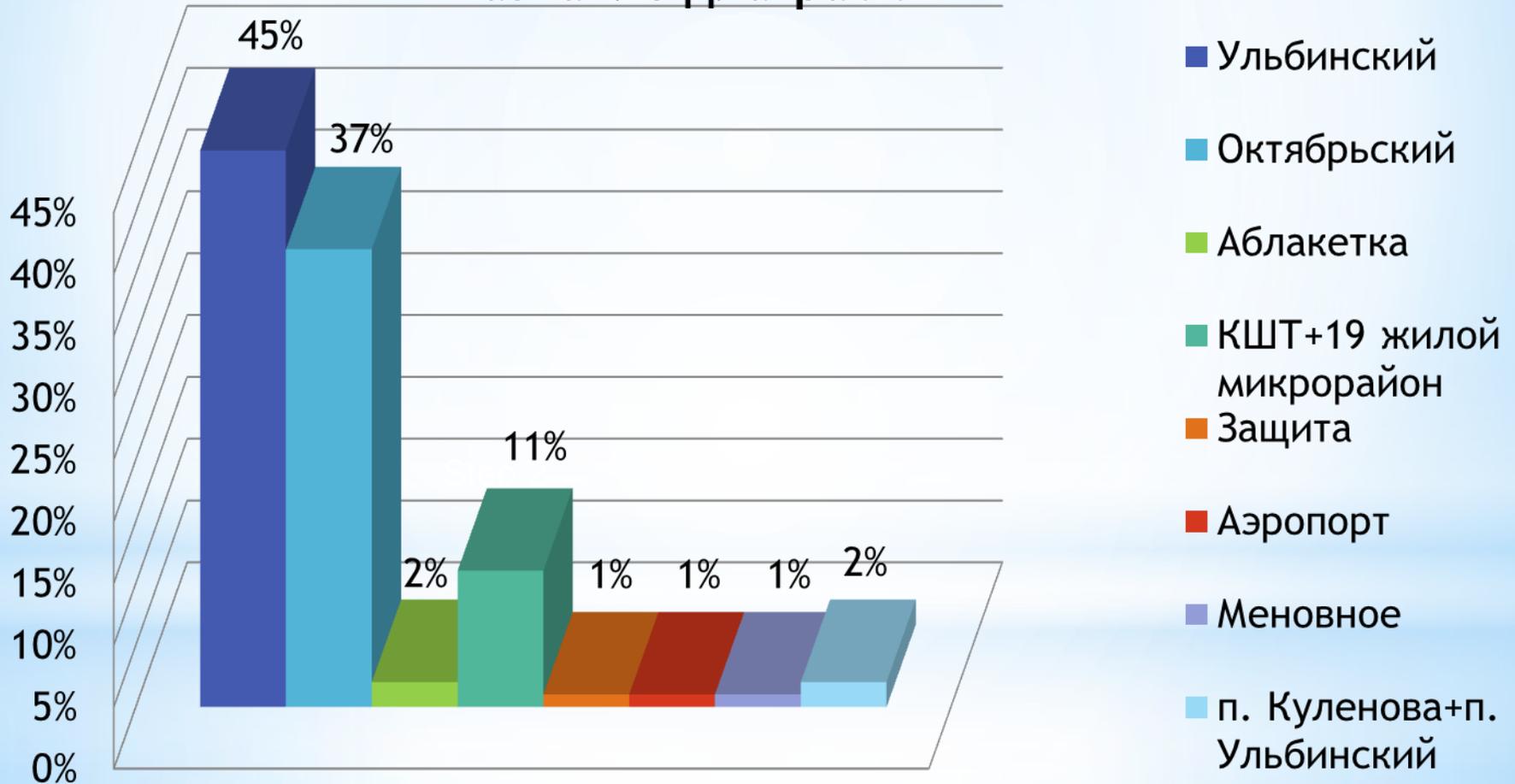
Всего проанкетировано	2018 5992 анкет	2019 7207 анкет
	%	%
На дому через линейных контролеров	34	23
В Центрах персонального обслуживания УК ТС (в т.ч. ТОО Шығысэнерготрейд, ГКП Өскемен-Водоканал, АО «Казпочта»)	20	21
В личном кабинете через сайт www.ukteplo.kz	46	56

Карта респондентов физических лиц



Участие районов в проведении опроса

Название диаграммы





Соотношение респондентов физических лиц от численности потребителей по районам

Район	Всего потребителей	Количество проанкетированных	
		ШТ	%
Ульбинский	44 564	3 285	7 %
Октябрьский	31 419	2 553	8 %
КШТ +19 жилой микрорайон	17 897	862	5 %
Аблакетка	3 003	163	5 %
п. Куленова + п. Ульбинский	2 856	141	5 %
Защита	2 299	111	5 %
Меновное	676	28	4 %
Аэропорт	2 596	64	2 %
ИТОГО:	105 310	7 207	7 %

Откуда потребители (физические лица) получают информацию о нашем предприятии



97 % физических лиц довольны теплоснабжением своей квартиры/дома



Основные причины недовольства опрошенных потребителей:

- холодно в квартире;
- высокая температура в квартире;
- частые отключения горячей воды;
- в летнее время с крана горячей воды идет холодная вода;
- в отопительный сезон при потеплении на улице, снижается температура теплоносителя на входе и соответственно температура в доме;
- не возможно проконтролировать соответствие температуры теплоносителя с температурным графиком;
- после каждых профилактических работ из горячего крана длительное время течет холодная вода. Приходится ее просто сливать - а это деньги!;

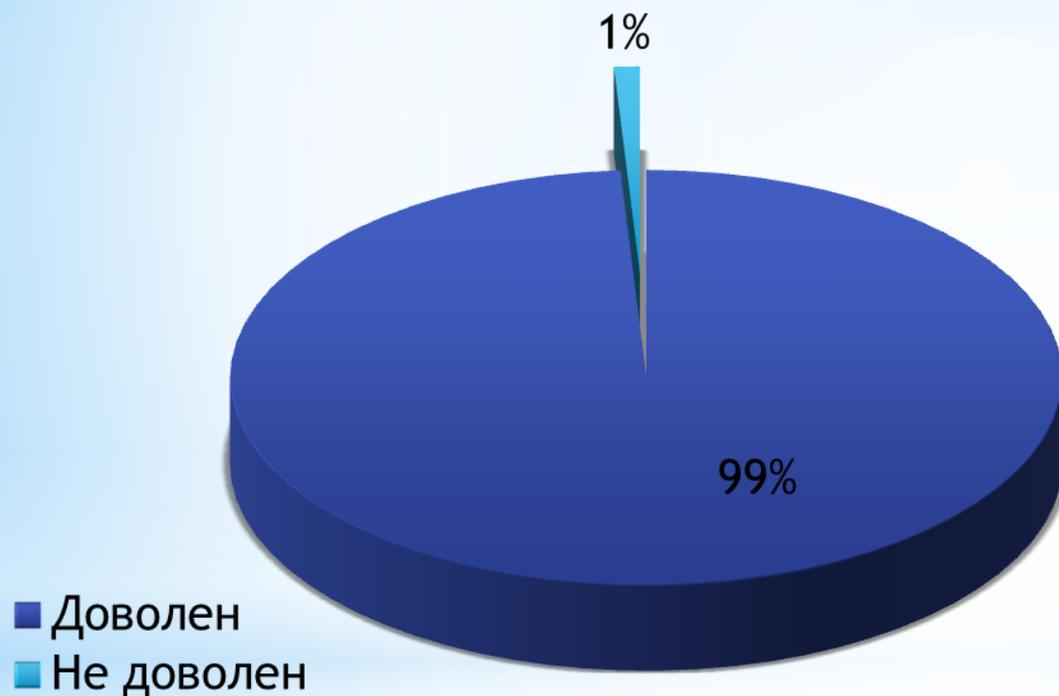
Оценка теплоснабжения физическими лицами в сравнении за пять лет

Категории качества	2015	2016	2017	2018	2019
	6707 анкет	6744 анкет	5640 анкет	5992 анкет	7207 анкет
	%	%	%	%	%
Доволен	85	87	95	96	91
Не в полной мере	11	10	3	-	6
Не доволен	4	3	2	4	3

Причины недовольства теплоснабжением физическими лица

Критерии	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	2019 КОЛ-ВО (шт) из 7207 анкет
Низкая температура в квартире	517	327	290	331	297
Высокая температура в квартире	95	57	33	35	90
Перерывы в отключении теплоснабжения	54	34	28	21	62
Другое (открытый ответ): - Неравномерное распределение отопления по комнатам; - Низкая температура горячей воды; - Низкое давление горячей воды; - На работу КСК.	276	229	94	112	160
Всего	942	647 ¹¹	445	499	609

99 % физических лиц довольны качеством работы персонала УКТС



Основные причины недовольства опрошенных потребителей:

- сотрудники быстро говорят. Не выслушивают. Как работы;
- долго приходится ждать очереди по телефону;
- не дозвониться в кол центр;
- сговор с председателем КСК, нарушение в подвале, в квартире холодно, а ваши сотрудники на это глаза закрывают. Нужно контролерам выявлять нарушение, а не деньги брать, все мол в порядке.
- операторы специально не берут трубку

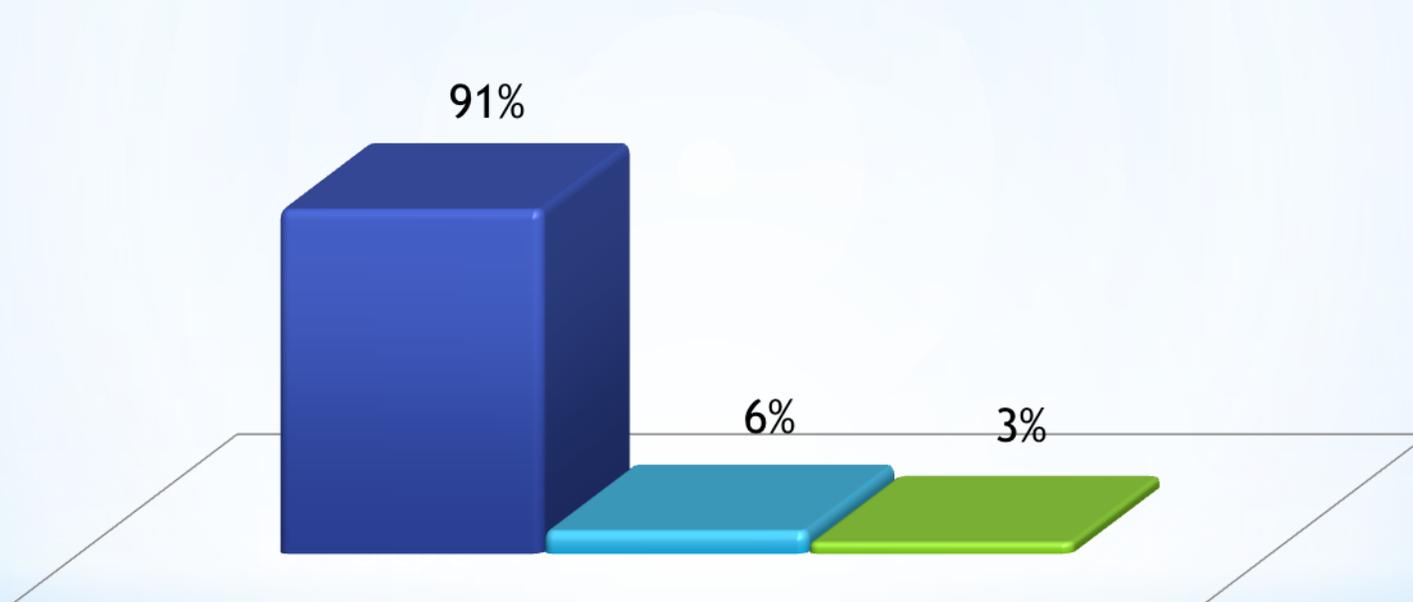
Оценка обслуживания физическими лицами в сравнении за пять лет

Категории качества	2015 6707 анкет	2016 6744 анкет	2017 5640 анкет	2018 5992 анкет	2019 7207 анкет
	%	%	%	%	%
Доволен	94	93	94	97	94
Хотелось бы лучше	5	6	4	-	5
Не доволен	1	1	2	3	1

Причины недовольства физическими лицами по критериям за 5 лет

Критерии	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	2019 кол-во (шт) из 7207 анкет
Поведение сотрудников	23	10	10	14	17
Обслуживание	48	15	23	38	33
Недостаток информации	25	19	12	14	22
Очереди в Call-центр, ЦПО, кассу	49	57	53	34	24

Состояние внутридомовых систем теплоснабжения по мнению потребителей (физические лица)



■ удовлетворительно

■ неудовлетворительно

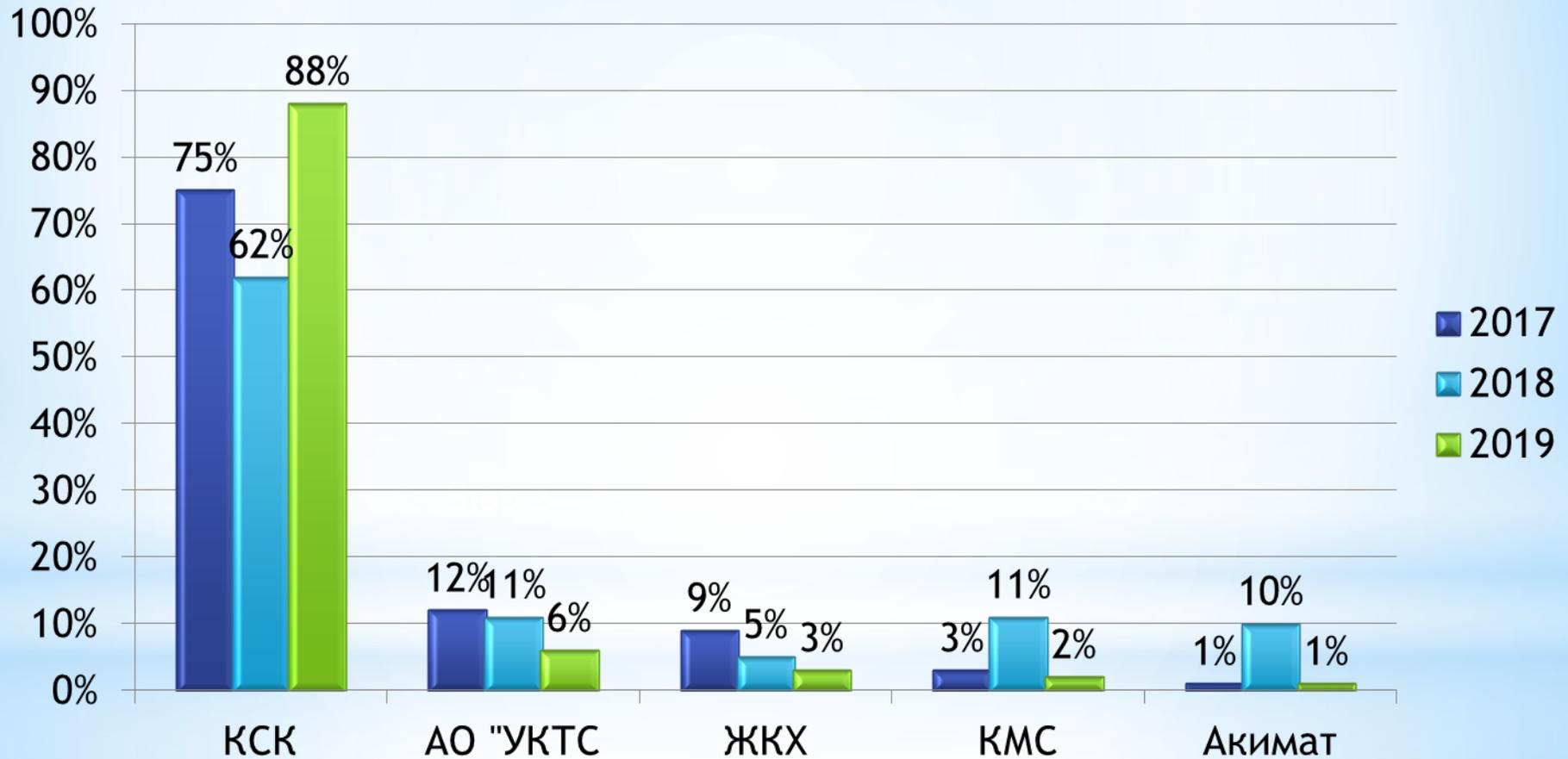
■ аварийное



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

Критерии качества	2015	2016	2017	2018	2019
Удовлетворительно	84%	86%	90%	90%	91 %
Неудовлетворительно	10%	9%	6%	7%	6%
Аварийное	2%	2%	4%	3%	3%

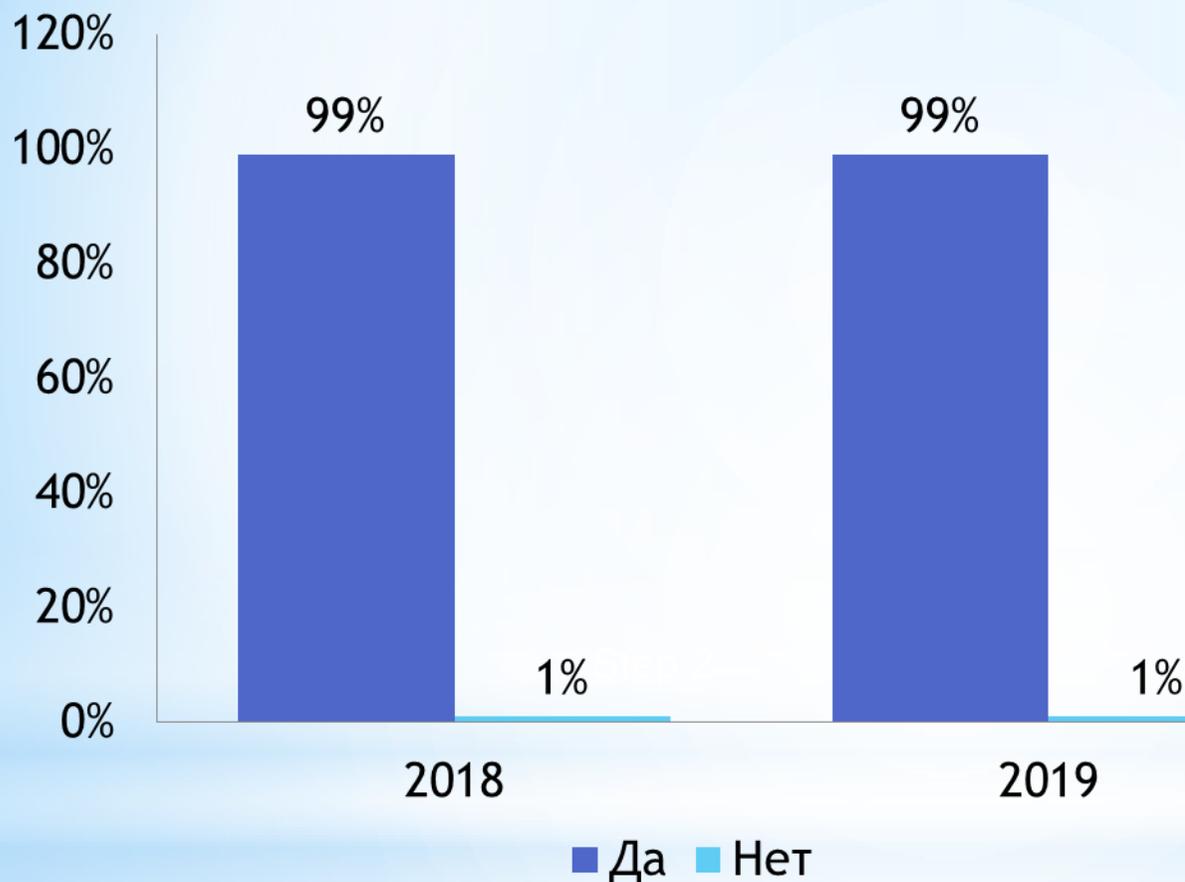
Кто несет ответственность за внутридомовую систему теплоснабжения дома по мнению потребителей (физические лица)



Оценка обслуживания операторов Call-центра физическими лицами

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	2019 КОЛ-ВО (ШТ) из 7207 анкет
	%	%	%	%	%
Доволен	79	78	86	95	97
Не звоню	19	18	12	-	-
Не доволен	2	4	2	5	3

Довольны ли потребители (физические лица) предоставляемыми способами оплаты?



Основные причины недовольства:
-нет возможности произвести оплату на сайте банковской картой;

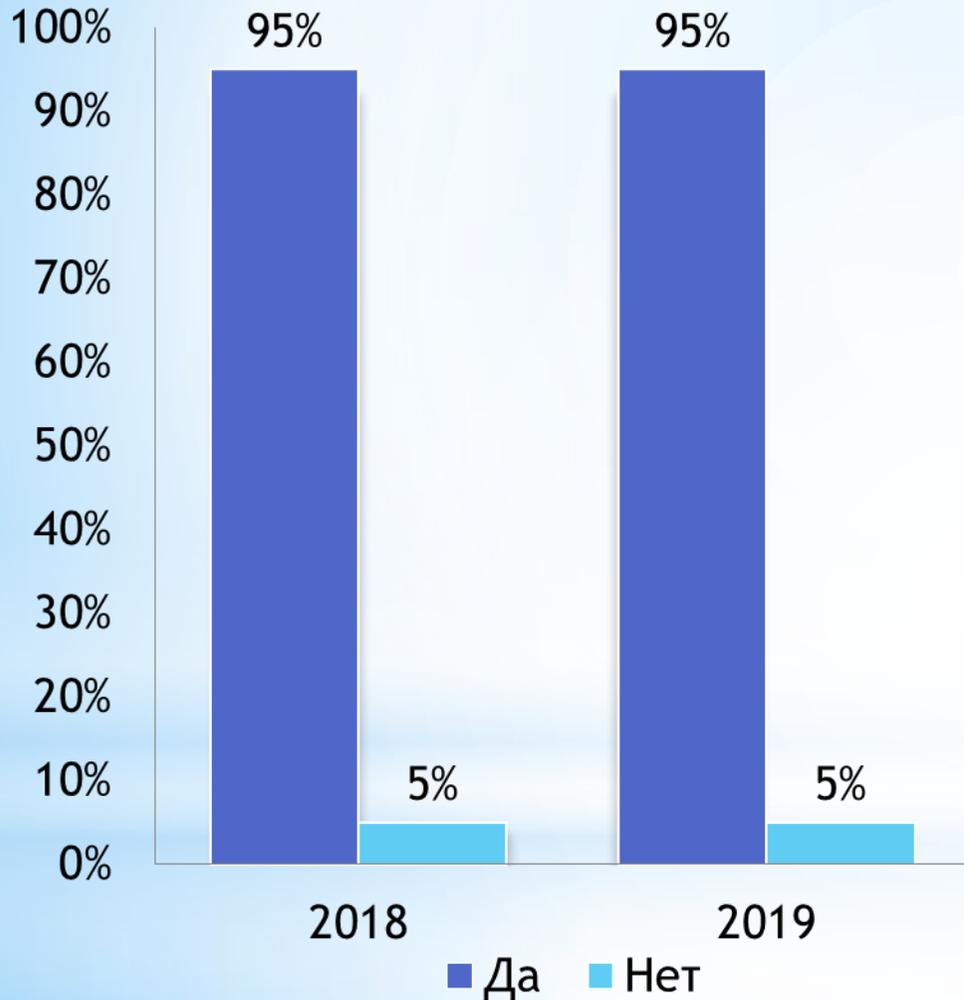


Какими способами передачи показаний ИПУ пользуются наши потребители (физические лица)

Способы передачи показаний	2018	2019
	%	%
Call-центр	21	19
Сайт www.ukteplo.kz	22	17
SMS-сообщение	17	15
Мобильное приложение «УК ТС Личный кабинет»	-	13
Автоответчик 560-900	16	13
ЦПО	12	12
Терминал/казпочта/банк	12	11



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



Какой информации не хватает потребителям:

1. Если у дома нет технической возможности на установку ОДП, что необходимо сделать;
2. Почему после установки ОДП каждый месяц разная сумма за отопление и горячую воду;
3. Если у ОДП есть преимущества, почему КСК отказываются его устанавливать;
4. Критерии по которым выбирается дом, для бесплатной установки ОДП;
5. Не получится ли так, что кто то не будет платить, и долг перекинут на остальных добросовестных плательщиков.

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

Критерии	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.	2019 г.
	%	%	%	%	%
да	47	55	45	82	75
нет	53	45	55	18	25

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

Категории качества	2016 кол-во (шт) из 6744 анкет	2017 кол-во (шт) из 5640 анкет	2018 кол-во (шт) из 5992 анкет	2019 кол-во (шт) из 7207 анкет
	%	%	%	%
Неудобный сервис	1	1	1	1
Не знаю адрес сайта АО "УК ТС"	6	6	3	4
Не хочу тратить время	12	17	18	15
Не умею	22	17	23	24
Нет доступа к интернету	24	20	24	19
Нет возможности	35	39	31	37

Пользуются ли потребители (физические лица) мобильным приложением «УК ТС Личный кабинет»?

Критерии	2019 г
	%
да	57
нет	43

Предложения по работе мобильного приложения:

1. Нет возможности пользоваться приложением потребителям у которых Айфон;
2. При смене квартиросъемщика если новый владелец, давать заявку на удаление через мобильное приложение;
3. Мобильная оплата
4. Добавить уведомление о передачи показаний и оплате за теплоэнергию;
5. Добавить архив платежей и переданных показаний;

* **Причины по которым потребители (физические лица) не пользуются мобильным приложением «УК ТС Личный кабинет»**

Категории качества	2019 кол-во (шт) из 7207 анкет
	%
Неудобный сервис	4
Не хочу тратить время	43
Не умею	31
Нет доступа к интернету	22

Основные причины неудобства в сервисе:

- не скачивается на Айфон;
- нет необходимости занимать место в памяти телефона;
- новому собственнику не возможно зарегистрироваться т.к зарегистрирован прежний владелец квартиры;
- нет доступа установить приложение за границей (РФ, США и т.д).

Достаточно ли информации за услуги по тепловой энергии, отраженной в Едином Платежном документе, доставляемом АО «Казпочта»?

Критерии	2019 г
	%
да	96
нет	4

Основные причины не удобства:

1. Нет лицевого счета;
2. Задержка в разноске;
3. Нет данных об отключении ГВС;
4. Нет разделения суммы за ГВС и отопление;
5. Увеличить шрифт;
6. Оставляют на подоконниках, а не в почтовых ящиках;



* Наиболее частые обращения и пожелания потребителей (физические лица)

Вопросы для рассмотрения

Взять под контроль работу КСК по теплоснабжению домов

Провести проверку внутриквартирных систем на наличие неправильно смонтированных коммуникации

Уменьшить время ожидания по Call-центру

Открыть филиал, а не точку обслуживания в микрорайоне КШТ

Предусмотреть льготы для ветеранов ВОВ и инвалидов

Установить терминал без комиссии в Водоканале или Шыгысэнерготрейде

Взять и внутридомовую систему в свое обслуживание. И тогда разговор о теплоснабжении с потребителем не будет : «Мы только до колодца, а дальше не наше». Будет организация которая напрямую работает с потребителем «от трубы до батареи»

Сравнительная таблица уровня удовлетворенности физических лиц по годам

	2014 г.	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.	2019
	%	%	%	%	%	%
Уровень удовлетворенности и качеством теплоснабжением	97	97	97	98	96	97
Уровень удовлетворенности и качеством обслуживанием	97	99	99	98	97	99



АО «Усть-Каменогорские тепловые сети»

**Результаты
опроса юридических лиц 2019г.**

Индекс удовлетворенности.

Усть-Каменогорск, октябрь 2019 г.

Метод сбора информации

Анкета:

- ▶ Анкета содержала 17 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.

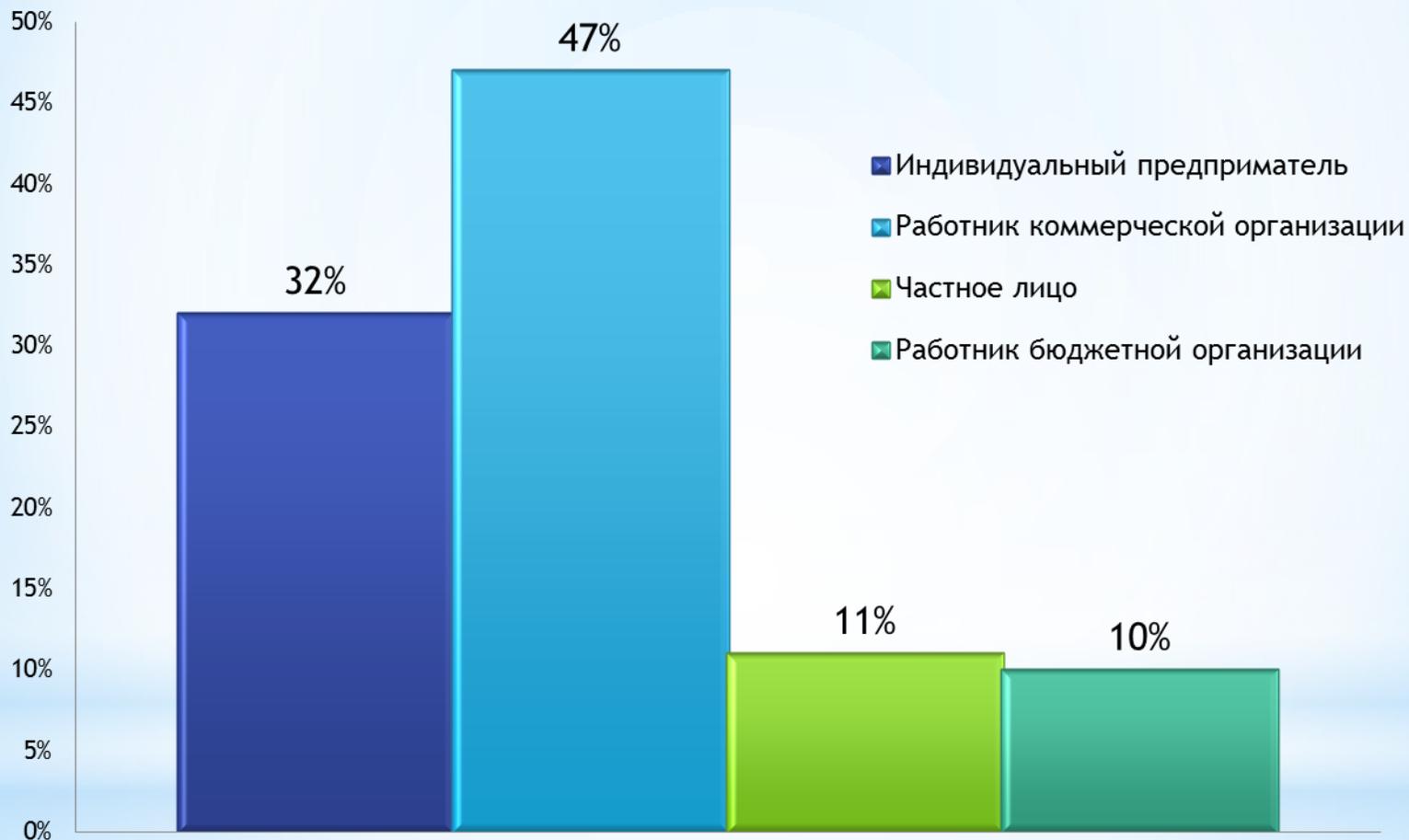


Всего проанкетировано **308** юридических лиц

Анкеты заполнялись в:	Кол-во
В здании АО УК ТС	71
На линии	135
На сайте www.ukteplo.kz	102

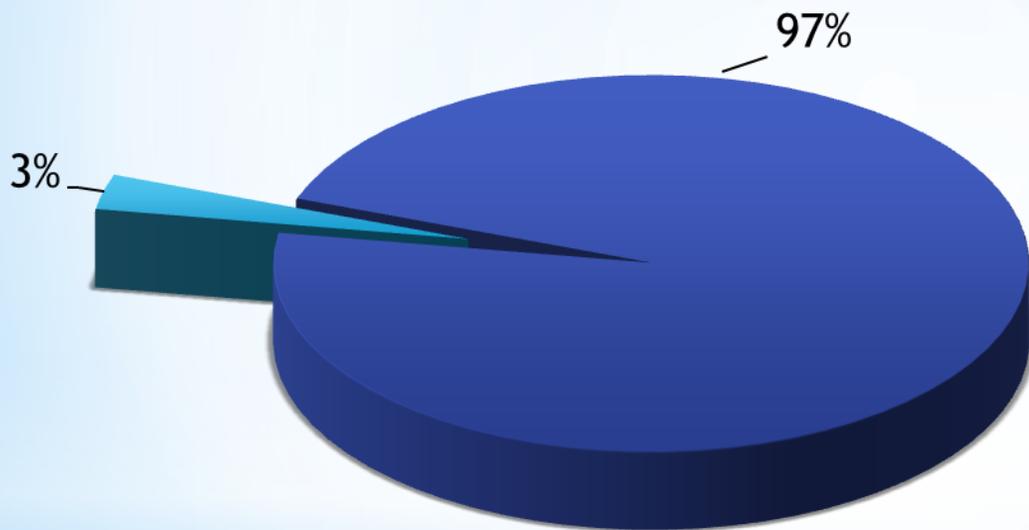
* По сравнению с 2018 годом юридических лиц было проанкетировано на 61 больше

Карта респондентов юридических лиц



97% юридических лиц довольны теплоснабжением своего здания/помещения

■ доволен ■ не доволен



Основные причины недовольства опрошенных потребителей:

- зимой очень холодно, температура еле поднимается выше 10-11 градуса;
- холодно на 1 этаже;
- желательно продлить отопительный сезон, пусть и с небольшой температурой теплоносителя.

Оценка теплоснабжения юридическими лицами по сравнению за пять лет

Категории качества	2015 168 анкет	2016 165 анкет	2017 178 анкет	2018 247 анкет	2019 308 анкет
	%	%	%	%	%
Доволен	92	92	95	98	95
Не в полной мере	7	5	2	-	2
Не доволен	1	3	3	2	3

Причины недовольства юридическими лицами теплоснабжением

Критерии	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	2019 КОЛ-ВО (шт) из 308 анкет
Низкая температура в квартире/помещении	9	9	7	6	10
Высокая температура в квартире/помещении	1	3	0	0	1
Перерывы в отключении теплоснабжения	1	0	0	1	4
Другое (открытый ответ): - Неравномерное распределение отопления по комнатам; - Низкая температура горячей воды;	2	1	1	3	2
Всего	13	13	8	10	17



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

Критерии качества	2015	2016	2017	2018	2019
	ГОД	ГОД	ГОД	ГОД	ГОД
	%	%	%	%	%
Удовлетворительно	94	93	96	98	94
Неудовлетворительно	6	6	3	2	4
Аварийное	0	1	1	0	2

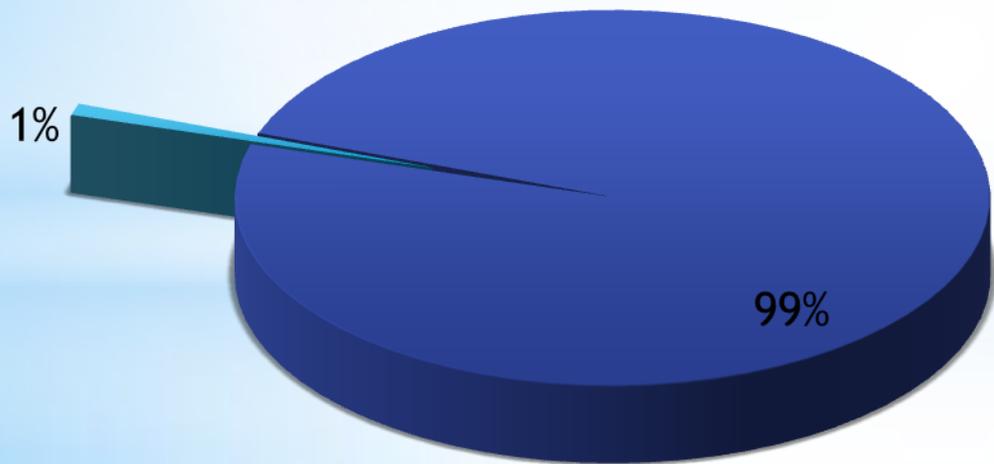


99% опрошенных юридических лиц довольны качеством обслуживания персонала УКТС

■ Доволен ■ Не доволен

Основные причины недовольства опрошенных потребителей:

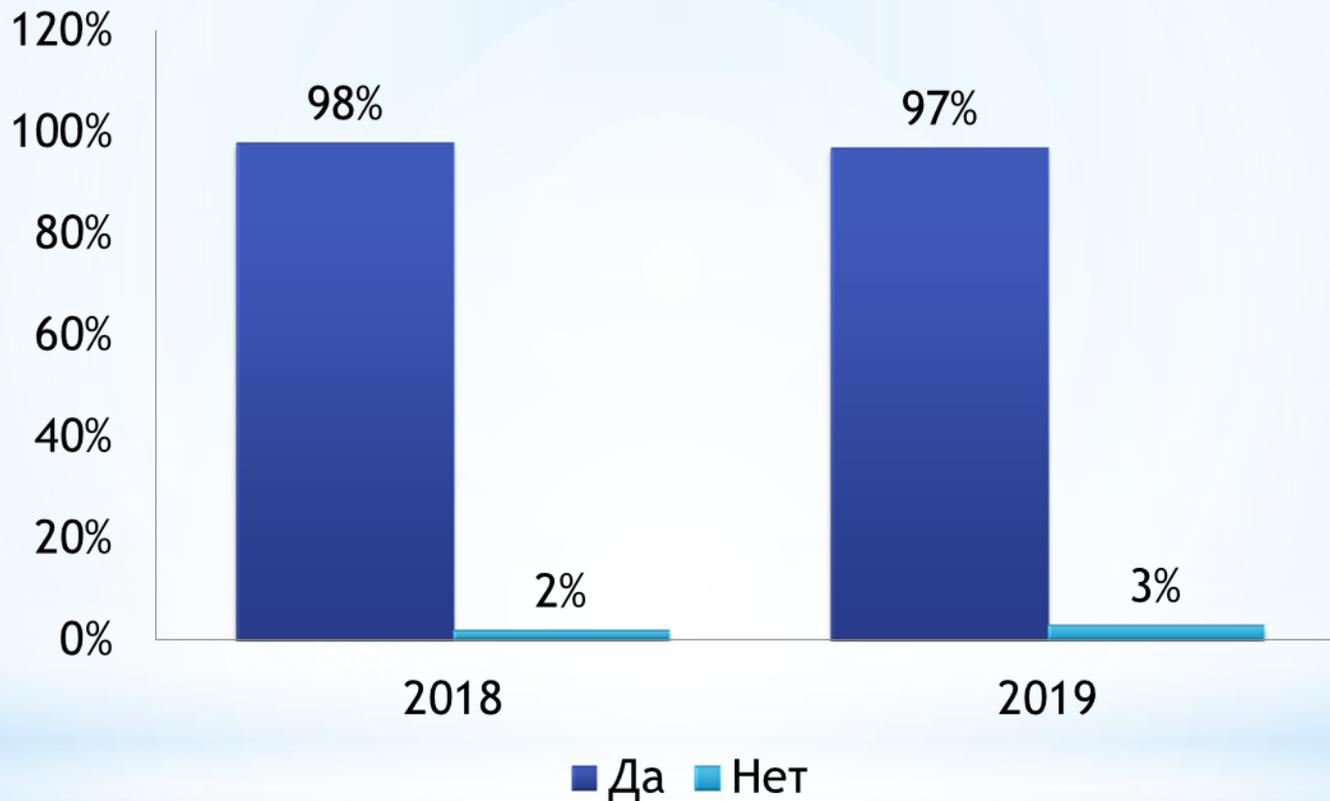
- не могут решить вопрос со своевременным выставлением счетов;
- не дозвониться до колл-центра.



Что не устраивает юридических лиц в качестве обслуживания?

Причины	2015 год	2016 год	2017 год	2018 год	2019 год
Поведение сотрудников	0	0	0	1	1
Обслуживание	1	0	1	0	1
Недостаток информации	1	0	1	0	1
Другое: -сроки рассмотрения обращений и запросов -не дозвониться до колл-центра.	1	1	0	2	4

Довольны ли юридические лица предоставляемыми способами оплаты?





Оценка обслуживания операторов Call-центра юридическими лицами

Критерии оценки	2015 год	2016 год	2017 год	2018 год	2019 год
	%	%	%	%	%
Доволен	91	95	92	94	98
Не доволен	2	3	5	-	2
Не звоню	7	2	3	6	-

Основные причины
недовольства опрошенных потребителей:

- сложно дозвониться до колл-центра, постоянно занято.



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

Критерии	2015	2016	2017	2018	2019
	ГОД	ГОД	ГОД	ГОД	ГОД
	%	%	%	%	%
да	41	67	81	83	100
нет	45	22	14	11	-
иногда	11	10	5	6	-
нет возможности	3	1	0	0	-



Довольны ли юридические лица объемом информации на сайте?

Критерии оценки	2014	2015	2016	2017	2018	2019
	ГОД	ГОД	ГОД	ГОД	ГОД	ГОД
	%	%	%	%	%	%
Доволен	89	98	98	99	100	99
Не доволен	2	2	1	1	-	1
Нет нужной информации:	2	-	1	-	-	-

Пользуются ли потребители (юридические лица) мобильным приложением «УК ТС Личный кабинет»?

Критерии	2019 г
	%
да	73
нет	27

Предложения по работе мобильного приложения:

1. Нет возможности пользоваться приложением потребителям у которых Айфон;
2. Мобильная оплата;

Сравнительная таблица уровня удовлетворенности юридических лиц по годам

	2014 г.	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.	2019 г.
	%	%	%	%	%	%
Уровень удовлетворенности и качеством теплоснабжением	100	98	97	97	98	97
Уровень удовлетворенности и качеством обслуживанием	99	100	99	99	99	99

Сравнительная таблица уровня удовлетворенности всех потребителей по годам

	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.	2019 г.
Средний уровень удовлетворенности	Факт	Факт	Факт	Факт	Факт
Уровень удовлетворенности качеством теплоснабжением	97,5%	97%	97,5%	97%	97%
Уровень удовлетворенности качеством обслуживанием	99,5%	99%	98,5%	98%	99%
Уровень удовлетворенности обслуживания операторами Call-центра	85%	86,5%	89%	94,5 %	97,5%

Сравнительный график среднего уровня удовлетворенности всех потребителей по годам





Спасибо за внимание!

Step 2