

Lielākā daļa SIA "Rīgas ūdens" klientu apmierināti ar uzņēmuma piedāvātajiem pakalpojumiem

SIA "RAIT Custom Research Baltic" veiktajā klientu apmierinātības pētījumā noskaidrots, ka sadarbību ar SIA "Rīgas ūdens" par apmierinošu atzīst lielākā daļa klientu (77%), savukārt apmēram piektā daļa jeb 19% klientu ir ar to pat ļoti apmierināti. Starp dažādām klientu grupām – privātmāju īpašnieki, daudzdzīvokļu māju īpašnieki, pārvaldnieki un apsaimniekotāji, nedzīvojamo telpu (ražotnes, noliktavas, sabiedriskās ēkas, izglītības iestādes, sociālās un kultūras iestādes u.tml.) īpašnieki, pārvaldītāji un apsaimniekotāji – apmierinātības kopējā izvērtējumā nav vērojamas būtiskas atšķirības. Lielākā daļa klientu atzīst, ka uzņēmums nodrošina kvalitatīvus un drošus ūdenssaimniecības pakalpojumus, tas ir drošs un stabils, tā darbinieki veic savus pienākumus godprātīgi, kā arī tas ir atbildīgs pret pilsētvidi un sabiedrību.

Pētījums veikts ar mērķi, noskaidrot klientu apmierinātību ar SIA "Rīgas ūdens" darbību un sniegtajiem pakalpojumiem, kā arī lojalitāti. Šī uzņēmumam bija pirmā pieredze šāda veida pētījumu veikšanā. Aptaujas anketas tika izplatītas visiem SIA "Rīgas ūdens" klientiem, kuru e-pasts bija uzņēmuma rīcībā. Šī pētījuma rezultātus SIA "Rīgas ūdens" ņems vērā, aktualizējot uzņēmuma noteiktās pamatvērtības darbā ar klientiem, definējot pasākumus identificēto problēmu novēršanai, turpinot darbu pie Klientu apkalpošanas standarta aktualizācijas, kā arī izvērtējot klientiem izvirzīto prasību pamatotību un samērīgumu SIA "Rīgas ūdens" iekšējos normatīvajos aktos.

SIA "Rīgas ūdens" klientu lojalitātes indekss ir 69 punkti (no 100), kas ir tikai pavisam nedaudz zemāks kā citiem komunālo pakalpojumu sniedzējiem, kur privāto klientu vidū vidējais indekss ir 72 punkti, bet juridisko – 73 punkti. Tajā pat laikā vairāk nekā pusei (56%) aptaujāto klientu nav bijis ieteikumu SIA "Rīgas ūdens" darbības uzlabošanai. No konkrētiem ieteikumiem visbiežāk piedāvāts ieviest attālināto skaitītāju rādījumu nolasišanu un sakārtot infrastruktūru, kā arī uzlabot attieksmi pret klientiem un samazināt birokrātiju. SIA "RAIT Custom Research Baltic" iesaka pievērst lielāku uzmanību sadarbībai ar daudzdzīvokļu māju apsaimniekotājiem, pārvaldniekiem un īpašniekiem, kuru lojalitāte ir statistiski zemāka.

Dalies:

