

8., 2011. évben mely ügyintézési módot vette igénybe, és mennyire volt elégedett vele?

Telefonon

Cégvezetés 1 2 3 4 5  
Üzemvitel - Ügyelet 1 2 3 4 5  
Ügyfélszolgálati Iroda 1 2 3 4 5  
Számlázás 1 2 3 4 5  
Hátralékkezelés 1 2 3 4 5

Személyesen

Cégvezetés 1 2 3 4 5  
Üzemvitel 1 2 3 4 5  
Ügyfélszolgálati Iroda 1 2 3 4 5

Írásban

Cégvezetés 1 2 3 4 5  
Üzemvitel 1 2 3 4 5  
Vevőszolgálat 1 2 3 4 5

9., Mennyire elégedett az Ügyfélszolgálati Irodában történő ügyintézéssel:

Az Iroda nyitvatartási idejével 1 2 3 4 5

Az Iroda megközelíthetőségével 1 2 3 4 5

Az Iroda külső-belső megjelenésével, kényelmével 1 2 3 4 5

Az ügyintézési idő hosszával, az ügyintézés eredményességével 1 2 3 4 5

Az ügyintézők

udvariasságával, segítőkészségével 1 2 3 4 5

szakértelmével, felkészültségével 1 2 3 4 5

gyors és pontos munkavégzésével 1 2 3 4 5

10., Támogatja-e Ön, egy központi Ügyfélszolgálati Iroda létrehozását:

Önkormányzati tulajdonú szolgáltatók részvételével (Ingatlan bérlet, távhődíj, szemétdíj, vízdíj)

Igen  Nem

Bővebb szolgáltatói kör bevonásával (pl. gáz, áram)

Igen  Nem

11., Összességében milyen kép alakult ki Önben a Tarjánhó Kft. tevékenységéről?

Kiváló  Jó  Közepes  Rossz

**Azonosító adatok:** amennyiben részt kíván venni a nyereménysorsoláson, kérjük, töltsse ki!

**NEV:**.....

**Hőközpont azonosító:\***.....

**Felhasználó azonosító:\*\* P**.....

**CÍM:** .....

**Telefonszám:**.....

**E-mail cím:**.....

**Elszámolási mód:** ISTA  Légm<sup>3</sup>

**Egyéb adatok:**

A háztartás létszáma:

Rendszeres jövedelemmel (nyugdíj, munkabér) rendelkezők száma:

Jövedelmi helyzet értékelése (1 – 5):

A \*-al jelölt adatok a távhődíj számlán megtalálhatóak!

**Közérdekű információk**

**Tarjánhó Kft. központja:**

Salgótarján, Salgó út 52.

Telefon: • 520-220, • 520-225

Fax: • 520-226

Vevőszolgálati osztályvezető: • 520-228

**Ügyfélszolgálati Iroda**

Cím: Salgótarján, Március 15. út 20.

Telefon: • 511-165, • 511-166

E-mail: [vevoszolg@tarjanho.hu](mailto:vevoszolg@tarjanho.hu)

Honlap: [www.tarjanho.hu](http://www.tarjanho.hu)

Ügyfélfogadás: hétfő: • 8-20 óráig

kedd: • 8-14 óráig

szerda/csütörtök: • 8-16 óráig

péntek: • 8-14 óráig

Felhívjuk kedves Fogyasztóink figyelmét, hogy 2011. december 22-31. között ügyfélfogadásunk SZÜNETEL!

# Mi adunk a véleményére!

Fogyasztói  
elégedettség  
mérés  
2011.



Kérdőív

TARJÁNHÓ  
Szolgáltató- Elosztó Kft.

Környezetbarát energiánk  
az ön szolgálatában!

## Tisztelt Felhasználónk!

A Tarjánhő Kft. szolgáltatásával, kiemelten vevőszolgálati munkájának megítélésével kapcsolatban, kíváncsiak vagyunk az Ön véleményére, ezért kérjük, válaszoljon az alábbi kérdéseinkre!

A kérdőívet **2012. január 16-ig** díjmentesen küldheti vissza társaságunk postacímére, illetve bedobhatja az Ügyfélszolgálati Irodában kihelyezett gyűjtőládába.

2011. évi Fogyasztói elégedettség felmérésünkhöz nyereményjáték is kapcsolódik. Azon felhasználóink között, akik hiánytalanul kitöltik a kérdőívet, és legkésőbb 2012. január 16-ig visszajuttatják a Tarjánhő Kft. részére, az alábbi nyereményeket sorsoljuk ki:

- 5 db 10 000 Ft értékű távhődíj jóváírás
- 20 db 5 000 Ft értékű távhődíj jóváírás
- 20 db 1 000 Ft értékű távhődíj jóváírás

A nyereménysorsolásra 2012. január 25-én kerül sor a 2012. január 16-ig beérkezett, hiánytalanul kitöltött, névvel és címmel ellátott kérdőívek részvételével! A nyerteseket telefonon értesítjük, valamint a nyereményjegyzéket kifüggesztjük Ügyfélszolgálati Irodánkban, illetve közzétesszük honlapunkon.

A **nyereményeket (távhődíj jóváírás)** a 2012. február havi számlákban érvényesítjük. Ne feledje: **MI ADUNK A VÉLEMÉNYÉRE!** Kérjük, töltsé ki és küldje vissza kérdőívünket! Segítő együttműködését köszönjük!

*A válaszadás önkéntes!*

Kérjük, hogy válaszát **1 – 5 osztályzattal** értékelje!

### 1., Mennyire elégedett Salgótarjánban az alábbi szolgáltatások színvonalával:

Áramszolgáltatás	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Postai szolgáltatás	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Távhőszolgáltatás	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Telefonszolgáltatás	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tömegközlekedés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vízszolgáltatás	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 2., Mennyire elégedett a városi cégek szolgáltatásainak színvonalával:

Létesítmény és Sport NKft.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Salgó - Vagyon Kft.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
St.-i Városi TV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
St.-i Közművelődési NKft.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarjánhő Kft.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vízmű Kft.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Városgazdálkodási Kft.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 3., Mennyire elégedett a távhőszolgáltatás alábbi jellemzőivel:

Szolgáltatási szünetek előfordulása

1  2  3  4  5

A szolgáltatás közműveinek (vezetékrendszerének) biztonsága

1  2  3  4  5

A szolgáltatás minőségének egyenletessége

1  2  3  4  5

A szolgáltatás - hagyományos fűtési időszaktól (okt. 15. - ápr. 15.) független igénybevételének lehetősége

1  2  3  4  5

### 4., Mennyire elégedett a távhőszolgáltatás mérésével, számlázásával, díjfizetési módjával:

A hőszolgáltatás mérésével- elszámolásával

1  2  3  4  5

A számla pontosságával, megbízhatóságával

1  2  3  4  5

A számla érthetőségével

1  2  3  4  5

A távhőszolgáltatási átalány díjfizetési móddal

1  2  3  4  5

### 5., Mennyire elégedett a Tarjánhő Kft.-nél alkalmazott HÁTRALÉK beszédési módszerekkel:

Tájékoztató levél, többszöri írásbeli felszólítás

1  2  3  4  5

Telefonos felszólítás, folyamatos személyes kapcsolattartás

1  2  3  4  5

A díjhátralék részletekben történő megfizetésének lehetősége

1  2  3  4  5

Ismételt fizetési egyezségkötési lehetőség

1  2  3  4  5

Költség és kamatmentes „Tartozásrendezési Akció”

1  2  3  4  5

Szociális alapú egyedi fizetési megállapodás

1  2  3  4  5

Humánus hozzáállás, segítőkészség

1  2  3  4  5

Személyes tapasztalatom: Van  Nincs

### 6., Mennyire elégedett a Tarjánhő Kft „Akcióival”, a hátralék mentes fogyasztók elismerésével:

A hátralékkal nem rendelkező felhasználók jutalmazása

1  2  3  4  5

„Alapdíj bónusz” akció

1  2  3  4  5

Elismerte már más szolgáltató a pontos díjfizetését?

Igen  Nem

Ha igen, mely szolgáltató:.....

### 7., Mennyire elégedett a szolgáltató által nyújtott tájékoztatással:

A szolgáltatási díjakról

1  2  3  4  5

A Távhőszolgáltatási átalány díjfizetési módról

1  2  3  4  5

A költségszétők leolvasási időpontjáról

1  2  3  4  5

Tartozásrendezési lehetőségekről

1  2  3  4  5

Nyeremény akciókról

1  2  3  4  5

Hírlevél tartalmával, megjelenési gyakoriságával

1  2  3  4  5