

## Vyhodnotenie dotazníkového prieskumu

Naša spoločnosť v snahe skúmať potreby svojich zákazníkov uskutočnila dotazníkový prieskum spokojnosti odberateľov s poskytovanými službami s cieľom identifikovať nedostatky a prednosti v dodávkach tepla na vykurovanie a prípravu teplej vody.

V rámci prieskumu sme ako výberovú skupinu oslovili 60 odberateľov tepla. Opýtaní tak ako v predchádzajúcom období hodnotili v predloženom dotazníku 4 základné parametre:

1. Komunikácia so zástupcami (zamestnancami) spoločnosti MeT Šaľa
2. Flexibilita dodávok tepla
3. Flexibilita dodávok teplej vody
4. Spokojnosť s funkčnosťou domových odovzdávacích staníc

Okrem pridelenia známky 1 – 5 každému parametru (1 – výborná, 2 - dobrá, 3 – dostatočná, 4 – slabá, 5 – nedostatočná) mohol respondent uviesť svoje pripomienky, poznámky, prípadne námety na zlepšenie. Túto možnosť však využila len veľmi malá časť opýtaných. Celková návratnosť zaslaných dotazníkov predstavovala 62 %.

Výsledkom prieskumu bola dosiahnutá priemerná známka 2 a hodnotenie jednotlivých parametrov uvádza tabuľka.

### Vyjadrenie spokojnosti za r. 2008 v %

Úroveň spokojnosti	Komunikácia	Dodávka tepla	Dodávka teplej vody	Spokojnosť s DOS
výborná	48,6	29,7	29,4	35,1
dobrá	43,2	56,8	61,8	59,5
dostatočná	8,1	13,5	5,9	2,7
slabá	0,0	0,0	2,9	2,7
suma	100	100	100	100

Vo väčšine prípadov môžeme konštatovať výbornú a dobrú spokojnosť s hodnotenými oblasťami.

V dotazníkoch okrem zodpovedania základnej časti 8 odberateľov uviedlo aj svoje pripomienky k dodávkam tepla, na ktoré reagujeme :

### 1. teplo aj TÚV dostávame cez vonkajšie rozvody a konečný spotrebiteľ dostáva veľa krát iba vlažnú vodu

#### reakcia MeT:

V poslednej dobe máme skúsenosti so značne zaneseným potrubím v rámci sekundárnych rozvodov v bytových domoch. Problematika vnútorných rozvodov je v rukách spoločenstva vlastníkov bytov, prípadne správcu, preto tento problém naša spoločnosť ovplyvniť nemôže.

### 2. presne dodržiavať harmonogram dodávok tepla

#### reakcia MeT:

Pre presné dodržanie harmonogramu dodávok tepla je nevyhnutné nahlásiť vaše požiadavky v dostatočnom predstihu a správne ich definovať. Požiadavky ohľadom zmeny dodávok tepla môže nahlásiť iba predseda spoločenstva, správca, prípadne iné poverené osoby. Žiadosť o zmenu harmonogramu dodávok tepla môžu zaslať poštou na našu adresu alebo mailom priamo obchodnému manažérovi, p. Sliškovej, na [sliskova@metsala.sk](mailto:sliskova@metsala.sk).

- 3. pri odpočte stavu merača tepla v DOS prizvať zástupcu (predsedu samosprávy) v danom bloku**  
reakcia MeT:  
Odpočty stavov meračov neprebiehajú fyzicky v priestore, kde je situovaná domová odovzdávacia stanica. Odpočet dát sa uskutočňuje diaľkovým prenosom priamo do počítača energetika. Správca a ďalšie oprávnené osoby majú však kedykoľvek možnosť odčítať stav meračov a porovnať s fakturovanými údajmi.
- 4. pokračovať v tomto trende bez zvýšenia cien**  
reakcia MeT:  
Problematika ceny tepla priamo súvisí s vynaloženými nákladmi spoločnosti a zároveň podlieha regulácii zo strany Úradu pre reguláciu siet'ových odvetví. Nakoľko sa na výrobe tepla podieľa ako palivo výlučne zemný plyn, variabilná zložka ceny tepla vychádza najmä z jeho ceny. Výsledná cena tepla teda zohľadňuje cenový vývoj všetkých vstupov do výroby tepla. Naša spoločnosť sa aktuálne snaží riešiť zmenu palivovej základne na geotermálnu energiu.
- 5. požiadavka využívania alternatívnych zdrojov energie a zníženie nákladov na kúrenie a TÚV**  
reakcia MeT:  
V súčasnosti naša spoločnosť pripravuje realizáciu geotermálneho vrtu s cieľom znížiť závislosť od dodávok zemného plynu, znížiť variabilnú zložku ceny tepla a v konečnom dôsledku znížiť vypustené emisie do ovzdušia.
- 6. po ukončení vykurovacieho obdobia, keď sa to zatiaľ nepokazí ešte viac, prosím o výmenu tesnenia na všetkých spojoch domovej odovzdávacej stanice tepla**  
reakcia MeT:  
Po prehliadke domovej odovzdávacej stanice tepla u odberateľa neboli zistené žiadne závažné nedostatky. Nebola teda nutná výmena tesnenia, ale zabezpečí sa odstránenie vodného kameňa na nátrubkovom odvzdušňovacom ventile.
- 7. veľmi vysoká cena za dodávku tepla**  
reakcia MeT:  
viď komentár k bodu 4
- 8. na vyšších poschodiach tečie TÚV až po vypustení väčšieho množstva vody, ktorá je studená**  
reakcia MeT:  
Tento problém je pravdepodobne spôsobený zanesením potrubia na teplú vodu. Prečistením alebo výmenou potrubia na TÚV sa dosiahne cirkulácia teplej vody a tým aj okamžitá dodávka teplej vody po otvorení vodovodnej batérie (viď. aj bod 1).

V prípade, ak ste neboli oslovení v rámci tohto dotazníkového prieskumu a máte nejaký návrh, podnet alebo pripomienku ku kvalite dodávaného tepla, pokojne nám ju adresujte na MeT Šaľa, spol. s r.o., Partizánska 20, 927 01 Šaľa, prípadne mailom [chromekova@metsala.sk](mailto:chromekova@metsala.sk), telefonicky na čísle 031/770 36 46 alebo môžete priamo zadať Váš dotaz na našu web stránku [www.metsala.sk](http://www.metsala.sk). (V prípade porúch kontaktujte dispečing 24 hodín denne na t.č. 031/770 41 15).

Na záver by sme chceli poďakovať všetkým odberateľom, ktorí sa zapojili do nášho prieskumu spokojnosti. Tešíme sa na ďalšiu spoluprácu.

kolektív MeT Šaľa, spol. s r.o.