

**Příloha č.13 přehled tiskových zpráv za 4.Q 2012**

## **Severočeské vodovody a kanalizace mají spokojené zákazníky**

Teplíce, 2. listopadu 2012

Vysokou spokojenost s úrovní služeb ukázal poslední telefonický průzkum spokojenosti, který pro Severočeské vodovody a kanalizace a.s., (SČVK) provedla nezávislá výzkumná agentura IBRS - International Business and Research Services s.r.o. Výzkumu se zúčastnilo 700 respondentů z Ústeckého a Libereckého kraje z řad majitelů rodinných domů, správců bytových domů či bytových družstev, průmyslových zákazníků a firem.

„Celkem je se službami, které nabízejí SČVK, spokojeno 96 % respondentů, což je nad úrovní dlouhodobého průměru trhu podobných segmentů, který dosahuje 88 %. Vysoká spokojenost je především u bytových družstev a firem shodně 98 %. Velký nárůst spokojenosti o celých 6 % oproti loňskému roku byl zaznamenán i u individuálních zákazníků“, uvedla Iveta Kardianová tisková mluvčí SČVK.

### **Výzkum potvrdil profesionalitu zaměstnanců společnosti**

98 % respondentů, kteří přišli do kontaktu se zaměstnanci SČVK, je spokojeno s jejich profesionálním přístupem. S chováním a vystupováním odečítače vodoměru je spokojeno dokonce celých 99 %. Agentura IBRS provádějící výzkum zde zaznamenala nárůst spokojenosti u segmentu domácností +3 % a bytových družstev +2 %.

### **Kvalitní pitná voda severu Čech opět bodovala**

Zákazníci vyjádřili svou spokojenost i s kvalitou dodávané pitné vody 93 %. S tím souvisí i nárůst pití vody z kohoutku o 5 % zejména v segmentu domácností. Vodu z kohoutku používá ke konzumaci 91 % oslovených zákazníků. Tyto výsledky odpovídají tomu, že na podporu pití vody z vodovodu SČVK organizují řadu aktivit. Nejúspěšnější z nich je projekt Čerstvá kohoutková? Stačí říct!, který se snaží o návrat kohoutkové vody zpět do našich restaurací. Do projektu se za 3 roky zapojilo na severu Čech 133 restaurací. Seznam restaurací mohou zájemci najít na webu [www.kohoutkova.cz](http://www.kohoutkova.cz).

### **Spokojenost s plynulostí dodávky vody je téměř 100 %**

V rámci průzkumu měli zákazníci možnost vyjádřit se k plynulosti dodávek vody. **Plných 99 % respondentů je s plynulostí dodávky vody spokojeno.** K nárůstu spokojenosti došlo i u segmentu bytových družstev o 3 %.

### **Roste důraz na moderní způsoby komunikace**

SČVK provozují v rámci svého působení 16 zákaznických center, kde si zákazníci mohou osobně vyřídit své požadavky. Spokojenost s vyřízením požadavku na zákaznickém centru vyjádřilo 95 % respondentů, kteří v roce 2012 navštívili jedno z center společnosti.

Zákazníci se mohou na společnost obrátit i prostřednictvím zákaznické linky. Spokojenost s vyřízením požadavku po telefonu vyjádřilo 89 % respondentů.

Zákazníci měli možnost ohodnotit i množství informací, které se jim dostává. S dostatkem informací i jejich kvalitou jsou nejvíce spokojeni zástupci bytových družstev 84 %.

Preference jednotlivých způsobů poskytování informací se liší podle segmentů. U individuálních

zákazníků se preferovaný způsob odvíjí od věku a vzdělání respondentů – mladší, a s vyšším

vzděláním preferují elektronickou formu komunikace (internet, SMS, e-mail), naopak starší upřednostňují tradiční formy - zejména brožury a letáky.

Severočeské vodovody a kanalizace, a.s. jsou druhou největší vodohospodářskou společností v ČR. Délkou provozovaných sítí představují největší společnost v zemi. Společnost poskytuje komplexní servis v oblasti výroby a dodávky pitné vody a následného odkanalizování a čištění odpadních vod. Zásobuje 1,1 mil. obyvatel na území Libereckého a Ústeckého kraje. Prostřednictvím dceřiné společnosti provozuje tyto služby i v oblasti Sokolovska. Společnost má 1734 zaměstnanců a provozuje 69 úpraven pitné vody a 222 čistíren odpadních vod. Je na špičce v implementaci moderních technologií pro úpravu a čištění vody. Zásadní důraz klade společnost na spokojenost zákazníků a úsporu času při vyřizování jejich požadavků. Jako první v ČR zavedla call centrum. Kvalitní služby zajišťuje i certifikace dle normy jakosti EN ISO 9001. Společnost zajišťuje i řadu dalších činností, zejména projekční a inženýrské činnosti pro průmyslové zákazníky i zákazníky z řad municipalit, dále průmyslový outsourcing, nebo realizaci vodohospodářských staveb „na klíč“, provádění laboratorních analýz a další činnosti.

Společnost Severočeské vodovody a kanalizace, a.s. je členem skupiny Veolia Voda, která je největší společností na českém vodohospodářském trhu na municipální i průmyslové úrovni. Zásobuje 4 mil. obyvatel a má celkem přes 6 000 zaměstnanců.