

## 2020. évi Ügyfél-elégedettség felmérés a kecskeméti távhőszolgáltatásról

### Tisztelt Partnerünk!

Szolgáltatásaink folyamatos fejlesztése és minőségének javítása megkívánja, hogy minél jobban ismerjük Fogyasztóink, Felhasználóink véleményét. Ennek érdekében arra kérjük, legyen a segítségünkre az alábbi néhány kérdés megválaszolásával!

### Közreműködését előre is köszönjük!

A kitöltött nyomtatványt **névvel és címmel ellátva 2020. november 30-án éjfélig** kérjük, hogy juttassa el társaságunk címére (6000 Kecskemét, Akadémia krt. 4.), illetőleg dobja be a cég főbejárata mellett elhelyezett postaládába! A nyomtatvány kitölthető a [www.termostar.hu](http://www.termostar.hu) honlapunkon is.

Azok között, akik kitöltik a **kérdőívet**, és a fenti határidőig eljuttatják hozzánk, **értékes ajándékot** is kisorsolunk!

### Az ügyfélszolgálati tevékenység értékelése:

#### Értékelés:

**1 (Nem elfogadható), 2 (Éppen elfogadható), 3 (Közepes), 4 (Jó), 5 (Megfelelő) 6 (Kiváló)**

**Kérjük véleményét a megfelelőnek tartott négyzetben X-jellel jelölje!**

	Kevésbé elégedett			Nagyon elégedett			Nincs tapasztalatom
	1	2	3	4	5	6	
1. Mennyire elégedett az ügyintézés gyorsaságával?							
2. Mennyire elégedett a kapott információk hasznosságával?							
3. Mennyire elégedett a kapcsolattartás minőségével, az ügyintéző magatartásával?							
4. Mennyire elégedett az ügyintéző szakmai felkészültségével?							
5. Mennyire elégedett az esetleges várakozási idő hosszával?							
6. Mennyire elégedett az ügyfél fogadótér kialakításával?							
7. Mennyire elégedett a kapott hírlevelekkel, tájékoztató anyagainkkal?							
8. Mennyire elégedett az elérhetőségeinkkel?							

Ön szerint milyen területen kellene fejlődünk? Megjegyzés, egyéb észrevétel:

**Kérjük, fordítson!**

## A szolgáltatások minőségének értékelése:

### Értékelés:

1 (Nem elfogadható), 2 (Éppen elfogadható), 3 (Közepes), 4 (Jó), 5 (Megfelelő) 6 (Kiváló)

Kérjük véleményét a megfelelőnek tartott négyzetben X-jellel jelölje!

	Kevésbé elégedett			Nagyon elégedett			Nincs tapasztalatom
	1	2	3	4	5	6	
1. Mennyire elégedett a fűtés szolgáltatásunkkal?							
2. Mennyire elégedett a használati melegvíz szolgáltatásunkkal?							
3. Mennyire elégedett a hibaelhárítás, szerelés gyorsaságával?							
4. Mennyire elégedett a kapcsolattartással, munkatársunk magatartásával?							
5. Mennyire elégedett a szerelő munkatársaink szakmai felkészültségével, segítőkészségével?							
6. Mennyire elégedett az általunk vállalt teljesítési határidők betartásával?							
7. Mennyire elégedett a tájékoztatás megfelelőségével?							
8. Mennyire elégedett az elvégzett munka minőségével?							

Ön szerint milyen területen kellene fejlődnünk? Megjegyzés, egyéb észrevétel:

Ha egyéni, konkrét észrevétele van, amely kivizsgálást igényel, illetve választ is szeretne kapni, kérjük, külön levélben juttassa el a TERMOSTAR Kft. címére, az Akadémia krt. 4. sz. alá vagy az [ugyfelszolgalat@termostar.hu](mailto:ugyfelszolgalat@termostar.hu) címre!



Hozzájárulok ahhoz, hogy a lent megadott személyes adataimat a KECSKEMÉTI TERMOSTAR Hőszolgáltató Kft. (6000 Kecskemét, Akadémia krt. 4.) az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 rendelete (a továbbiakban GDPR) valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 2011. évi CXII. törvény alapján kezelje, illetve e-mailben, levélben, telefonon/üzenőprogrammal, elérhetőségeimen személyre szabott módon kapcsolatba lépjen velem, a megvalósulásához szükséges mértékben és ideig felhasználja, és értesítést küldjön részemre azokkal kapcsolatban.

Név: ..... Lakcím: .....

E-mail: ..... Tel : .....(javasolt a megadása)

TERMOSTAR ügyfél azonosító (a számla első oldalán, a név alatti bekeretezett részben található, T betűvel kezdődik és 5 számjegyű):T.....

**Kérjük a kitöltött nyomtatványt részünkre szíveskedjék visszajuttatni!**

**Köszönjük!**

**KECSKEMÉTI TERMOSTAR Hőszolgáltató Kft.**