



# AS Pärnu Vesi Kliendirahulolu uuring

November 2019

# AS Pärnu Vesi kliendirahulolu uuring

Uuringu raames selgitati kliendirahulolu lõpptarbijate, äriklientide ja korteriühistute ning eraklientide rühmades.

Käesolevas materjalis esitatakse tulemused järgmiselt

- **Kokkuvõte** – alates slaidist 3
- **Lõpptarbijad** – alates slaidist 8
- **Ärikliendid ja korteriühistud** – alates slaidist 21
- **Erakliendid** – alates slaidist 47



# KOKKUVÕTE

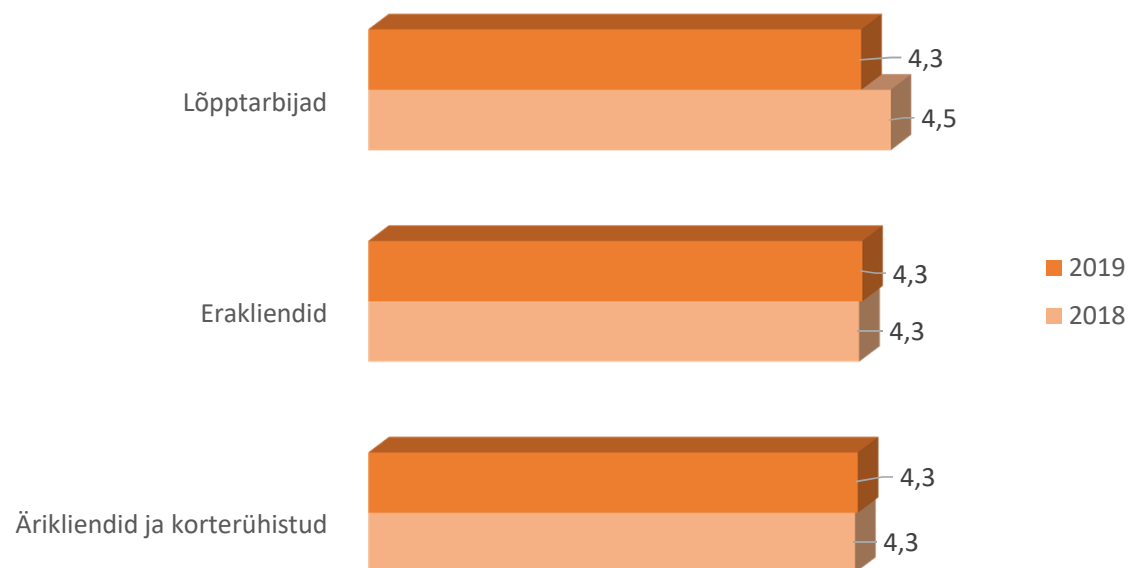


# Kõik rahulolu indeksid

## 3 kliendirühma rahulolu üldindeksid

- Järgmistel slaididel esitatakse need tulemused, millest üldised rahulolu indeksid kujunesid

Pärnu Vesi üldine rahulolu indeks – kõigi kolme sihtrühma üldise rahulolu indeksi keskmine



# Lõpptarbijad

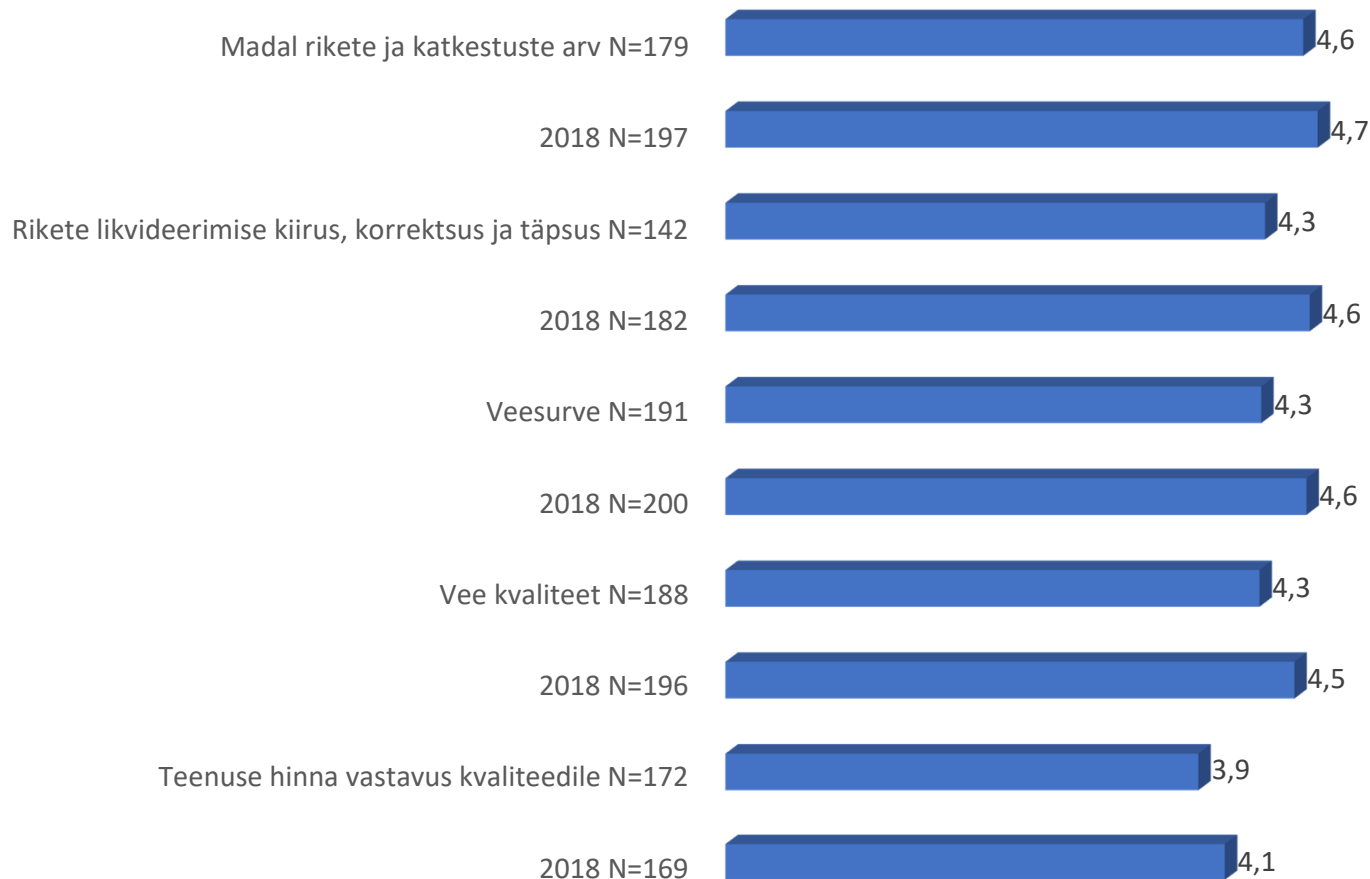
Rahulolu üldindeksi languse põhjused

Rahulolu kõigi teenuse komponentidega on 0.1 – 0.3 punkti madalam kui 2018.

Samas ei ole komponentide pingerida rahulolu järgi muutunud, ehk tegu on üsna ilmselt küsitlusmeetodi muutuse mõjuga (vt slaid 9 tulemuste võrreldavus 2018 uuringuga).

Seega tuleks neid tulemusi käsitleda teatavas mõttes uue etalonina ja otsesest rahulolu langusest rääkida ei saa.

Kui rahul olete AS Pärnu Vesi teenuse kvaliteedi järgmiste aspektidega?  
Keskmine pall



# Ärikliendid ja korteriühistud

- Keskmised rahulolu hinnangud enamikele vaadeldud teenuse valdkondadele on võrreldes 2018 aastaga kas samad või 0,1 palli paremad.
- Vaid rahulolu konkreetsete küsimuste lahendamiseks on 0,1 palli madalam kui 2018 aastal.
- Korteriühistute hinnangud on paremad kui ettevõtete omad ning see kajastub ka rahulolu üldindeksis.
- Kui korteriühistute rahulolu üldindeks on 4,4 p ning see võrreldes eelmise aastaga paranes, siis ettevõtete rahulolu üldindeks on 4,1 palli ning see võrreldes eelmise aastaga langes.

Rahulolu teenuse eri valdkondadega



Rahulolu üldindeks



Rahulolu üldindeks äriettevõtete ja korteriühistute vahel



■ Korteriühistu ■ Ettevõtte

# Erakliendid

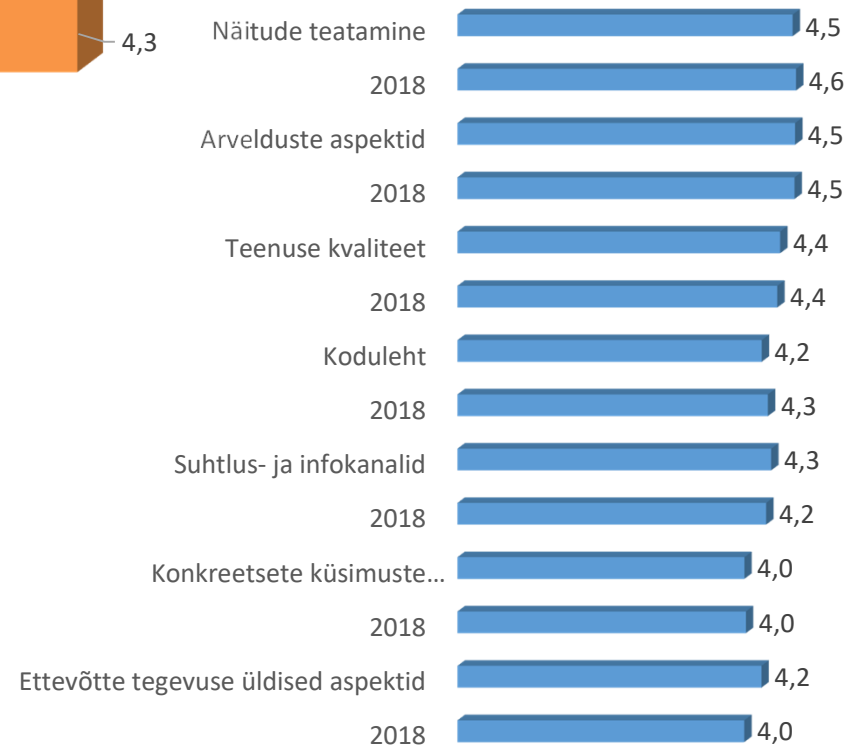
Rahulolu teenuse eri valdkondadega ja üldine rahulolu indeks

- Eraklientide üldine rahulolu indeks jäi samaks (4.3 palli)
- Rahulolu paranes ettevõtte tegevuse üldiste aspektidega ning suhtlus- ja infokanalitega
- Rahulolu veidi langes näitude teatamisega ja kodulehega

## Üldine rahulolu indeks



## Rahulolu teenuse eri valdkondadega





# LÕPPTARBIJAD

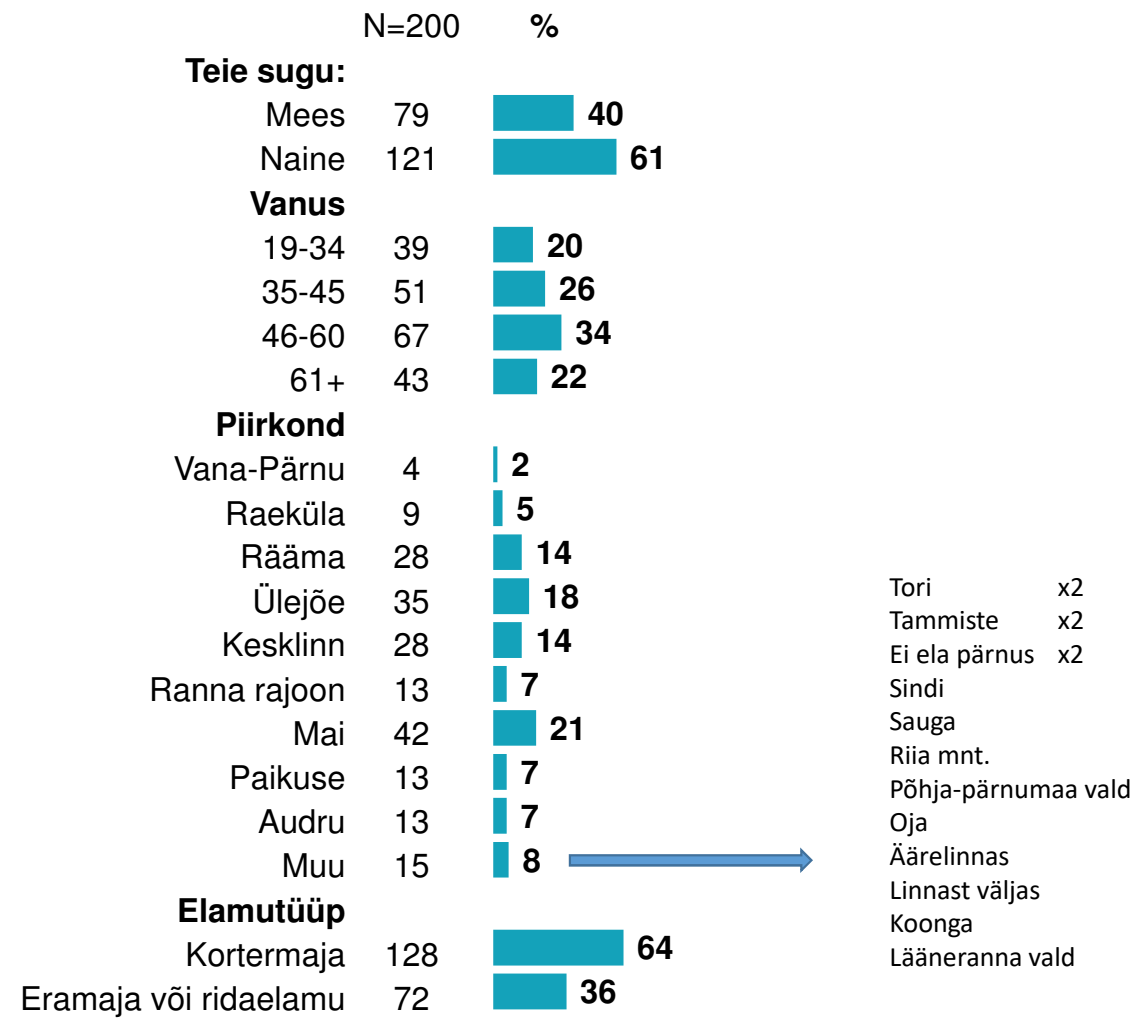




## Lõpptarbija. Uuringu taust

- **Tellija** – AS Pärnu Vesi
- **Küsitlusperiood** – 15. oktoober – 15. november
- **Küsitlusmeetod** – veebiküsitlus uuringuteks eelvärvatud elanikkonna paneelide raames (kasutati kahte erinevat paneeli). 2018 aastal viidi see uuringuosa läbi telefoniküsitluse meetodiga
- **Valimi alus** – juhuvalik. Pärnu linna ning lähiümbruse elanikkond
- **Valim** – N=200
- **Eesmärk** – selgitada lõpptarbijate (ei oma otselepingut teenusepakkujaga) rahulolu AS Pärnu Vesi teenusega
- **Tulemuste võrreldavus 2018 aasta uuringuga** – küsimustikes muutusi ei olnud, mistõttu on tulemused otseselt võrreldavad. Valimi profiili väike erinevus naiste ja 46-60 aastaste suunas (vt järgmine slaid) võib hinnangutele mõningast mõju avaldada, kuid selle mõju iseloom ei ole kindel. Enam võib tulemuste erinevuses olla telefoniküsitluselt veebiküsitlusele ülemineku mõju. Veebiküsitluste puhul on teada, et hinnangud toodetele ja teenustele on alati kriitilisemad kui telefoniküsitlustes. Kuna uuringu äriklientide ja eraklientide osad viiakse läbi veebiküsitlusena, siis oli otstarbekas minna ka lõpptarbijate küsitluses üle veebiküsitlusele.

# Lõpptarbija. Valimi profiil



Võrreldes 2018 aasta uuringuga, on käesoleva uuringu valimis veidi enam naisi ning 46-60 aasta vanuseid vastajaid.

Piirkonna lõikes on seekordses valimis veidi enam Paikuse ja „muu“ äärelinna vastajaid. Ülejäänud piirkondade erinevus võrreldes 2018 aasta uuringu proportsioonidega on kuni 3% punkti

# Lõpptarbijad

Üldine rahulolu skaalal 1-2-4-5

- Vastajate arv 189 tähendab, et 11 vastajat kasutas varianti „ei oska öelda“
- Nagu näeme, on üldine rahulolu 0.2 palli madalam kui 2018 ning meie hinnangul on see seotud veebiküsitluste kriitilisema vastuste mustriga.

Tuginedes oma senistele kogemustele AS-ga Pärnu Vesi, kui rahul olete üldiselt ettevõtte vee- ja kanalisatsiooniteenustega?



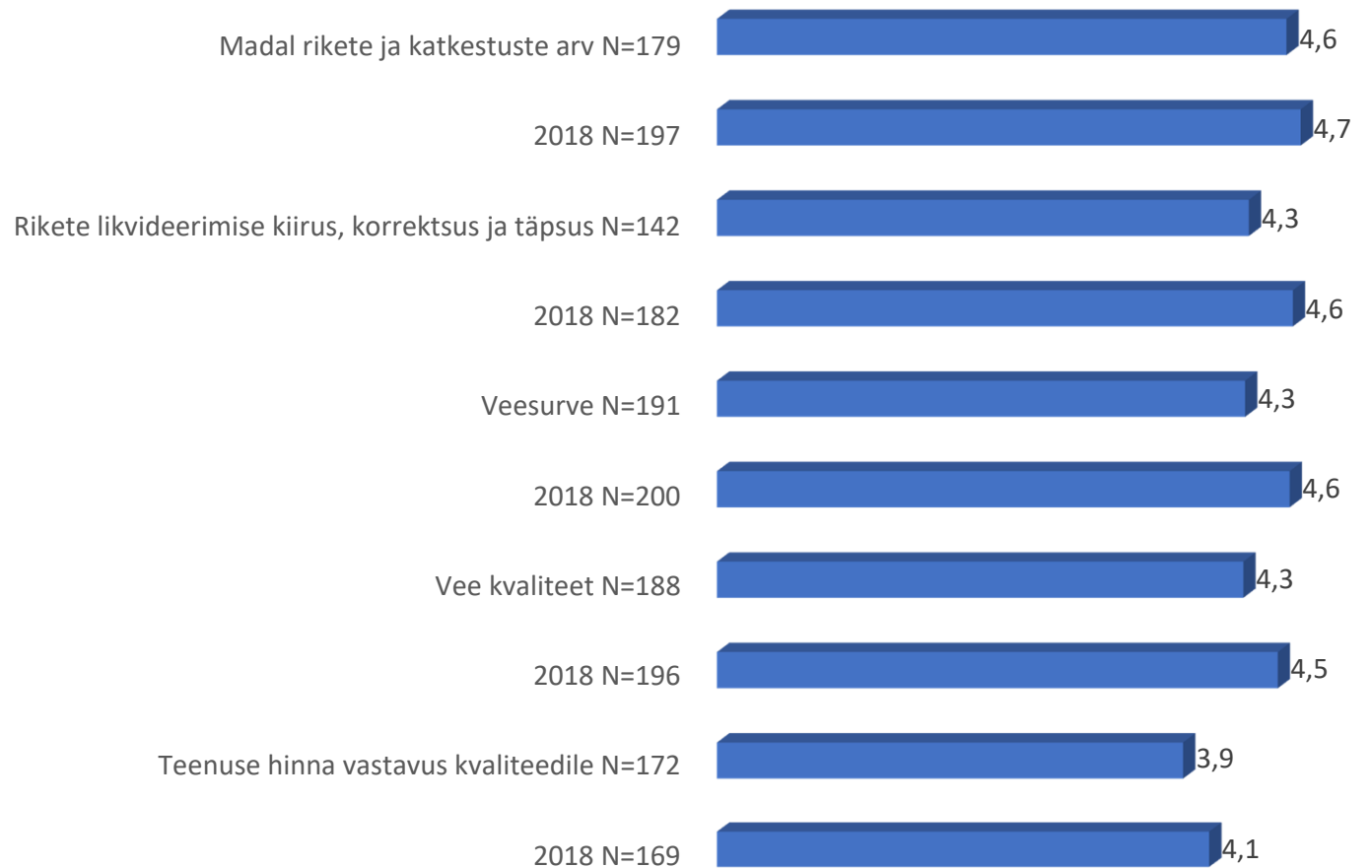
# Lõpptarbijad

Rahulolu teenuse kvaliteedi erinevate aspektidega

Kõigil juhtudel kui vastajate arv on alla 200, on ülejäänud kasutanud „raske öelda“ varianti

- Nagu näeme, on rahulolu kõigi teenuse komponentidega 0.1 – 0.3 punkti madalam kui 2018. samas ei ole komponentide pingerida rahulolu järgi muutunud, ehk tegu on üsna ilmselt küsitlusmeetodi muutuse mõjuga.
- Endiselt ollakse enim rahul madala rikete ja katkestuste arvuga ning kõige vähem rahul teenuse hinna vastavusega kvaliteedile (see on tüüpiline muster)

Kui rahul olete AS Pärnu Vesi teenuse kvaliteedi järgmiste aspektidega?  
Keskmine pall



## Lõpptarbijad

Indeksis on arvestatud nii üldise rahulolu keskmist palli kui keskmist palli rahulolu teenuse eri aspektidega

Eelnevast tulenevalt on 0.2 palli madalam kui 2018 aastal ka lõpptarbijate üldine rahulolu indeks ning selle muutuse võib omistada küsitlusmeetodi mõjule.

## Üldine rahulolu indeks



# Lõpptarbija

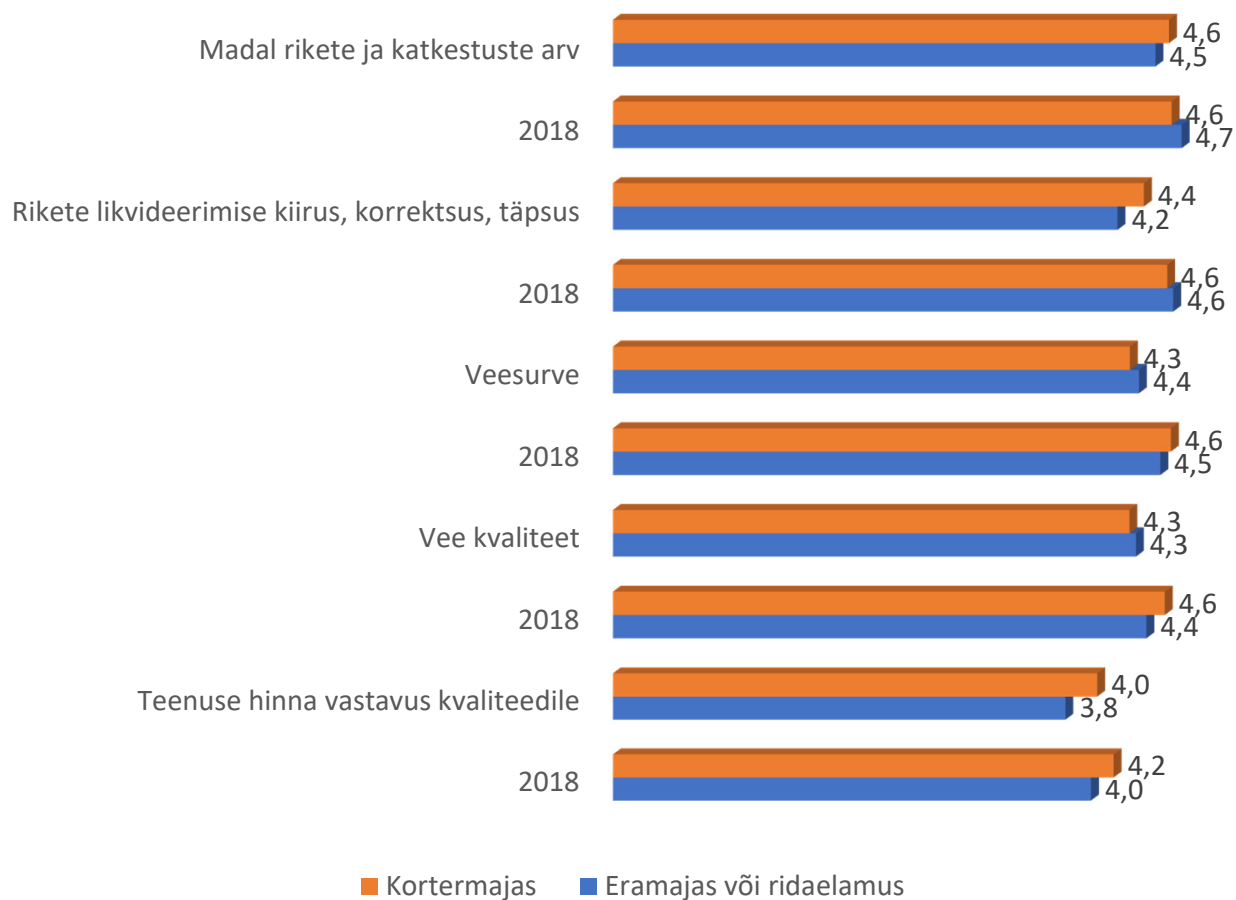
Teenuse kvaliteet elamutüübi lõikes

Korterimajade elanike hinnangud on võrreldes eramajade ja ridaelamute elanikega veidi paremad järgmistes aspektides:

- Madal rikete ja katkestuste arv
- Rikete likvideerimise kiirus, korrektsus, täpsus
- Teenuse hinna vastavus kvaliteedile

Muudes aspektides on hinnang veidi parem või võrdne eramajade elanike seas

Kui rahul olete AS Pärnu Vesi teenuse kvaliteedi järgmiste aspektidega?  
(keskmine pall)

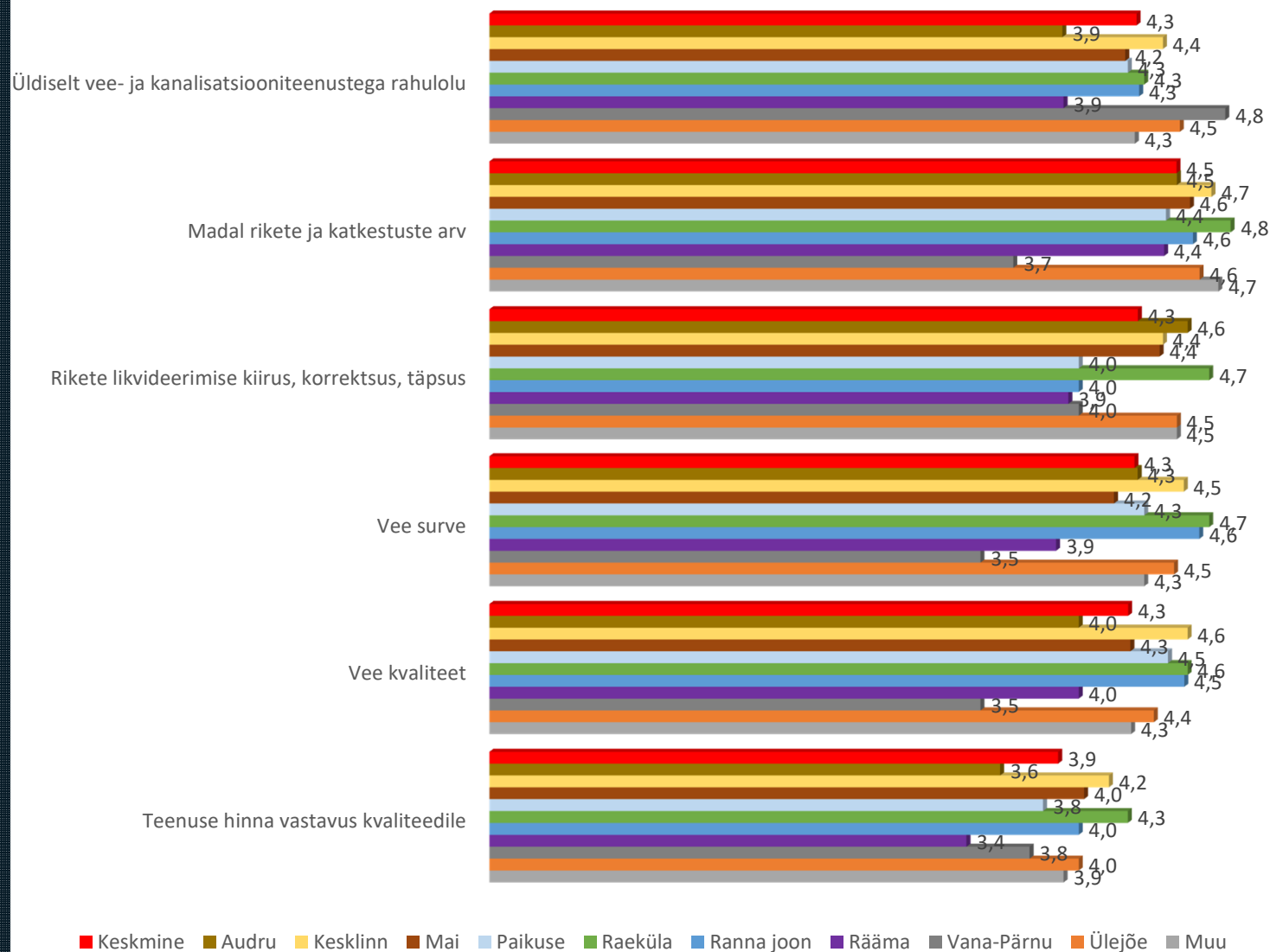


# Lõpptarbijad

## Rahulolu piirkonna lõikes

- Teenuse erinevate aspektide hinnangud linna piirkondade lõikes on üsna kõikumavad, kuid kuna vastajate arv kõigis piirkondades on suhteliselt väike, siis pole need statistiliselt piisavalt esinduslikud
- Kuna meil puudub ka taustinfo, siis jätame need erinevused kommenteerimata.

Kui rahul olete AS Pärnu Vesi teenuse kvaliteedi järgmiste aspektidega?  
(keskmine pall)



# Lõpptarbijad

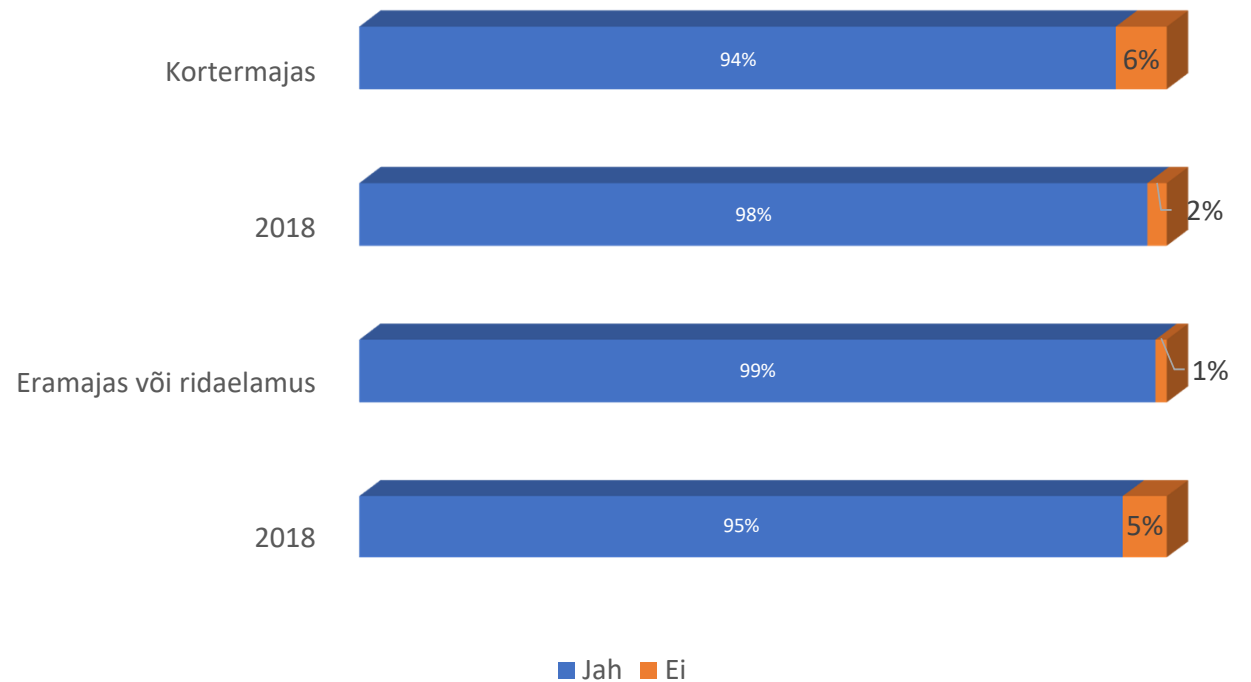
## Kraanivee tarbimine joogiks

- Kraanivee joogiks tarbimise levik on üldjoontes analoogne 2018 uuringu tulemustega
- Veidi kriitilisemad on seekord kortermajade elanike vastused ja veidi positiivsemad eramajade elanike vastused.

### Kui ei tarbi, siis miks?

- Pole antud ajahetkel kvaliteetne
- Kraaniveel on toores maitse
- Joon pudelivett
- Igaks juhuks
- Haiseb
- Ei taha
- Ajab oksele
- Ei ole nii puhas maitse
- Ei meeldi paljast vett juua

## Kas Te tarbite kraanivett joogiks?

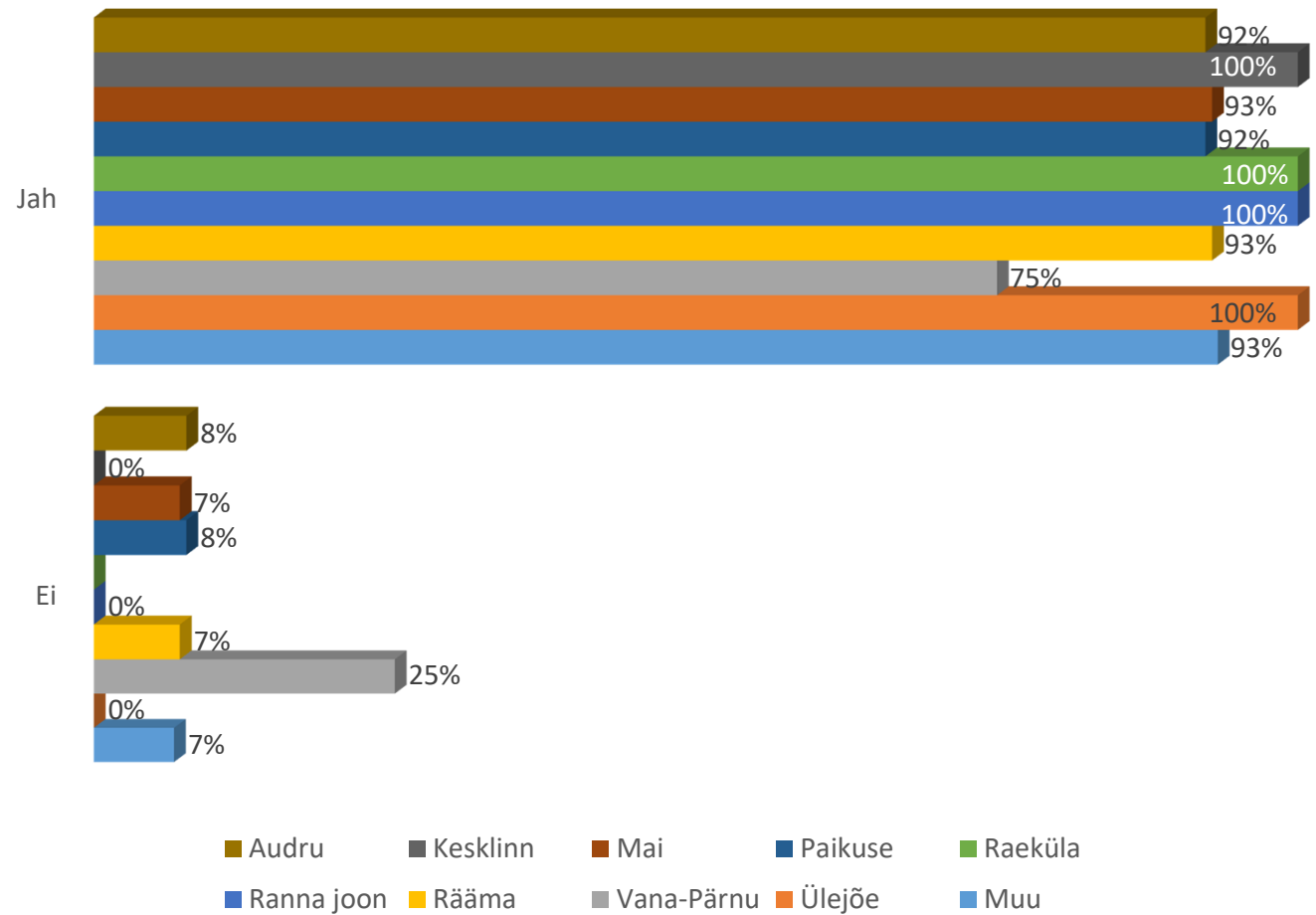




# Lõpptarbija

Kraanivee tarbimine joogiks

Kas Te tarbite kraanivett joogiks?

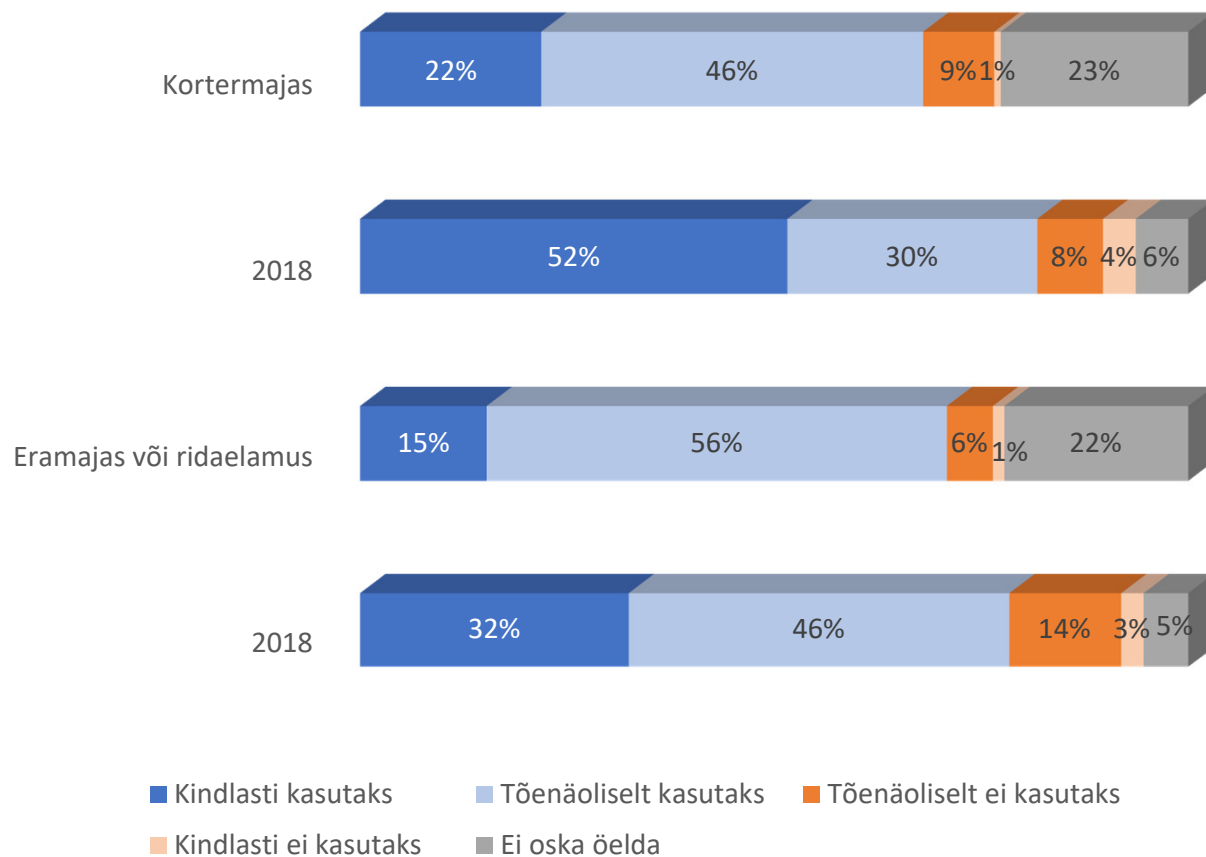


# Lõpptarbija

## Potentsiaalne lojaalsus teenusepakkujale Pärnu Vesi

- Potentsiaalse lojaalsuse näitajas on hinnangud selgelt kriitilisemad kui 2018. põhjused on meie hinnangul tingitud küsitlusmeetodi muutusest ja seisnevad järgmises:
- Reaalsusele lähemad „jah“ vastused (telefoniküsitluses ei mõelda pikalt) ehk „kindel jah“ vastus on suures osas asendatud „tõenäoliselt jah“ vastusega
- Selgelt rohkem on „raske öelda“ vastuseid (järele mõeldes on tõe poolest oma käitumist selles situatsioonis raske prognoosida).
- Kriitiliste „ebalojaalsete“ vastuste osa ei ole seejuures suurenenud, eramajade elanike seas on see isegi vähenenud

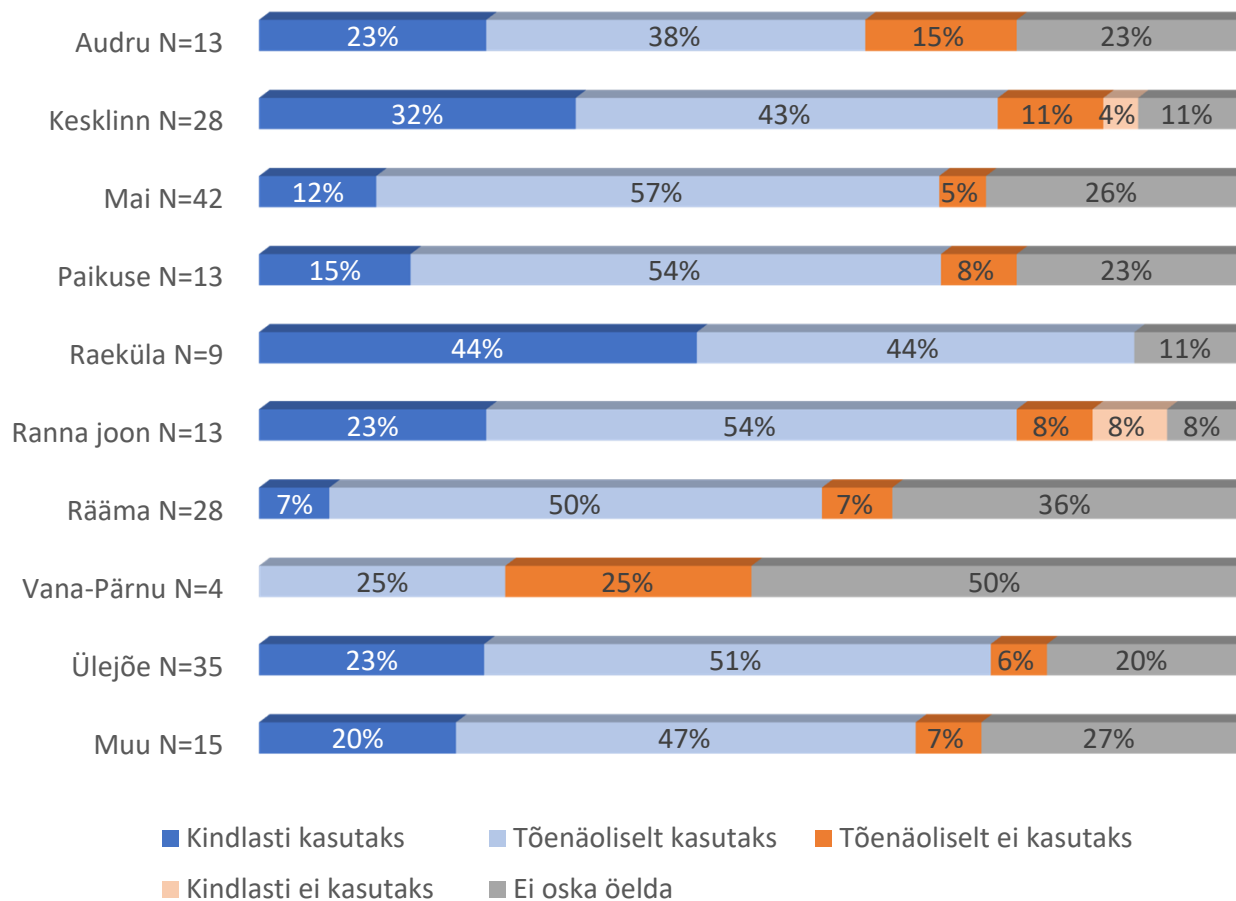
Juhul, kui turul oleks ka teisi veeteenuseid pakkuvaid ettevõtteid ja lõpptarbija oleks valikuvõimalus, siis kui tõenäoliselt te jätkaks ASI Pärnu Vesi teenuste kasutamist tulevikus kui konkurentide teenuse hind oleks ligilähedaselt sama?



# Lõpptarbijad

Potentsiaalne lojaalsus  
teenusepakkujale Pärnu Vesi

Juhul, kui turul oleks ka teisi veeteenuseid pakkuvaid ettevõtteid ja lõpptarbijal oleks valikuvõimalus, siis kui tõenäoliselt te jätkaks ASi Pärnu Vesi teenuste kasutamist tulevikus kui konkurentide teenuse hind oleks ligilähedaselt sama?



# Lõpptarbija

Lisakommentaariid.

% tervest valimist

**Kas on midagi, positiivset või negatiivset, mida ei ole eelnevalt mainitud ja mida sooviksite AS Pärnu Vesi kohta öelda?**

	N	%
Ei oska öelda/ei ole	110	55%
Kõik on hästi/olen rahul	39	20%
Hea/kvaliteetne vesi	14	7%
Vee kvaliteet võiks olla parem (liiga rauane/kare)	8	4%
Edu/samas vaimus edasi	6	3%
Hinnad kõrged/mitte tõsta	3	2%
Vee ja kanalisatsiooni võrk areneb väga aeglaselt	3	2%
Usaldusväärne	2	1%
Katkestustest võiks teavitada	2	1%
Kastmisvee mõõtmine võiks ka olla alaline.	2	1%
Ebameeldiv kogemus	2	1%
Tänavatel palju kanalisatsiooni luuke, mis kolisevad	1	1%
Teavitamine hea	1	1%
Soovin tööde jätku	1	1%
Pole katkestusi olnud - tänan	1	1%
Pikemate katkestuste korral ajutiste paakautode tagamine võiks olla parem.	1	1%
Mugav on teatada veenäitu läbi interneti	1	1%
Liitumishind madalamaks	1	1%
Klienditeenindus võiks olla parem	1	1%
Hoidke oma kliente	1	1%
Hea hinna-kvaliteedi suhe	1	1%
Muu	2	1%



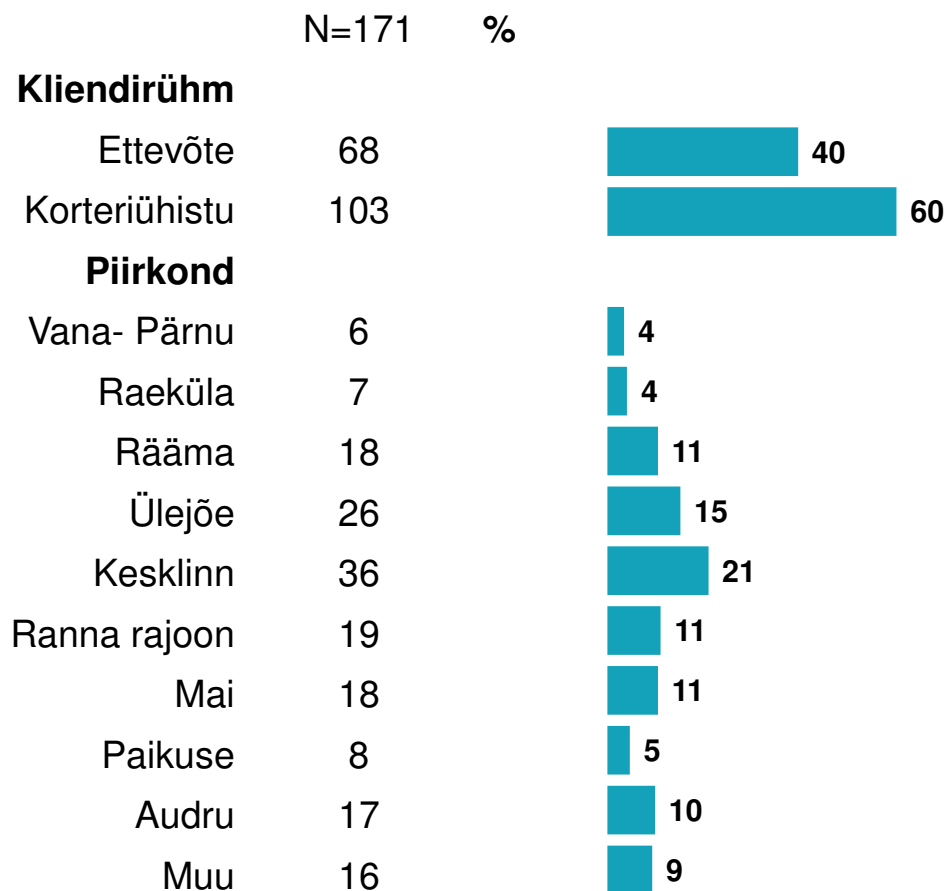
# ÄRIKLIENDID JA KORTERIÜHISTUD



## Äriettevõtted ja korteriühistud. Uuringu taust

- **Tellija** – AS Pärnu Vesi
- **Küsitlusperiood** – 15. oktoober – 6. november
- **Küsitlusmeetod** – veebiküsitlus
- **Valimi alus** – Tellija kontaktibaas
- **Valim** – valimi eesmärgiks oli küsitleda 50 esindajat kummastki kliendirühmast, tegelikuks valimiks kujunes 171 vastajat – 68 äriettevõtte ja 103 korteriühistu esindajat
- **Eesmärk** – selgitada mõlema kliendirühma rahulolu AS Pärnu Vesi teenusega

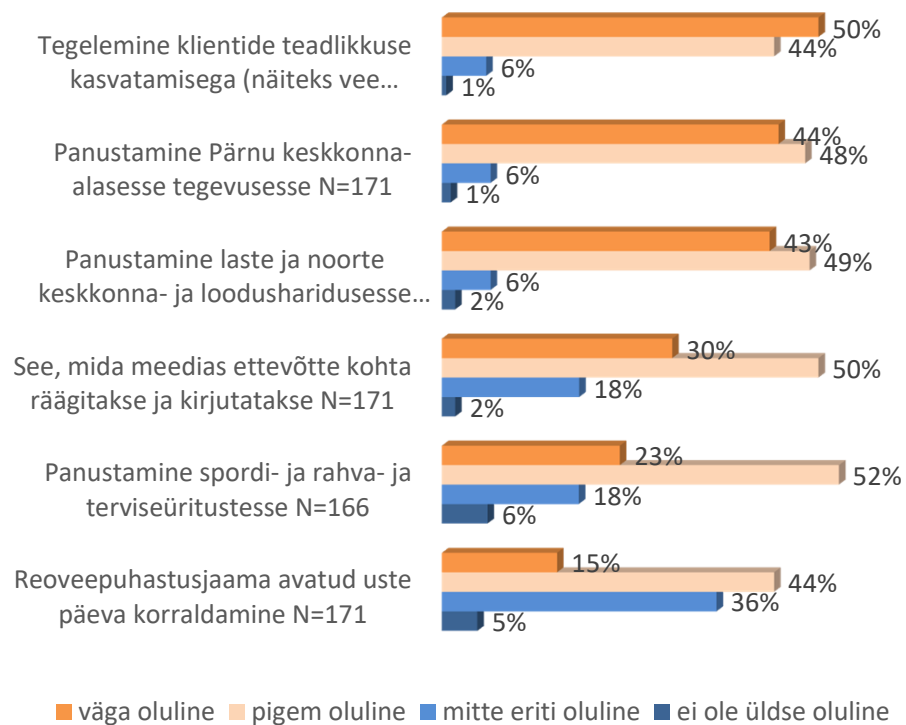
# Äriettevõtted ja korteriühistud. Valimi profiil



Mõlemad jaotused on sarnased 2018 uuringu valimiga

# Ärikliendid ja Korteriühistud. Üldiste aspektide olulisus ja rahulolu

Kui olulised on teie kui AS Pärnu Vesi kliendi jaoks järgmise aspektid?



Kui rahul Te olete AS Pärnu Vesi tegevuse järgmiste aspektidega? (keskmine pall)



Vaadeldud aspektide olulisuse hinnangud ei erine märkimisväärselt 2018 aasta uuringust – tähtsuse järjekord on sama, tähtsuse hinnangud ligilähedaselt samad. Mõne protsendipunkti kõikumisega. Rahulolu nende aspektidega paranes veidi panustamises keskkonnaalasesse tegevusse, reoveejaama avatud uste päevaga ning klientide teadlikkuse kasvatamisega, kuid kõigis neis on paranemine väike – 0.1 palli.

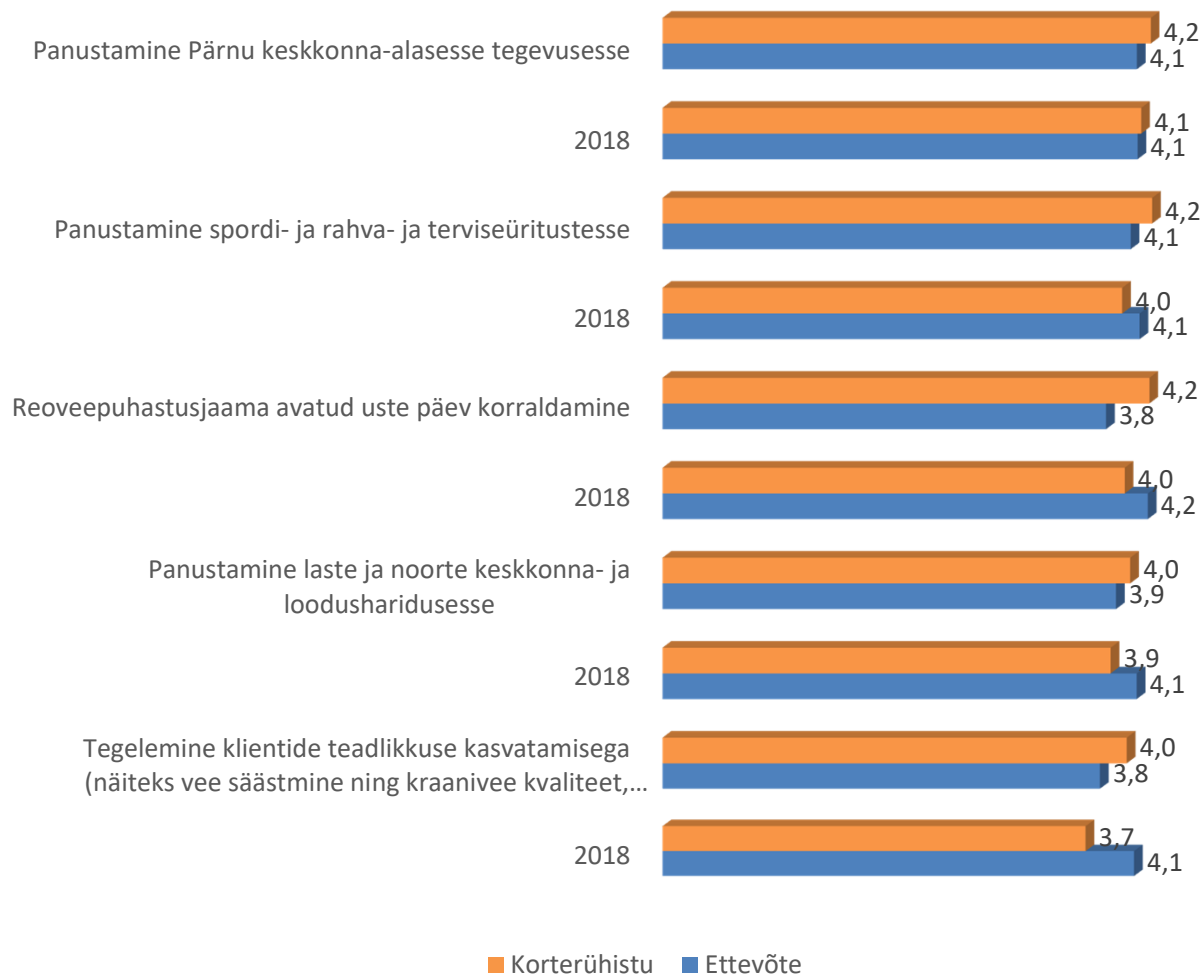


# Ärikliendid ja Korterühistud

## Äriettevõtted vs korteriühistud

- Võrreldes eelmise aastaga, on paranenud eelkõige korteriühistute hinnangud (kõigis aspektides)
- Ettevõtete hinnangud on veidi langenud kolmes aspektis – klientide teadlikkuse tõstmine, laste ja noorte teadlikkuse tõstmine ning reoveejaama avatud uste päev.

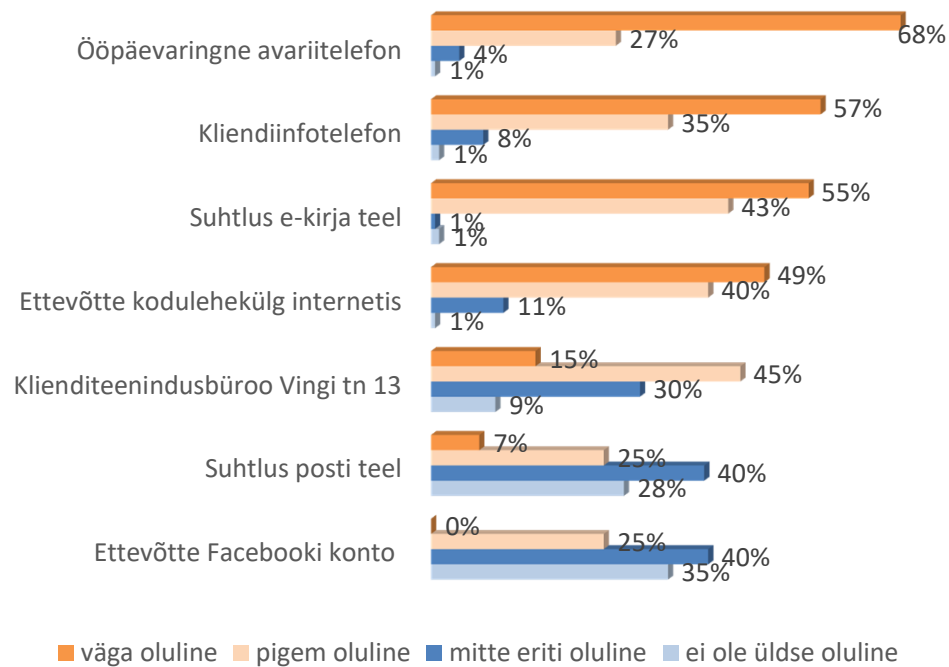
Kui rahul Te olete AS Pärnu Vesi tegevuse järgmiste aspektidega?  
(keskmine pall)



# Ärikliendid ja Korterühistud. Suhtlus- ja infokanalite olulisus küsimuste ja probleemide korral ning rahulolu nendega.

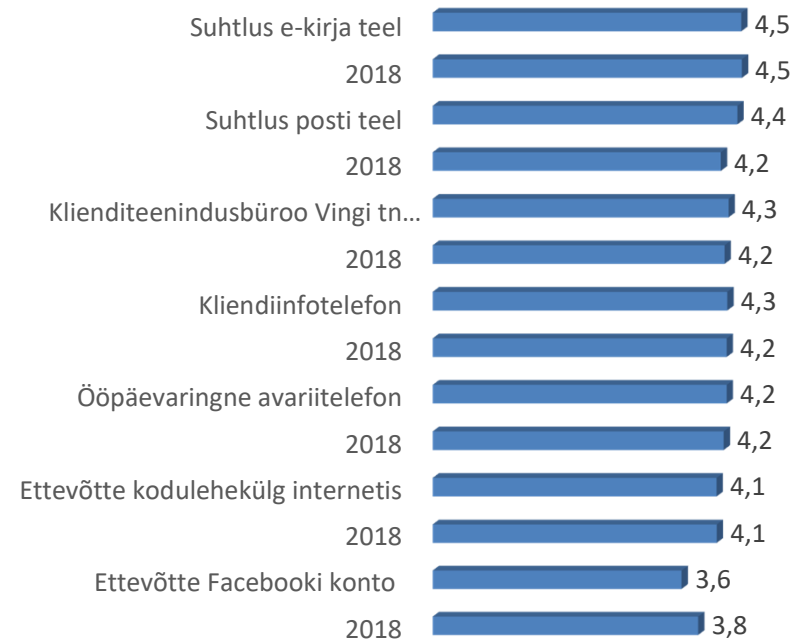
Kui olulised on küsimuste ja probleemide korral Teie kui kliendi järgmised suhtlus- ja infokanalid?

N=171



Kui rahul olete küsimuste ja probleemide korral järgmiste suhtlus- ja infokanalitega?

(keskmine pall)



Ka suhtlus- ja infokanalite olulisus on praktiliselt sama, mis 2018 aasta uuringus. Vais suhtlust posti teel peetakse nüüd veel vähem oluliseks (2018 pidas väga oluliseks 12%, nüüd 7%).

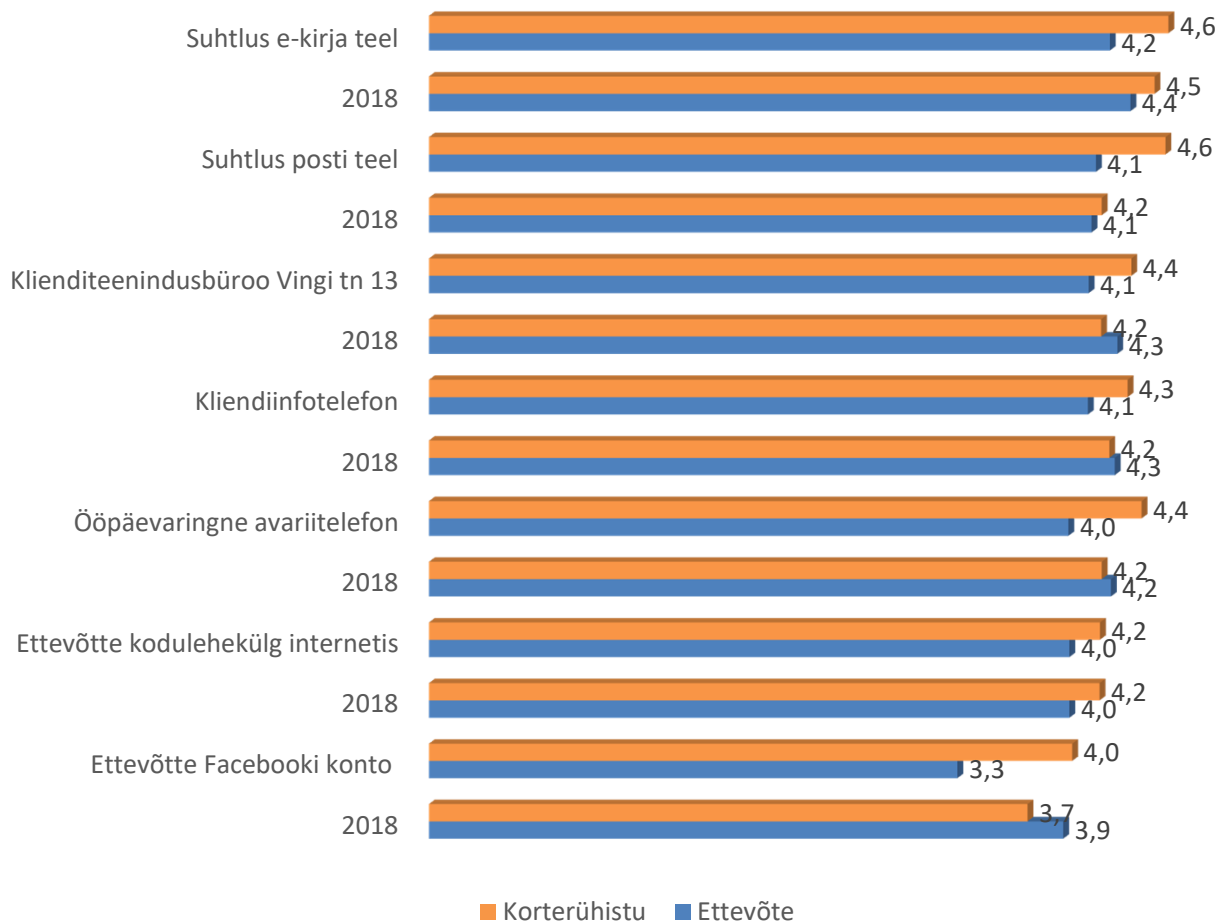
Rahulolu loetletud kanalitega on jäänud endiseks, eritiolulisemate kanalite osas.

# Äriklendid ja Korterühistud

Rahulolu suhtlus- ja infokanalitega küsimuste ja probleemide korral ning rahulolu nendega. Äriettevõtted vs korteriühistud

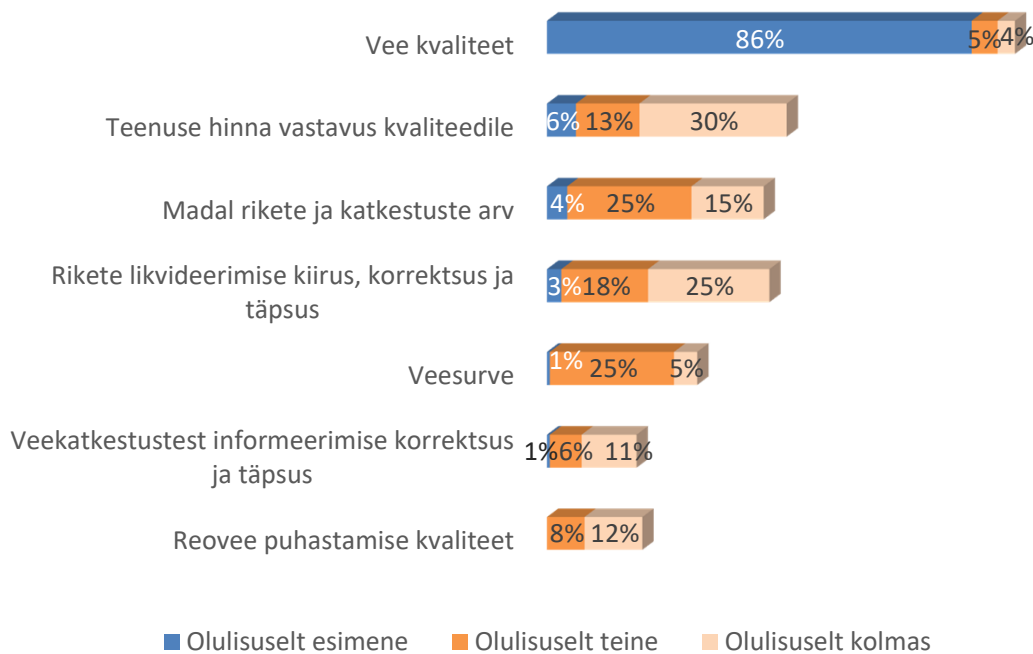
- Korterühistute hinnangud on reeglina kõrgemad kui äriettevõtete omad
- Seejuures on äriettevõtete rahulolu keskmine hinnang ka enamasti madalam kui aasta tagasi.

Kui rahul olete küsimuste ja probleemide korral järgmiste suhtlus- ja infokanalitega?  
(keskmine pall)



# Äriklendid ja korteriühistud. Vee-ettevõtte teenuse kvaliteedi eri aspektide olulisus ja rahulolu.

Kui olulised on Teie kui kliendi jaoks vee-ettevõtte puhul järgmised aspektid  
N=171



Kui rahul olete AS Pärnu Vesi teenuse kvaliteedi järgmiste aspektidega?  
(keskmine pall)



Vee-ettevõtte teenuse kvaliteedi eri aspektidest on endiselt ülekaalukalt tähtsaim vee kvaliteet. Seejärel tulevad teenuse hinna vastavus kvaliteedile, madal rikete ja katkestuste arv ning rikete likvideerimise kiirus. Nii oli see ka aasta tagasi (väikeste erinevustega). Rahulolu kõigi vaadeldud aspektidega on hea, ning võrreldes 2108 uuringuga, kas sama või veidi parem. Vaid vee kvaliteedi hinnang langes 0.1 punkti võrra ning see langus pärineb peamiselt äriettevõtete hinnanguist (vt järgmine slaid)

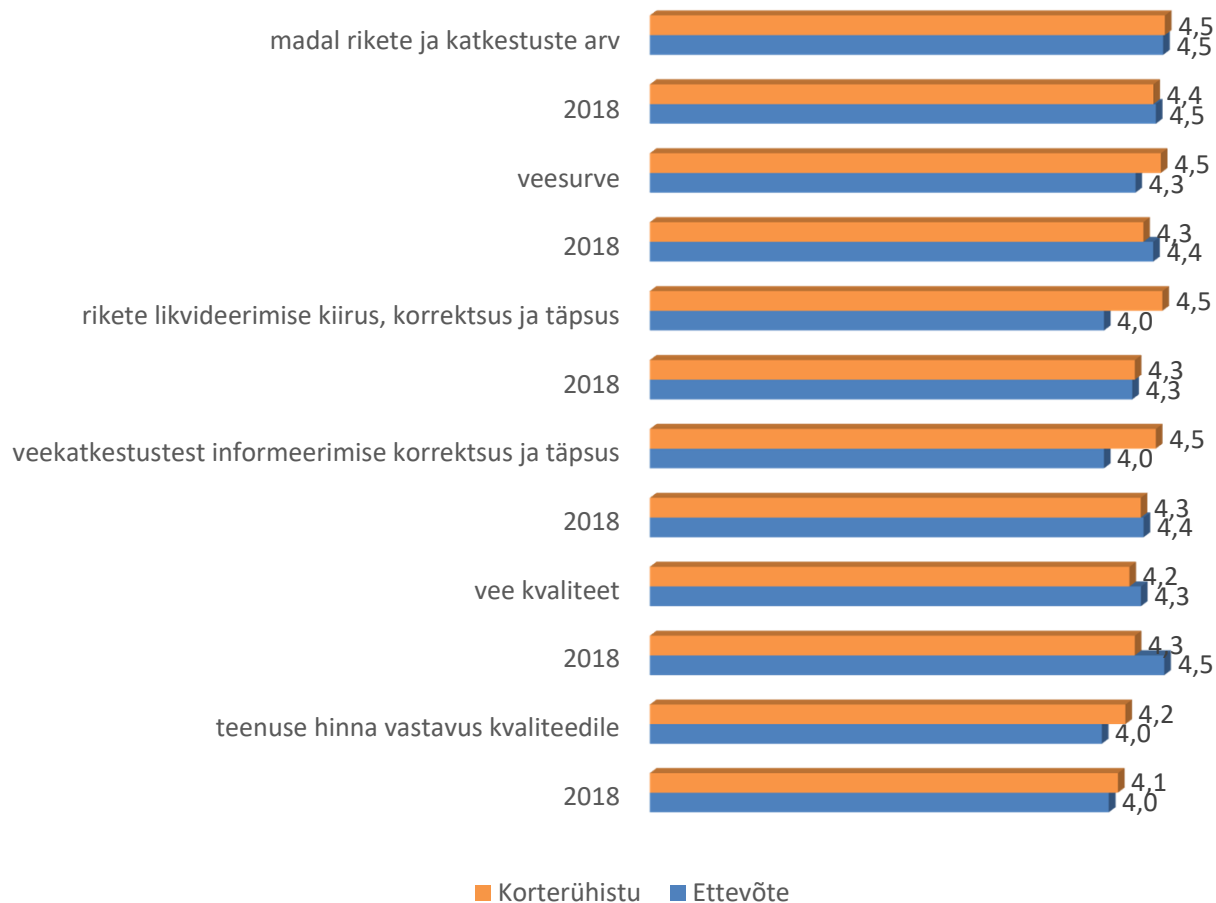
# Äriklendid ja Korterühistud

Vee-ettevõtte teenuse kvaliteedi eri aspektide rahulolu.

## Äriettevõtted vs korteriühistud

- Äriettevõtete hinnangud on pea kõigis aspektides võrreldes 2018 aastaga madalamad, korteriühistute hinnangud aga veidi kõrgemad või samad.

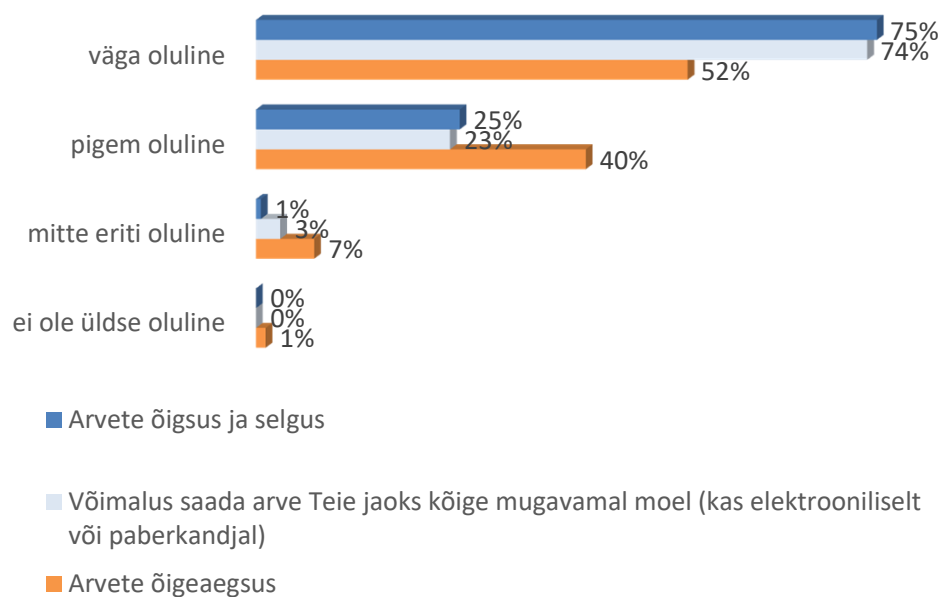
Kui rahul olete AS Pärnu Vesi teenuse kvaliteedi järgmiste aspektidega?  
(keskmine pall)



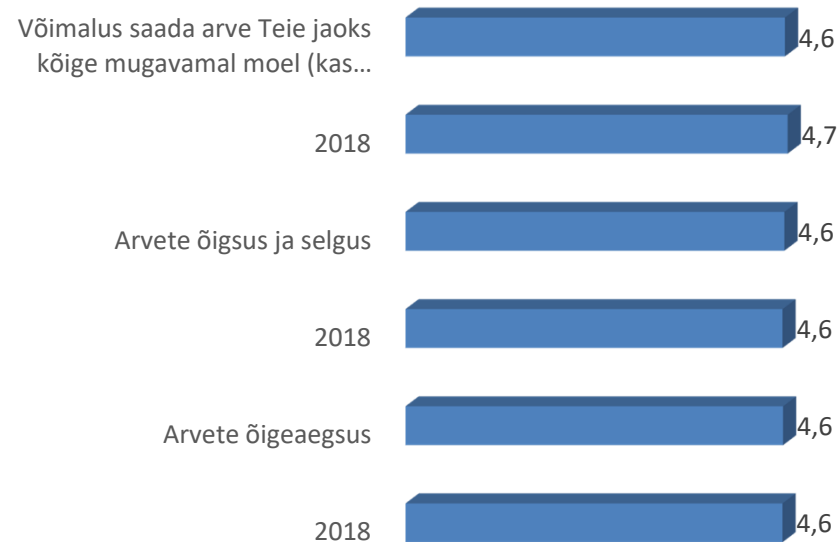
# Ärikliendid ja korteriühistud. Arveldamisega seotud aspektide olulisus.

Kui olulised on Teie kui kliendi jaoks vee- ja kanalisatsiooniteenuste eest arveldamisel järgmised arvetega seotud aspektid

N=171



Kui rahul olete AS Pärnu Vesi arvelduste puhul järgmiste aspektidega? (keskmine pall)



Arveldamisega seotud aspektidest on endiselt kõige olulisemad arvete õigsus ja võimalus saada arve kõige mugavamal moel. Nii oli see ka 2018 uuringus, kuigi arvete saamise mugavuse aspekti hinnatakse nüüd veidi enam kui aasta tagasi. Rahulolu vaadeldud aspektidega on praktiliselt endine ja kõrge (4.6 palli)

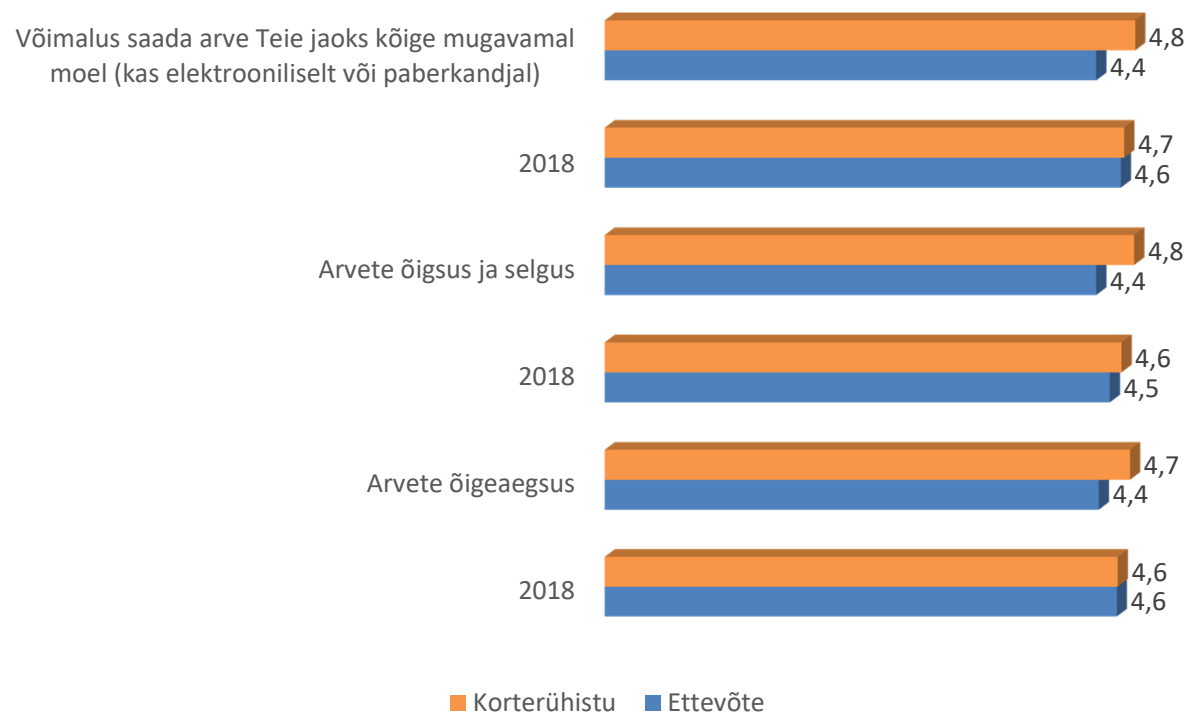
# Äriklendid ja Korterühistud

Arveldamisega seotud aspektidega rahulolu

## Äriettevõtted vs korteriühistud

- Ka siin on korteriühistute hinnangud veidi paremad kui ettevõtete omad
- Ettevõtete rahulolu on veidi langenud arvete saamise mugavuse aspektis ning arvete õigeaegsuse aspektis

Kui rahul olete AS Pärnu Vesi arvelduste puhul järgmiste aspektidega?  
(keskmine pall)



# Ärikliendid ja Korterühistud

## Veearvesti näitude teatamine

- Rahulolu veearvesti näitude teatamisega on 4.5 palli, mis on veidi parem kui 2018 aastal (4.4 p)
- Korterühistute hinnangud on taas veidi paremad

Kui rahul olete AS Pärnu Vesi poolt pakutavate võimalustega veearvesti näitude teatamiseks?  
(keskmine pall)



Kui rahul olete AS Pärnu Vesi poolt pakutavate võimalustega veearvesti näitude teatamiseks?  
(keskmine pall)



■ Korterühistu ■ Ettevõtte

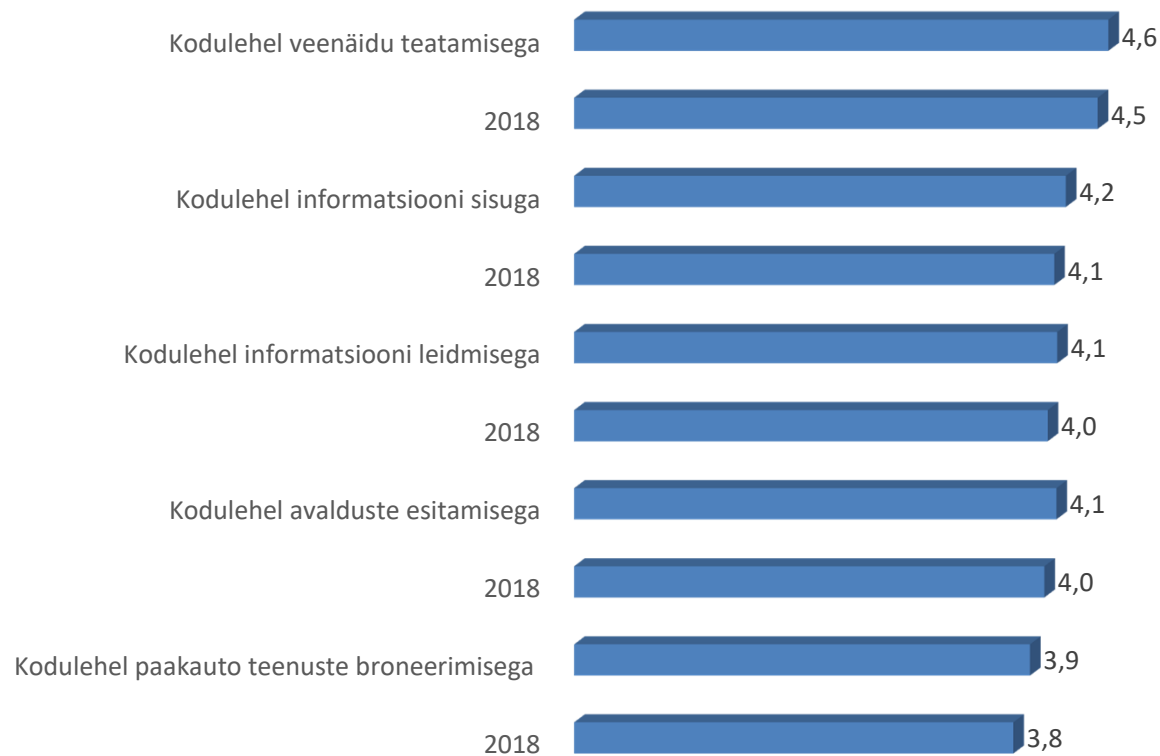


# Ärikliendid ja Korterühistud

## Rahulolu uuendatud kodulehe erinevate aspektidega

- Pärnu Vesi kodulehele antud hinnangud on kõigis aspektides veidi paremad kui 2018 aastal.
- Kõrgeim on endiselt rahulolu veenäidu teatamisega kodulehel
- Madalaim on endiselt rahulolu kodulehel pakutavate teenuste broneerimisega, kuid ka see hinnang on veidi paranenud.

Kui rahul olete AS Pärnu Vesi uuendatud kodulehel järgmiste aspektidega?  
(keskmine pall)



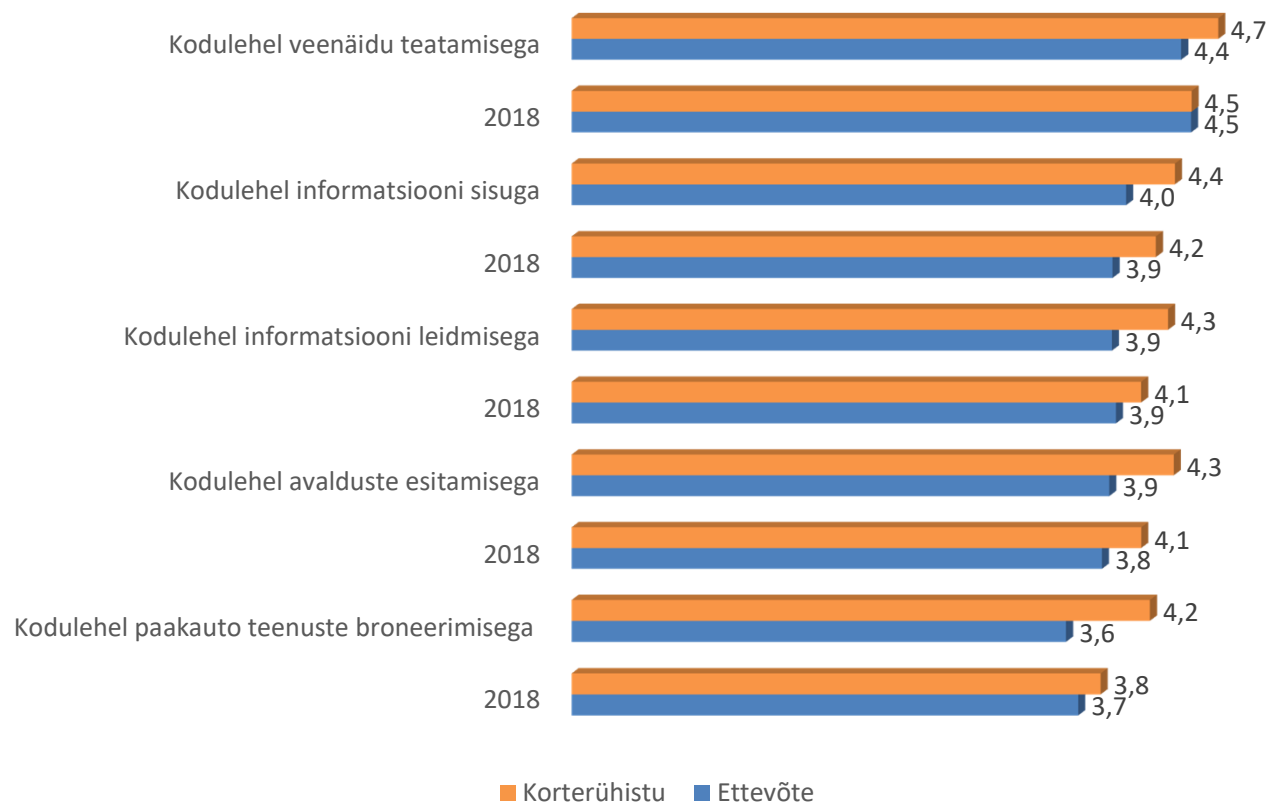
# Äriklendid ja Korteriühistud

Rahulolu uuendatud kodulehe erinevate aspektidega.

## Äriettevõtted vs korteriühistud

- Taas on korteriühistute hinnangud paremad kui ettevõtete omad
- Samas ei ole ettevõtete hinnangud halvenenud, pigem jäänud samaks.

Kui rahul olete AS Pärnu Vesi uuendatud kodulehel järgmiste aspektidega?  
(keskmine pall)



# Ärikliendid ja Korterühistud

## Kokkupuude lahendamist vajavate küsimustega

- Kokkupuude lahendamist vajavate küsimustega seoses AS-iga Pärnu Vesi on samal tasemel, mis aasta tagasi – 57% küsitletutest on kokku puutunud, 43% ei ole
- 81%-juhtudest pöörduiti Pärnu Vesi poole (tase samuti sama, mis aasta tagasi)

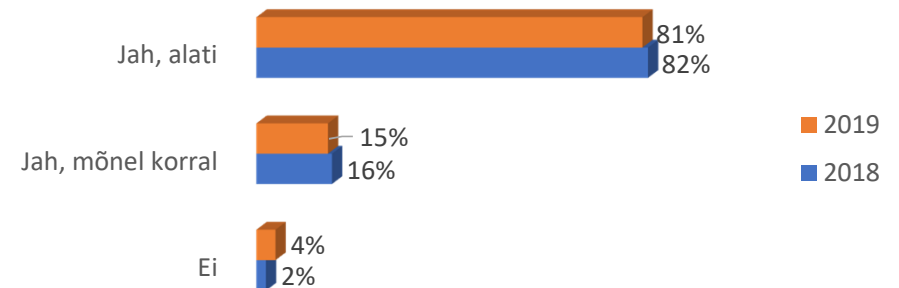
Kas Te olete isiklikult viimase paari aasta jooksul puutunud kokku mingisuguste lahendamist vajavate küsimustega seoses AS-iga Pärnu Vesi?

N=171



Kas Te pöörduisite neil kordadel oma küsimusega kellegi poole AS-is Pärnu Vesi?

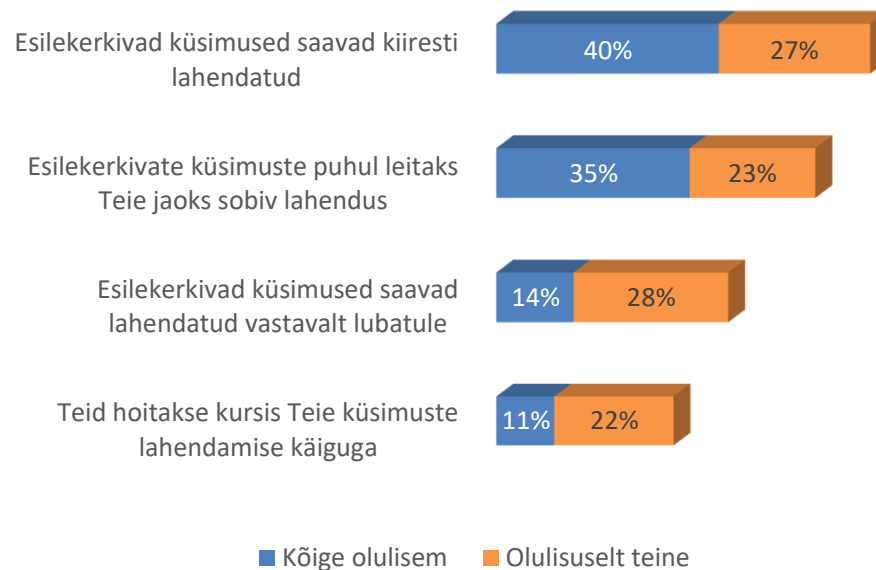
N=98



# Ärikliendid ja Korteriühistud. Esilekerkivate küsimuste lahendamise erinevate aspektide olulisus

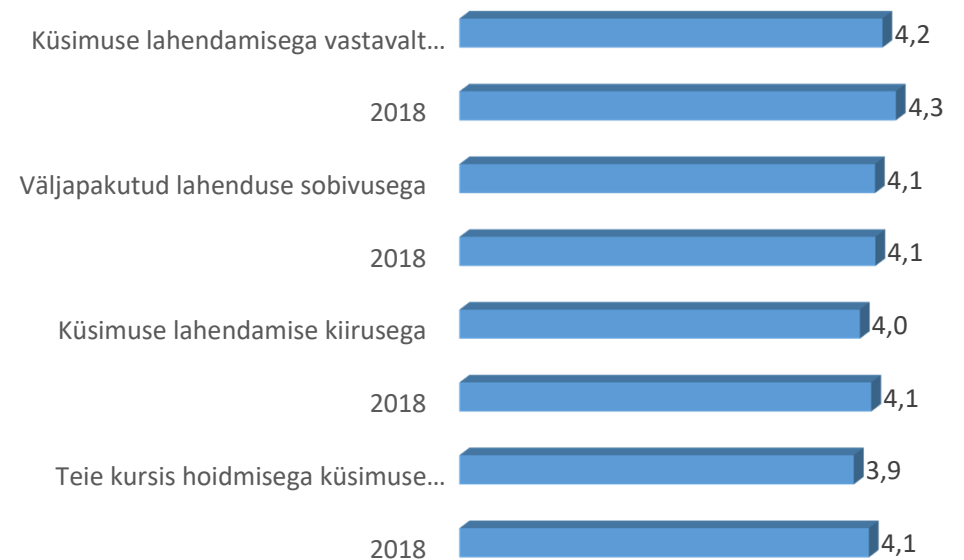
Kui olulised on Teie kui kliendi seisukohalt vee-ettevõtte puhul järgmised aspektid?

N=171



Kuivõrd te olete nendel pöördunud juhtudel olnud rahul küsimuse lahendamise järgmiste aspektidega?

(keskmine pall)



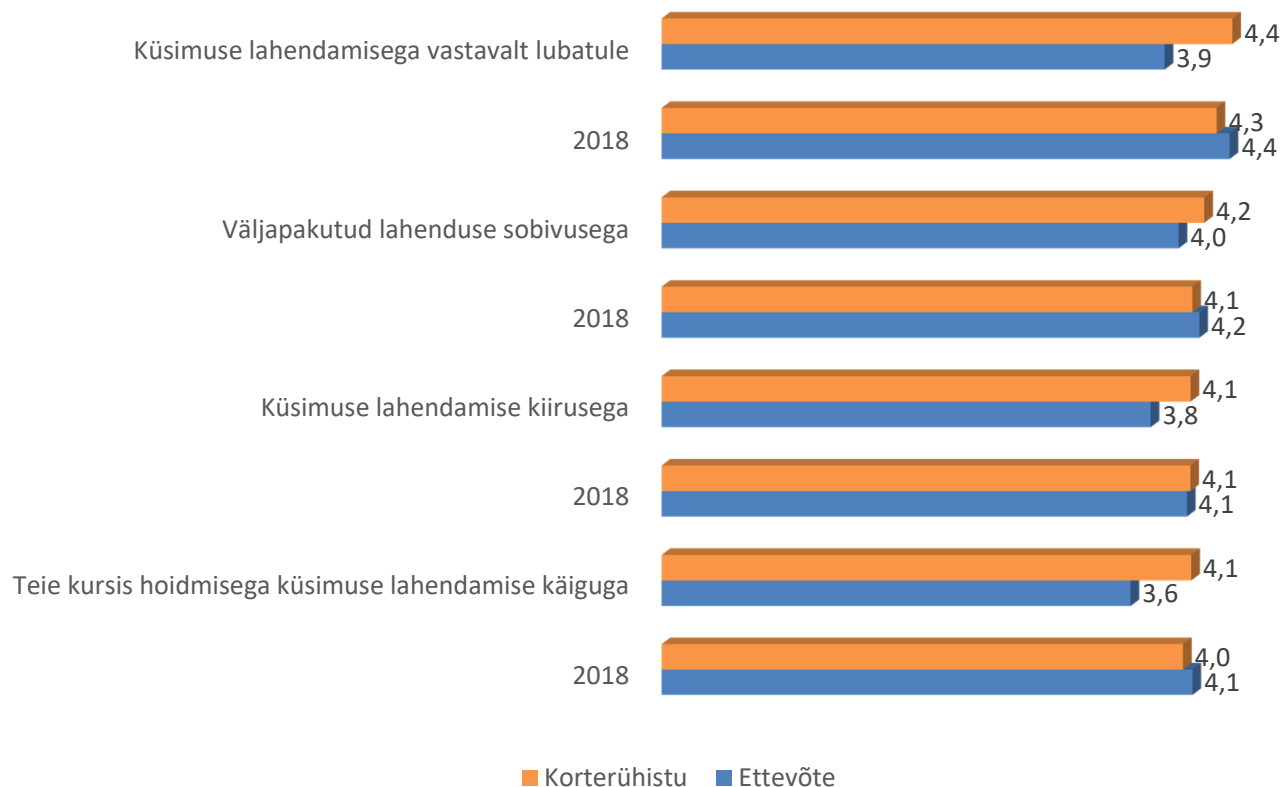
Lahendamist vajavate küsimuste korral on kaheks olulisemaks ootuseks küsimuse kiire lahendamine ja sobiva lahenduse leidmine. Rahulolu lahenduste erinevate aspektidega on seekordses uuringus veidi madalam kui aasta tagasi. Seejuures on madalamad ettevõtete hinnangud (vt järgmine slaid)

# Ärikliendid ja Korterühistud

Esilekerkivate küsimuste lahendamise erinevate aspektide olulisus.

Äriettevõtte vs korteriühistus

Kuivõrd te olete nendel pöördunud juhtudel olnud rahul küsimuse lahendamise järgmiste aspektidega?  
(keskmine pall)

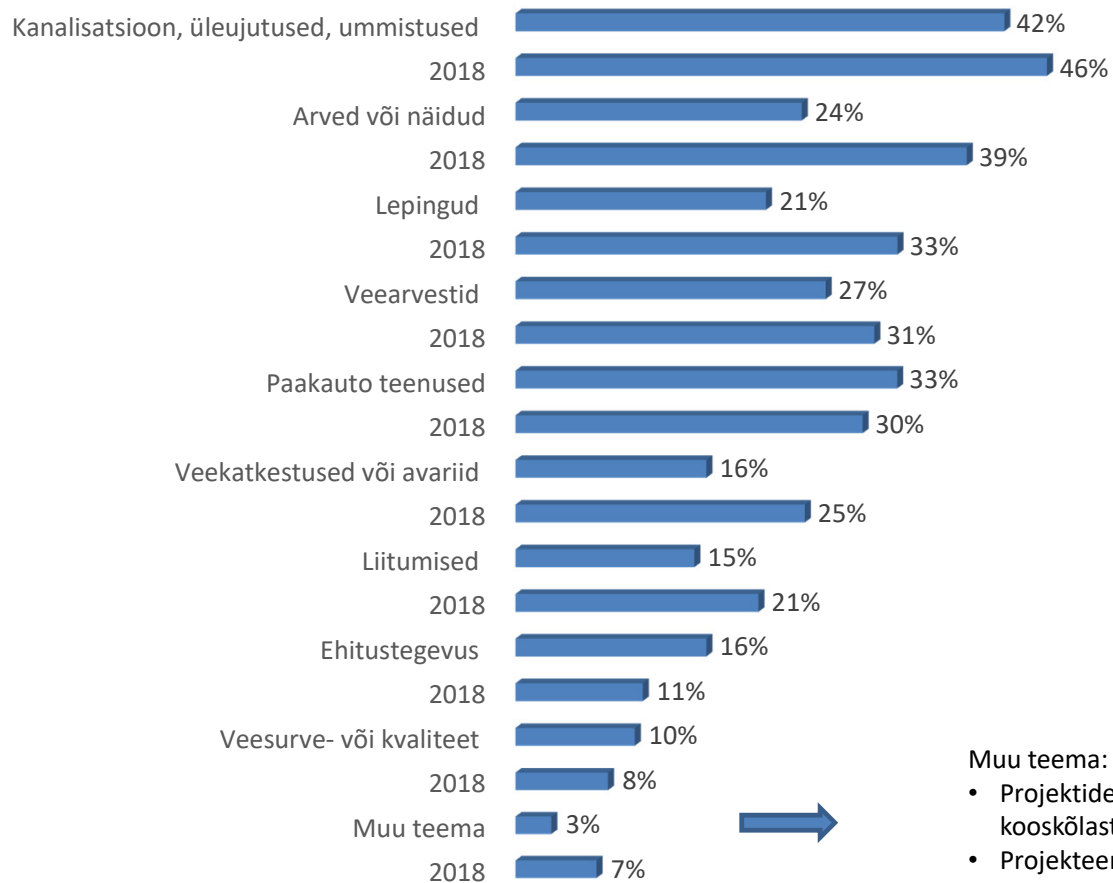


# Ärikliendid ja Korteriühistud

Kokkupuude lahendamist vajavate  
küsimustega

Mis teemat need küsimused puudutasid?

N=98



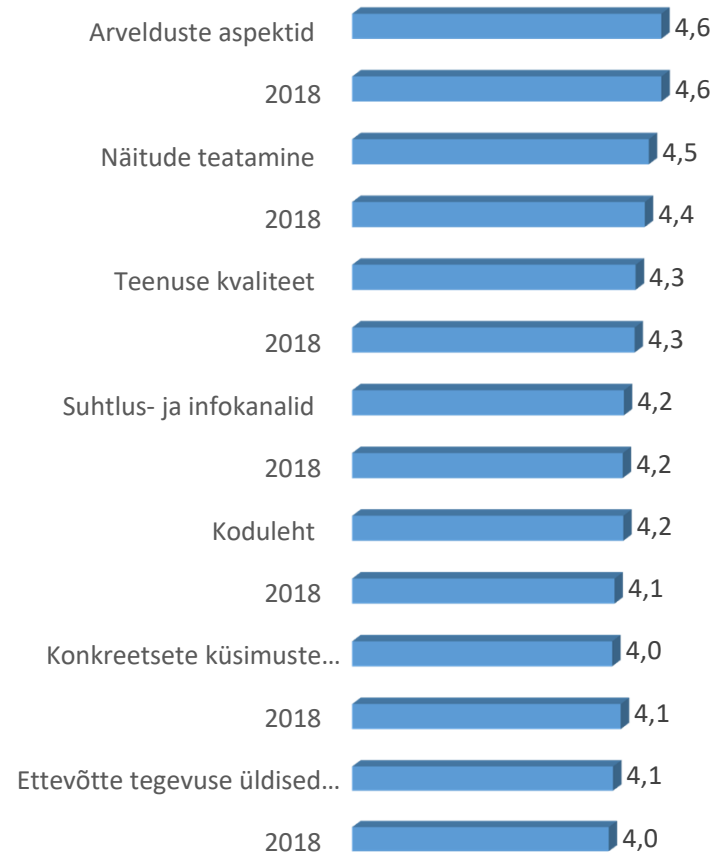
Muu teema:

- Projektide kooskõlastamine
- Projekteerimistööd
- Linna trassist oli ülevool keldrisse, tähelepanematus

## Keskised hinnangud aspektidele ja rahulolu üldindeks

- Nagu näeme, on keskmised rahulolu hinnangud enamikele vaadeldud teenuse valdkondadele võrreldes 2018 aastaga kas samad või 0,1 palli paremad.
- Vaid rahulolu konkreetsete küsimuste lahendamiseks on 0,1 palli madalam kui 2018 aastal.
- Kõigi vaadeldud valdkondade summaarne rahulolu üldindeks on kokkuvõttes 4,3 palli ja see on sama, mis 2018 aastal.
- Nagu juba jooksvalt nägime, on korteriühistute hinnangud paremad kui ettevõtete omad ning see kajastub ka rahulolu üldindeksis.
- Kui korteriühistute rahulolu üldindeks on 4,4 p ning see võrreldes eelmise aastaga paranes, siis ettevõtete rahulolu üldindeks on 4,1 palli ning see võrreldes eelmise aastaga langes.

Rahulolu teenuse eri valdkondadega



Rahulolu üldindeks



Rahulolu üldindeks äriettevõtete ja korteriühistute vahel



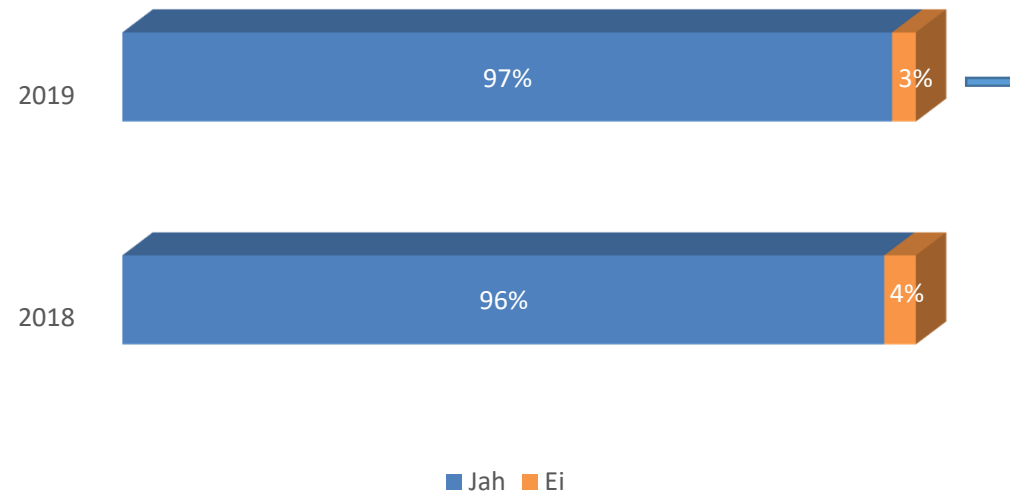
■ Korteriühistu ■ Ettevõtte

# Ärikliendid ja Korterühistud

## Kraanivee tarbimine joogiks

- Olulisi muutusi ei ole

Kas te tarbite kraanivett joogiks?  
N=171



Kui ei, siis miks?

- Kvaliteet ei rahulda
- Veel on halb maitse ja lõhn
- Oma kaev
- Olemas on veeautomaat
- Lihtsalt ei tarbi

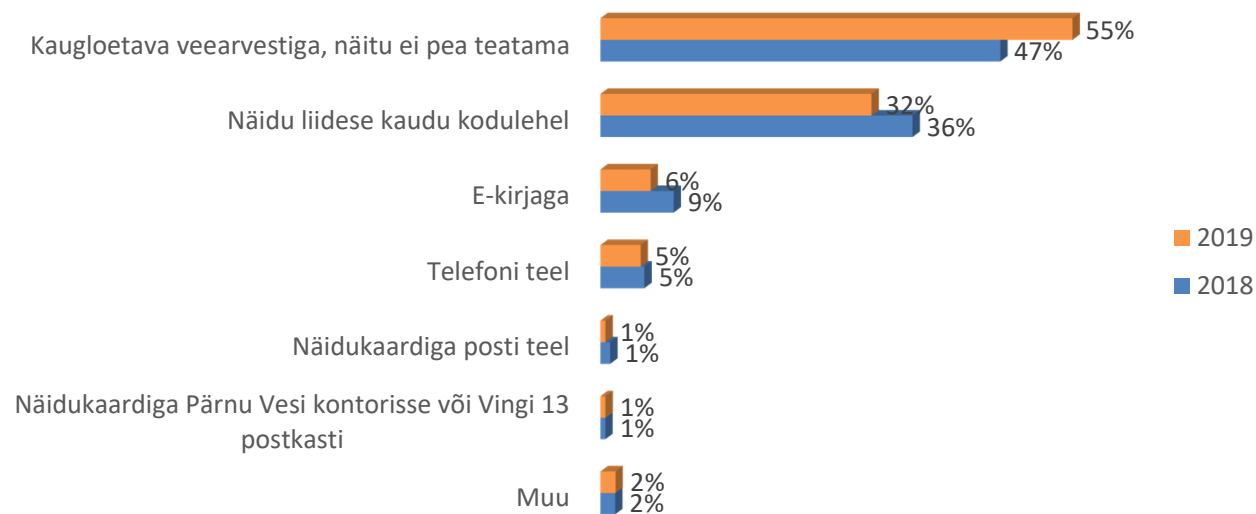


# Ärikliendid ja Korterühistud

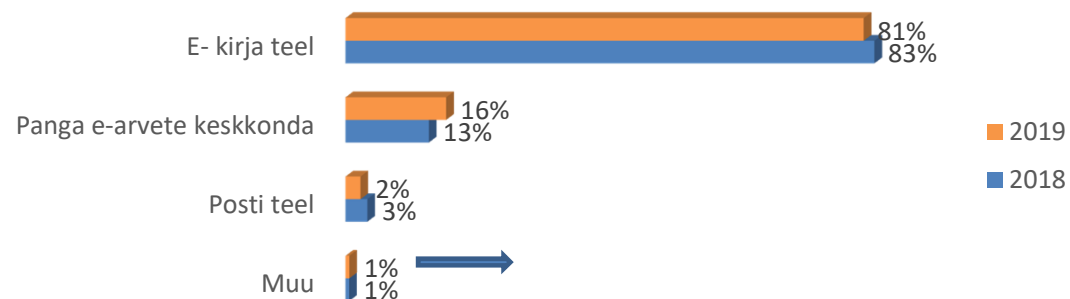
Eelistatud veenäidu teatamise võimalus ja arve saamise viis

- Üha selgemalt eelistatakse veenäidu teatamist kaugloetava veearvestiga
- Arve saamist eelistatakse endiselt ja valdavalt e-kirja teel

Millist veearvesti näitude teatamise võimalust te eelistate?  
N=171



Millist arve saamise võimalust te eelistate?  
N=171

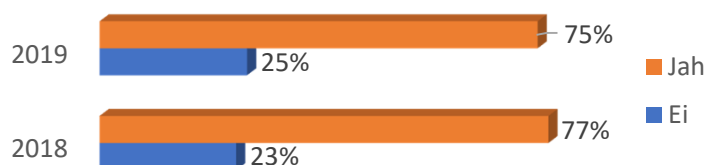


# Äriklendid ja Korteriühistud

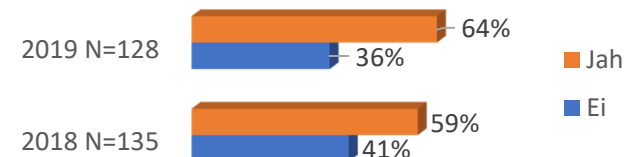
Kursisolek paakauto, avarii- ja laboriteenustega ning nende teenuste kasutamine.

- Kursisolek paakauto, avarii- ja laboriteenustega püsib endisel tasemel (75%)
- Nende teenuste kasutajate osa neist, kes on kursis, veidi kasvas ja on nüüd 64%)
- Enamasti on kasutatud paakauto teenuseid
- Teenust kasutanud on sellega reeglina rahul ning see rahulolu on kõrgem kui aasta tagasi.

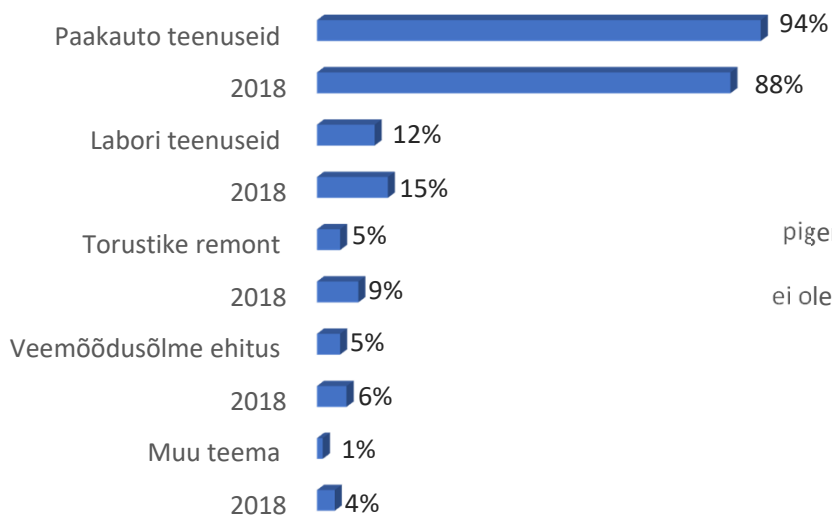
Kas Te olete kuulnud, et AS Pärnu Vesi pakub vee- ja kanalisatsiooniga seotud paakauto-, avarii- ja laboriteenuseid?  
N=171



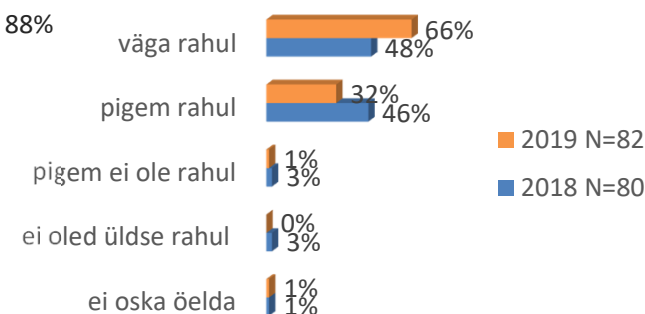
Kas te olete neid teenuseid kasutanud?  
% neist, kes on kuulnud paakauto-, avarii ja labortiteenustest



Mis teenuseid te kasutasite?  
N=82



Kui rahule te nende teenustega olete jäänud?  
N=82



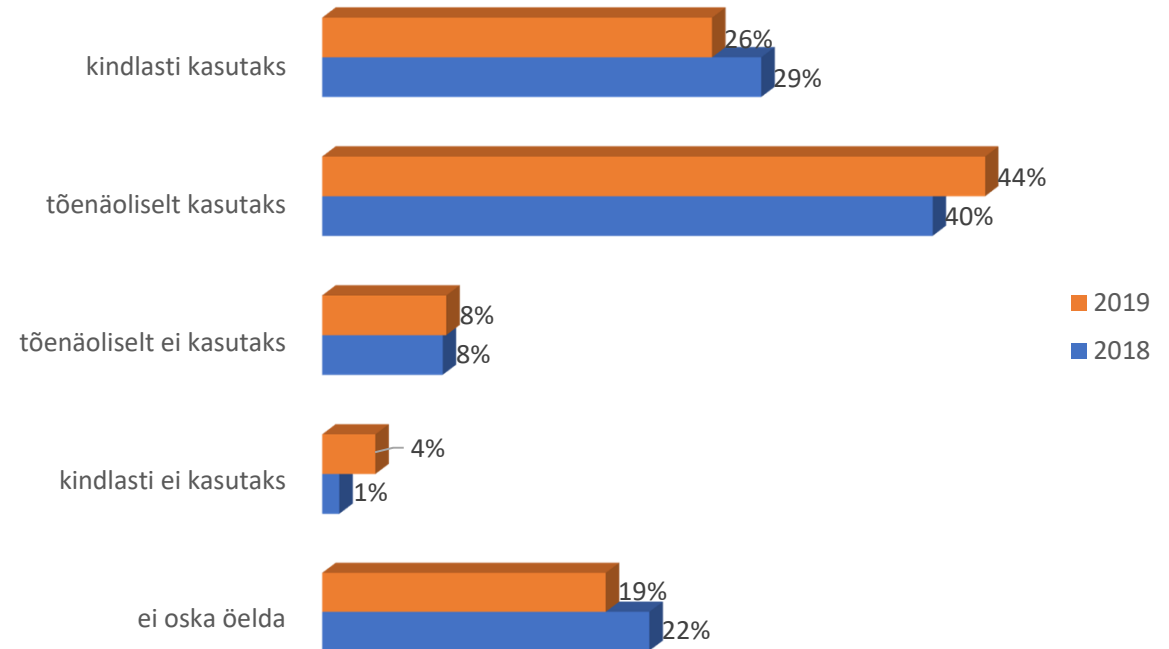
# Äriklendid ja Korterühistud

## Potentsiaalne lojaalsus

- Pärnu vee potentsiaalne lojaalsus (hüpoteetilisest konkurentsituatsioonis) on ligilähedaselt sama, mis aasta tagasi.
- Mõnevõrra vähenes kindlalt lojaalsete osa, kuid suurenes tõenäoliselt lojaalsete osa
- Veidi kasvas ka kindlalt mittelojalsete osa ja vähenes vastata mitteoskajate osa.

Juhul, kui turul oleks ka teisi veeteenuseid pakkuvaid ettevõtteid ja lõpptarbijal oleks valikuvõimalus, siis kui tõenäoliselt te jätkaks ASi Pärnu Vesi teenuste kasutamist tulevikus kui konkurentide teenuse hind oleks ligilähedaselt sama?

N=171



# Ärikliendid ja Korteriühistud. Lisa kommentaarid

## Paakauto

- Paakauto tellimine kodulehelt on liiga keerukas.
- Paakauto ca.9 m3 tellimine on peavalu. Seda on vaja tellida 4x aastas. Siiski lõppeb kõik hästi. Aitäh!
- Olen põhimõtteliselt teenustega rahul. Miks saab paakautot tellida ainult läbi interneti? Vajan kõige suuremat paakautot, aga seda interneti kaudu tellida ei saa. Kui olen üritanud seda teemat telefoni teel lahendada, öeldakse ,et paakautot saab tellida ainult läbi kodulehe!?. Varem kui tellimine oli telefoni teel, kõik sujus.
- Ei meeldi paakautode tellimisel pikk järjekord.

## Vee kvaliteet

- Vesi on super puhas ja maitsev.
- Vee kvaliteet on varasemaga palju paranenud. Täna.
- Vee kvaliteet on hea, joogiveeks kõlbab.
- Vee kvaliteet Jõõpres ei rahulda. Sagedased katkestused seoses trassipesuga, kuigi valimiste eel öeldi , et kõik on korras. Tööl käival inimesel puudub võimalus pidevalt kraane sulgeda ja hiljem vett välja lasta enne tarbimise algust. Korteri peab väga sagedasti veefiltreid puhastama, sest muidu on kahest kraanist võimatu üheaegselt vett tarbida, kuna surve on olematu. Pidev mure kodumasinat pärast, sest vee olematu kvaliteet kahjustab neid, kui pidevalt ei tegele nende lisapesu ja -hooldusega (pesumasin, kohvimasin jne).
- See ei käi küll otseselt Pärnu Vesi AS kohta, aga puudutab vee kvaliteeti. Kraanivesi sisaldab palju lubjaseteid (kui see on õige nimi). Dušinurka koguneb väga kiirelt nn valge või hall kiht, mida tuleb happalise ainega eemaldada.
- Sooviksime saada veekvaliteedi analüüse ja tema koostist.
- Olen saanud kõik asjad sujuvalt lahendatud, mis puudutavad lepinguid ja liitumisi. Aga vee kvaliteet on allpool arvestust, mis jõuab tarbijani.
- Olen AS Pärnu Veega rahul.
- Enne uute torude paigutamist Kase tänavale oli veel hea maitse. Kahjuks enam ei ole võimalik kraanivett juua, veel on metallimaitse, seega 4 kuud kaevamist ja asi hullem. Ehkki lubati paremat ja puhtamat vett.

## Klienditeenindus/suhtlus

- Ööpäevaringne infotelefon, operatiivne avariikutsete telefon ja kohapealne klienditeenindus võiks edasi jätkuda!
- Suhtlesin paar aastat tagasi seoses oma krundi kanalisatsiooniga kellegagi teie meeskonnast. Viis, kuidas tehnik minuga suhtles oli 5+++ . Improviseeritud joonised, seletused, viisakus. Imeline!
- Suhtlemine ja asjaajamised töötavad hästi.
- Olen rahul meie piirkonda teenindavate töötajate tööga.
- Olen rahul hea klienditeeninduse- ja mõistva suhtumisega, teenindajad on sõbralikud ja abivalmid.
- Meil on olnud alati väga tore ja arusaav suhtlus. Viisakad ja toredad inimesed.
- Mina olen rahul. Väga sõbralikud ja abivalmis klienditeenindajad.
- Kiidusõnad klienditeenindajatele, kes iga kuu arveid väga kiiresti saadavad. Tänu neile. Midagi halba lisada pole.
- Oli veeummistus. Paakauto tuli soovitud ajal kohale (avariitelefoni vastaja muutis nn uue hädakorra kõne puhul kohe meie tellimust). Töömees oli väga hea ja teadis täpselt mida on vaja teha ning päästis meid suuremast ummistusega tekkivast ujutusest. Tänu talle!!!!
- Klienditeenindus võrreldes aastatetagusega on muutunud väga kliendisõbralikuks- kontoriinimestest autojuhtideni välja.
- Klienditeenindus, suhtlusprobleemid. Kui lõpuks paakauto tuleb, siis vähemalt see mees teab mida teeb. Ja infotelefon võiks olla autojuhi käes, vähemalt oskab suhelda.
- Alati on väga meeldiv suhtlus, nii kliendi osakonnas, kui ka kassas maksmisel.

# Ärikliendid ja Korteriühistud. Lisa kommentaarid

## Muu

- 1. Avarii puhul ei ole aega minna arvutisse ja täita avaldusi. Vana süsteem oli mugavam, kiirem = helistasid, saadeti, tehtud, kirjutasi alla ja valmis. Igasugune bürokraatia on liiast, maksmist ja avalduste kirjutamist võid teha hiljem, kui suures kortermajas on kord taastatud. 2. Tegite või lasite teha KÜ papiniidu 29 ja GÜ Rand territooriumil torustiku remonti, maha jäi kahjuks songermaa, millel ei saa isegi muru niita. Palun tasandada pärast tööde lõppu trassi koridor. Ilmun niikuinii avaldusega selles küsimuse Teie jutule!
- Tahaks, et aastaringelt saaks kasutada eraldilugejat ainult vee tarbimisega, kus kanalisatsiooni vett ei lähe.
- Suvel teatud ja soovist paigaldada kaugloetav veemõõtja - unustati ära!
- Lubati kaugloetavat arvestit 2019 kevadeks, kuid siiaanni pole tagasisidet saanud.
- Suurkliendi avarii puhul peaks reageerimine olema operatiivsem kui väikse kliendi puhul. Hetkel seda ei ole.
- Ootame Räämale kaugloetavad veearvestid.
- On jäänud segaseks, millal vahetatakse majas veemõõtjat. Varem oli kõik konkreetsem: võeti ühendust, kui aeg sealmaal.
- Ma ei ole Pärnu Vesi AS lepinguline klient.
- Kui inimesed ei kurda, järelkult kõik toimib ja pole mõtet küsimustike koostamisele ja töötlemisele aega ja raha kulutada.
- Kontori hea asukoht-kesklinn. Võimalus tasuda arve kohe kohapeal- kassasse.
- Alati saab paremini. Ahaste küla ootab torustike väljavahetamist.
- Ahaste küla tarbevee ja kanalisatsiooni süsteemid on ajast ja arust (üle 50 aasta). Kahjuks ei ole siiani suudetud neid kaasajastada - ainult 'kustutatakse tulekahju', kui miskit puruneb. Pärnu Vee investeeringud ei jõua kahjuks linnast kaugemale!
- Kanali ummistuste likvideerimise autode arv on väikene. Kui 1 auto on rivist väljas, siis tekib pikk järjekord. Kogemus 2018a.-st.
- Kui saaks kaugloetava veearvesti siis oleks kõik hästi. Kui ühistus juhtub mõnes korteris veeavarii siis võiks teilt abi saada, kahjuks senini pole abi saanud.
- Minu arvamus kehtib ka keslinna kohta.
- Kuidagi korduvad need küsimused. Kas te ei saa muidu aru või peate inimesi rumalateks. See jutt ei käi Pärnu Vee kohta, vaid neile kes esitavad neid küsimusi. Kas see päeva lõpuks ka kellelegi kasuks tuleb, on küsimus.

## Maksmine/vee arvestamine

- Veenäidu teatamisel Teie kodulehe kaudu ei ole näha eelmise kuu näit. Kuidas saaks kaugloetavaid arvesteid?
- Pole kohanud veel võimalust, et arve oleks võimalik saada panga e-arvete keskkonda, kuid peab seega uurima. Pärnu Vesi võiks pakkuda ka kaugloetavate arvestite paigalduse/ja sellega seotud teenuste võimalust kortermajade igasse korterisse.
- Olen täiesti rahulolematu, et Pärnu Vesi raudse järjekindlusega ei soovi saata arvet e-posti teel!
- Näitude esitamine ,vähese tarbimise-10kanti-korral, kord kvartalis.
- Kinnistul on neli maja, igal majal on oma veemõõtja. Aga Pärnu Vesi saadab arved, kus on märgitud ainult veemõõtja nimetus, mitte maja number. Ja summad on ka välja arvutamata, selle töö Pärnu Vesi ametnike eest peab tegema ühistu raamatupidaja tasuta? Tõstatatud probleemile ei ole normaalset vastust saanud. Üks ametnik rõhutab vaid, et on üks kinnistu ja kaugemale tema mõtlemine ei küündi. Arved ei ole korrektsed ja võimalusel vahetaks teenusepakkujat, kuigi vee kvaliteet rahuldab. Aga muret teeb teeninduse kvaliteet ja ametnike põikpäisus.

# Ärikliendid ja Korteriühistud. Lisa kommentaarid

## Positiivsed hinnangud/edu soovimine

- Siiani rahul.
- Tänan!
- Tubli arenev teenuse pakkuja!
- Teete oma tööd hästi! Aitäh!
- Soovin edu.
- Pange sama moodi edasi.
- On tubli asutus.
- Olen väga vähe kasutanud Pärnu Vesi AS teenuseid. Olen rahul.
- Olen väga rahul teenustega ja loodan, et sujub sama hästi edasi. Head tegutsemist.
- Olen siiani Teie teenusega väga rahul.
- Olen rahul.
- Oleme teenuse kvaliteediga väga rahul.
- Kõike kaunist ja hea, et olete olemas ! Aitäh !
- Kõik sobib.
- Kõik on laabunud hästi.
- Kõik on korras!
- Kõik okei.
- Edu.
- Jätkake samas vaimus.
- Jõudu Teile :-)
- Jõudu ja jaksu teile!
- Jõudu ja edu!
- Iga vastus on olnud positiivne.
- Midagi negatiivset ei ole mainida.
- Oleme saanud täpselt selle teenuse mida oleme vajanud.
- Asjalikud inimesed.
- Asjad toimivad ja see on tähtis. Tänu!
- Koostöö on sujunud hästi. Loodame sama sujuvat koostööd. Jõudu tööle.



# ERAKLIENDID

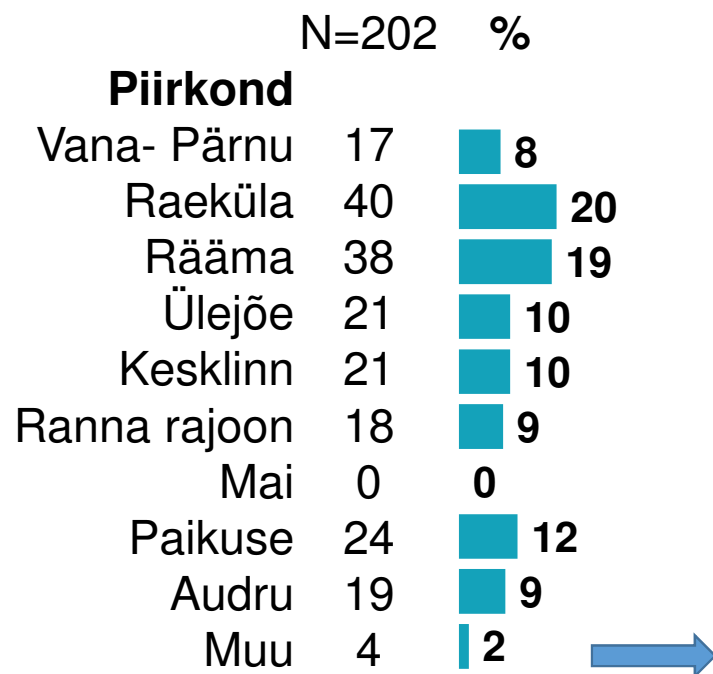


## Erakliendid. Uuringu taust

- **Tellija** – AS Pärnu Vesi
- **Küsitlusperiood** – 25. oktoober – 17. november
- **Küsitlusmeetod** – veebiküsitlus
- **Valimi alus** – lepingulised erakliendid. Tellija kontaktibaas
- **Valim** – valimi eesmärgiks oli küsitleda 200 eraklienti, tegelikuks valimiks kujunes 202 vastajat
- **Eesmärk** – selgitada kliendirühma rahulolu AS Pärnu Vesi teenusega



# Erakliendid. Valimi profiil



„Muu“ vastused:

- Papsaare
- Metsa 62
- Karja tn
- Ahaste küla

Valimi jaotus piirkondade lõikes on sarnane 2018 aasta uuringuga

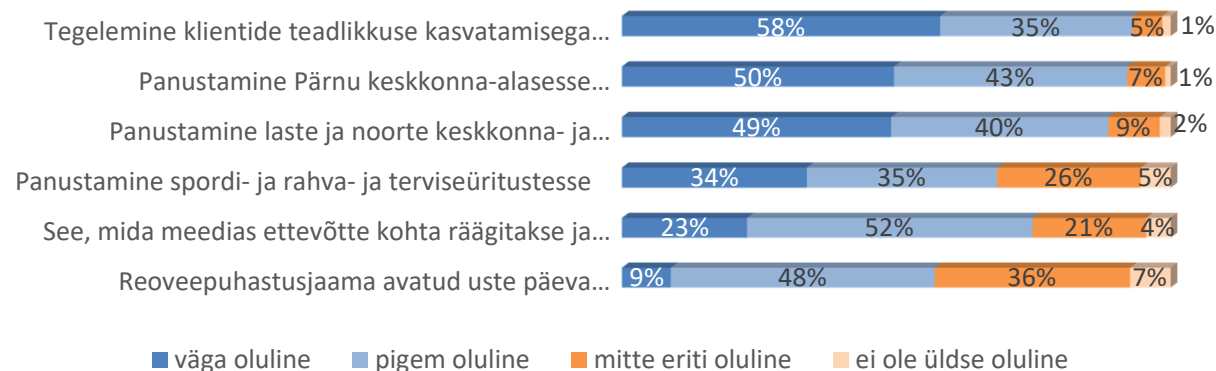
# Erakliendid

## AS Pärnu vesi tegevuse üldiste aspektide olulisus ja rahulolu

- Vaadeldud üldiste tegevuse aspektide olulisus on analoogne varasemaga
- Nendeks on klientide teadlikkuse kasvatamine, panustamine keskkonnavalasse tegevusse ning panustamine laste ja noorte keskkonna- ja loodus haridusse
- Rahulolu hinnangud kõigi vaadeldud tegevuse aspektidega paranesid võrreldes 2018 aasta uuringuga, eriti aga laste ja noorte keskkonnavalasse haridusse panustamise aspektis
- Rahulolu klientide teadlikkuse tõstmisega on keskmisest madalam, kuid ka see veidi paranes

Kui olulised on teie kui AS Pärnu Vesi kliendi jaoks järgmised aspektid?

N=202



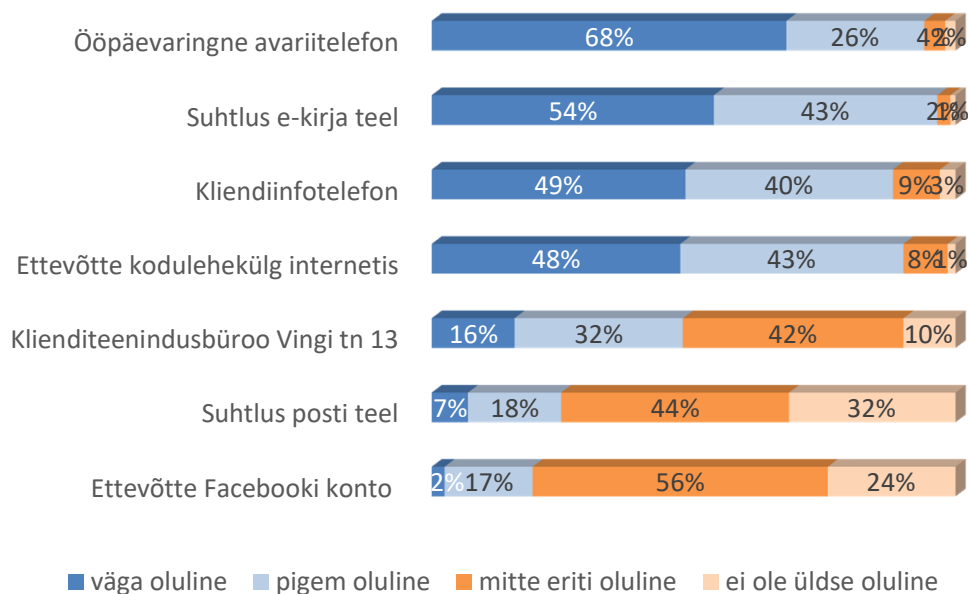
Kui rahul Te olete AS Pärnu Vesi tegevuse järgmiste aspektidega? (keskmine pall)



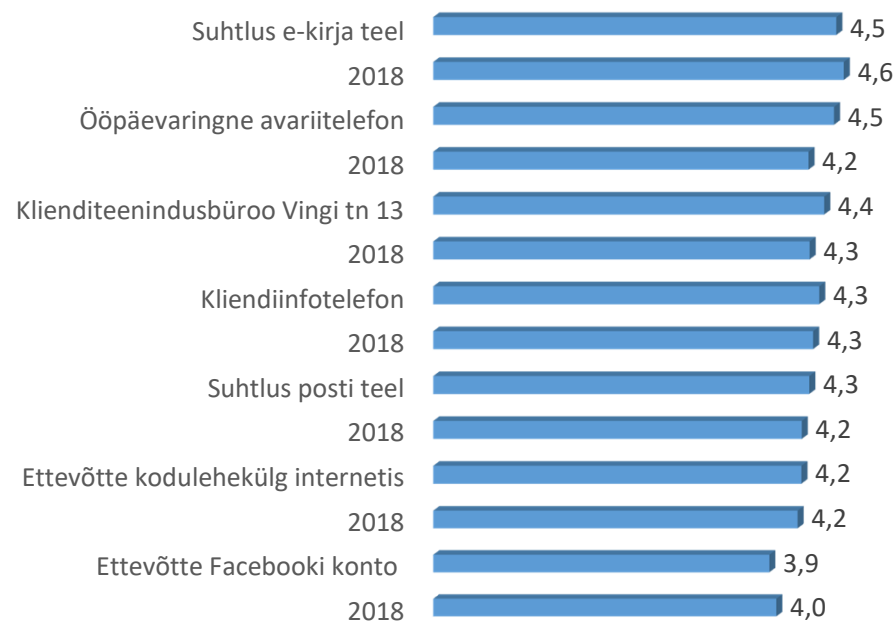
# Erakliendid. Suhtlus- ja infokanalite olulisus ning rahulolu

Kui olulised on küsimuste ja probleemide korral Teie kui kliendi järgmised suhtlus- ja infokanalid?

N=202



Kui rahul olete küsimuste ja probleemide korral järgmiste suhtlus- ja infokanalitega? (keskmine pall)



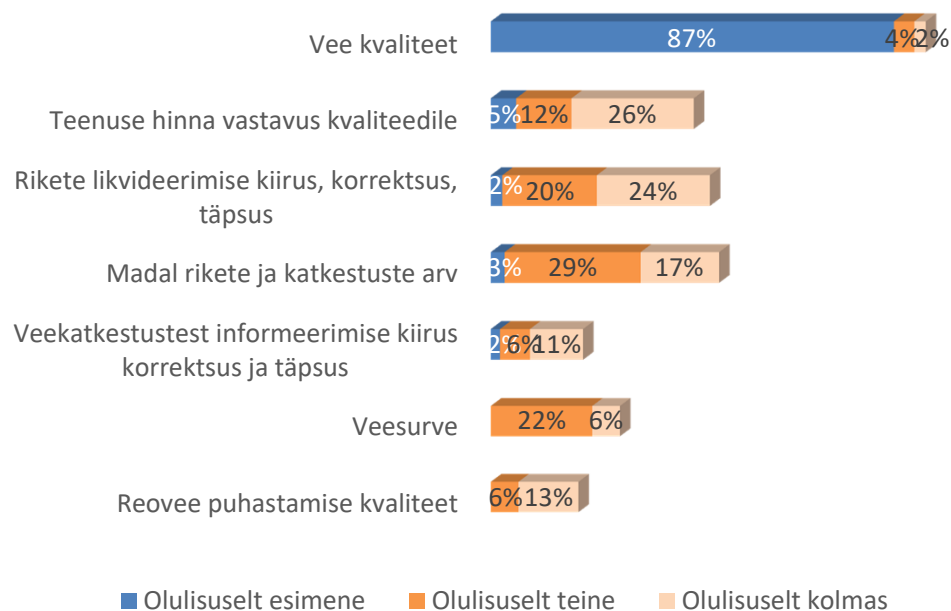
Olulisemad suhtlus- ja infokanalid on üldiselt samad, mis aasta tagasi. Olulisemaks erinevuseks on aga see, et kui aasta tagasi kuulus olulisemate hulka Vingi tänava klienditeenindusbüroo, siis sel korral enam mitte. Samal ajal tõusis olulisemate hulka kliendiinfotelefon (ehk need kaks kanalit vahetasid kohad).

Rahulolu paranes eelkõige ööpäevaringse avariitelefoni teenusega. Ülejäänud kanalitega rahulolu jäi kas samaks või paranes veidi.

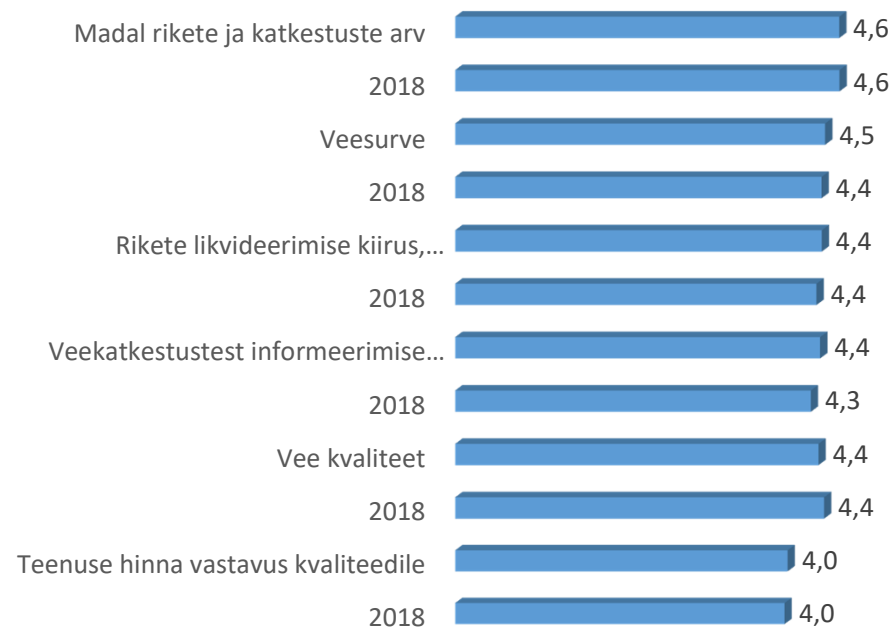
# Erakliendid. Teenuse kvaliteedi erinevate aspektide olulisus ja rahulolu nendega

Kui olulised on Teie kui kliendi jaoks vee-ettevõtte puhul järgmised aspektid

N=202



Kui rahul olete AS Pärnu Vesi teenuse kvaliteedi järgmiste aspektidega? (keskmine pall)



Teenuse kvaliteedi aspektidest on endiselt ülekaalukalt tähtsaim vee kvaliteet. Ei selle, ega muude aspektide tähtsuses olulisi muutusi ei ole.

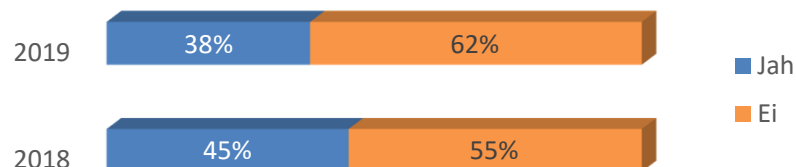
Rahulolu kõigi teenuse kvaliteedi aspektidega on hea ning jäg samale tasemele, mis aasta tagasi

# Erakliendid

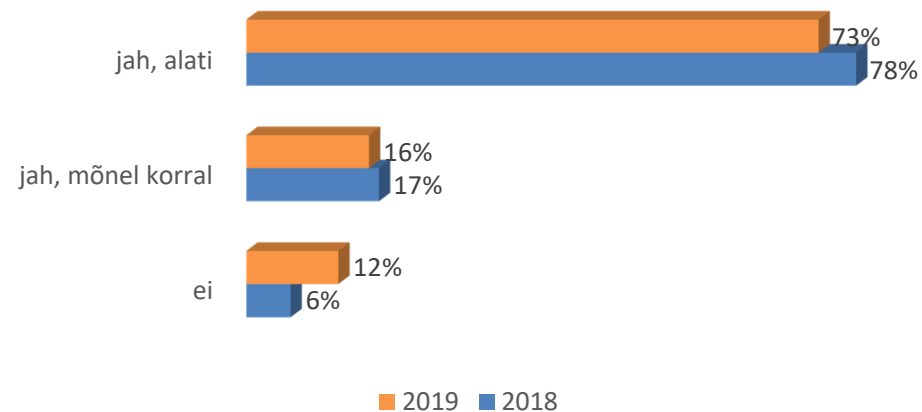
Kokkupuuted lahendamist vajavate küsimustega seoses AS-ga Pärnu Vesi

- 32% küsitletutest on viimase aasta jooksul isiklikult kokku puutunud lahendamist vajavate probleemidega seoses AS-ga Pärnu Vesi. Seda on vähem kui 2018 aastal (45%).
- Üldiselt pöördui nendel juhtudel AS Pärnu vesi poole
- Mõnevõrra suurenes siiski nende osa, kes ei pöördunud

Kas Te olete isiklikult viimase paari aasta jooksul puutunud kokku mingisuguste lahendamist vajavate küsimustega seoses ASiga Pärnu Vesi?  
N=202



Kas Te pöörduisite neil kordadel oma küsimusega kellegi poole ASis Pärnu Vesi?  
N=77



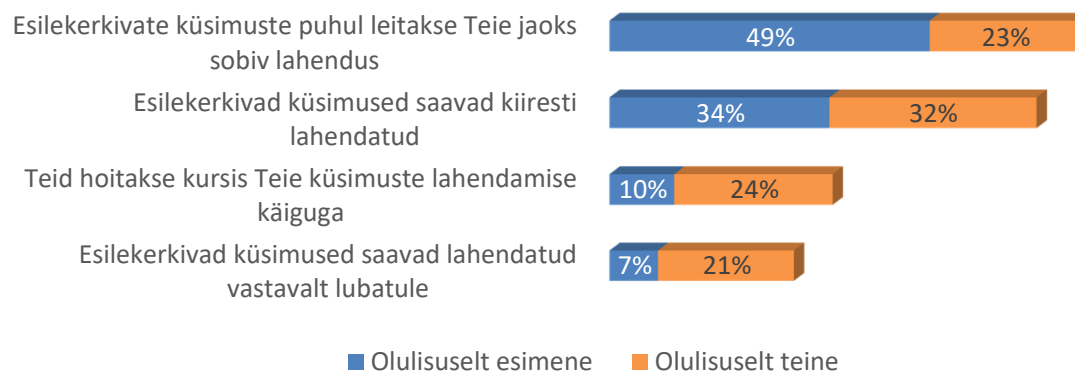
# Erakliendid

## Kokkupuuted lahendamist vajavate küsimustega seoses AS-ga Pärnu Vesi

- Lahendamist vajavate probleemide korral peetakse tähtsaimaks sobiva lahenduse leidmist, seejärel lahenduse kiirust. Aasta tagasi olid need ootused tähtsuselt vastupidises järjekorras.
- Rahulolu teenuse aspektidega lahendamist vajavate küsimuste korral jäi endiseks ning see ei ole väga kõrge (4.0 palli ringis)

Kui olulised on Teie kui kliendi seisukohalt vee-ettevõtte puhul järgmised aspektid?

N=202



Kuivõrd te olete nendel pöördu tud juhtudel olnud rahul küsimuse lahendamise järgmiste aspektidega? (keskmine pall)



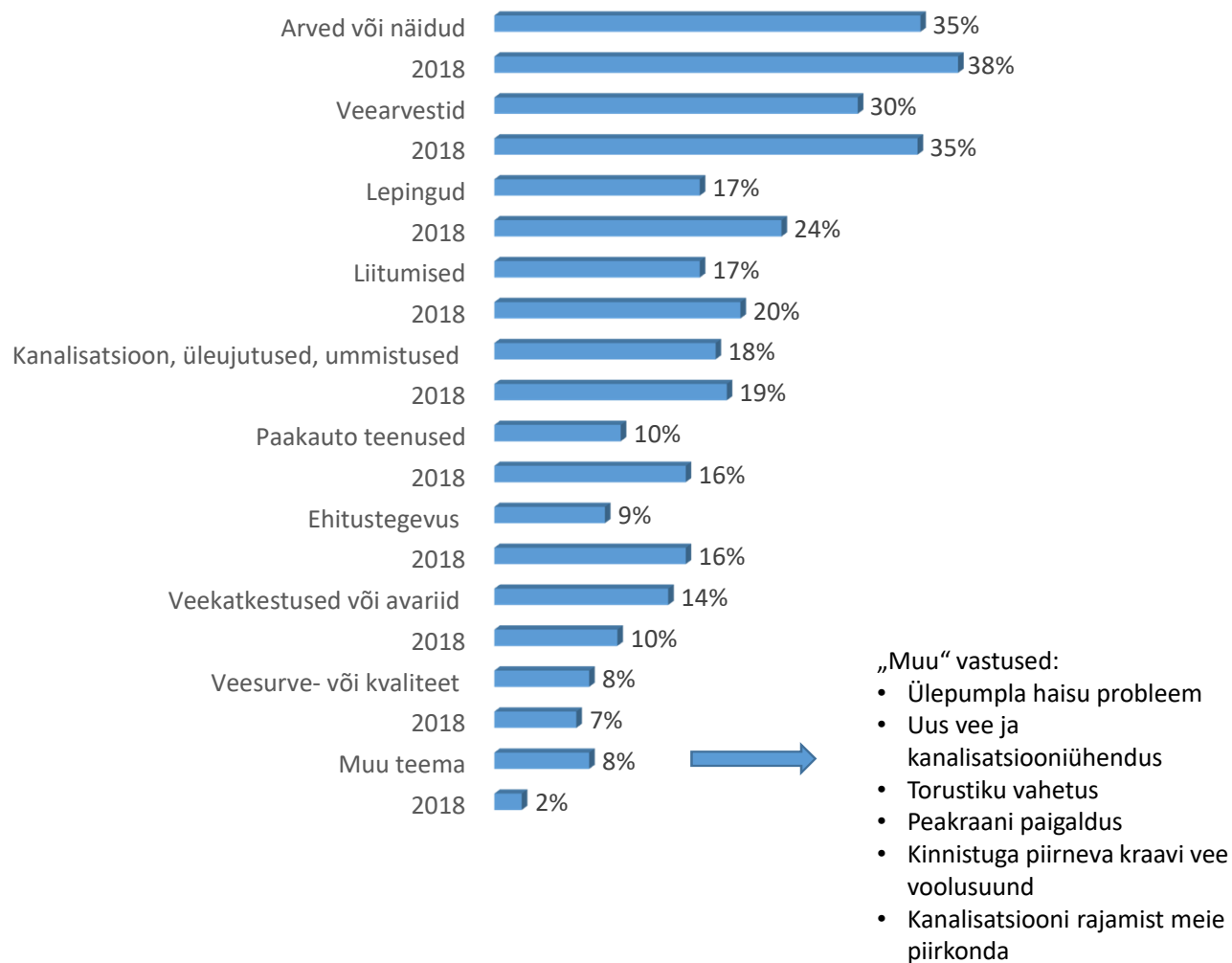
# Erakliendid

Kokkupuuted lahendamist vajavate küsimustega seoses AS-ga Pärnu Vesi

- Enamik lahendamist vajavatest küsimustest puudutasid arveid või näitusid ning veearvesteid

Mis teemat need küsimused puudutasid?

N=77



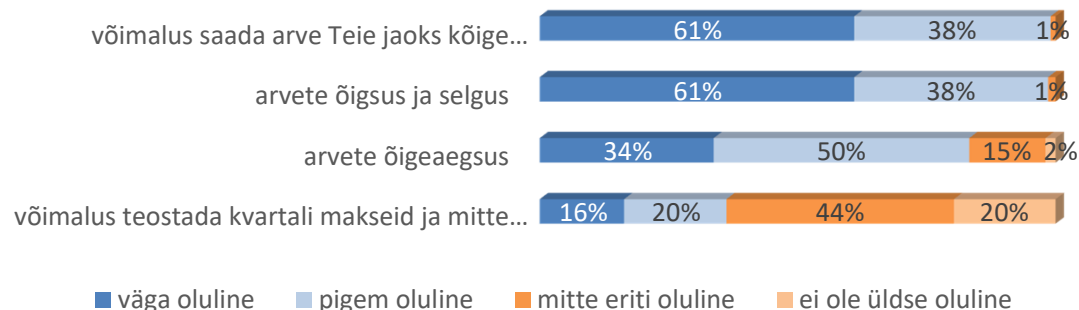
# Erakliendid

## Arveldamisega seotud aspektide olulisus ja rahulolu

- Arveldamisega seotud aspektidest hinnatakse kaheks tähtsamaks võimalust saada arve mugavaimal viisil ning arve õigsust ja selgust. Selles osas muutusi võrreldes 2018 aastaga ei ole.
- Rahulolu olulisemate arvelduste aspektidega on kõrge (4.7 p) ning muutusi võrreldes 2017 aastaga ei ole.

Kui olulised on Teie kui kliendi jaoks vee- ja kanalisatsiooniteenuste eest arveldamisel järgmised arvetega seotud aspektid?

N=202



Kui rahul olete AS Pärnu Vesi arvelduste puhul järgmiste aspektidega? (keskmine pall)





# Erakliendid

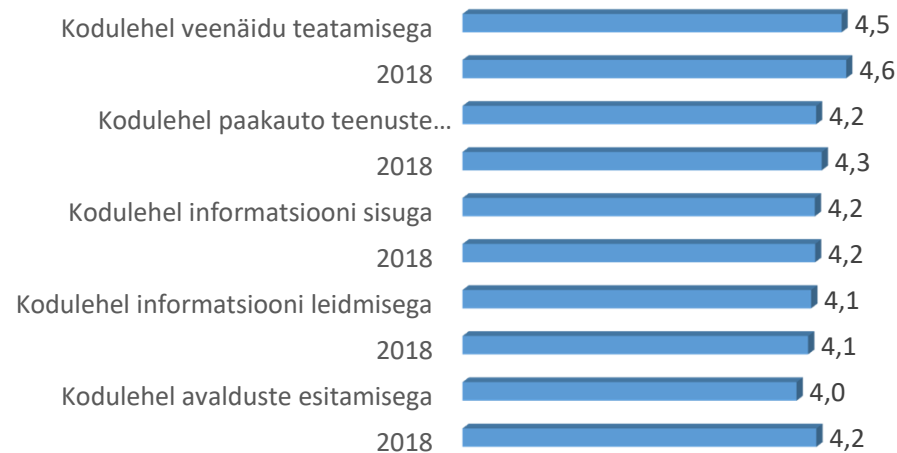
Rahulolu veearvesti näitude teatamisega ja kodulehe erinevate aspektidega

- Rahulolu veearvesti näitude teatamise võimalustega on 4.5 palli ning see on ligilähedaselt sama, mis 2018 aastal (4.6)
- Rahulolu AS Pärnu Vesi kodulehe erinevate aspektidega võrreldes 2018 aastaga oluliselt ei muutunud
- Enam ollakse rahul kodulehel veenäidu teatamise võimalusega
- Vähem ollakse rahul kodulehel avalduste esitamisega (4.0 p) ning see rahulolu veidi langes (2018 4.2 p)

Kui rahul olete AS Pärnu Vesi poolt pakutavate võimalustega veearvesti näitude teatamiseks? (keskmine pall)



Kui rahul olete AS Pärnu Vesi uuendatud kodulehel järgmiste aspektidega? (keskmine pall)



# Erakliendid

Rahulolu teenuse eri valdkondadega ja üldine rahulolu indeks

- Kokkuvõttes näeme, et eraklientide üldine rahulolu indeks jäi samaks (4.3 palli)
- Rahulolu paranes ettevõtte tegevuse üldiste aspektidega ning suhtlus- ja infokanalitega
- Rahulolu veidi langes näitade teatamisega ja kodulehega

## Üldine rahulolu indeks



## Rahulolu teenuse eri valdkondadega



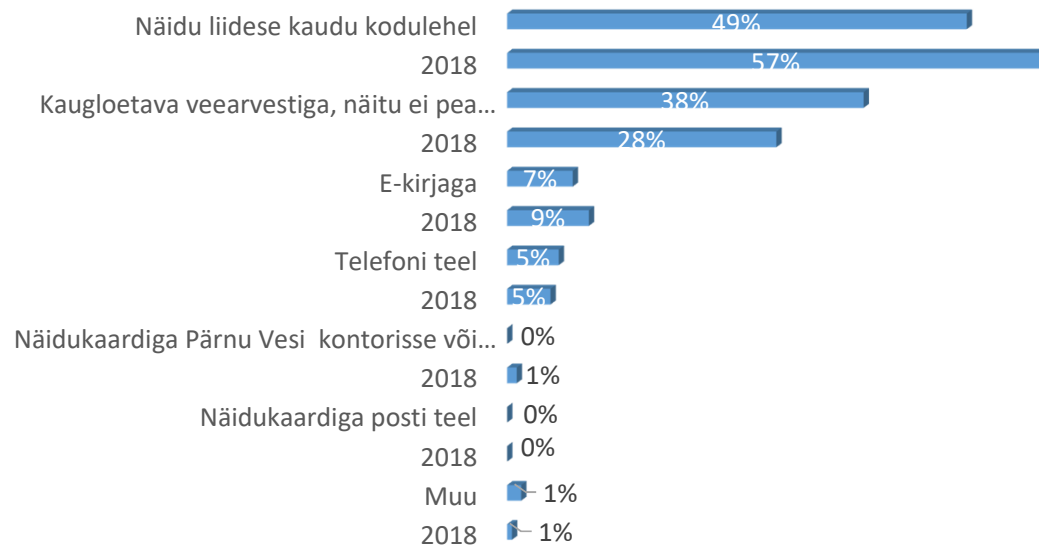
# Erakliendid

## Näitude teatamise ja arve saamise eelistused

- Eelistatud näidu teatamise viis on endiselt näidu liidese kaudu kodulehel, kuid selle eelistus on mõnevõrra taandunud. Samal ajal on kasvanud kaugloetava veearvesti eelistus
- Eelistatud arve saamise viis on e-kirja teel ning see ei ole muutunud

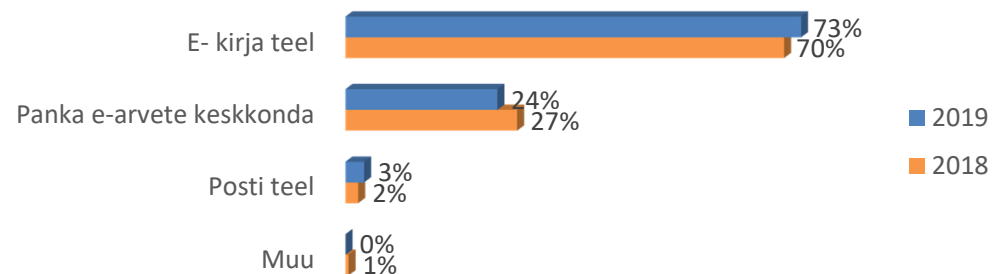
## Millist veearvesti näitude teatamise võimalust te eelistate?

N=202



## Millist arve saamise võimalust te eelistate?

N=202



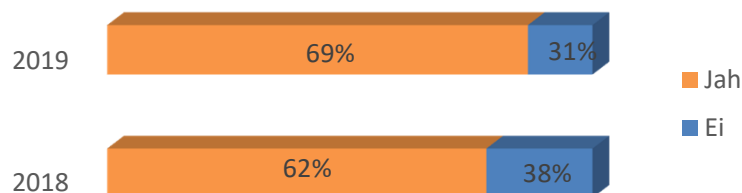
# Erakliendid

## Paakauto-, avarii- ja laboriteenuste võimaluste teadmine ja kasutamine

- 69% küsitletutest on teadlikud, et Pärnu Vesi pakub paakauto, avarii- ja laboriteenuseid. 2018 aastal oli see teadlikkus 62%
- 32% teadlikest on neid teenuseid ka kasutanud.
- Enamasti on tegu olnud paakauto teenuse kasutamisega
- 60% on saanud teenusega väga rahul, 40% pigem rahul. See tase on analoogne aastatagusega.

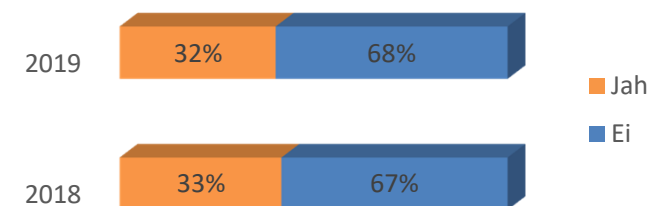
Kas Te olete kuulnud, et AS Pärnu Vesi pakub vee- ja kanalisatsiooniga seotud paakauto-, avarii- ja laboriteenuseid?

N=202



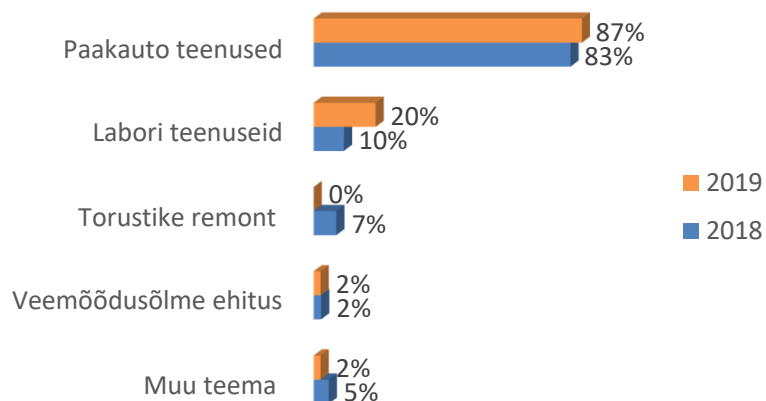
Kas te olete neid teenuseid kasutanud?

N=140



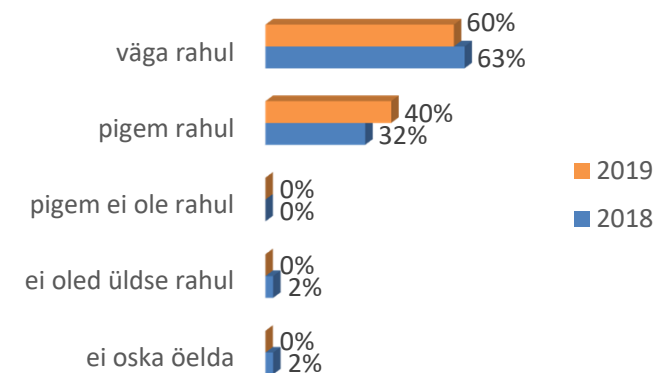
Mis teenuseid te kasutasite?

N=45



Kui rahule te nende teenustega olete jäänud?

N=45



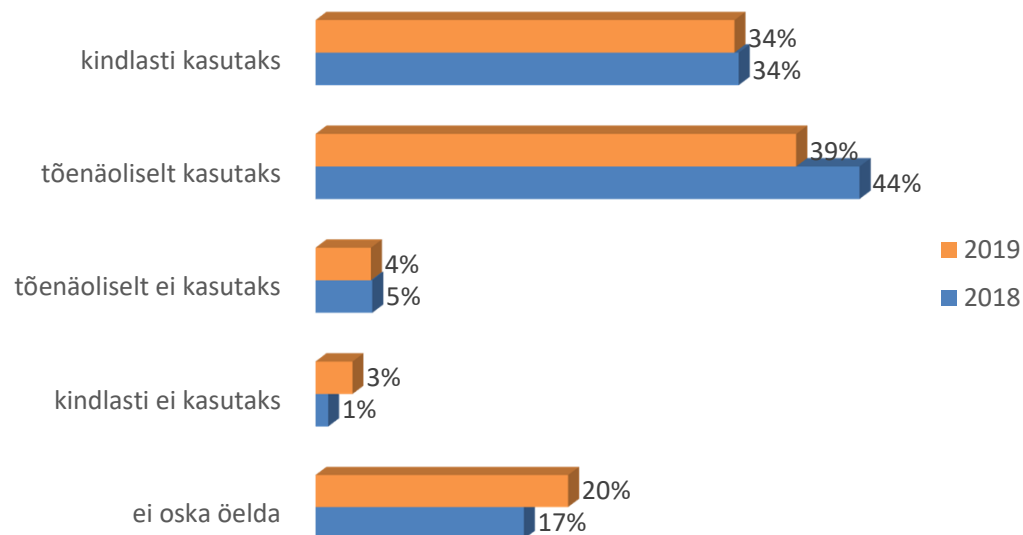
# Erakliendid

## Potentsiaalne kliendilojaalsus

- Potentsiaalne kliendilojaalsus hüpoteetilises konkurentsituatsioonis on jäänud üldjoontes samaks, veidi on suurenenud hinnata mitteoskajate osa.

Juhul, kui turul oleks ka teisi veeteenuseid pakkuvaid ettevõtteid ja lõpptarbija oleks valikuvõimeline, siis kui tõenäoliselt te jätkaks ASi Pärnu Vesi teenuste kasutamist tulevikus kui konkurentide teenuse hind oleks ligilähedaselt sama?

N=202



# Erakliendid

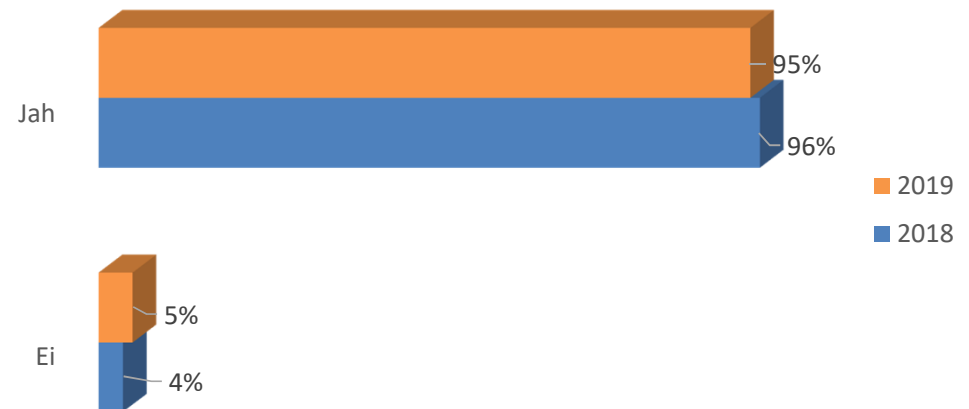
## Kraanivee tarbimine joogiks

„Ei“ vastused:

- Vesi on loodusvara, mida hoida, seepärast joon õlut :)
- Tarbin pudelivett.
- Sest vesi rikneb torustikes.
- Kõrvalmaitse
- Kvaliteet - kui kraani külge tekib lubjastus, siis ei soovi seda oma organismi ladustada.
- Kuna Jõõpre vesi ei kannata aegajalt juua. Kuna pärnu vesi ise proove teha ei taha, siis olin sunnitud ise tegema ja maksma selle eest. Eelviimane proov näitas coli-laadsed bakterid 308. Viimane proov näitas 0.
- Keedan läbi
- Katlakivi
- Ei ole puhas vesi, haiseb tihti ja tekib sete ning vee filtreid vahetades on sees pruunid molluskid.
- ??????

Kas Te tarbite kraanivett joogiks?

N=202



Kraanivett tarbib joogiks 95% eratarbijaist ja see tase on sama, mis varasemalt

# Erakliendid. Lisakommentaarisid

## Ebameeldiv lehk

Olen õnnetu majaomanik, kelle maja ees on ülepumpla ja tunnen ebameeldivat lehka võin öelda pea üle päeva. Oleks aeg midagi ette võtta. See ei aita kui õhutus panna kinniseks. Kui asi jätkub, hakkam nõudma majast eemale viimist või muud lahendust.

Häirib - sõltuvalt tuulesuunast - Vana-Pärnus leviv reoveehais Mõrra reoveepuhastusjaamast

## Ootan kanalisatsiooni-/veevõrku

Ootan väga sodevete kanalisatsiooni Tamme tänavale, keldris on vesi!!!

Millal saab Ahaste küla uue vee ja kanalisatsiooni torustike võrgu. Praegu ei vasta see enam üldse millegile. Sademete korral keldris vesi. Kas saate väita, et kanalisatsiooni torud on puhtad liivast mullast jne.

## Veesurve/vee halb kvaliteet

Korter mis asub Pärnu linnas on väga hea vesi, aga maamajas Jõõpres, Looga teel, pean olude sunnil jooma korterist kaasa võetud kraanivett :(

Hea on tõdeda, et Pärnu Vesi on taganud praktiliselt tõrketeta ja vajalikul tasemel survega vee olemasolu. Samas vee puhtuse tagamisel on veel reserve. Liialt lühikese ajaga värvub eramus olev veefilter pruuniks. Võiks mõelda enne eramuid, piirkonniti teatud gruppide kaupa täiendavate filtrite süsteemi lisamisele.

Teenindus telefonis ja kirja teel on väga hea, vesi on hea kvaliteediga, paraku veesurve jätab soovida. Kui kahest kraanist vett lasta, siis mõlemast põhimõtteliselt niriseb - eelmises elukohas sellist muret ei olnud.

## Hind kõrge

Paakauto teenuse hind on kõrge

Pärnu Vesi mõistes õiglane hind on Pärnu palgaga inimesele päris krõbe, aga monopol saab seda endale lubada.

Pensionäridest perele võiks olla vee ja kanalisatsiooni arvestamisel mingi % soodsam, kui töötavatele peredele

## Klienditeenindus

Klienditeenindus on täiesti olematu ja klientide probleeme lihtsalt eiratakse, meilidele ei vastata ja ainus võimalus on leppida automaatmeilide saamisega, mis on vigaste arvetega ja ainus võimalus teenust tarbida on kõik esitatud arved tasuda ilma selgitusi saamata. Kui oleks teine teenusepakkuja siis läheks esimesel võimalusel minema.

Suhtlemisel on puudujäägid mitmel osakonnal. Ebameeldiv asutus.

## Kodulehekülje miinused

Alati ei saa kodulehel veearvet esitada. Telefoniga tundub lihtsam.

Koduleheküljel ei ole kliendiinfot, et näha oma arveid, näite, tasumisi.

## Näitude esitamise ettepanekud/soovid, palved

Soovin esitada veenäite 2x aastas, kuna elan üksi ja viibin enamus ajast kodust eemal.

Palun tehke kauglugemine veenäitude edastamiseks. Lisaks kui vaja kontakthanmeid täiendada siis seda võiks saada teha ka läbi iseteeninduse või klienditelefonis.

Palun paigaldage võimalikult kiiresti Merekalda tänavale kaugloetav arvesti!

Ootan aega, kui pole ise vaja näite edastada, vaid need jõuaksid automaatselt Pärnu Vette.

## Halvad kogemused

Ei meeldi, et kuigi veetorustik kuulub meile alates tänava keskelt, sunniti meid reovee torustikku AS PV vastutuse vähendamiseks omaks võtma juba elamu seest.

Arved tulevad kiiresti ja õigesti. 2018.a. kevadel käidi veearvestit vahetamas kuid jäeti töö pooleli kuna ei osatud kraane vahetada. Lubati tagasi tulla kuid siamaani ei ole tuldud. Kui tihti üldse vahetatakse veearvestit?

# Erakliendid. Lisakommentaarisid

## Muu

AS Pärnu Vesi kohta ei oska öelda, aga antud küsimustikule vastamine ei vasta lubatud ajale. Olen üsna kiire vastaja, aga 5 minutiga päris kindlasti ei jõua vastata. Olge palun küsitletavate suhtes ausamad!

Hää kraani kange... :)

Teie poolt teostavate tellitud teenuste tegevuste kohta informatsiooni jagamine ja vastamine kliendi meilile.

Kas on mõeldud, kust saavad inimesed kriisiajal (nt sõda, pikaajaline elektrikatkestus jne) vett?

Kastmisvee tarbimisega arvestamine - varasemalt kui seda võimalust uurisin olid piirangud tarbitava vee kohta seega jätsin minu jaoks pooliku teenuse kasutamata.

Ei + ega -. Lihtsalt hulk küsimusi jäi vastamata, sest ei ole vajadust olnud kodulehte, klienditelefoni jms kasutada.

Pärnu Vesi ja Pärnu Linn peaksid lõppude lõpuks omavahel ära otsustama, kellele kuuluvad Pärnu linnas kraavid!

Võiks lõpetada rahva raha raiskamise kõrvalistele tegevustele ja alandada selle võrra vee- ja kanalisatsiooni hinda. Monopoolne munitsipaal - või riigiettevõtte ei pea kasumit, teenima ja võiks olla MTÜ või Sihtasutus või midagi sellist.

Pärnu Vesi on viimastel aastatel tõesti teinud läbi meeletu arengu ja õnneks pole ka teenuste hind väga palju tõusnud. Loodan, et panustate munitsipaalettevõtteks veelgi enam kohalikku ellu.

## Tänu/olete tublid

x15

Täna tehtu eest!

Olete tublid

Tegelikult olete päris tublid! :)

Ei tea, olen tänulik, et mul on puhas ja hea vesi kraanist vajadusel võtta!

Hästi töötav firma. Täna.

Jõudu Teile!

Jõudu ja jaksu! :D

jätkake samas vaimus.

AS Pärnu Vesi on tugev firma, saavutatud on väga hea veekvaliteet. Olete tublid vee- ja kanalisatsioonide toru- stike hooldusega, vältides sellega kulukaid avariitõid.

Täna raamatupidamist mõistva suhtumise eest arвете maksmisel.

Edukat tegutsemist teile ...

Täna Pärnu Vett kvaliteetse töö eest kriundivälise kanalisatsioonitoru lekke kõrvaldamisel ja hiljem avariipaiga korrektset korrastamist (muld ja maapinna tasandus).

Elan korrusmajas ja meil pole olnud AS Pärnu Veega mingeid arusaamatusi. Plaaniliste tööde teostamise kohta on alati olnud teave, avariisid pole aastaid ette tulnud. Edu Teile!

Etteheited puuduvad. Lisaks näen Pärnu Vee autosid pidevalt linnapildis ja ka tihti kodutänaval. See loob tunde, et nad tõesti töötavad usinalt. :) Soovin kogu Pärnu Vee meeskonnale edu!

Kõik on juba olnud mainitud. Positiivse poole pealt tänaks tublisid töötajaid, kes tegelevad mustema tööga- ummistuste likvideerimisega...

Küll kordan eelnenut, aga ettevõtte esindajatena on teenindajad olnud nii telefonis kui ka meili teel suheldes asjatundlikud ja viisakad. Mulle meeldib probleemi tekkides inimestega suhelda (vs sisestatud võimalustega elektroonika) ja need kogemused on olnud väga head. Aitäh!



# Erakliendid. Lisakommentaarisid

## Kõik on hästi/ olen rahul

Kõik on olnud OK. X4

Olen väga rahul. X2

Olen vee kvaliteediga rahul

Olen kõigega rahul!

Oleme teiega rahul

Oleme teenusega rahul

Kõik rahuldab.

Kõik on toimunud hästi. AITÄH!

Kõik vastab

Kõik on hästi!

Kõik on hästi, pole põhjust poriseda.

Olen teenusega väga rahul!

Olen rahul. Pole olnud põhjust kaebamiseks või rahulolematuseks.

Olen rahul Pärnu Vee teenusega.

Olen praegusega rahul

Teenus toimib hästi

Edu edaspidigi, olen teenusega rahul.

Ei ole pretensioone ja olen rahul teie poolt pakutud teenusega

Ei ole midagi laitvat öelda

Olen liikuva eluviisiga pensionär, (viibin sageli kodust eemal, kas laste juures Soomes või mõnel lühema või pikemaajalisel üritusel), seoses sellega on mu veetarbimine kaootiline). Olles pikaajaline Pärnu elanik võin julgelt kinnitada, et AS Pärnu Vesi on igati kliendisõbralik ettevõtte. Olen pöördunud mõnedes asjaspuutuvates küsimustes AS Pärnu Vesi poole ja saanud alati mind rahuldavad vastused. Soovin jätkuvat pikaajalist koostööd ka edaspidi.

Olen seniajani Pärnu Vee tegevusega rahul. Loodan, et ka edaspidi. Tänan Teid.

Joogivesi maitseb hästi! Praeguse vee hinnaga olen rahul.

Hea, madal, teenuse hind

On väga positiivne, et ka pikemalt teatamata veearvesti näit ei tekita probleeme. Arvestinäidu teatamise meeldetuletus on ka hea, nii tuleb mõnigikord meelde näit edastada.

Praegu ei oska eriti nuriseda millegi üle.

Ma ei ole pidanud mõtlema sellele, et mul on igapäevaselt toimiv vesi ja kanalisatsioon ja see on minu jaoks hea teeninduse märk.

Ei ole midagi lisada x7

Ei oska ütelda x2

### Projekti juhtimine:

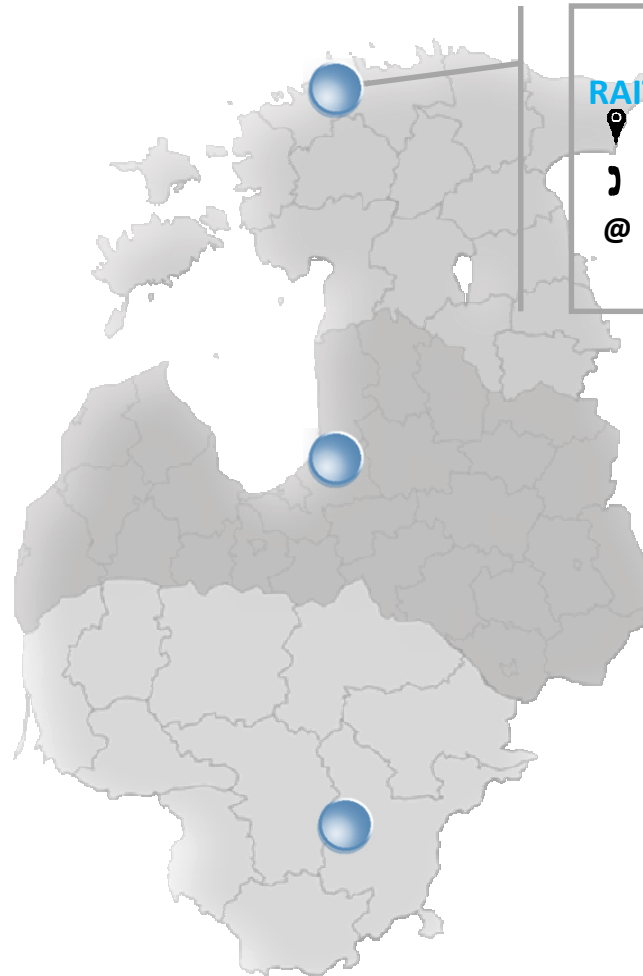
Kalev Petti

kalev.petti@raitgroup.com

### Andmetöötlus:

Rõõt Kampus

root.kampus@raitgroup.com



### RAIT Faktum&Ariko

Tatari 64, 10134 Tallinn, Estonia

+372 6 684 530

info@raitgroup.com

**RAIT** | FAKTUM  
& ARIKO  
Preferred Partner of GfK