

AS Pärnu Vesi

Kliendirahulolu uuring

Detsember 2020

AS Pärnu Vesi kliendirahulolu uuring

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

Käesolevas materjalis esitatakse tulemused järgmiselt

- **Kokkuvõte** – alates slaidist 3
- **Lõpptarbijad** – alates slaidist 9
- **Ärikliendid ja korteriühistud** – alates slaidist 23
- **Erakliendid** – alates slaidist 51



KOKKUVÕTE



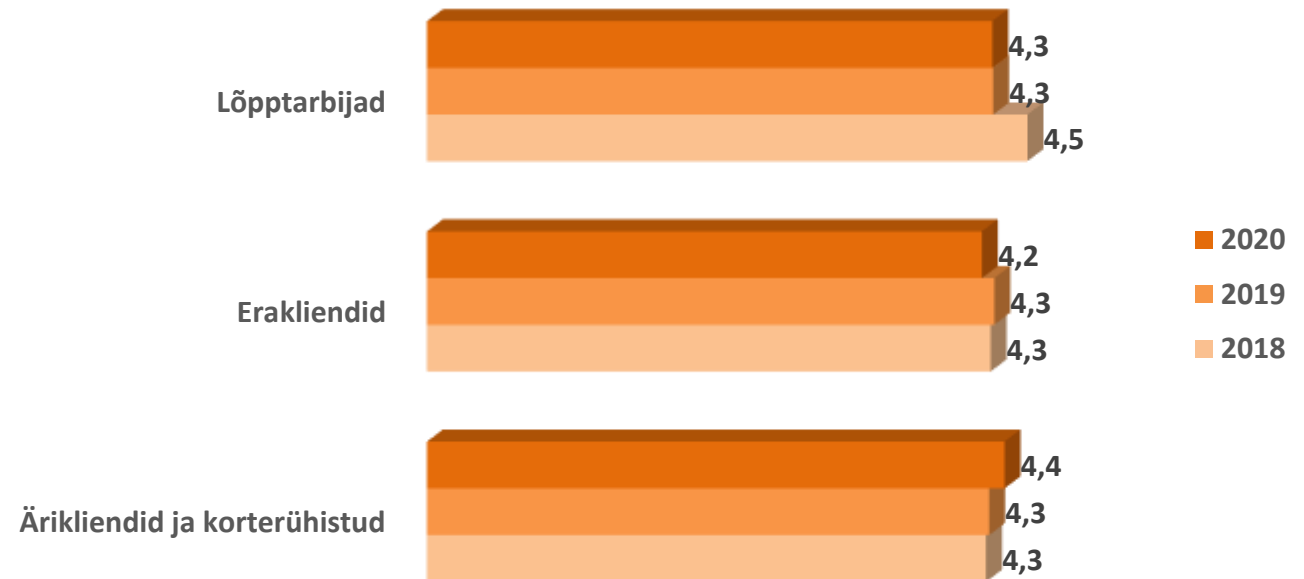
Kõik rahulolu indeksid

3 kliendirühma rahulolu üldindeksid

- Äriklientide ja korteriühistute rahulolu üldindeks paranes 0.1 palli võrra
- Eraklientide rahulolu üldindeks langes 0.1 palli võrra
- Lõpptarbivate rahulolu üldindeks jäi endiseks
- Kolme kliendirühma rahulolu koondindeks on 4.3, mida see on olnud ka eelmistel aastatel

Järgmistel slaididel esitatakse need tulemused, millest üldised rahulolu indeksid kujunesid

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



AS Pärnu Vesi kliendirahulolu koondindeks 2020 (kolme kliendirühma üldindeksi koond)



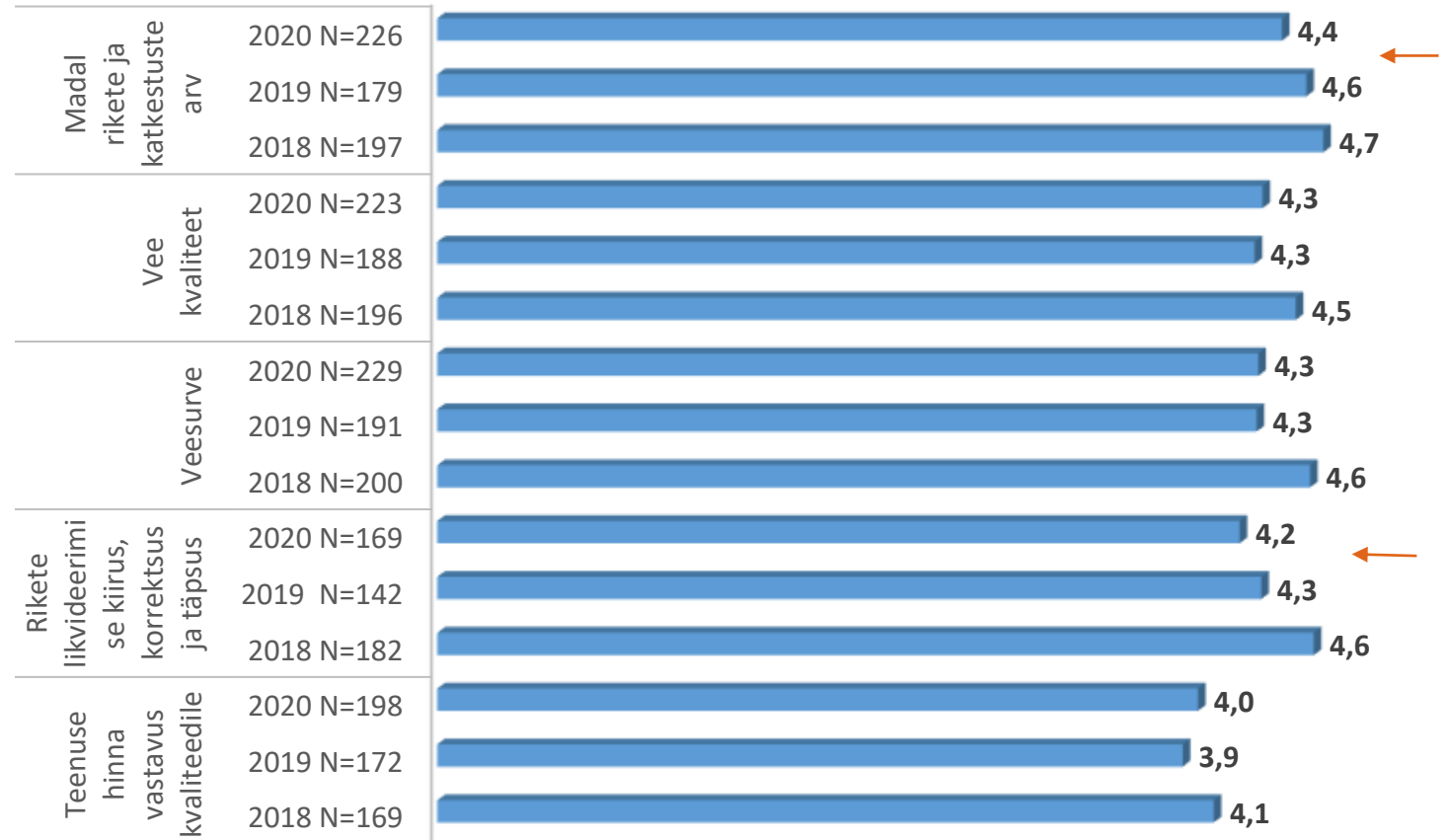
Lõpptarbijad

- Nagu eelmisel slaidil nägime jäi lõpptarbijate rahulolu üldindeks endiseks (4.3)
- Lõpptarbijate rahulolu üldiselt AS Pärnu Vesi teenustega on 4.4 palli, mis on 0.1 palli kõrgem kui 2019
- Et rahulolu üldindeks lõpptarbijate seas jäi kokkuvõttes samaks on tingitud sellest, et rahulolu teenuse kvaliteedi eri aspektidega pigem veidi langes.
- Langes rahulolu madala rikete ja katkestuste arvu aspektis (nüüd 4.4, 2019 4.6, 2018 4.7) ning rikete likvideerimise kiiruse, korrektsuse ja täpsuse aspektis (nüüd 4.2, 2019 4.3, 2018 4.6). Näitaja trend on seega negatiivne.

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



Kui rahul olete AS Pärnu Vesi teenuse kvaliteedi järgmiste aspektidega?



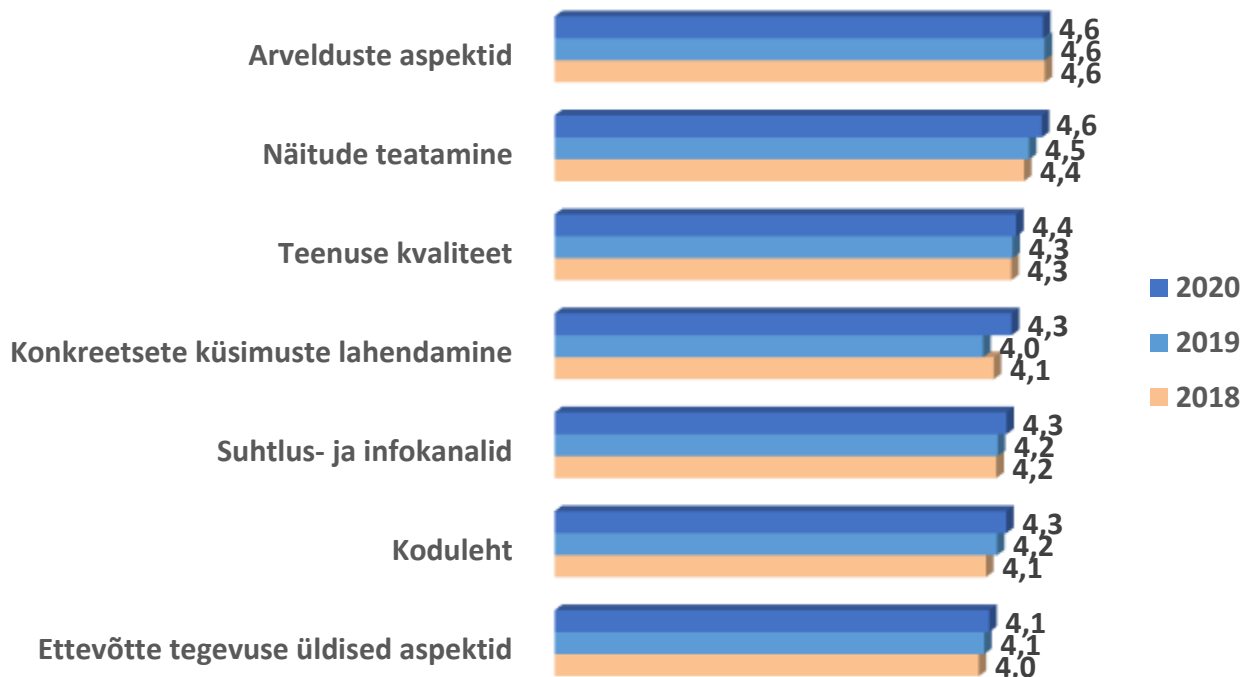
Ärikliendid ja korteriühistud

- Kokkuvõttes näeme, et äriklientide/korteriühistute rühma rahulolu hinnangud paranesid võrreldes 2019 aastaga praktiliselt kõigis aspektides.
- Siit on pärit ka rahulolu üldindeksi paranemine
- Seejuures tuleb märkida, et eelkõige paranesid ettevõtete poolt antud rahulolu hinnangud

Rahulolu üldindeks



Keskised hinnangud aspektidele



Erakliendid

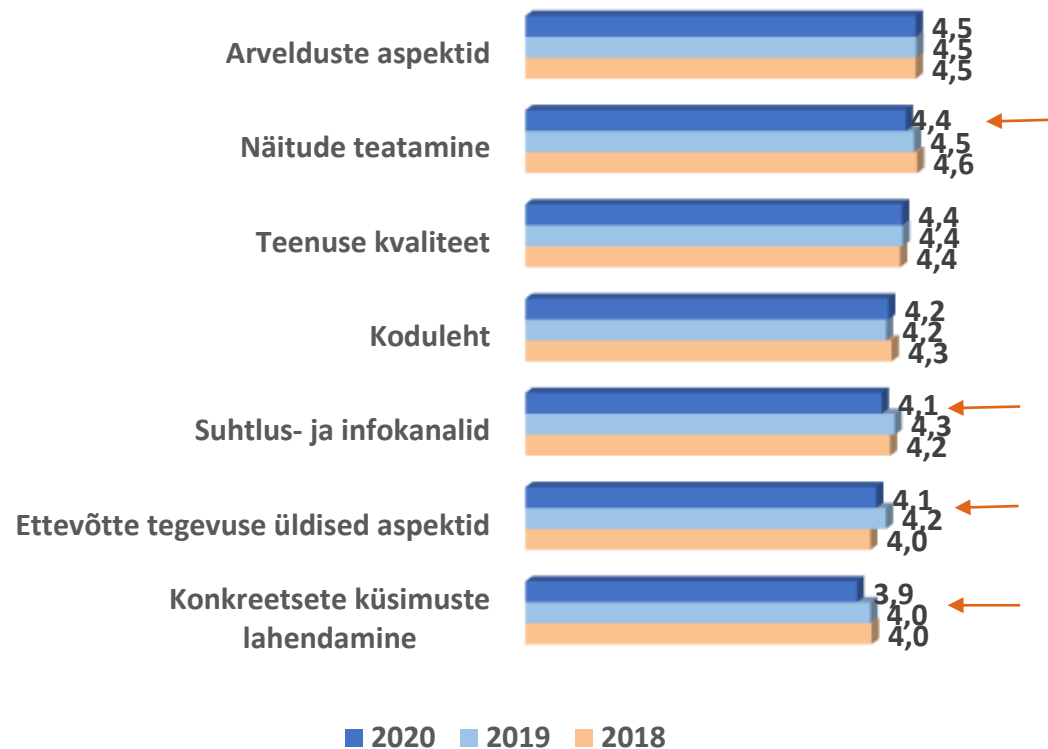
Üldine rahulolu indeks ja rahulolu teenuse eri aspektidega

- Kokkuvõttes näeme, et eraklientide rahulolu langes veidi näitude teatamise, suhtlus- ja infokanalite, ettevõtte tegevuse üldistes ning konkreetsete küsimuste lahendamise aspektides.
- Ülaltoodu mõjul langes ka eraklientide üldine rahulolu indeks

Üldine rahulolu indeks



Rahulolu teenuse eri valdkondadega



Peamised probleemvaldkonnad

Lõpptarbijad

- Langenud on rahulolu rikete ja katkestuste arvu aspektis ning rikete likvideerimise kiiruse, korrektsuse ja täpsuse aspektis. Mõlema näitaja 3 aasta trend on negatiivne.

Ärikliendid ja korteriühistud

- Selles kliendirühmas negatiivseid trende ja muutusi ei olnud. Paranes äriklientide (ettevõtete) rahulolu enamikes aspektides.

Erakliendid

- Rahulolu hinnangud infokanalitega on mõnevõrra langenud (kõigi kanalite puhul). Kuna muutus on läbiv, siis võib eeldada üldiselt veidi kriitilisemat vaatenurka selle aasta valimi juures.
- Rahulolu küsimuse lahendamisega kui on pöördutud AS Pärnu Vesi poole on madalam kui varasematel aastatel kõigis aspektides. Madalaim on see lahenduse käiguga kursishoidmise aspektis (3.7).
- Rahulolu võimalustega veearvesti näitude teatamiseks on kolme aasta jooksul veidi langenud.
- Potentsiaalne lojaalsus (konkurentsi tingimustes) on võrreldes eelmiste aastatega veidi langenud



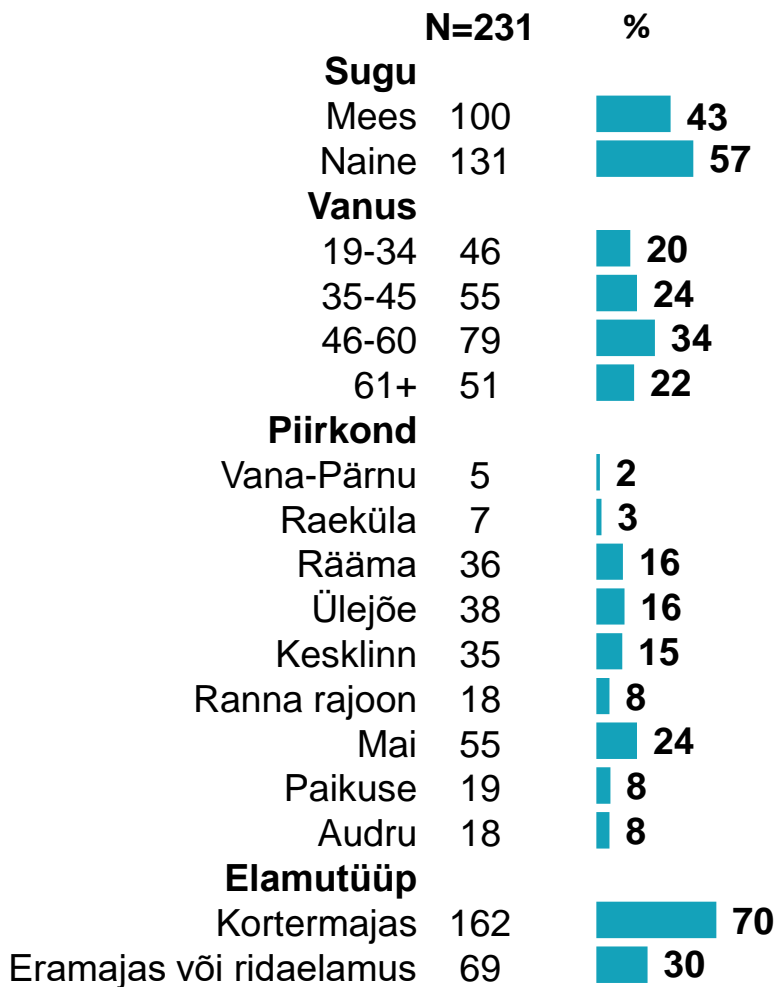
LÕPPTARBIJAD



Lõpptarbija. Uuringu taust

- **Tellija** – AS Pärnu Vesi
- **Küsitlusperiood** – 12. 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=231
- **Eesmärk** – selgitada lõpptarbijate (ei oma otselepingut teenusepakkujaga) rahulolu AS Pärnu Vesi teenusega

Lõpptarbija. Valimi profiil



Lõpptarbijad

Üldine rahulolu hinnang skaalal

1-2-4-5

- Lõpptarbijate rahulolu toodud skaalal on 4.4 palli
- See on 0.1 palli kõrgem kui 2019 ja 0.1 palli madalam kui 2018 aastal.
- Nii väikesed muutused ei ole statistiliselt olulised ja võib öelda, et lõpptarbijate rahulolu ei ole 3 aasta jooksul oluliselt muutunud.

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



Lõpptarbijad

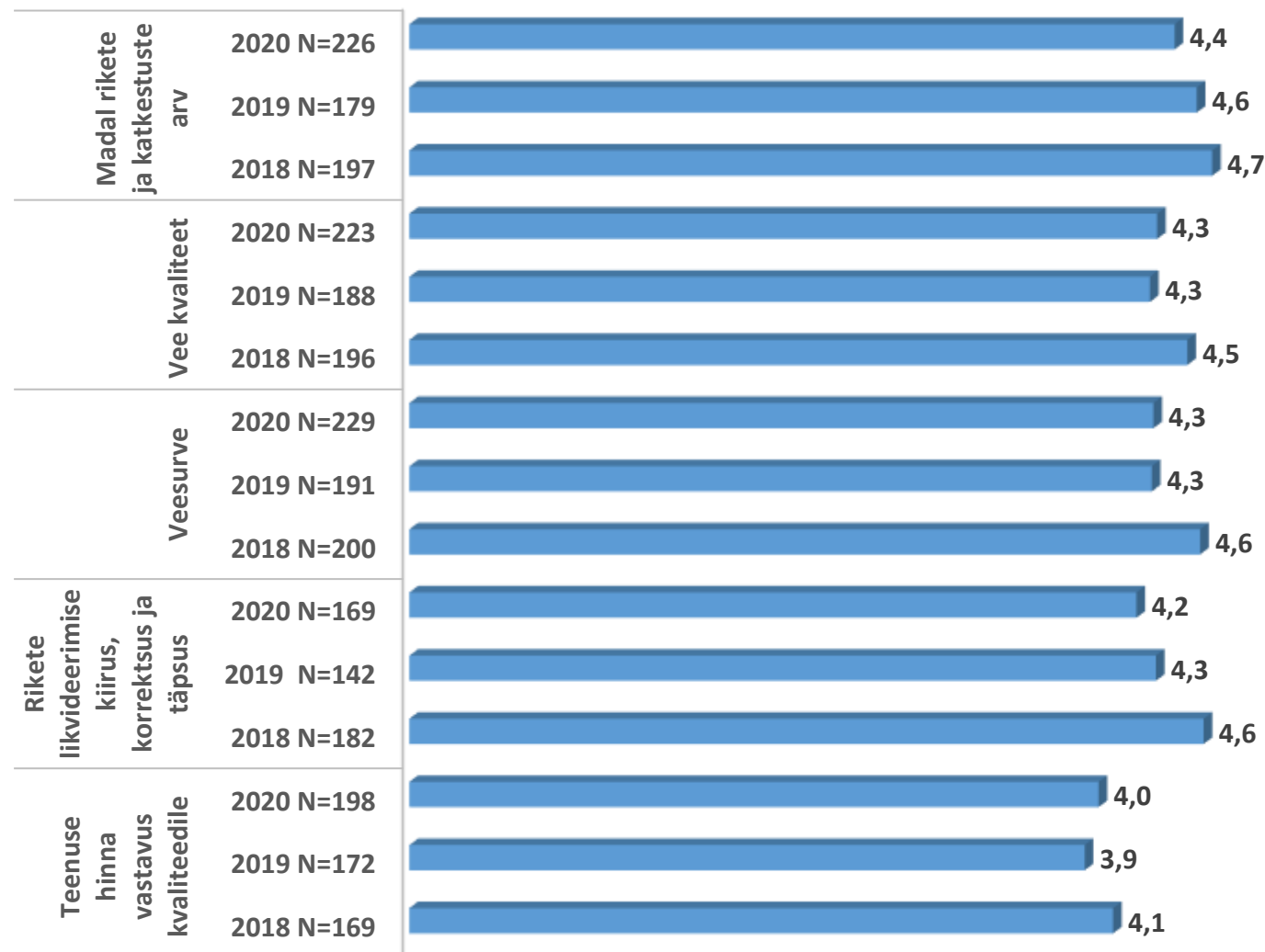
Rahulolu teenuse kvaliteedi erinevate aspektidega

Keskmiste arvutamisel ei ole arvestatud sisse „ei oska öelda“ vastanuid

Rahulolu AS Pärnu Vesi teenuste kvaliteedi erinevate aspektidega on võrreldes 2019 aasta uuringuga muutus järgmistes aspektides:

- Langenud on rahulolu madala rikete ja katkestuste arvu aspektis (nüüd 4.4, 2019 4.6, 2018 4.7) ning rikete likvideerimise kiiruse, korrektsuse ja täpsuse aspektis (nüüd 4.2, 2019 4.3, 2018 4.6).
- Näitaja trend on seega negatiivne.
- Muudes aspektides olulisi muutusi ei ole

Kui rahul olete AS Pärnu Vesi teenuse kvaliteedi järgmiste aspektidega?



Lõpptarbija

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

Lõpptarbijate üldine rahulolu indeks on kokkuvõttes samalt tasemel, mis 2019 (4.3 palli)

Rahulolu üldindeks

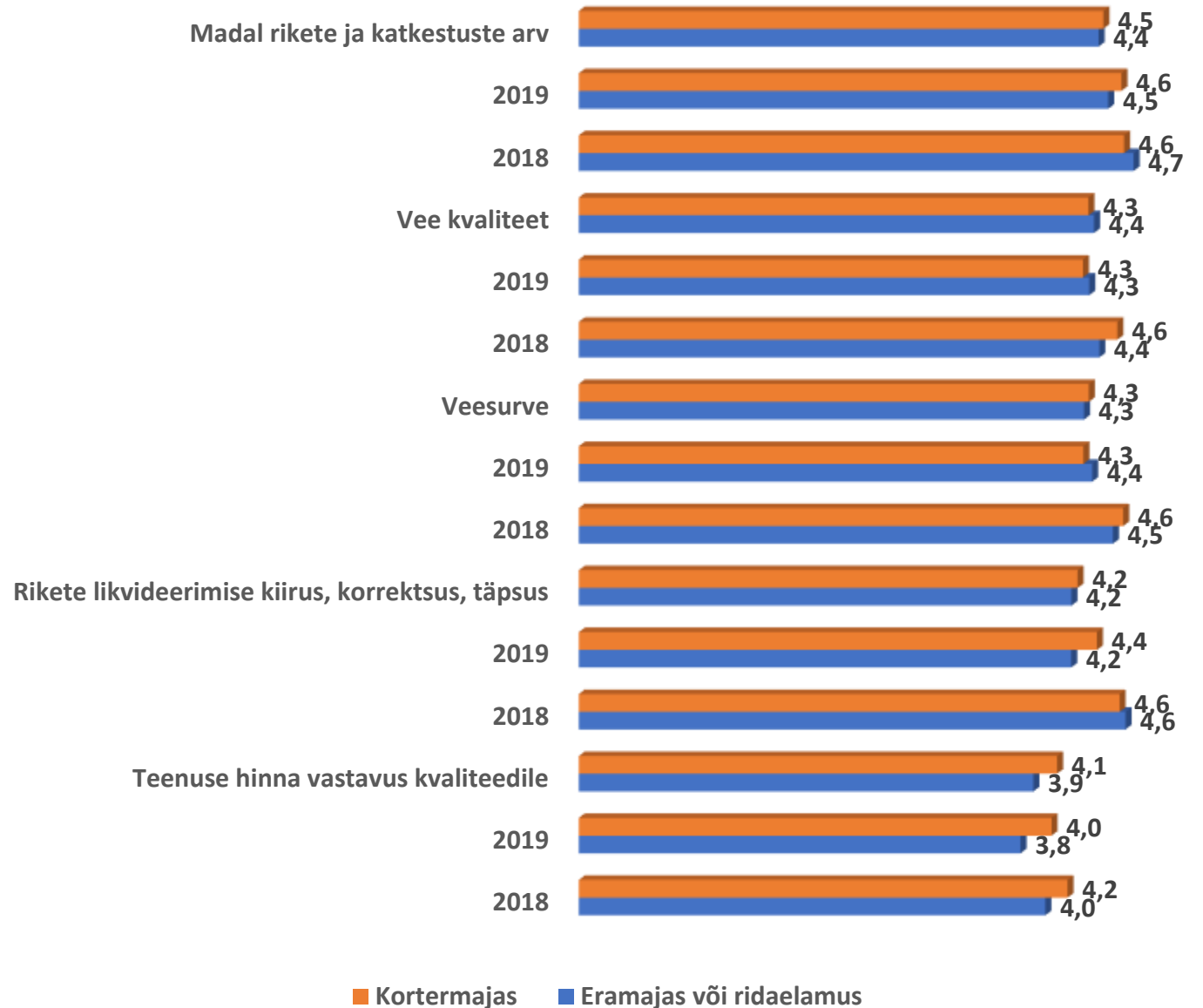


Lõpptarbija

Teenuse kvaliteet elamutüübi lõikes

Rikete likvideerimise aspektis on näha väikest langust kortermajade elanike vastustes

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

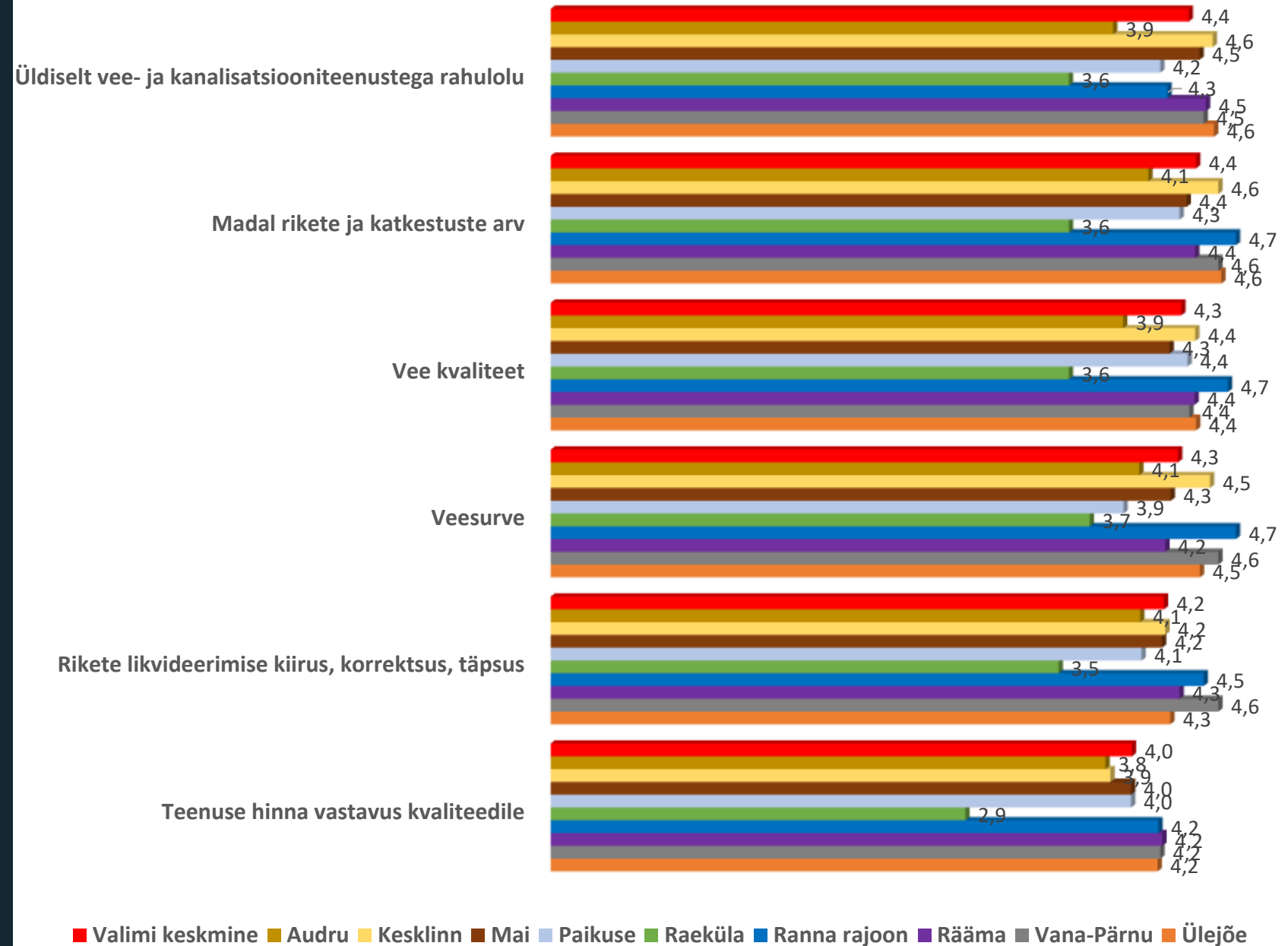


Lõpptarbija

Rahulolu piirkonna lõikes

- Kuna Vana-Pärnu, Raeküla, Rannarajooni, Paikuse ja Audru esindatus valimis on väike, ei ole muutused neis statistiliselt usaldusväärsed

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



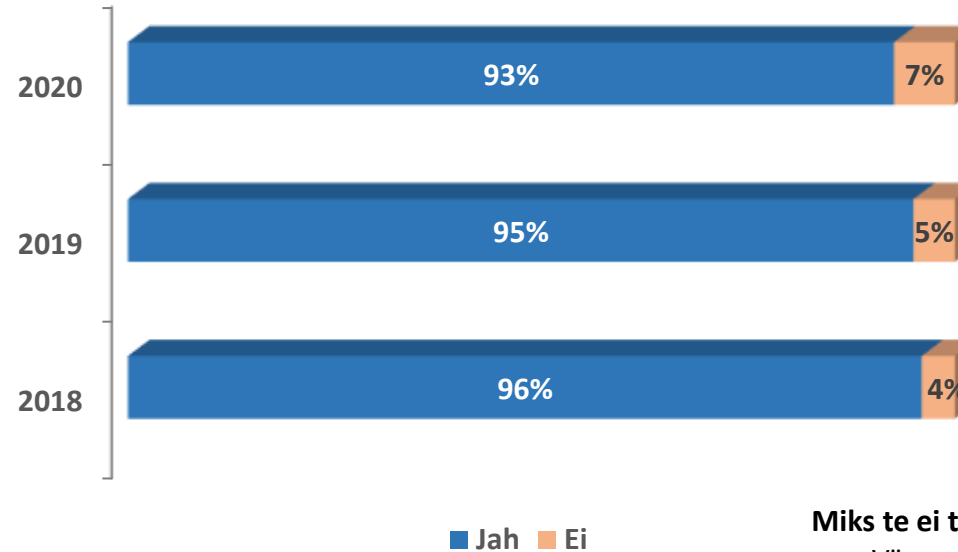
Lõpptarbija

Kraanivee tarbimine joogiks

Kraanivett tarbib joogiks 93% küsitletutest, mis on 2%-punkti vähem kui 2019, kuid see muutus ei ole statistiliselt oluline

Kas Te tarbite kraanivett joogiks?

N=231



Miks te ei tarbi kraanivett joogiks?

- Väga vana halb harjumus
- Väga harva tarbin. Eelistan joogiks Borjomi vett.
- Vilets.
- Vesi tundub olevat mitte päris puhas, sest klaasnõudele jäävad hallid joad ning seistes tekib klaasipõhja sete.
- Sest veel on väga halb maitse ja lõhn.
- See ei sobi juua.
- Pole kunagi meeldinud kraanivett juua.
- Mulle meeldib mineraalvesi.
- Ma lihtsalt ei joo kraanivett.
- Kardan.
- Joon värskat vett
- Ei usu, et vesi nii puhas on!
- Ei sobi mulle. Ma pean jooma mineraalvett.
- Ei ole kunagi kraanivett joonud, joon mullivett.
- Eelistan lihtsalt pudelivett

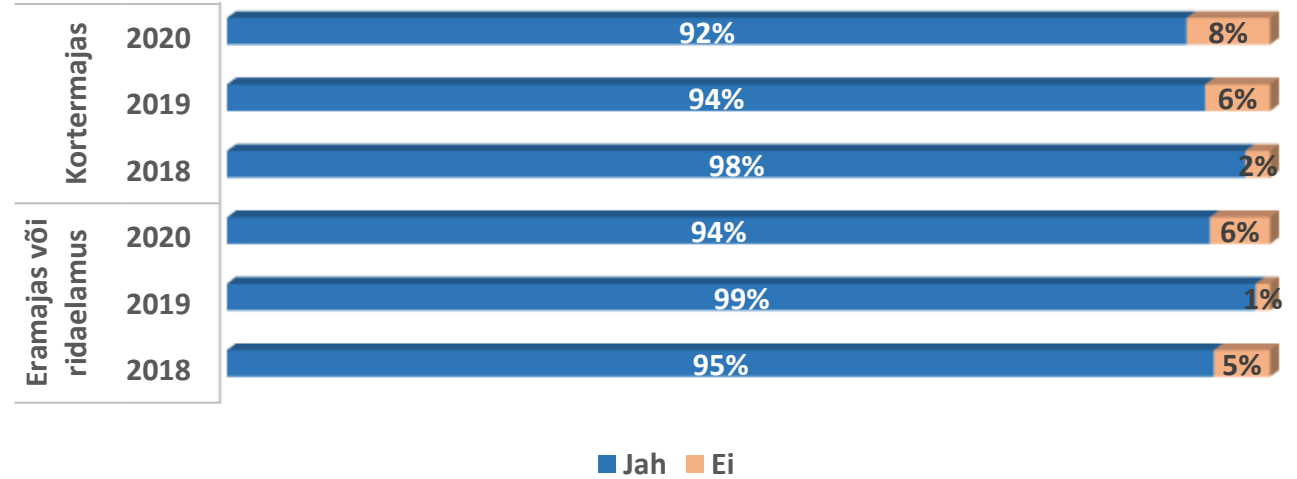
Lõpptarbija

Kraanivee tarbimine joogiks

Ka siin ei saa madala esindatusega piirkondade vastuste muutust lugeda usaldusväärseks

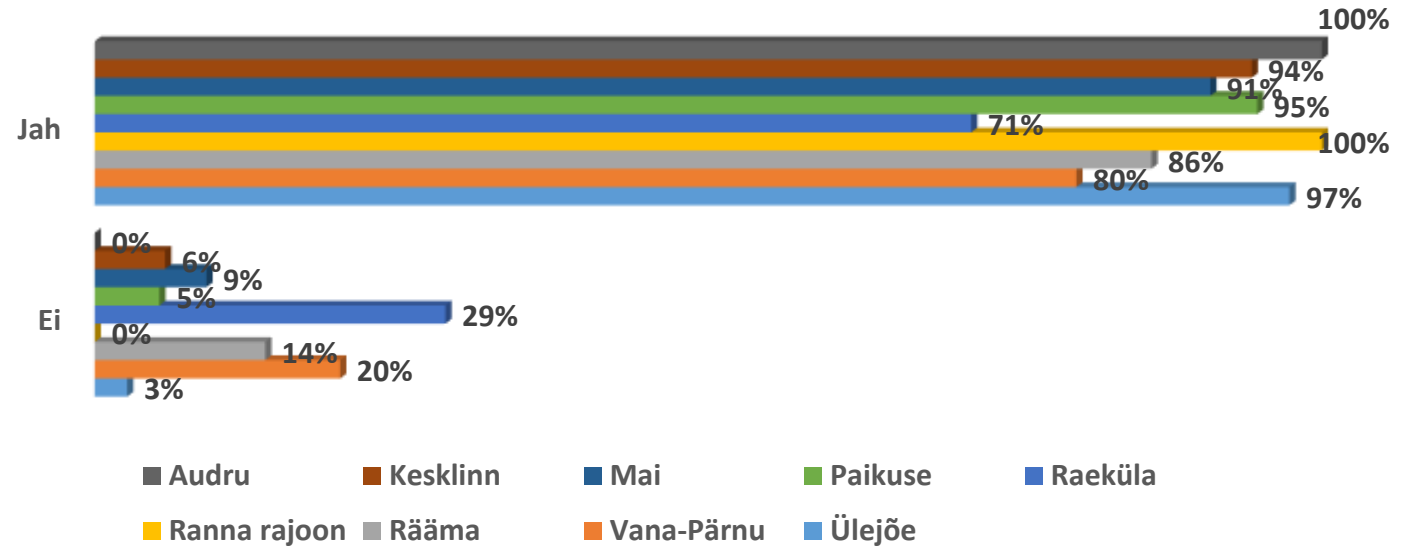
Kas Te tarbite kraanivett joogiks?

N=231



Kas Te tarbite kraanivett joogiks?

N=231



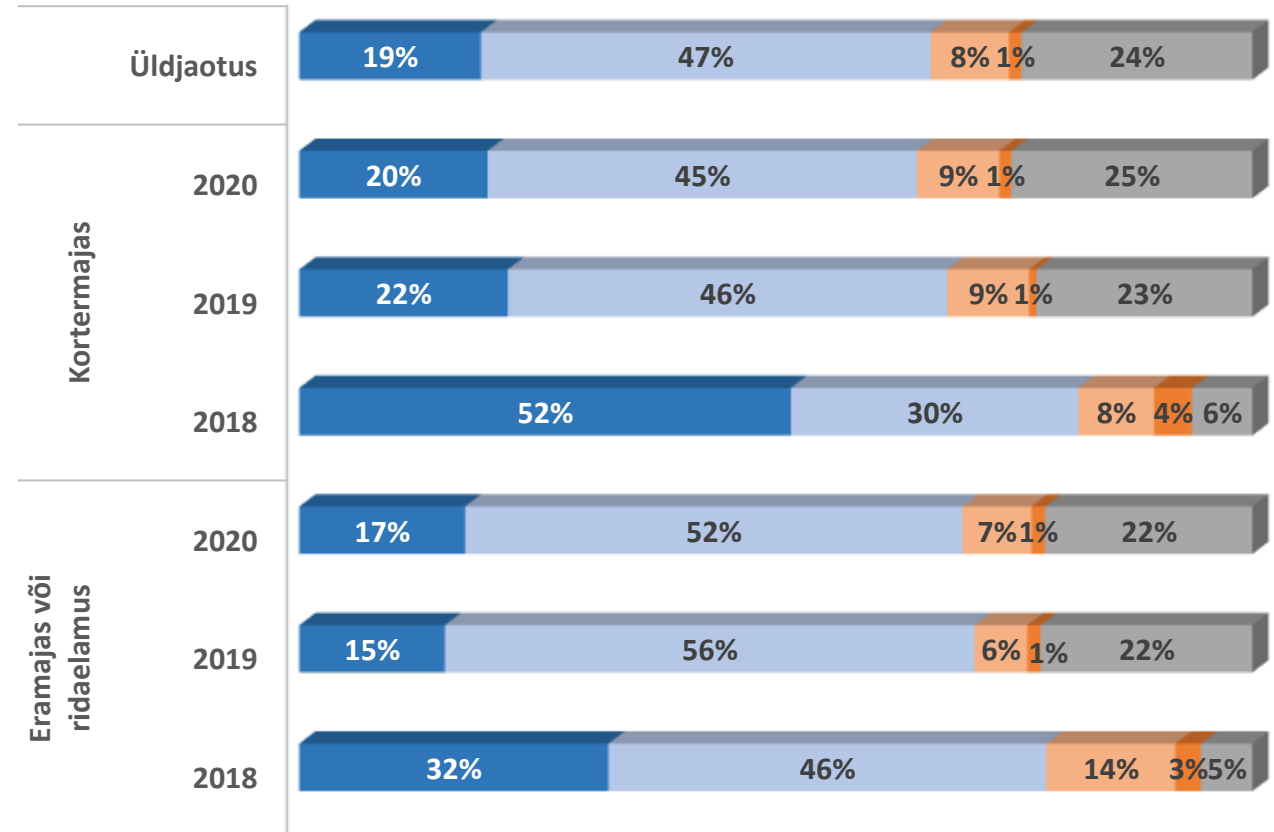
Lõpptarbija

Potentsiaalne lojaalsus teenusepakkujale Pärnu Vesi

- Tarbijate potentsiaalne lojaalsus on samal tasemel, mis 2019 aastalt
- Erinevust võrreldes 2018 aastaga selgitati 2019 aasta uuringus.

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=231

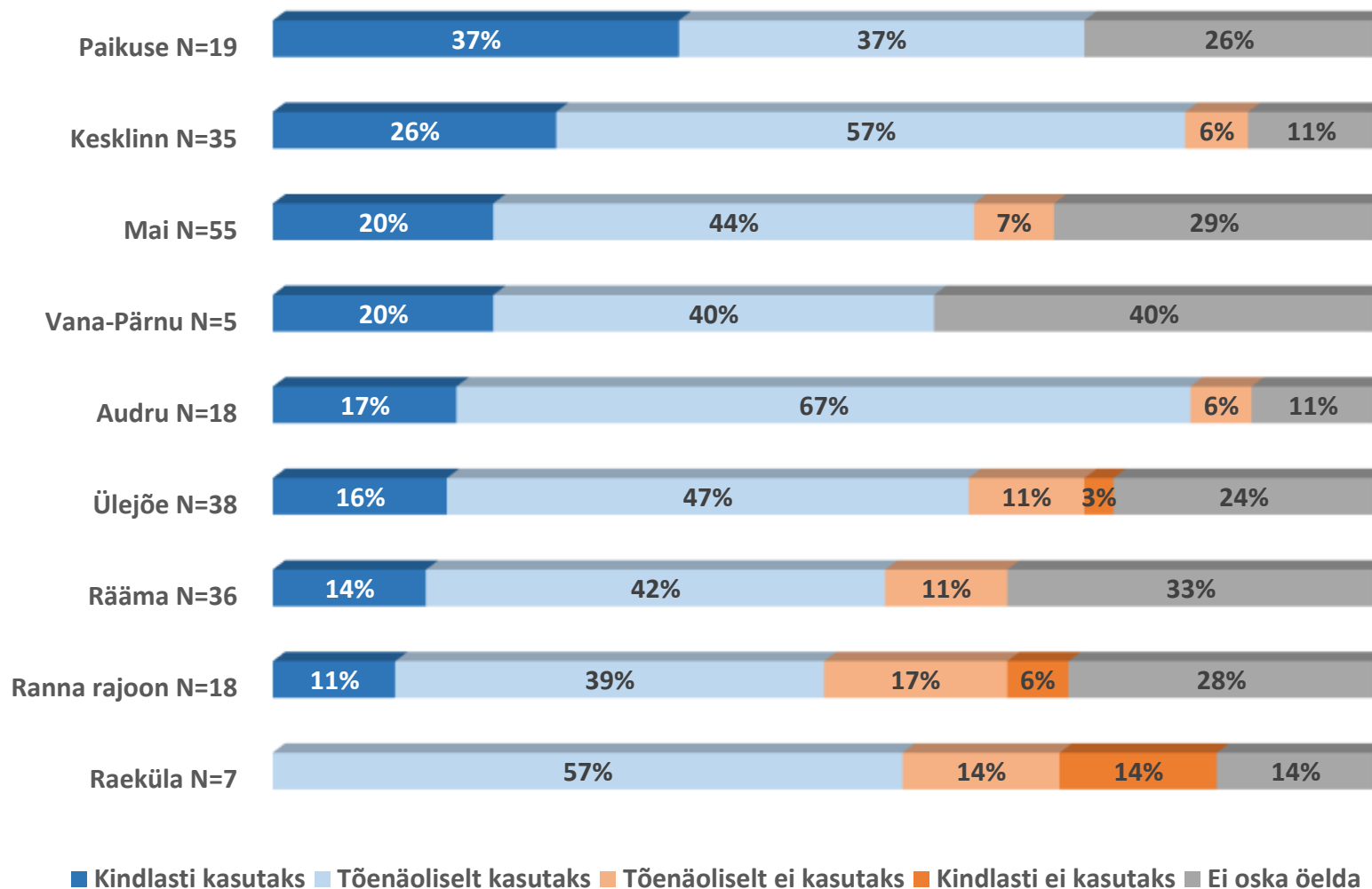


■ Kindlasti kasutaks ■ Tõenäoliselt kasutaks ■ Tõenäoliselt ei kasutaks
■ Kindlasti ei kasutaks ■ Ei oska öelda

Lõpptarbija

Potentsiaalne lojaalsus
teenusepakkujale Pärnu Vesi
Piirkondade lõikes

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?



Lõpptarbija. Lisakommentaarid

Kõik on hästi / olen rahul

- Siiani on kõik ok.
- Siiani ei ole probleeme.
- Pole nagu miskit öelda, kõik ok.
- Olen rahul olnud.
- Olen rahul (2)
- Minul on kõik korras.
- Kõik on OK! (3)
- Kõik on korras.
- Kõik on hästi. (2)
- Ei midagi halba.
- Jään rahule.
- Ei ole midagi lisada olen rahul.

Hea /kvaliteetne vesi / üks paremaid

- Vesi on teiste aastatega võrreldes väga hea kvaliteediga.
- Vesi on hea maitsega, praktiliselt puuduvad katkestused.
- Pärnus on hea vesi. Kõvasti parem, kui Tallinnas.
- Pärnu vesi on väga hea ja katkestusi esineb minimaalselt.
- Negatiivset ei oska midagi kosta. Minu meelest on meie kraanivesi üks paremaid, arvestades neid vesi, mida olen Eestis kraanist mekinud.
- Kraanivesi sobib hästi joogiks ja on hea maitsega.
- Eesti parim vesi.

Edu / samas vaimus edasi

- Tänan senise töö eest ja soovin edu tulevikus.
- Tänan ja soovin edu Pärnu Veele.
- jätkata samas vaimus
- Jätkake sama vaimus!
- Jõudu Teile

Pole katkestusi olnud - tänan

- Küsimustikku täites püüdsin meenutada mõnda veekatkestust aga ei meenunud ühtegi. Pole ammu katkestusi olnud.
- Kiituseks võib öelda, et katkestusi minimaalselt või võib öelda, et pole. Tublid.

Väga hea firma /olete tublid

- Väga hea firma
- Olete väga tublid
- Ettevõtte töötab suurepäraselt, edu neile!

Toredad töötajad

- Tubli kollektiiv!
- Toredad tegijad seal kõik. Kui külma on, siis tulevad teevad ka liuvälja mu kooli juures valmis.

Meeldiv teenindus / kiire reageerimine

- Just hiljuti, kui kortermaja ühistu surveprobleemiga Pärnu Vesi AS-ga ühendust võttis, reageeriti väga kiirelt ja ühistu esimehe sõnul oli suhtlus meeldiv.
- Positiivne on see, et isegi nv-del on tulnud objektile.

Lõpptarbija. Lisakommentaarid

Hinnad võiksid madalamad olla

- Kõik on OK, väljaarvatud veehind!
- Vee hinda võiks alandada. Invaliitsuspensionärile on vee hind liiga kallis.
- suve vesi võiks odavam olla

Vee kvaliteet võiks olla parem

- Võimalik, et asi on ka kortermajade torudes, aga kraanivesi on natukene katlakivine (veekann ja kraanid täituvad kiirelt katlakiviga). Muid tähelepanekuid ei ole.
- Vesi on natuke liiga kare ja tekib palju katlakivi, mis võib olla näiteks ainult minu elamu rajoonis - ei oska öelda..
- Vee kvaliteet on väga halb. Kui on võimalik, siis palun kontrollida.
- Vahel esineb vähest roostet.

Monopoolses seisus

- Vee monopol
- Pärnus üsna monopol seisus. Saab hinna öelda mis tahab põhimõtteliselt.
- Normaalne monopolist omas teeninduspiirkonnas

Negatiivsed kogemused

- Väga ebameeldiv kogemus kanalisatsiooni ja veetrassi rajamisega EL rahade eest.
- Toimetamine võiks olla operatiivsem!
- Pärnu Vesi ei suuda tuua liitumispunkti krundi piirile.
- Lavassaares tihedad katkestused.
- Kehv
- Juhtub et ei saa veekatkestusest eelnevalt teada

Muu

- Näidulugeja nii tihe vahetus ei ole minu meelest vajalik, aga see vist riiklik poliitika.
- Joogiks ja toidu tegemiseks kasutan kraani vett, aga kohviaparaati ostan poest 5,0 liitrist vett. Sooviks teada, kas kraani vett võib panna kohviaparaati, kuna ei tea vee raua sisaldust
- Ei saa sellest aru miks ei saa 4 korteriga majas igavüks eraldi lepingut sõlmida AS Pärnu Veega?
- Oleme alles nii värsked kliendid, et otsene vahetu kogemus on tõseks vastamiseks liialt väike.



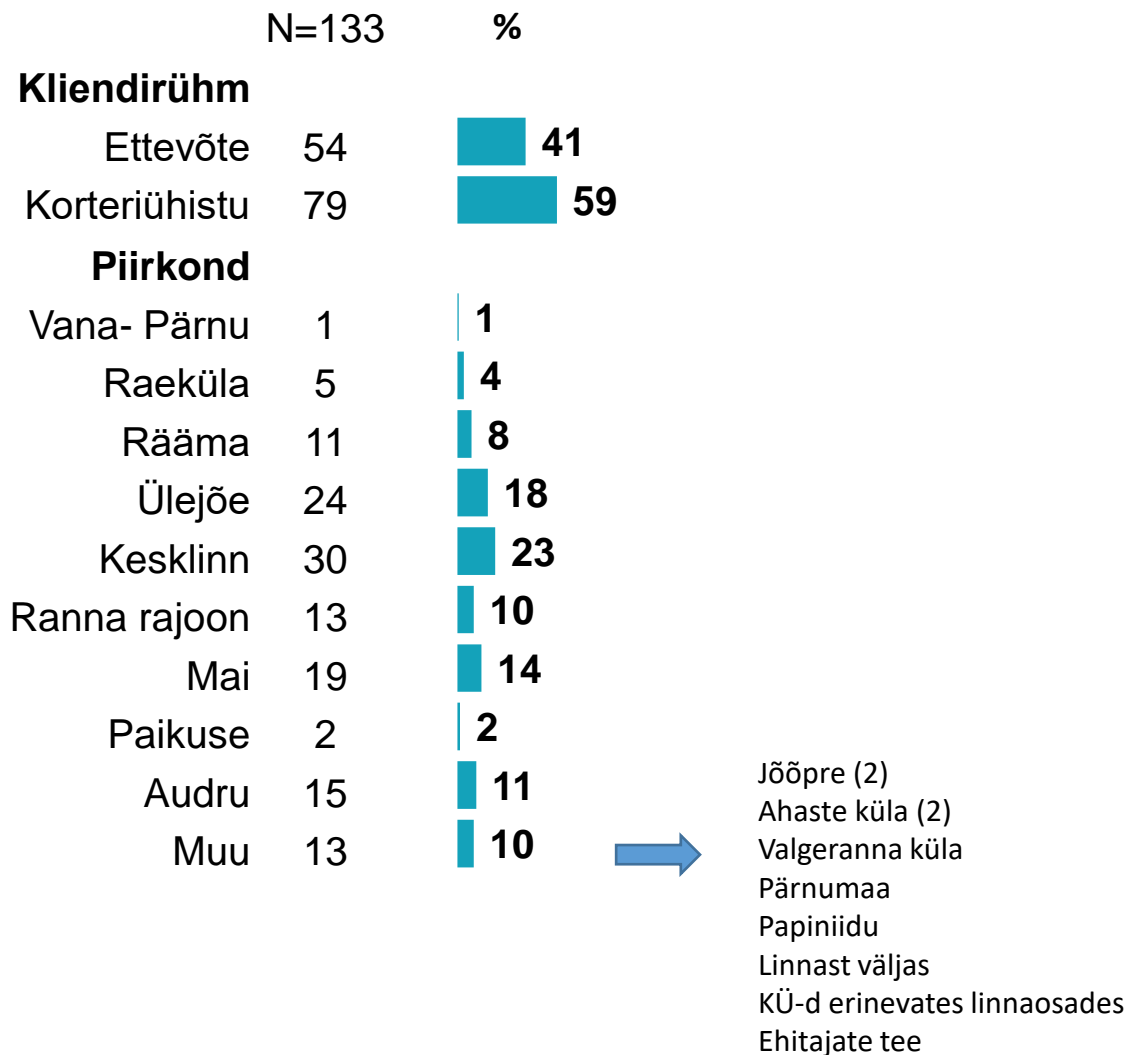
ÄRIKLIENDID JA KORTERIÜHISTUD



Äriettevõtted ja korteriühistud. Uuringu taust

- **Tellija** – AS Pärnu Vesi
- **Küsitlusperiood** – 14. oktoober – 6. november
- **Küsitlusmeetod** – veebiküsitlus
- **Valimi alus** – Tellija kontaktibaas
- **Valim** – valimi eesmärgiks oli küsitleda 50 esindajat kummastki kliendirühmast, tegelikuks valimiks kujunes 133 vastajat – 54 äriettevõtte ja 79 korteriühistu esindajat
- **Eesmärk** – selgitada mõlema kliendirühma rahulolu AS Pärnu Vesi teenusega

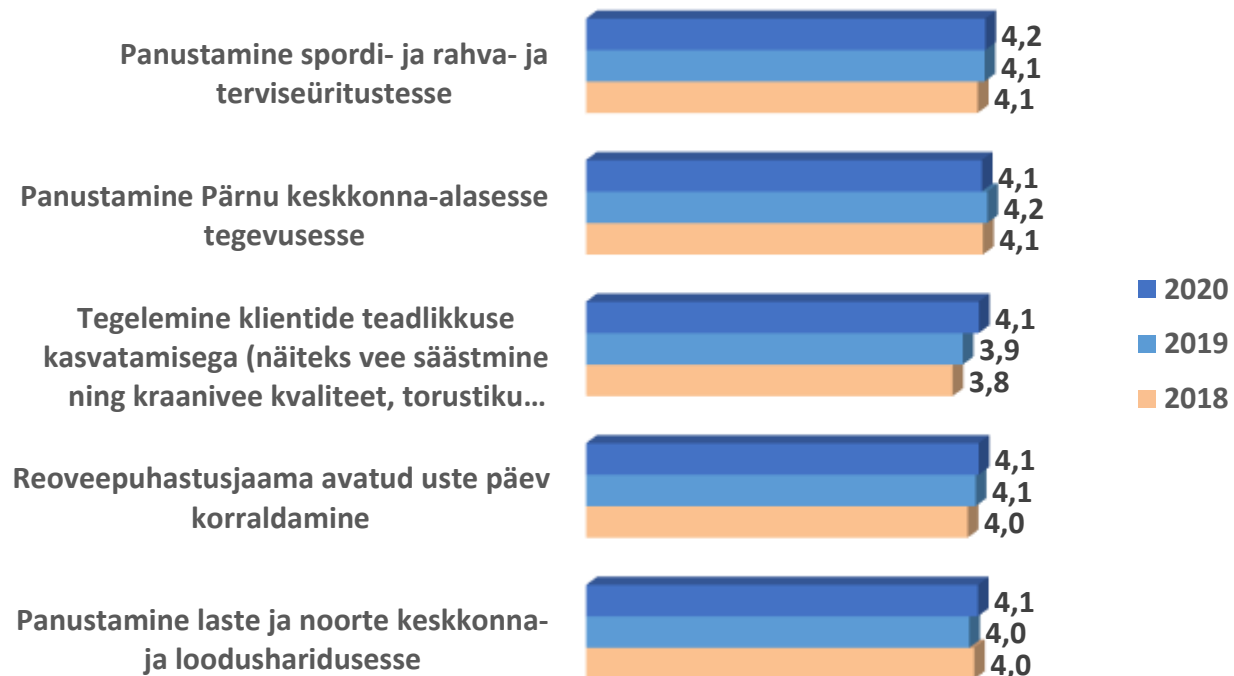
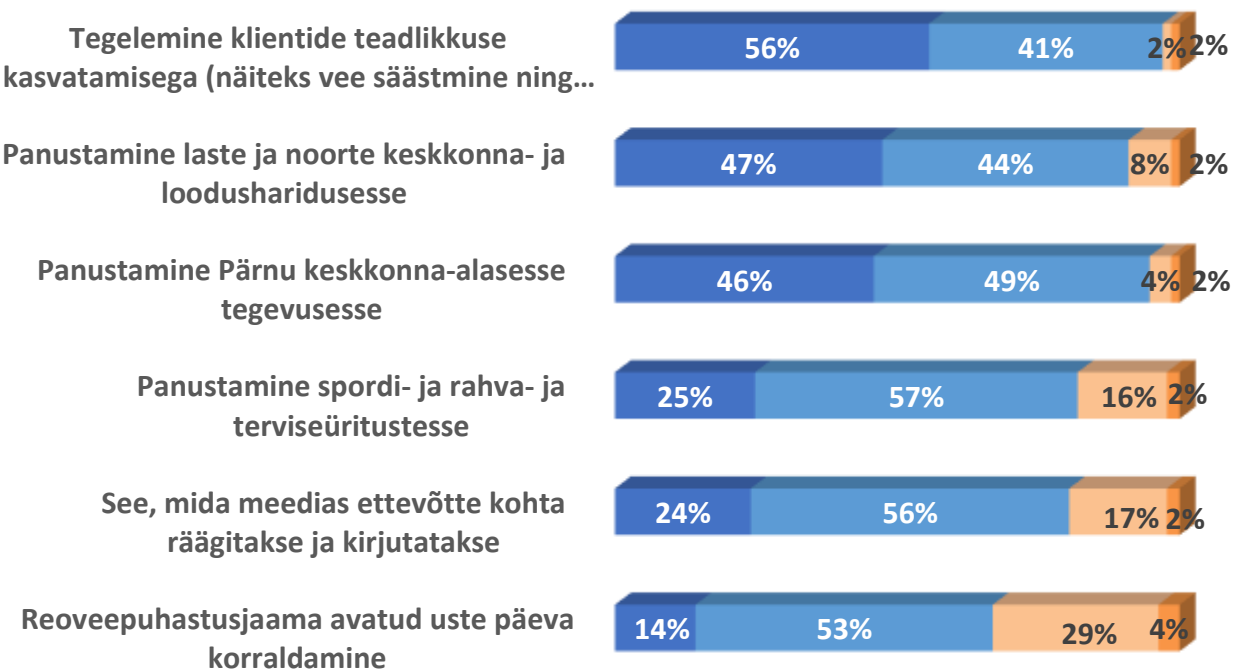
Äriettevõtted ja korteriühistud. Valimi profiil



Ärikliendid ja Korteriühistud. Üldiste aspektide olulisus ja rahulolu

Kui olulised on teie kui AS Pärnu Vesi kliendi jaoks järgmise aspektid?
N=133

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



■ väga oluline ■ pigem oluline ■ mitte eriti oluline ■ ei ole üldse oluline

Vaadeldud üldiste aspektide olulisuse hinnangud on üldjoontes samad, mis eelmistel aastatel.

Rahulolus nende aspektidega on aga väiksemad muutusi. Enam on paranenud rahulolu klientide teadlikkuse kasvatamisega, mida peetakse samas vaadeldud aspektidest tähtsaimaks.

Ärikliendid ja Korterühistud

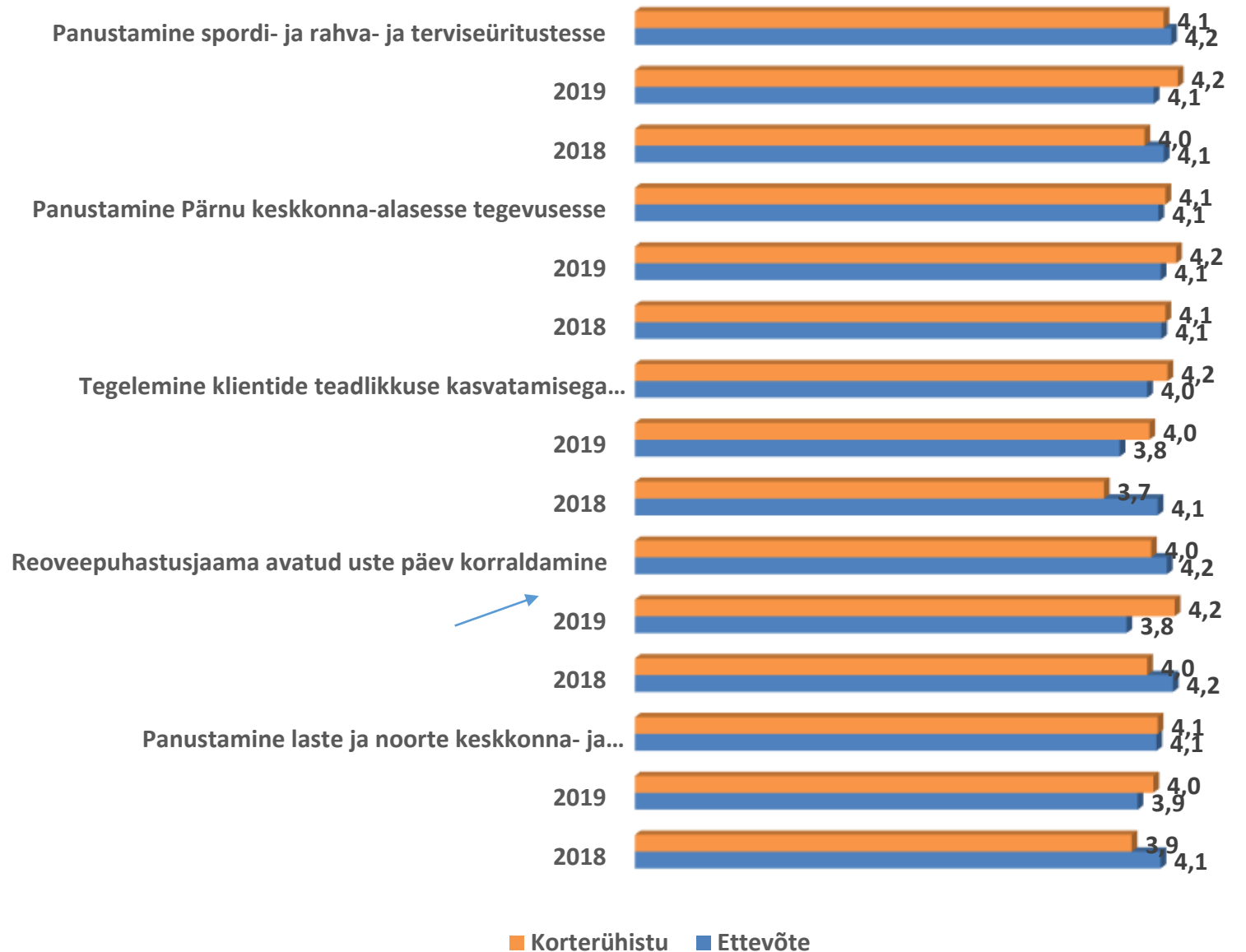
Äriettevõtted vs korteriühistud

- Rahulolu klientide teadlikkuse kasvatamisega paranes nii korteriühistute kui ettevõtete rühmas.

Muudest muutustest võib välja tuua:

- Ettevõtte on võrreldes 2019 aastaga märksa enam rahul reovee puhastusjaama avatud uste päevaga

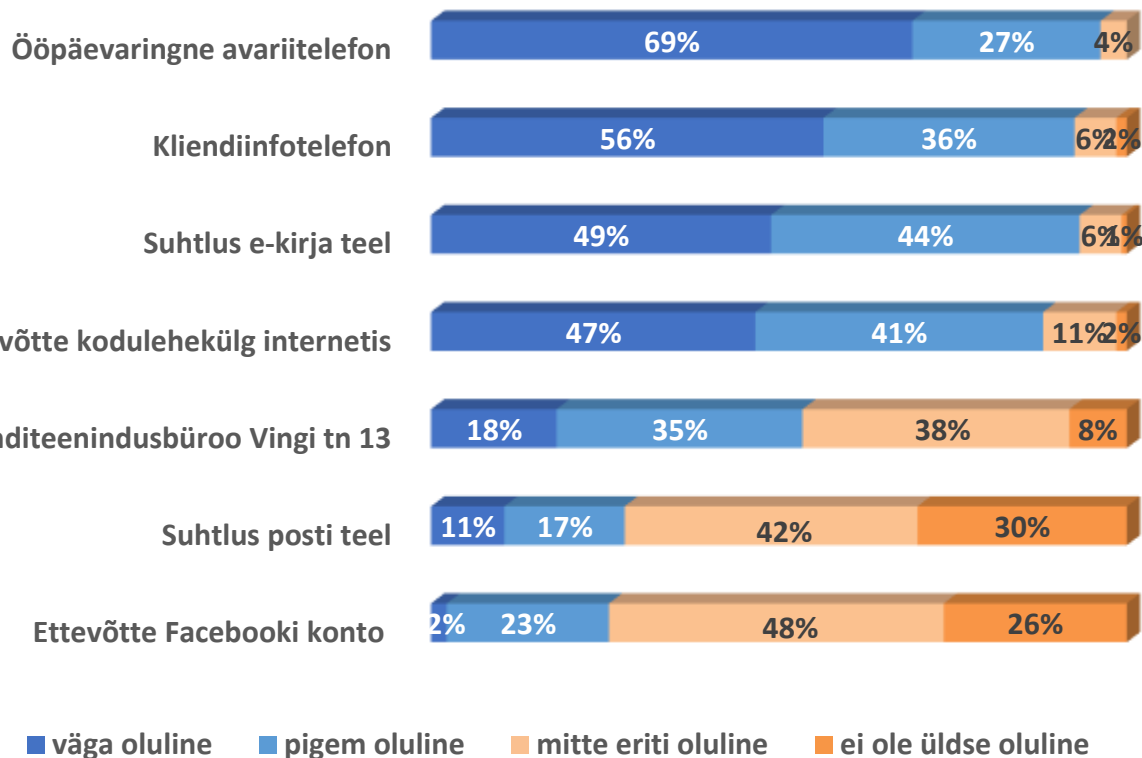
Kui rahul Te olete AS Pärnu Vesi tegevuse järgmiste aspektidega?
(keskmine pall)



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

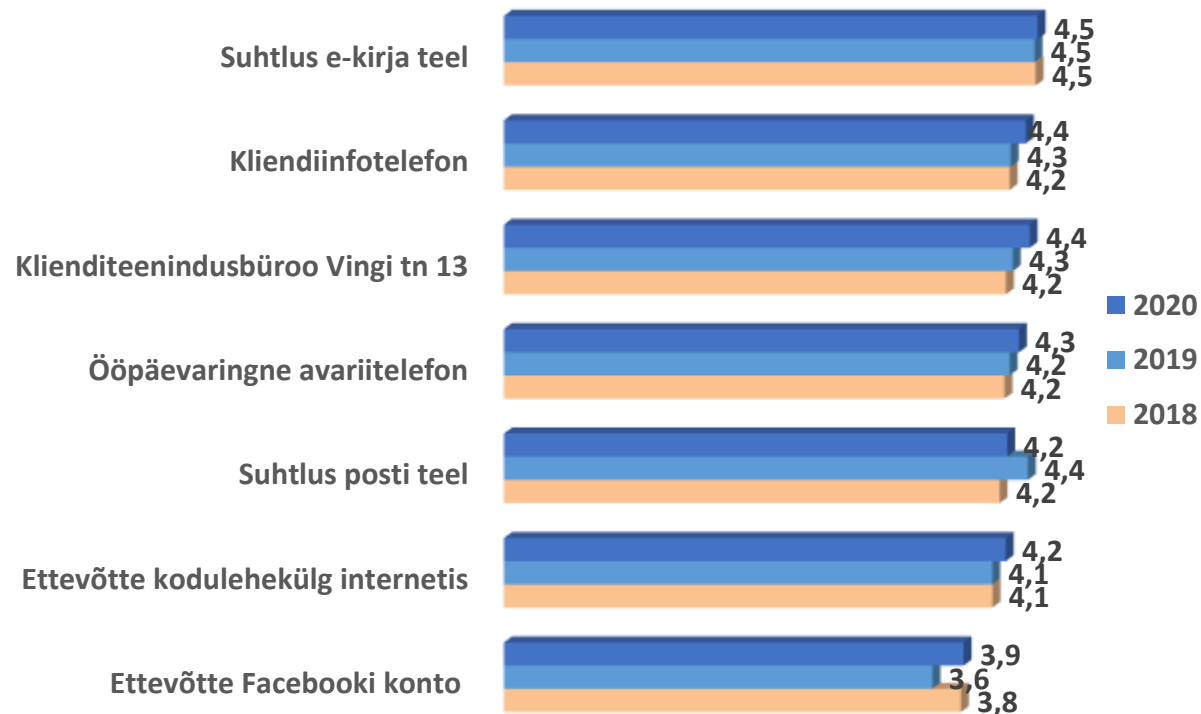
Kui olulised on küsimuste ja probleemide korral Teie kui kliendi järgmised suhtlus- ja infokanalid?

N=133



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

(keskmine pall)



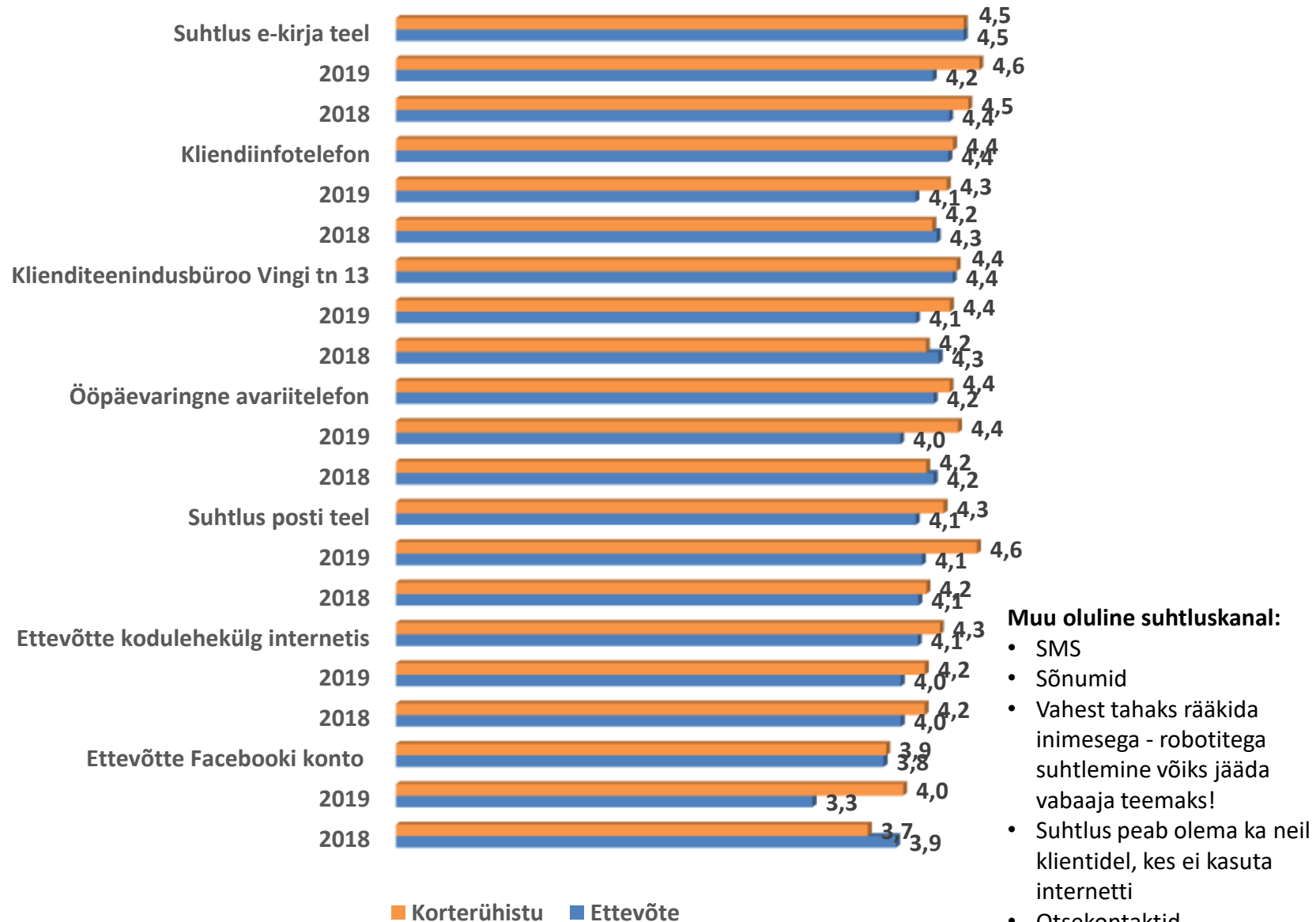
Olulisemateks infokanaliteks on endiselt ööpäevaringne avariitelefoni, kliendiinfo telefoni, suhtlus e-kirja teel ning ettevõtte kodulehekülgi samad eelistused olid ka 2019 aastal ligilähedaselt samas proportsioonis. Rahulolu nende infokanalitega ei ole oluliselt muutunud, kuid trend on kergelt positiivne. Enam on paranenud rahulolu ettevõtte Facebook'kontoga, kuid see ei kuulu olulisemate infokanalite hulka.

Äriklendid ja Korterühistud

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

Endiselt on näha mustrit, et korteriühistute esindajate rahulolu enamike infokanalitega on parem kui ettevõtete oma (oli ka 2019 nii), kuid samas on ettevõtete rahulolu näitajad veidi paranenud.

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

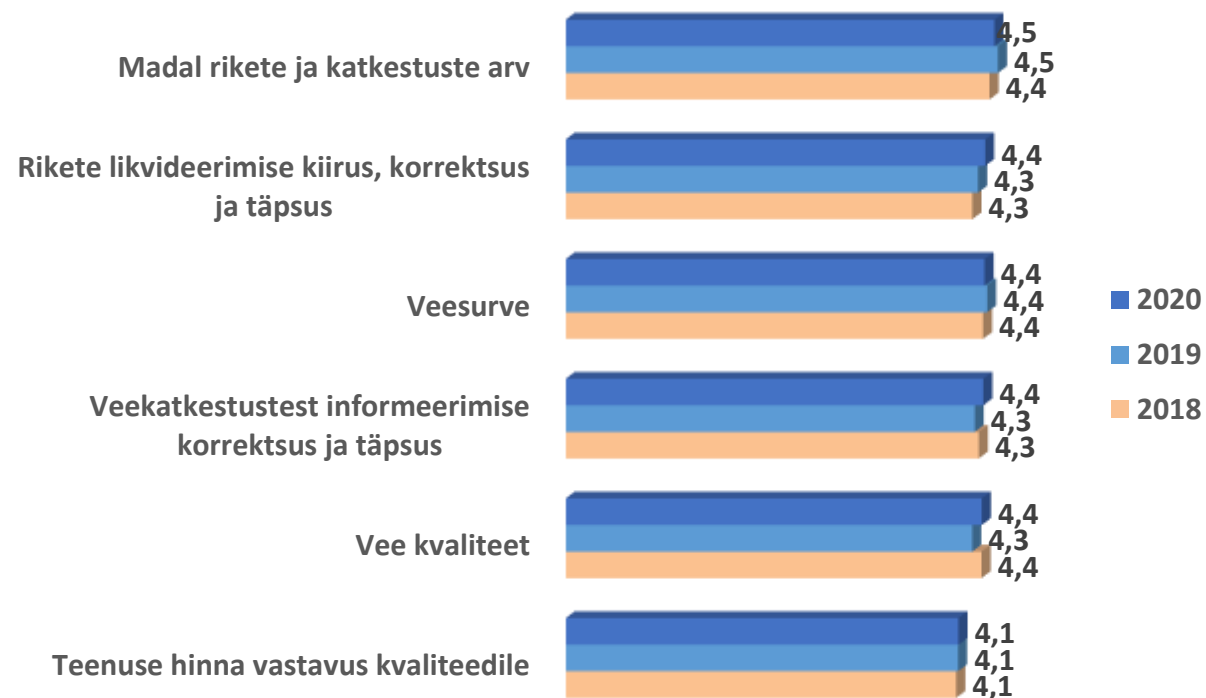


Ärikliendid ja korteriühistud. Vee-ettevõtte teenuse kvaliteedi eri aspektide olulisus ja rahulolu.

Kui olulised on Teie kui kliendi jaoks vee-ettevõtte puhul järgmised aspektid
N=133



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



Teenuse kvaliteedi aspektidest on endiselt ülekaalukalt tähtsaim vee kvaliteet (hinnangu tase 2019 oli sama). Rahulolu paranes kergelt rikete likvideerimise kiiruse, korrektsuses ja täpsusega ning vee kvaliteediga.

Äriклиendid ja Korterühistud

Vee-ettevõtte teenuse kvaliteedi eri aspektide rahulolu.

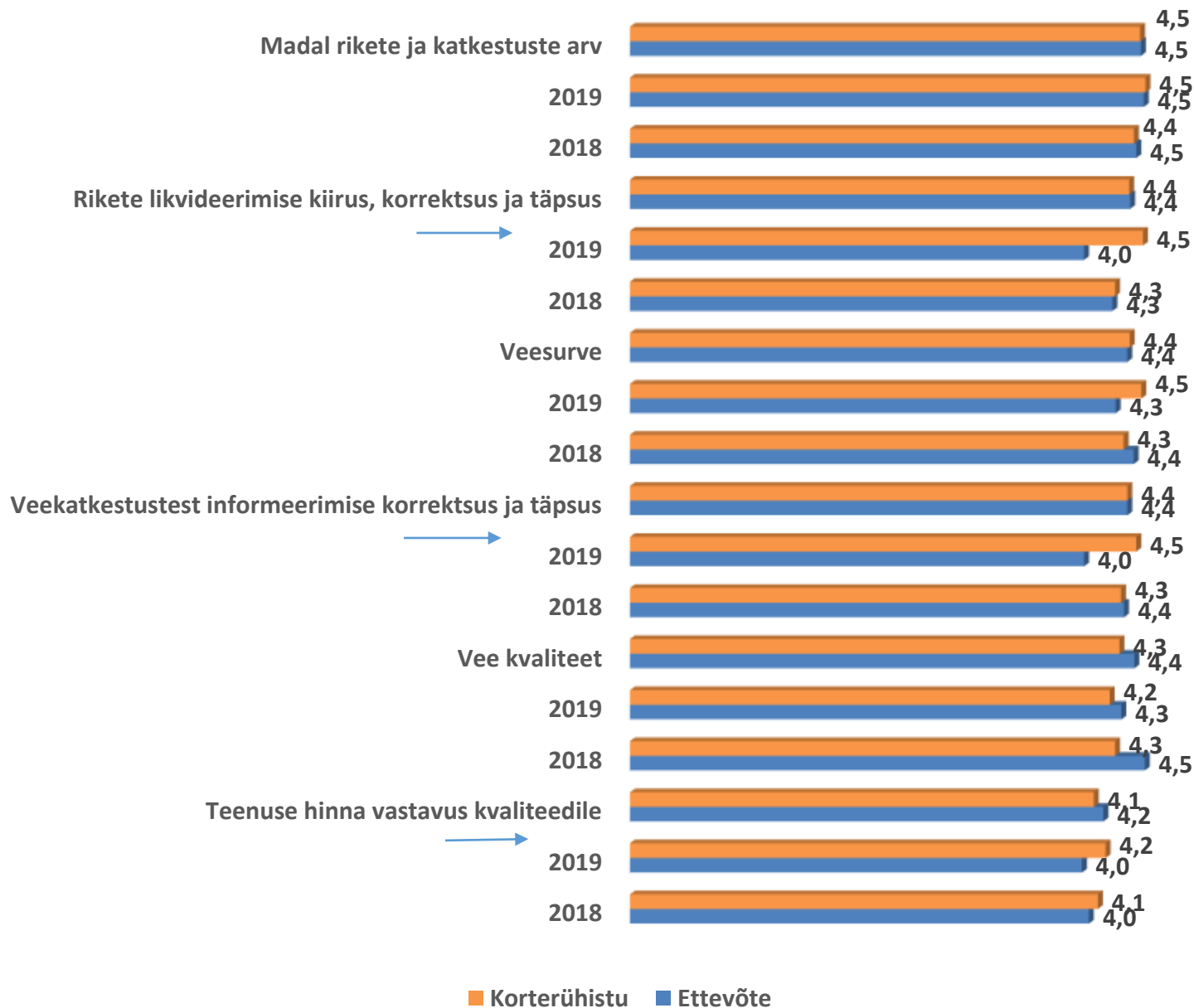
Äriettevõtted vs korteriühistud

- Siin näeme, et ettevõtete rahulolu teenuse kvaliteedi erinevate aspektidega, mis aasta tagasi oli reeglina madalam kui korteriühistute oma, on nüüd viimastega praktiliselt võrdne.

Enam on ettevõtete rahulolu paranenud järgmiste aspektidega:

- Rikete likvideerimise kiirus, korrektsus ja täpsus
- Veekatkestustes informeerimise korrektsus ja täpsus
- Teenuse hinna vastavus kvaliteedile.

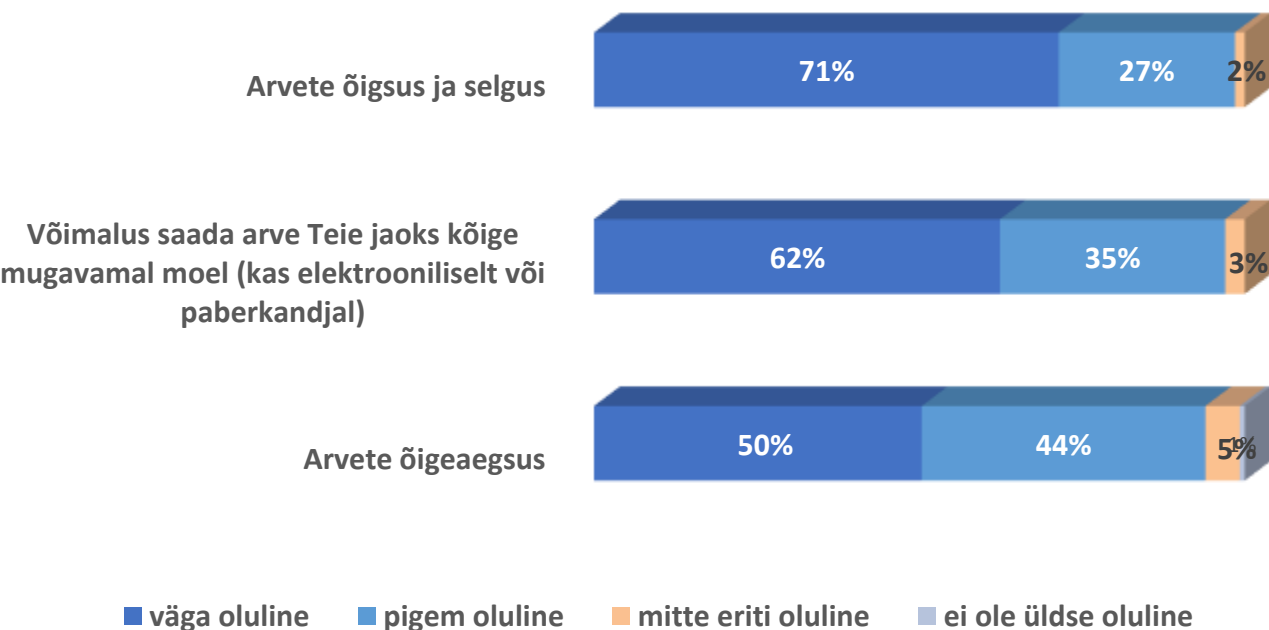
Kui rahul olete AS Pärnu Vesi teenuse kvaliteedi järgmiste aspektidega?
(keskmine pall)



Ärikliendid ja korteriühistud. Arveldamisega seotud aspektide olulisus.

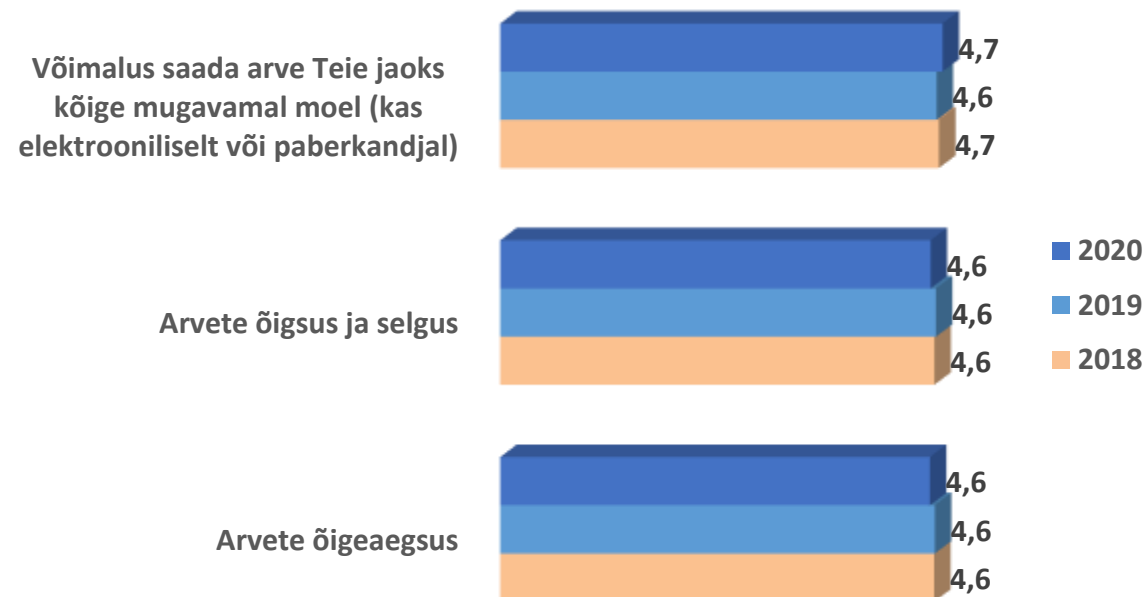
Kui olulised on Teie kui kliendi jaoks vee- ja kanalisatsiooniteenuste eest arveldamisel järgmised arvetega seotud aspektid

N=133



Kui rahul olete AS Pärnu Vesi arvelduste puhul järgmiste aspektidega?

(keskmine pall)



Arveldamisega seotud aspektides on kokkuvõttes üsna olulised kõik kolm vaadeldud aspekti rahulolus nendega olulisi muutusi ei ole ning rahulolu on kõrge.

Äriklendid ja Korterühistud

Arveldamisega seotud aspektidega rahulolu

Äriettevõtted vs korteriühistud

- Ettevõtete rahulolu on paranenud arve saamise mugavuse variantidega ja ka arvete õigeaegsusega.
- Korterühistute rahulolu on veidi langenud arvete õigsuse ja selgusega (kuid on endiselt üsna kõrge)

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

Võimalus saada arve Teie jaoks kõige mugavamal moel (kas elektrooniliselt või paberkandjal)



2019



2018



Arvete õigsus ja selgus



2019



2018



Arvete õigeaegsus



2019



2018



■ Korterühistu ■ Ettevõtte

Ärikliendid ja Korterühistud

Veearvesti näitude teatamine

- Rahulolu veearvesti näitude teatamise võimalustega on 4.6 palli ning jätkuvalt kergelt paraneva trendiga.
- Trend on positiivne nii korteriühistute kui ettevõtete rühmas

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)



■ Korteriühistu ■ Ettevõtte

Ärikliendid ja Korterühistud

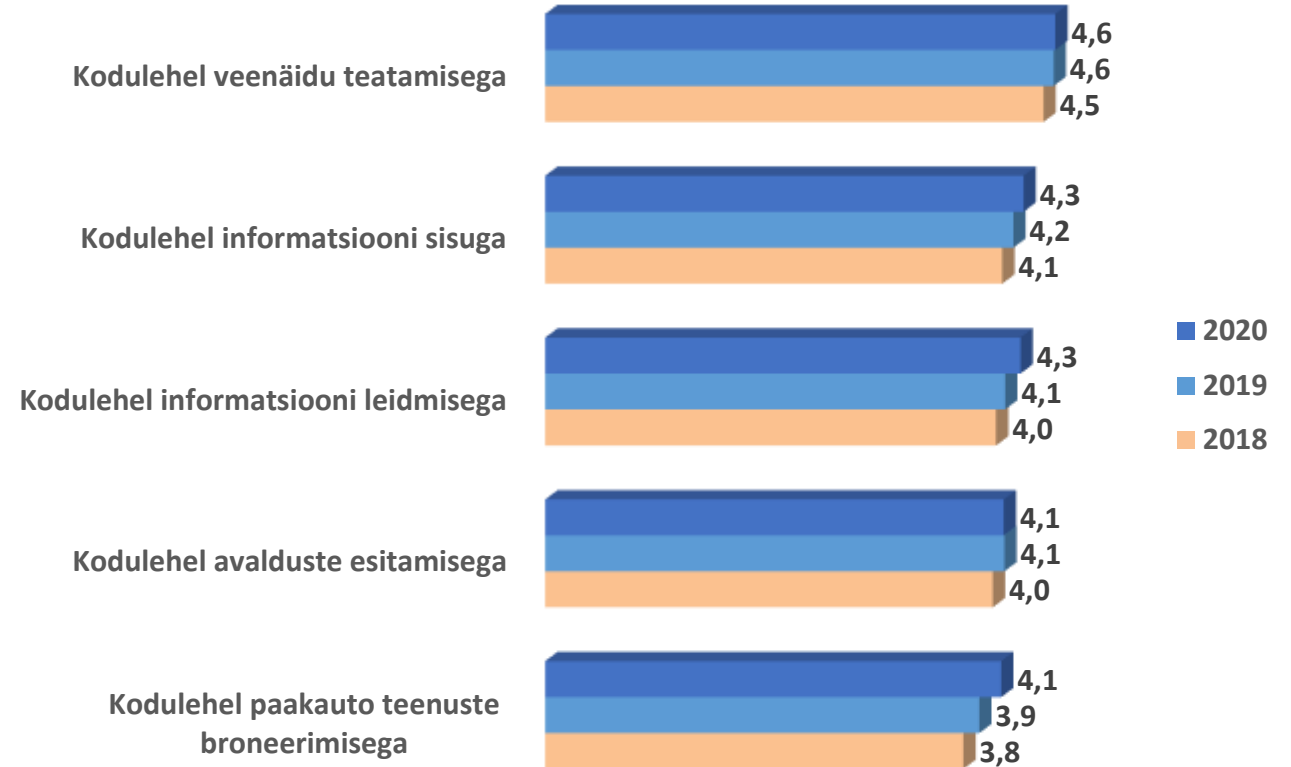
Rahulolu uuendatud kodulehe erinevate aspektidega

Rahulolu AS Pärnu Vesi kodulehe erinevate aspektidega on kergelt paranenud tendentsiga kõikides aspektides.

Enam paranes rahulolu:

- Informatsiooni leidmisega
- Paakauto teenuste broneerimisega

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



Äriklendid ja Korterühistud

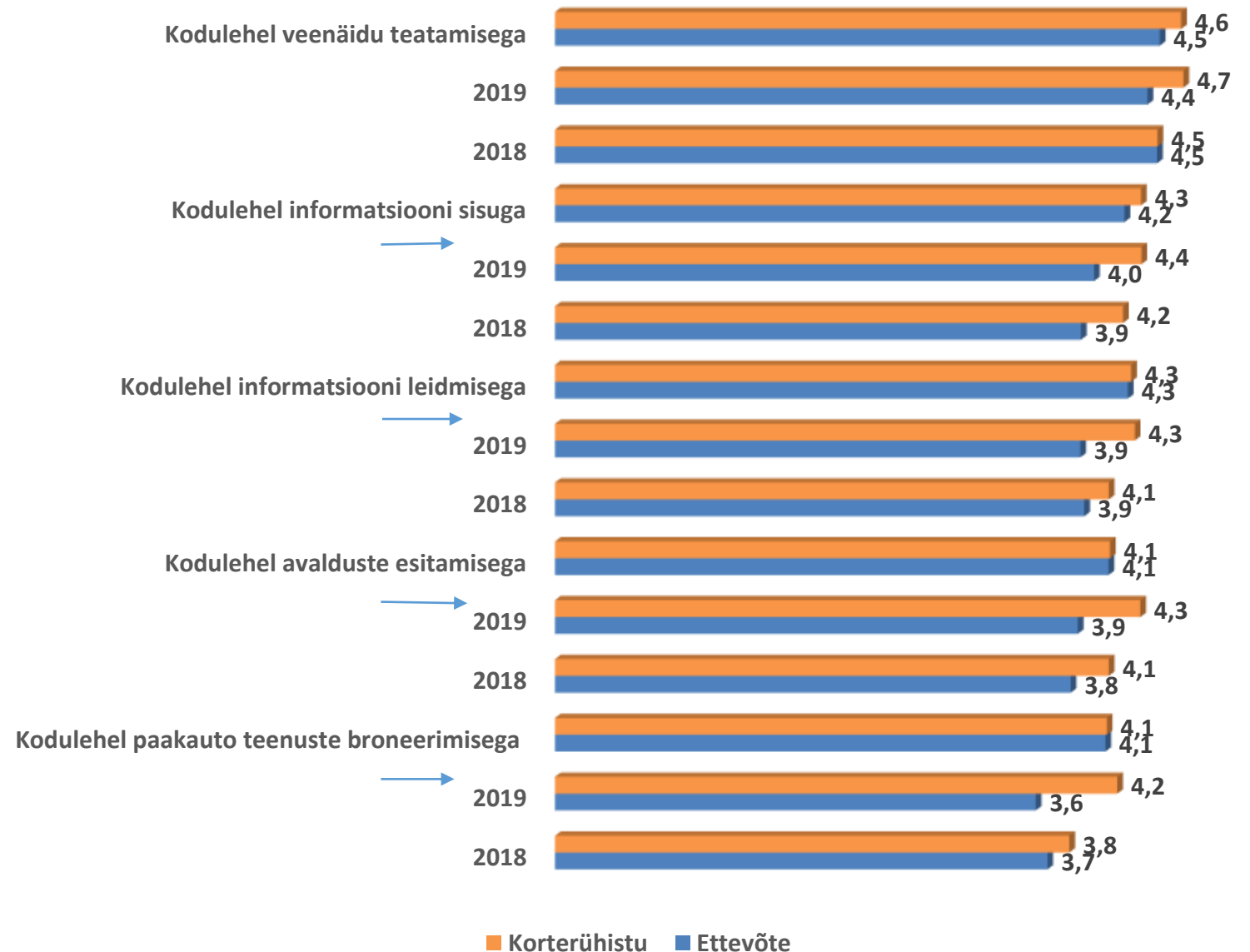
Rahulolu uuendatud kodulehe erinevate aspektidega.

Äriettevõtted vs korteriühistud

- Nagu ka varem on korteriühistute esindajate hinnangud kõrgemad kui ettevõtete omad. Samas on siingi näha, et ettevõtete hinnangud paranesid

Arvestatav paranemine toimus praktiliselt kõigis aspektides

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



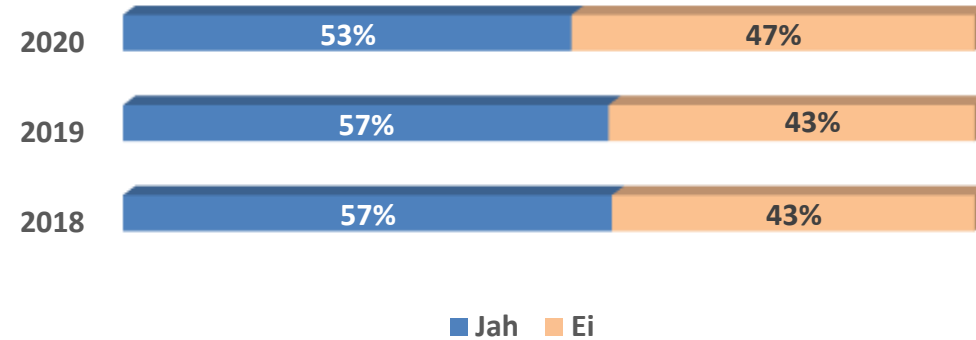
Ärikliendid ja Korterühistud

Kokkupuude lahendamist vajavate küsimustega

- 53% küsitletutest on puutunud viimase paari aasta jooksul isiklikult kokku AS-ga Pärnu Vesi seoses lahendamist vajavate probleemidega ning neist, kes on kokku puutunud pöördus 83% konkreetselt kellegi poole AS-s Pärnu Vesi

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

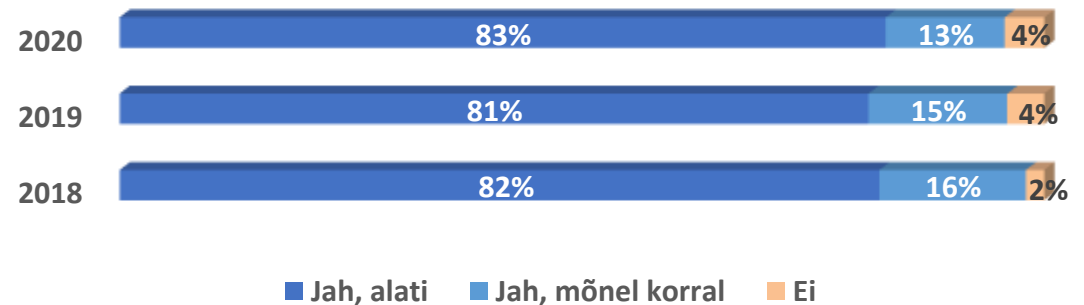
N=133



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

% neist, kes on isiklikult viimase paari aasta jooksul kokku puutunud mingisuguste lahendamist vajavate küsimustega,

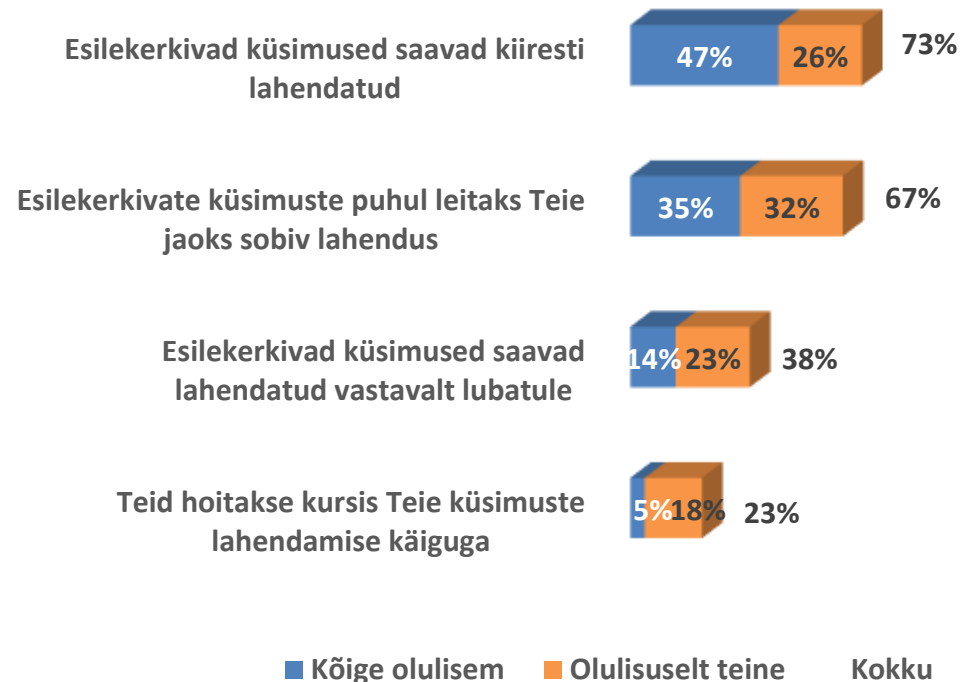
N=70



Ärikliendid ja Korteriühistud. Esilekerkivate küsimuste lahendamise erinevate aspektide olulisus

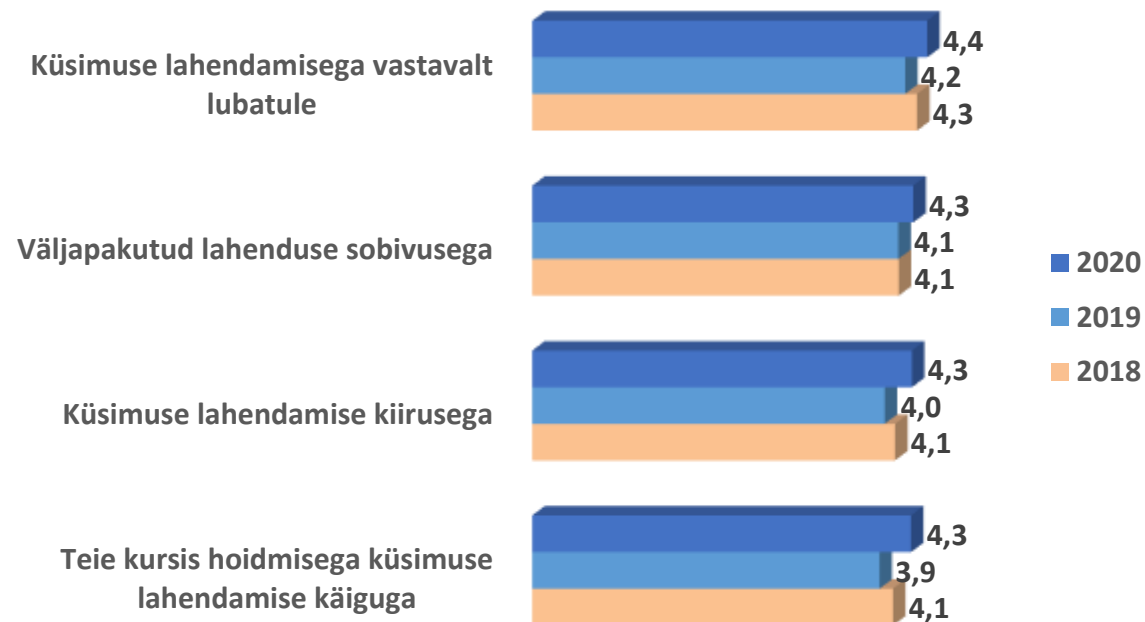
Kui olulised on Teie kui kliendi seisukohalt vee-ettevõtte puhul järgmised aspektid?

N=133



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

(keskmise pall)



Esilekerkivate küsimuste lahendamise juures on olulisimaks aspektiks lahenduse kiirus nii oli see ka 2019 aastal.

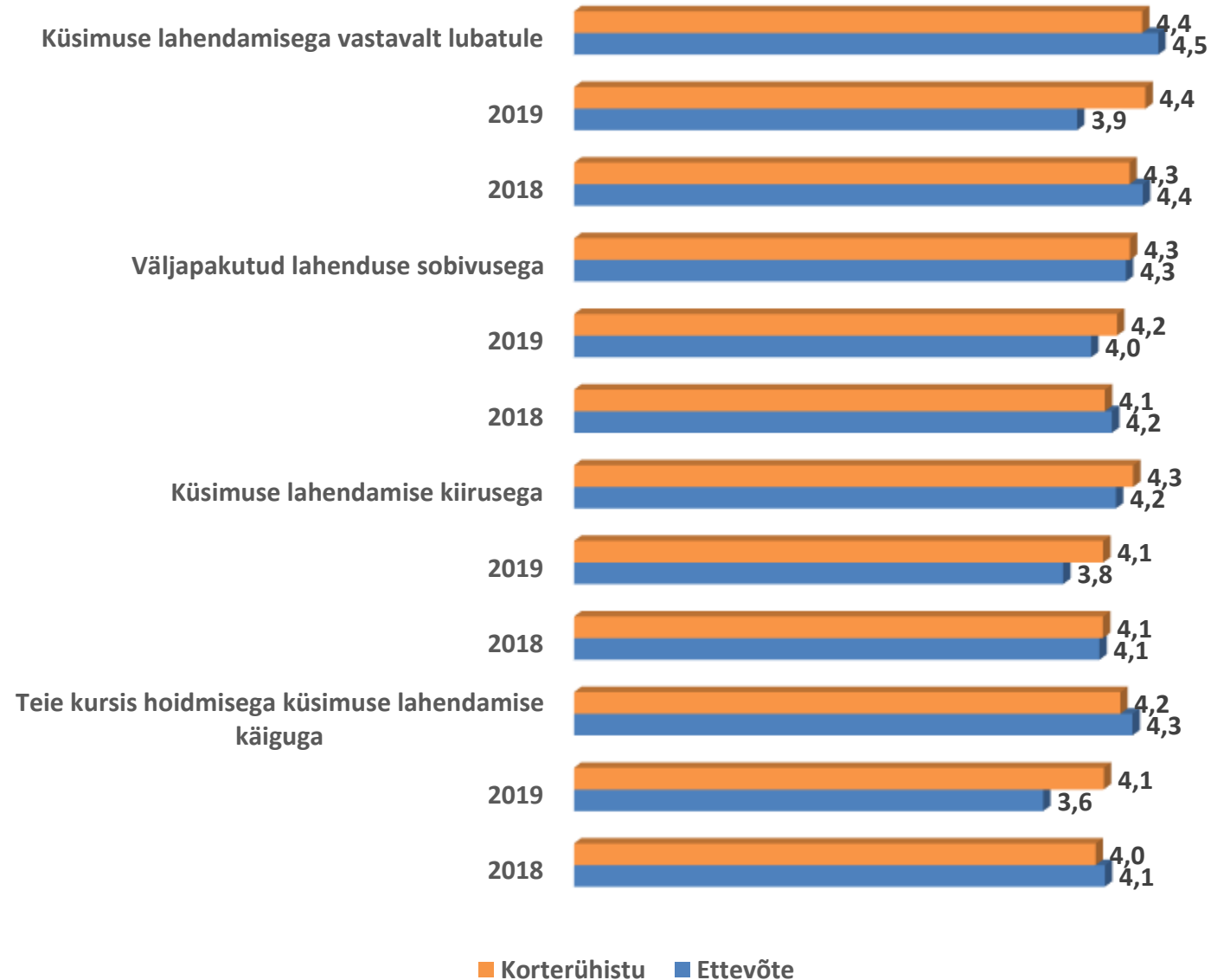
Rahulolu lahendamist vajavate küsimuste lahendamise eri aspektidega paranes kõigis vaadeldud aspektides ning üldiselt on rahulolu nüüd heal tasemel (4.3-4.4 palli). Taas näeme, et rahulolu paranemine pärineb peamiselt ettevõtete hinnangute paranemisest (vt järgmine slaid)

Ärikliendid ja Korterühistud

Esilekerkivate küsimuste lahendamise erinevate aspektide olulisus.

Äriettevõtted vs korteriühistud

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



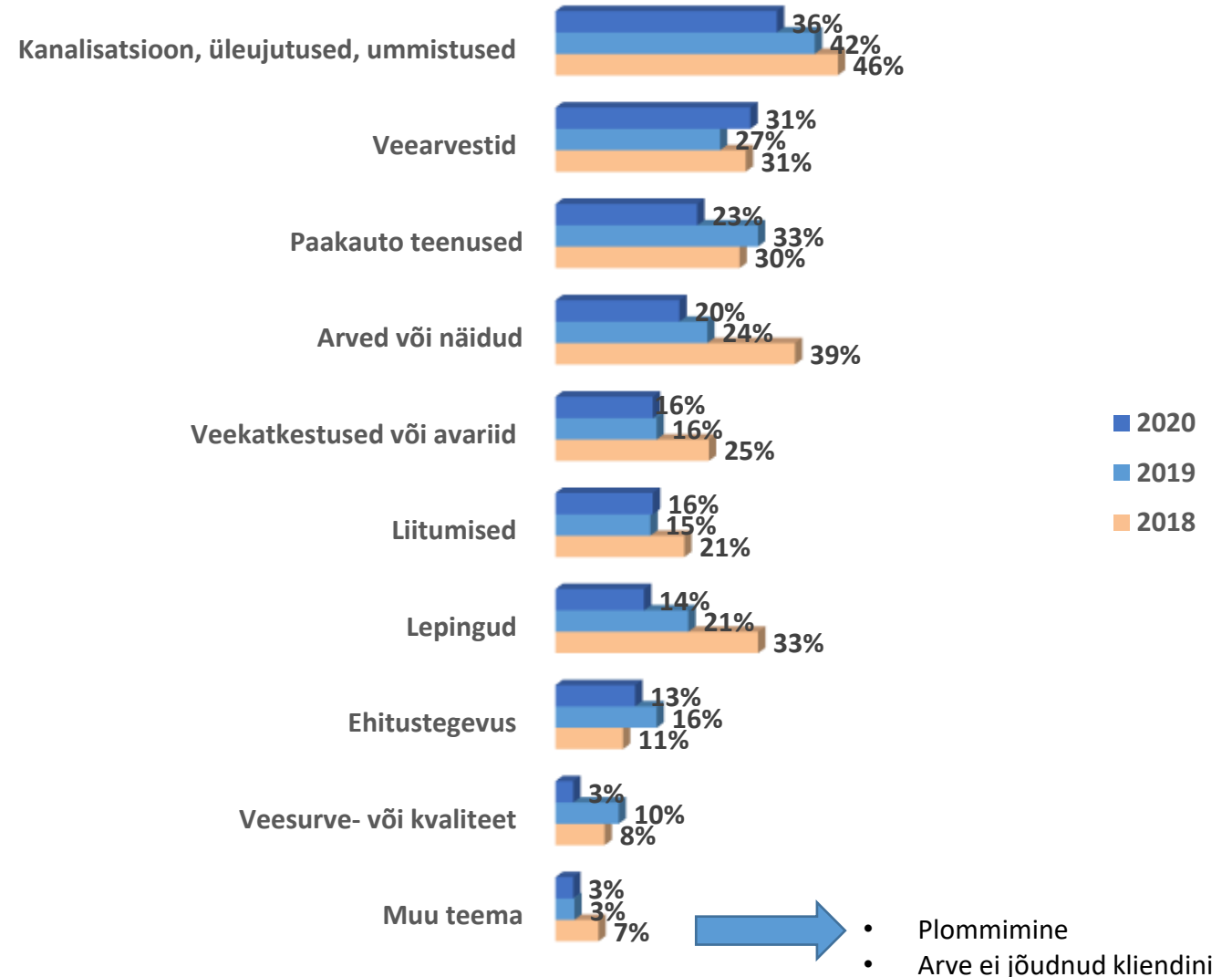
Äriklendid ja Korterühistud

Kokkupuude lahendamist vajavate küsimustega

Lahendamist vajanud probleemide seas on endiselt kõige sagedasem kanalisatsiooni, üleujutuse ja ummistustega seonduv, kuid selle teema osatähtsus on järjest langenud

Mis teemat need küsimused puudutasid?

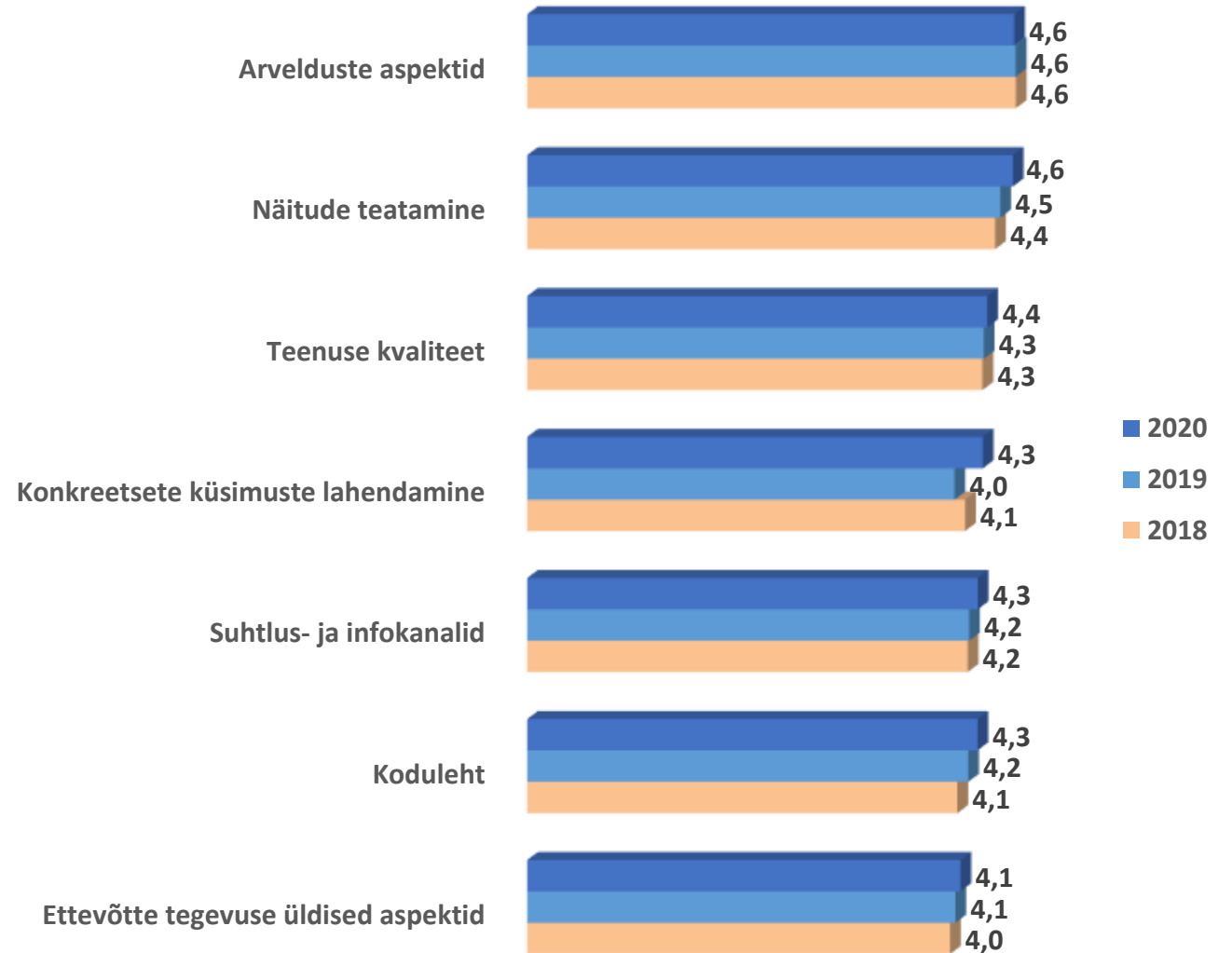
% neist, kes on isiklikult viimase paari aasta jooksul kokku puutunud mingisuguste lahendamist vajavate küsimustega, N=70



Keskmised hinnangud aspektidele

- Kokkuvõttes näeme, et ettevõtete/korteriühistute rühma rahulolu hinnangud paranesid võrreldes 2019 aastaga praktiliselt kõigis aspektides, välja arvatud arvelduste aspektid, millega rahulolu on niigi kõrgeim.

Keskmised hinnangud aspektidele



Rahulolu üldindeks

- Kuna rahulolu paranes pea kõigis vaadeldud aspektides, paranes kokkuvõttes ka rahulolu üldindeks, mis on nüüd 4.4 palli
- Selgemalt paranes rahulolu üldindeks ettevõtete alamrühmas

Rahulolu üldindeks



Rahulolu üldindeks äriettevõtete ja korteriühistute vahel



■ Korterühistu ■ Ettevõte

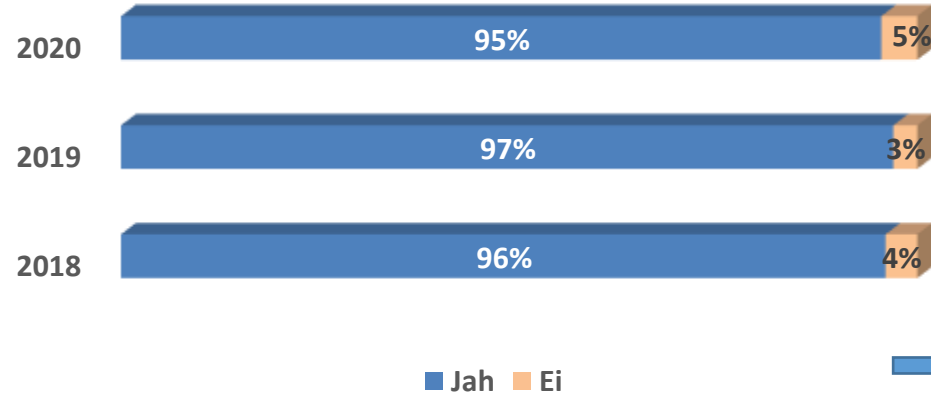
Äriklendid ja Korterühistud

Kraanivee tarbimine joogiks

- Kraanivett tarbib joogiks 95% küsitletud rühmast. Tase on analoogne varasemaga.

Kas te tarbite kraanivett joogiks?

N=133



Kui ei, siis miks?

- Võtame puurkaevust.
- Vesi haiseb ja on väga roostene
- Valgeranna külas puudub vesi ja kanalisatsioon.
- Olemas on veeautomaat.
- Imelik lõhn, tekib sade joogianuma põhja.
- Ei ole Pärnu elanik.

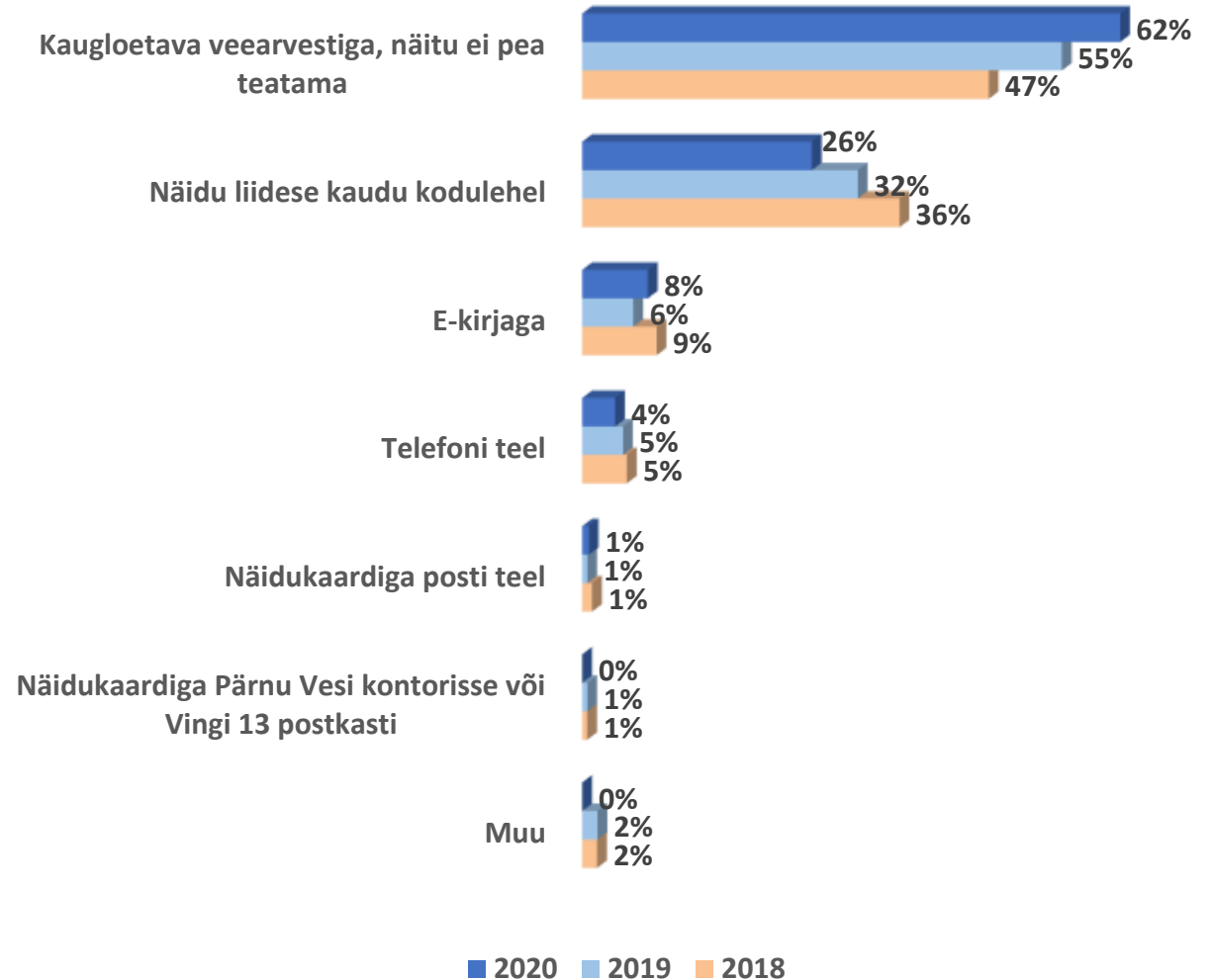
Ärikliendid ja Korterühistud

Eelistatud veenäidu teatamise võimalus

- Veenäidu teatamise võimaluste eelistatud variandiks on üha selgemalt kaugloetav arvesti. Nüüdseks on eelistus 62%
- Ligikaudu samas proportsioonis on vähenenud kodulehel oleva näiduliidese eelistus.

Millist veearvesti näitude teatamise võimalust te eelistate?

N=133



Ärikliendid ja Korterühistud

Eelistatud arve saamise viis

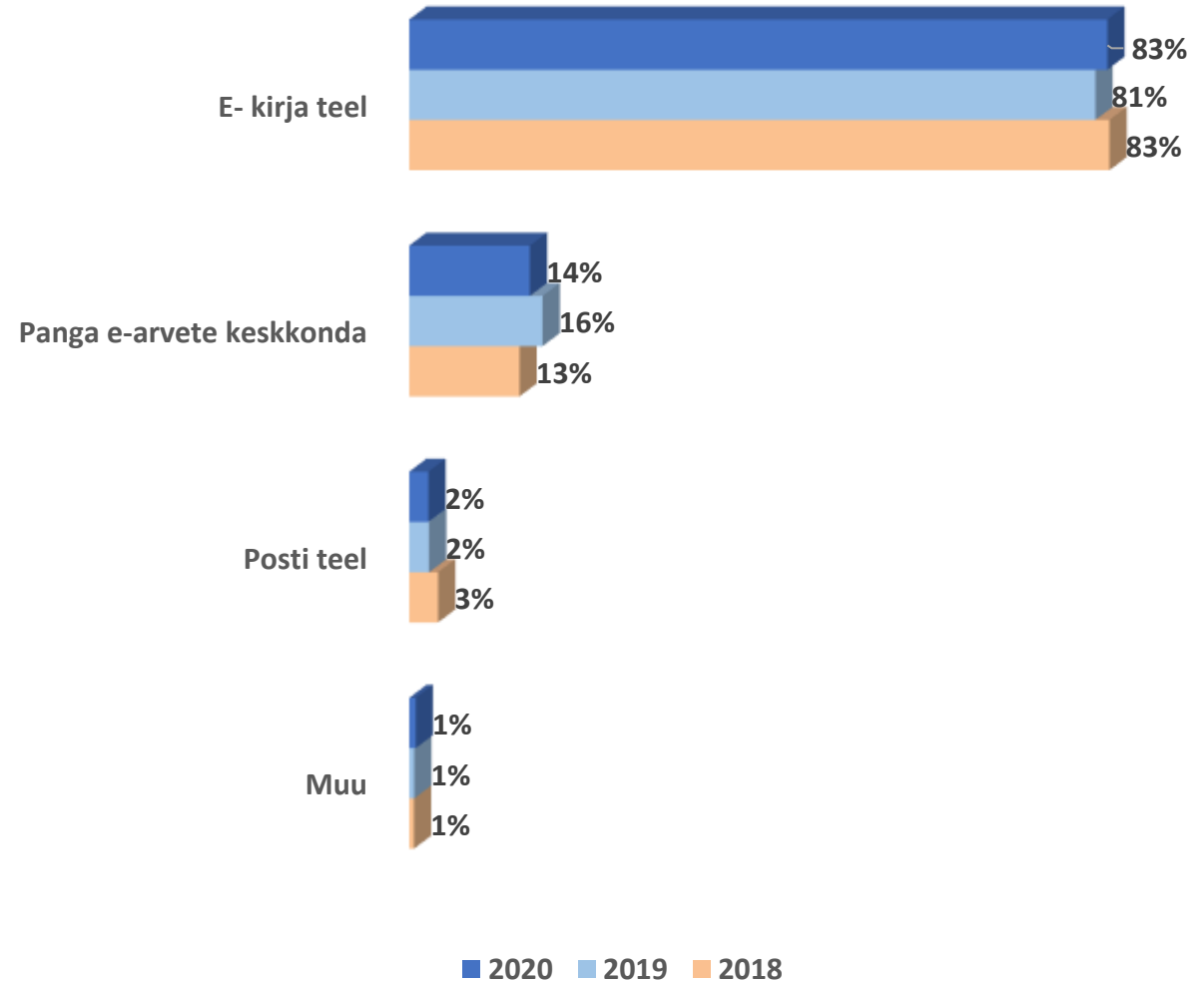
- Eelistatud arve saamise viisiks on endiselt e-kiri (eelistab 83%) ja muutusi võrreldes varasemaga ei ole

„Muu“ vastus:

- Omniva arvelduskeskus

Millist arve saamise võimalust te eelistate?

N=133



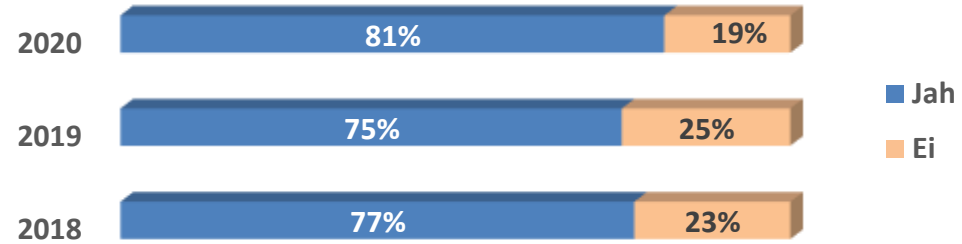
Ärikliendid ja Korterühistud

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

- Paakauto-, avarii- ja laboriteenustest on kuulnud 81% küsitletutest, mis on veidi enam kui varem (2019 75%)
- Kasutanud on neid teenuseid 66% teenuse teadjaist ja ka siin on näha kerge tendents ülespoole

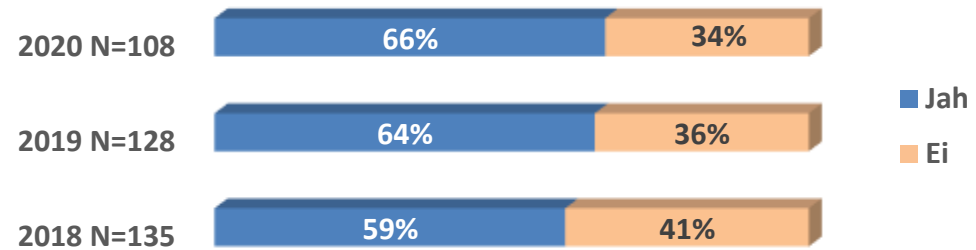
Kas Te olete kuulnud, et AS Pärnu Vesi pakub vee- ja kanalisatsiooniga seotud paakauto-, avarii- ja laboriteenuseid?

N=133



Kas te olete neid teenuseid kasutanud?

% neist, kes on kuulnud paakauto-, avarii ja laboriteenustest



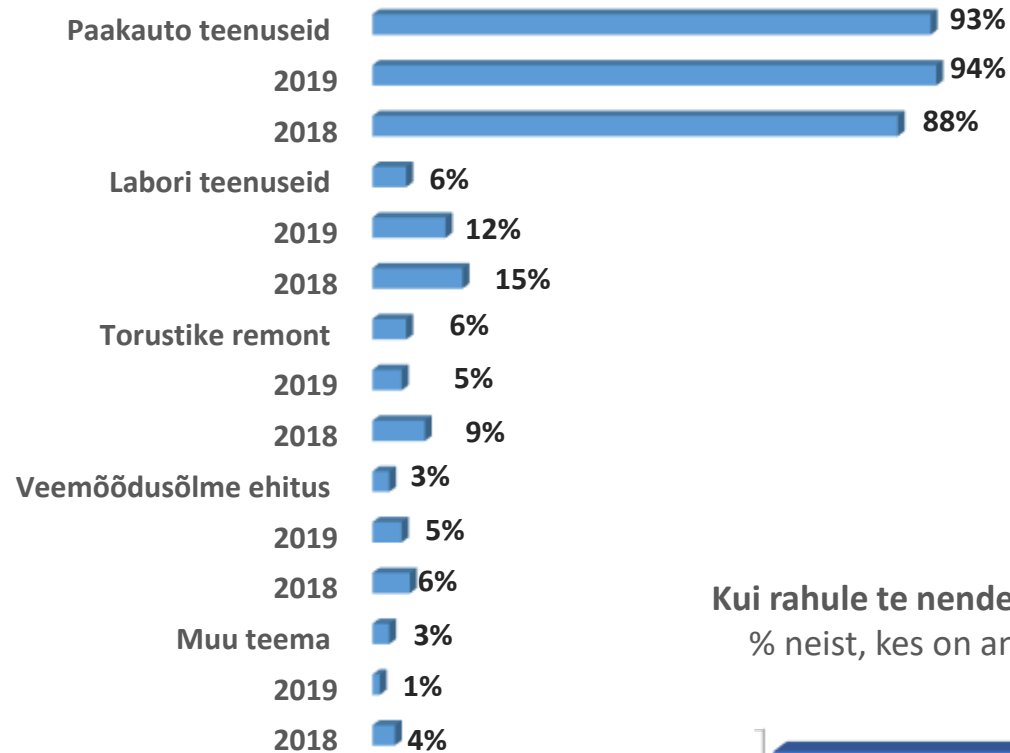
Äriklendid ja Korterühistud

Paakauto, avarii- ja laboriteenuste teenuste kasutamine.

- Valdavalt on kasutatud paakauto teenust (93% teenusterühma kasutajaist) ja selles osas muutusi ei ole
- Teenuste kasutajaist jäi sellega väga rahule 48% ja pigem rahule samuti 48% teenuseid kasutanuist.
- Muutunud on küll „väga“ ja „pigem“ hinnangute osakaal (pigem suurenenud), kuid üldist rahulolu näitajat see oluliselt ei mõjuta.

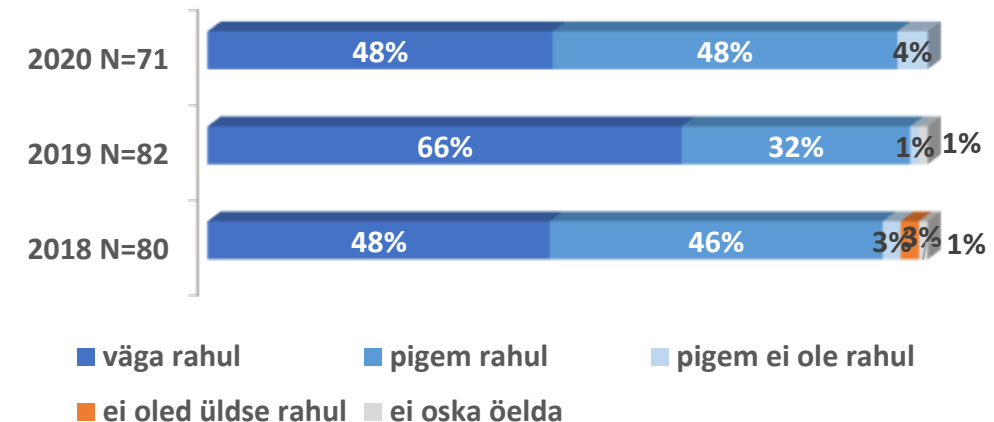
Mis teenuseid te kasutasite?

% neist, kes on antud teenuseid asutanud, N=71



Kui rahule te nende teenustega olete jäänud?

% neist, kes on antud teenuseid asutanud



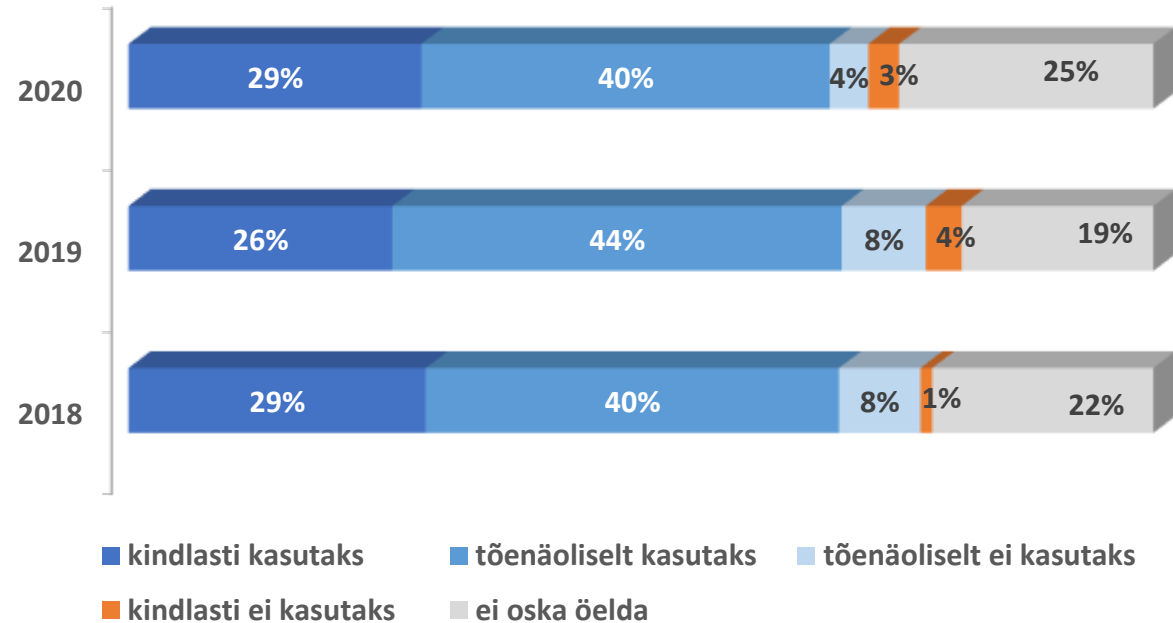
Ärikliendid ja Korterühistud

Potentsiaalne lojaalsus

- Äriklientide ja korteriühistute potentsiaalne lojaalsus AS Pärnu Vesi suhtes püsib endisel tasemel – 29% kasutaks kindlasti ja 40% kasutaks tõenäoliselt ka konkurentsi tingimustes.
- Pigem mitte kasutajate osa on veidi langenud ja suurenes 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=133



Ärikliendid ja Korteriühistud. Lisakommentaarisid

Rahul/edu soovimine

- Kõigega rahul.
- Tänud AS Pärnu Vesi.
- Kõik on OK!
- Kõik on hästi. Olen rahul.
- Momendil sobib kõik.
- Meeldiv teenindus, tore firma.
- Kõik on hästi. Jõudu tööle!
- Jätkake samas vaimus!
- Jõudu tööle! Tänud väga meeldiva ja abivalmis suhtluse eest.
- Jõudu tööle!
- Jõudu Teile!
- Jõudu ja jaksu!
- Koostöö on kenasti laabunud.
- Olen rahul Pärnu Vesi töö kvaliteediga, olete tublid!
- Samas suunas edasi!
- Puhas vesi, see on imeline loodusvara, mille tegelikku hinda mõistame, nagu enamuse tasuta asjade puhul, alles siis, kui teda enam ei ole. Edu Pärnu Veele
- Seni on koostöö sujunud ja probleeme pole olnud. Jätkake samas vaimus!
- Edu teile! (2)
- Ei ole midagi lisada kõik on ok.
- Igati rahul pakutud teenustega! Edu edaspidiseks :)
- Firma tegutseb korrektselt ja kliendisõbralikult.
- Pole midagi halba öelda. Jätkake samas vaimus.
- Olen AS Pärnu Vesi teenustega väga rahul

Head kogemused

- Praegused probleemid on saanud alati vastused.
- Olen alati saanud oma asjad korrektselt korda.
- Oleme rahul, kuna küsimused saavad kiiresti isegi telefoniga infomeerides lahendatud.
- Firma Pärnu Infra teostas kinnistul torustiku vahetustöid, kuid kahjuks paigaldas torud valele sügavusele. Sain teie töötajalt teavet, kuidas on õige. Täname südamest, kahjuks nime ei tea, keda.

Ärikliendid ja Korteriühistud. Lisa kommentaarid

Negatiivsed kogemused/küsimused

- E-kirjadele vastamine jätab soovida. Teatada ette, kui tulla teenust teostama. Teenuste tellimisel ei ole pikki järjekordi.
- Miks peaks KÜ maksma väljakutse eest ummistuse likvideerimisel kui hoone kõrval toimuvad tänavate renoveerimistööd ja kanalisatsioonikaevude taastamine, mille tulemusel ummistatakse KÜ ja linnatrassi vaheline torustik nii, et ühistu reovesi ei jõua linna trassi?
- Kaugloetava veearvestiga arve tuleb väga hilja, varem saime arve väga kiiresti.
- Olen korduvalt pöördunud küsimusega, miks AS Pärnu Vesi töötajad ei arvesta välja summasid, mida tuleb tarbijal maksta. Probleem selles, et ühel kinnistul 4 maja ja igal majal oma veemõõtja. Arvel kajastub 4 maja kogusumma, kulud on küll eraldi toodud. Mõistlikku vastust sellele küsimusele ei ole kahjuks saanud.

Soov kaugloetavate mõõturitele

- Sooviks kiiresti Mai elamurajooni elamutesse kaugloetavaid mõõtureid, et ei peaks ise teatama näitusid ja et kaoksid hirmsuured veevahed elamu tegelike ja Pärnu Vee mõõturite vahel.
- Sooviks kauglugejat.
- Kõik hästi. KÜ juhatajana oleks mul hea meel, kui kõik korterid saaksid sellised veemõõtjad, kus kaugjuhtimise teel läheks näit otse Pärnu veele. Jääks ära igakuused veetarbimise arvestused üüri arvelehel.
- Kui KÜ saaks kaugloetava veelugeja oleks super!

Ootame veetrassi

- Soovin vee ja kanalisatsioonitrassi aadressile - Männi, Valgeranna küla, Pärnu.
- Ootame jätkuvalt Ahaste külla uut veetrassi.

Paakauto

- Tavanimene kellel pole netti tahaks paakautot tellida telefoni teel.
- Positiivne on teenus, suhtlus klienditeenusega ja võimalus arve eest ka kohapeal kontoris tasuda. Negatiivne ja parandamist või õigemini taastamist vajav oleks võimalus avariauto tellimine telefoni teel. Praegu peaks avalduse kodulehel tegema, aga kui pole arvutit käepärast ja avariilukord, siis keeruline. Õnneks on kontoris keegi aidanud siis minu eest seda avaldust registreerida, aga selleks olen ma pidanud ikkagi kohale minema. Varem piisas telefonikõnest ja kõik sai korda!
- Paakautode park on väikene. Kui 1 auto on remondis, siis on probleemid kanali läbipesu teenusega.
- Paakauto tellimine oli varemalt kiire ja hea, nüüd parem säästa närve ja telli mujalt.

Muud soovid

- Veearvet võiks olla võimalik maksta kohe arvega koos.
- Väga hea, et kohapeal saab arved kassasse tasuda. Arvetel peaks näha olema, kui midagi on tasumata jäänud.
- Korterrisse jõudva vee kvaliteet peaks olema selline, mis võimaldab seda kasutada ohutult kodumasinates (näiteks kohvimasina jaoks ostan vee poest, pesumasinat peab hoopis tihedamini puhastama) ning vanne ja dušikabiine rikkumata.
- Täname, oleme rahul praeguse teenusega. Papiniidu, Pae ja Lao tn sadevesi vajab tegemist.
- Tempo jätab soovida!

Muu

- Mulle ei meeldi küsitlused.
- Kuna tegelikult ei ole klient, siis ei oska kõigile küsimustele vastata. Vett ma muidugi tarbin ja vee kvaliteet on ok, aga arveid ei tasu ja pole erilist põhjust kodulehte kasutada.



ERAKLIENDID



Erakliendid. Uuringu taust

- **Tellija** – AS Pärnu Vesi
- **Küsitlusperiood** – 26. oktoober – 16. november
- **Küsitlusmeetod** – veebiküsitlus
- **Valimi alus** – lepingulised erakliendid. Tellija kontaktibaas
- **Valim** – valimi eesmärgiks oli küsitleda 200 eraklienti, tegelikuks valimiks kujunes 204 vastajat
- **Eesmärk** – selgitada kliendirühma rahulolu AS Pärnu Vesi teenusega

Erakliendid. Valimi profiil

	N=204	%
Piirkond		
Vana- Pärnu	16	8
Raeküla	28	14
Rääma	37	18
Ülejõe	41	20
Kesklinn	14	7
Ranna rajoon	10	5
Mai	6	3
Paikuse	28	14
Audru	21	10
Muu	3	1



„Muu“ vastused:

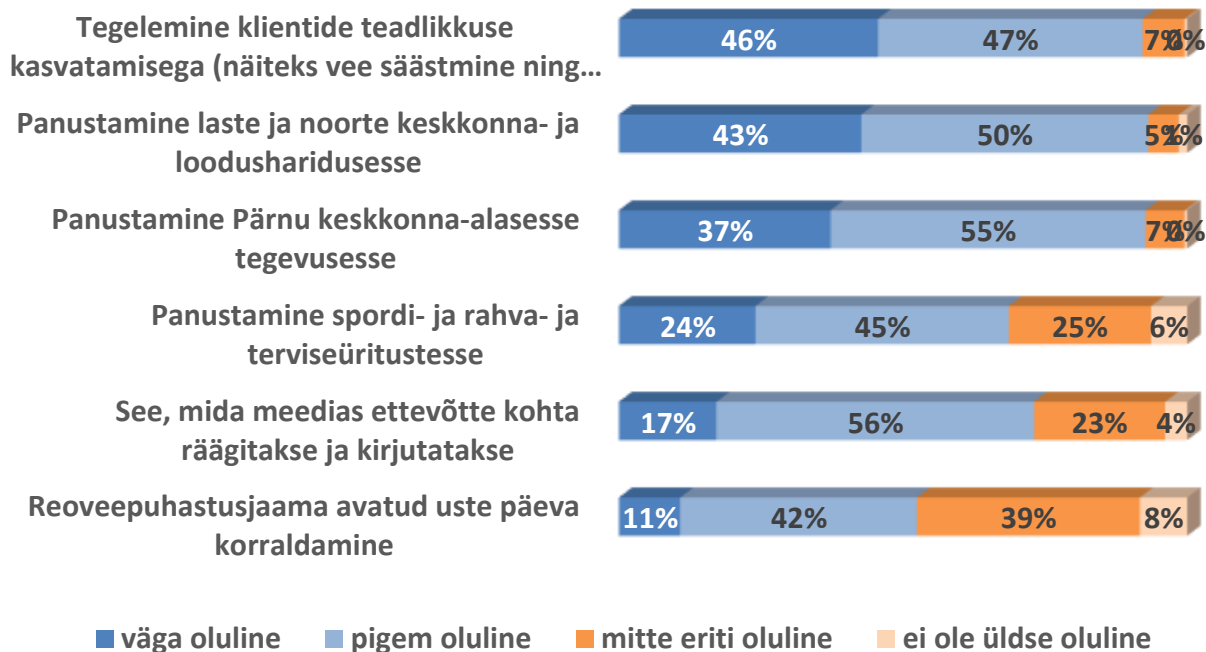
Tammiste

Papsaare

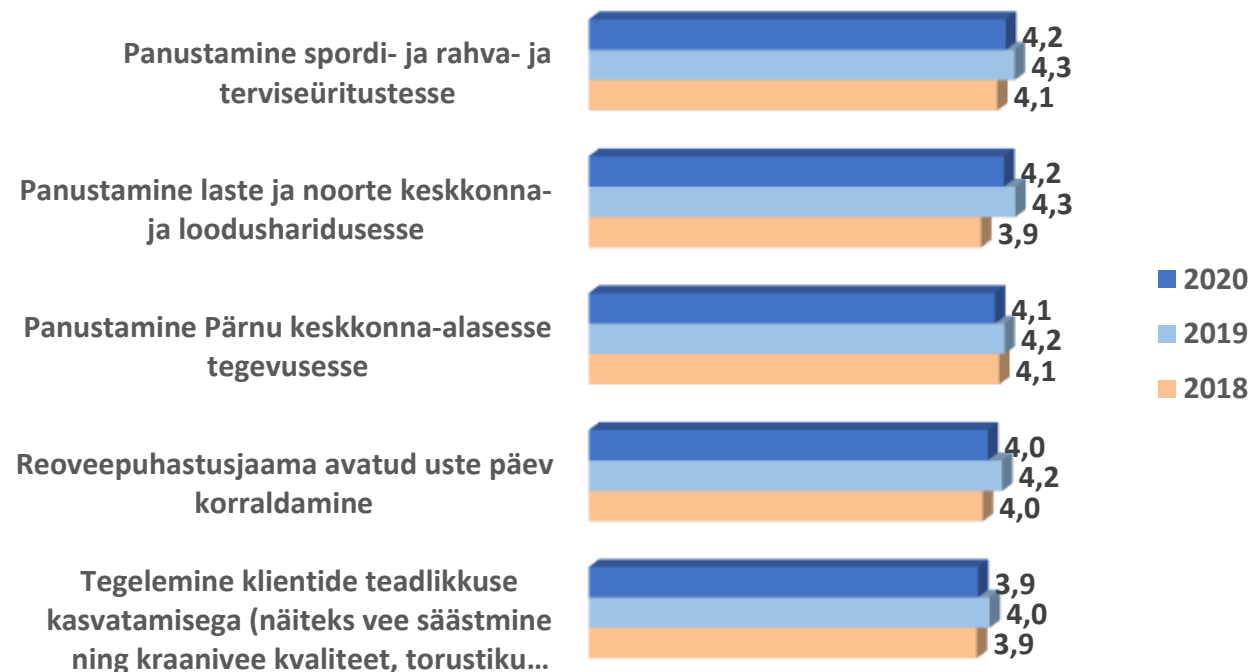
Metsa tn Väikeelamu

Erakliendid. Tegevuse üldiste aspektide olulisus ja rahulolu

Kui olulised on teie kui AS Pärnu Vesi kliendi jaoks järgmised aspektid?
N=204



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



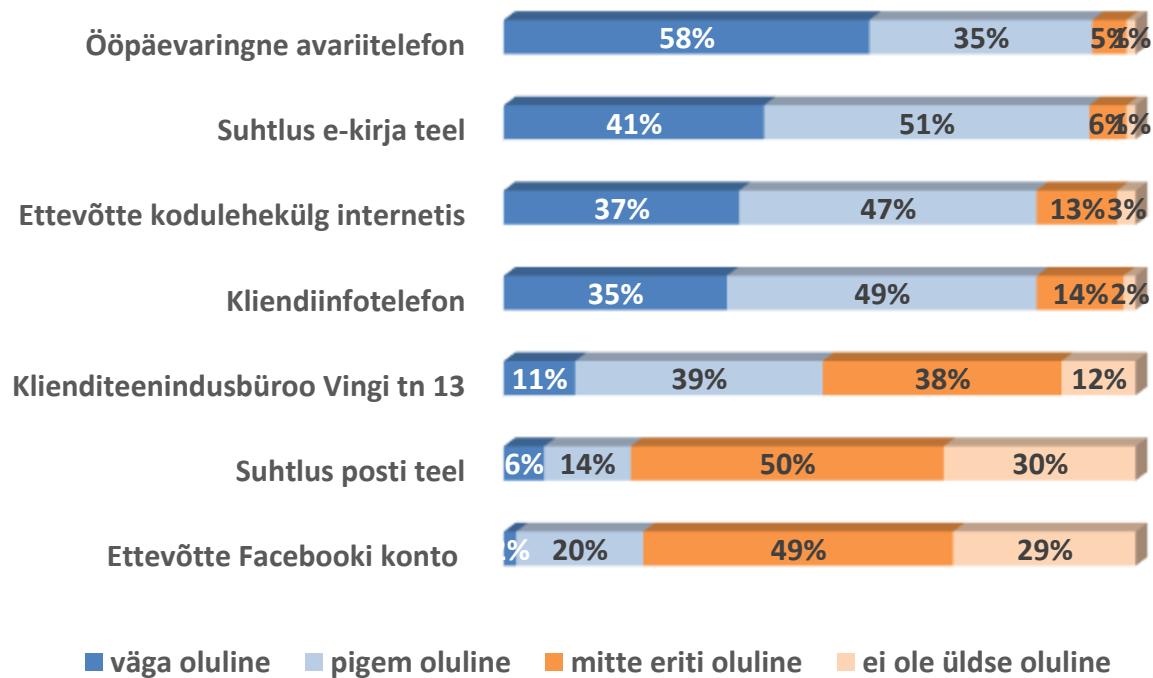
Kolmeks olulisemaks üldiseks aspektiks AS Pärnu vesi tegevuses on tegelemine klientide teadlikkuse kasvatamisega, panustamine laste ja noorte keskkonna- ja loodusharidusesse ning panustamine Pärnu keskkonnavalasesse tegevusesse. Need olid kolm olulisemat aspekti ka aasta tagasi.

Rahulolu hinnangud kõigi vaadeldud aspektidega on aga veidi madalamad kui 2019 aastal ja üldiselt samal tasemel, mis 2018. muutused ei ole küll suured ning võib öelda, et rahulolu nende aspektidega on ligilähedaselt endine.

Erakliendid. Suhtlus- ja infokanalite olulisus ning rahulolu

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

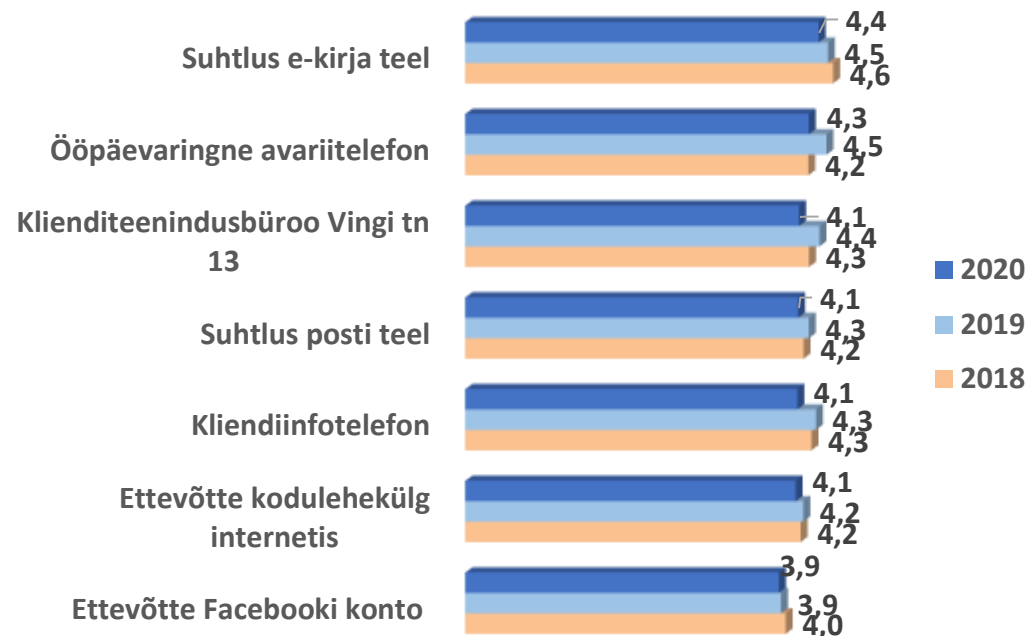
N=204



Olulisim suhtluskanal ettevõttega suhtlemisel on endiselt ööpäevaringne avariitelefoni. Olulised on ka suhtlus e-kirja teel, ettevõtte kodulehekülgi ning kliendiinfo telefon. Nii oli see ka eelmisel aastal. Rahulolu hinnangud vaadeldud infokanalitega on siiski mõnevõrra langenud (kõigi kanalite puhul). Kuna muutus on läbiv, siis võib eeldada üldiselt veidi kriitilisemat vaatenurka selle aasta valimi juures.

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

(keskmine pall)



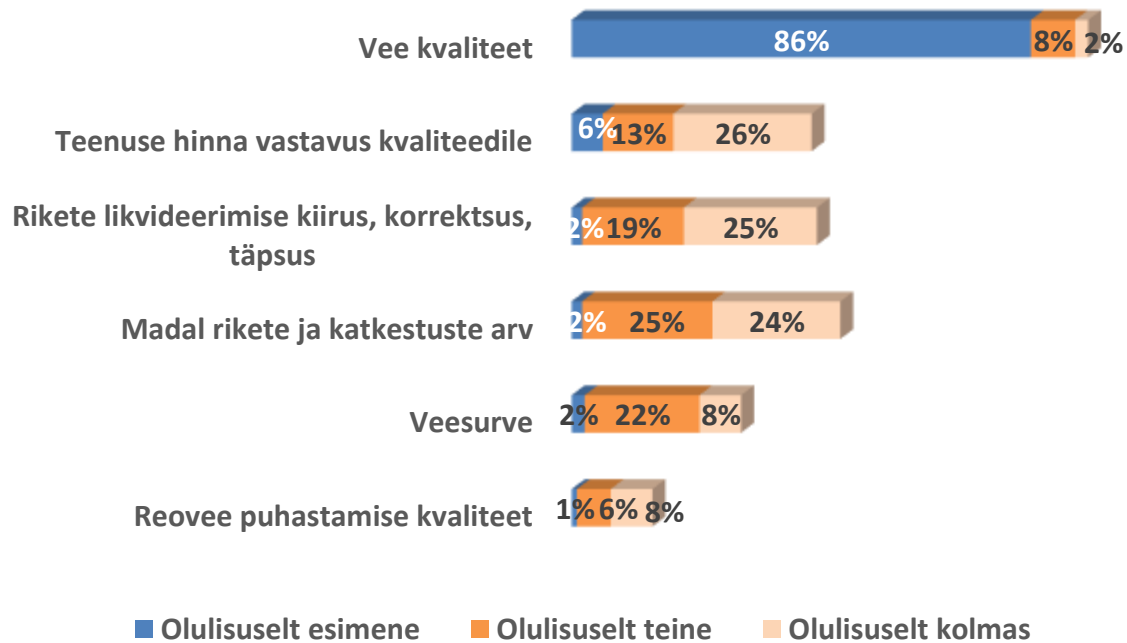
Milline muu info- või suhtluskanal on teile veel oluline?

- SMS (2)
- Mobiiliteade
- Telefoni äpp võiks olla. Nii nagu Eesti Energia on. Rikked näha, katkestused näha, tarbimine jne.
- Äpp.
- Veenäitu teatamine neti teel. Soovitavalt kaugloetav veemõõtja.

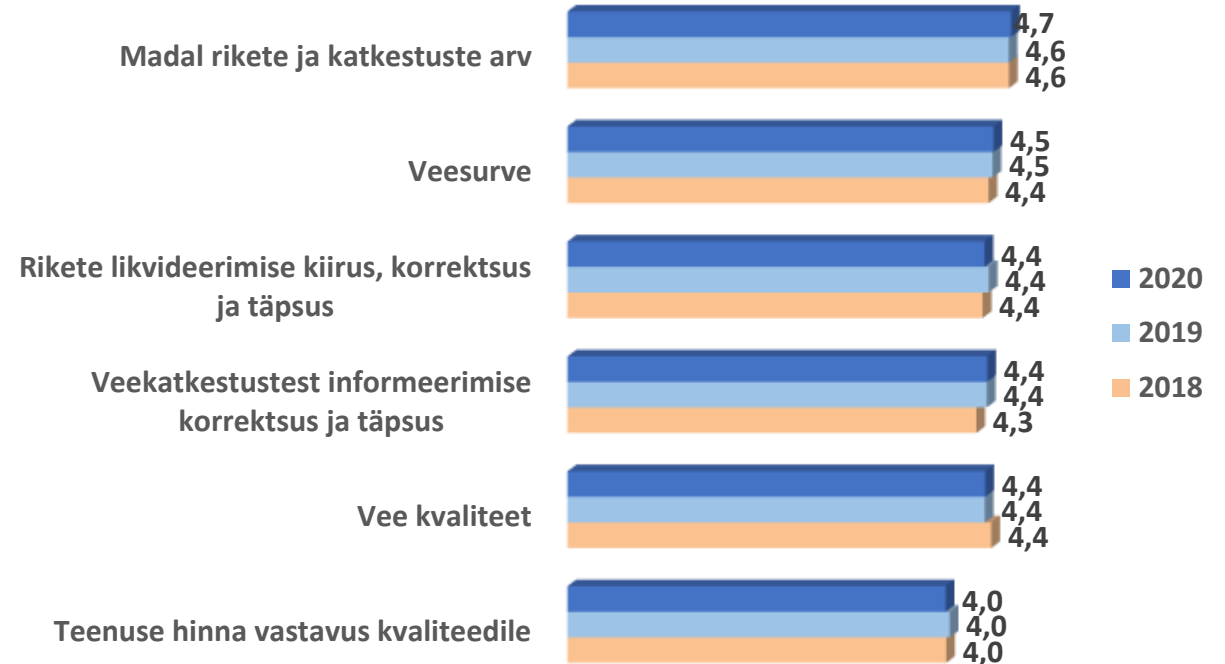
- Vee näidu teatamiseks ei avane aken peab mitmeid kordi plaksutavad.
- Info küllaldane
- Telefon.
- Plaanilised tööd ajalehe kaudu ja tre raadios.
- Piisab meilist.
- Otsesuhtlus.
- Kohalik Pärnu Postimees
- Internetist piisab

Erakliendid. Teenuse kvaliteedi erinevate aspektide olulisus ja rahulolu nendega

Kui olulised on Teie kui kliendi jaoks vee-ettevõtte puhul järgmised aspektid
N=204



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



Teenuse kvaliteedi aspektidest peetakse endiselt ülekaalukalt tähtsaimaks vee kvaliteeti.

Rahulolu teenuse kvaliteedi eri aspektidega on kõigis aspektides jäänud endisele tasemele, ehk muutust ei ole.

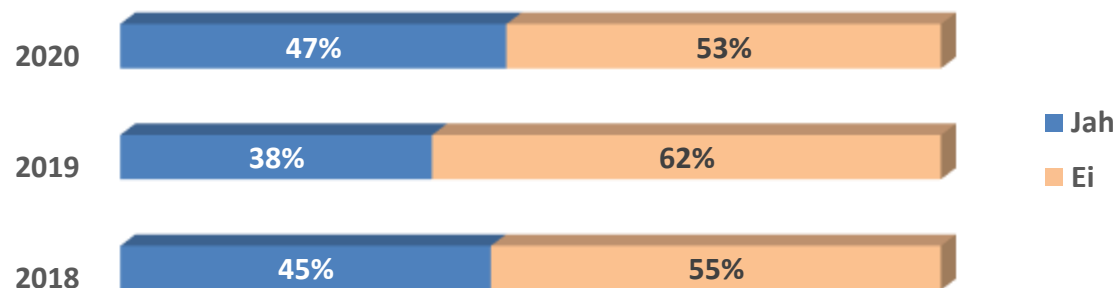
Erakliendid

Kokkupuuted lahendamist vajavate küsimustega seoses AS-ga Pärnu Vesi

- 47% küsitletud eraklientidest on viimase paari aasta jooksul isiklikult kokku puutunud AS-ga Pärnu Vesi mingite lahendamist vajavate küsimustega (selle aasta valimis on antud rühm veidi suurem kui varem)
- 75% kokkupuutunuist pöördus kellegi poole AS-s Pärnu Vesi. See tase on üldiselt endine

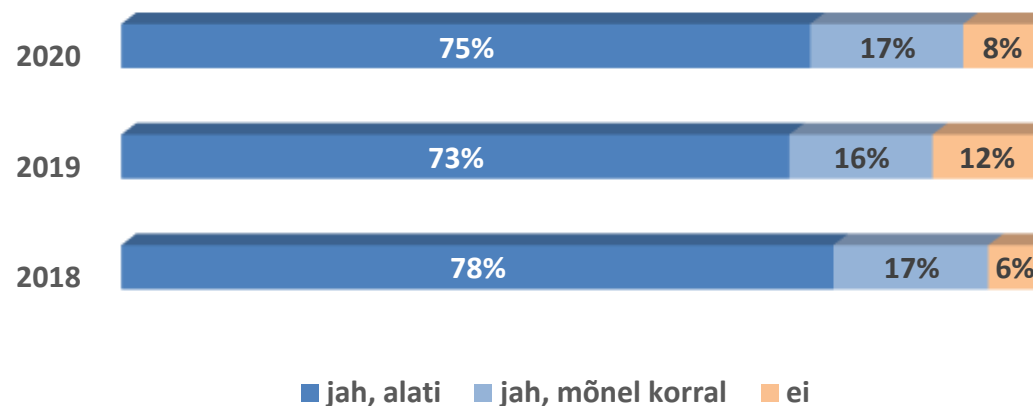
Kas Te olete isiklikult viimase paari aasta jooksul puutunud kokku mingisuguste lahendamist vajavate küsimustega seoses ASiga Pärnu Vesi?

N=204



Kas Te pöördusite neil kordadel oma küsimusega kellegi poole ASis Pärnu Vesi?

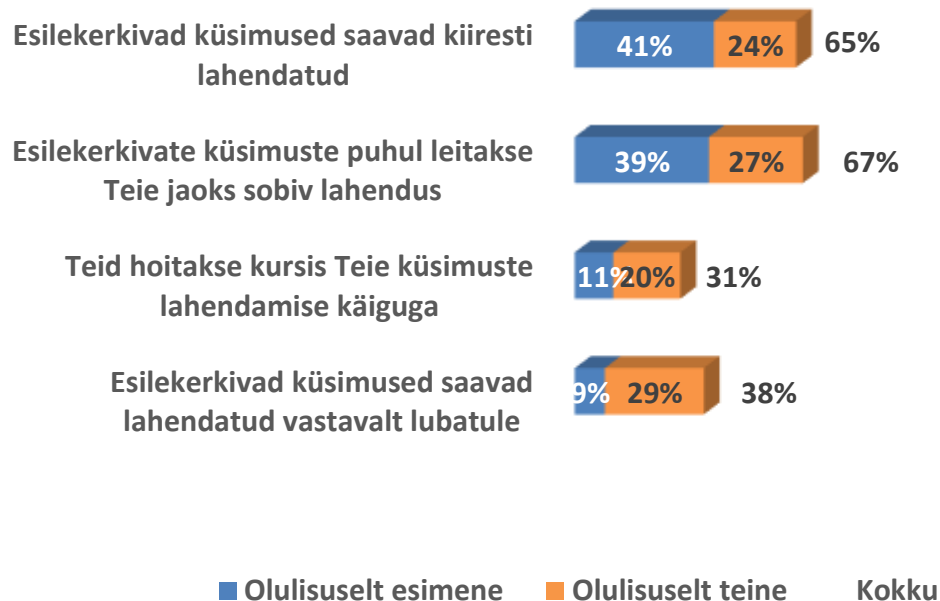
% neist, kes on paari aasta jooksul puutunud kokku mingisuguste lahendamist vajavate küsimustega seoses AS Pärnu Veega, N=96



Erakliendid. Kokkupuuted lahendamist vajavate küsimustega

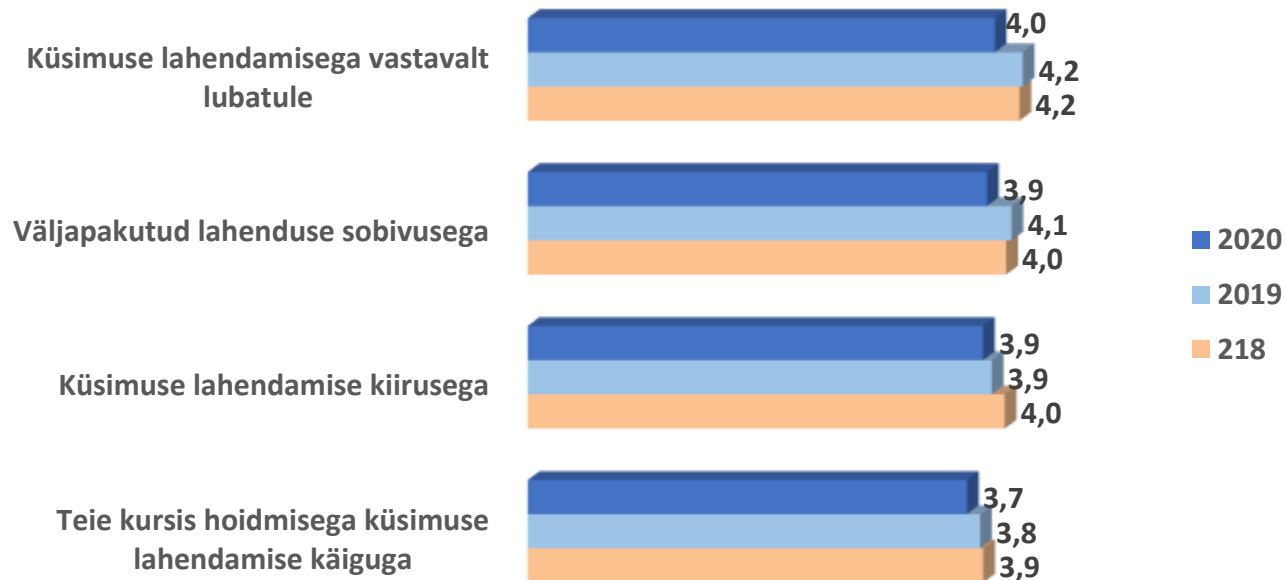
Kui olulised on Teie kui kliendi seisukohalt vee-ettevõtte puhul järgmised aspektid?

N=204



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

(keskmine pall)



Lahendamist vajavate küsimuste juures on tähtsamateks aspektideks lahenduse kiirus ja lahenduse sobivus. Nii oli see ka varem. Rahulolu pööratud juhtudel küsimuse lahendamisega on aga madalam kui varasematel aastatel kõigis aspektides. Madalaim on see lahenduse käiguga kursishoidmise aspektis (3.7). Kahe tähtsaima aspektiga rahulolu (kiirus ja sobivus) on rahulolu 3.9 palli.

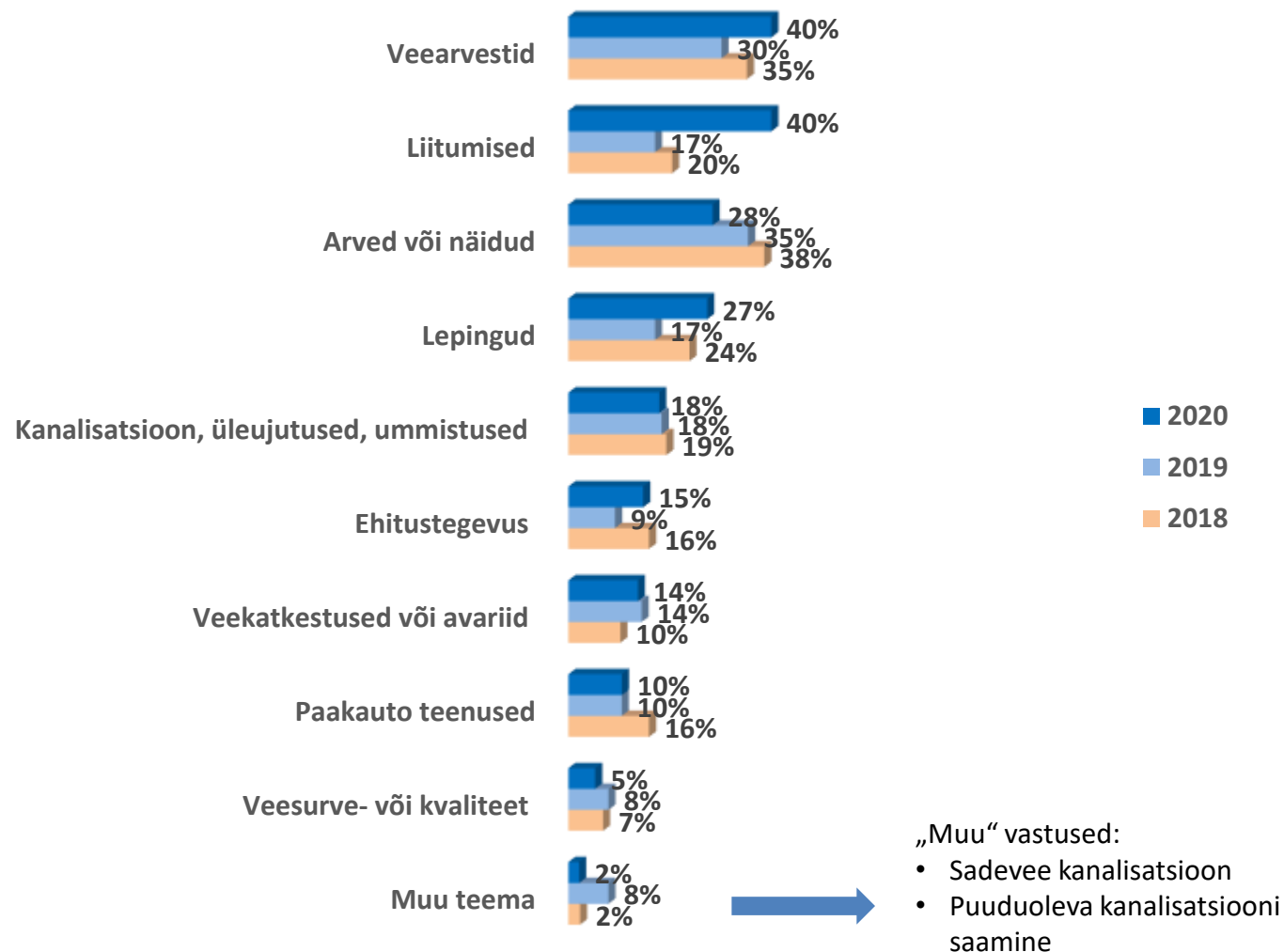
Erakliendid

Kokkupuuted lahendamist vajavate küsimustega seoses AS-ga Pärnu Vesi

- Teemad, millega seoses ettevõttega kokku puututi on üldiselt laia diapasoona. Sagedasemad on olnud veearvesti, liitumise, arvete/näitude ja lepingute teemad.
- Oluliselt on seejuures kasvanud liitumiste teema

Mis teemat need küsimused puudutasid?

% neist, kes on paari aasta jooksul puutunud kokku mingisuguste lahendamist vajavate küsimustega seoses AS Pärnu Veega, N=96



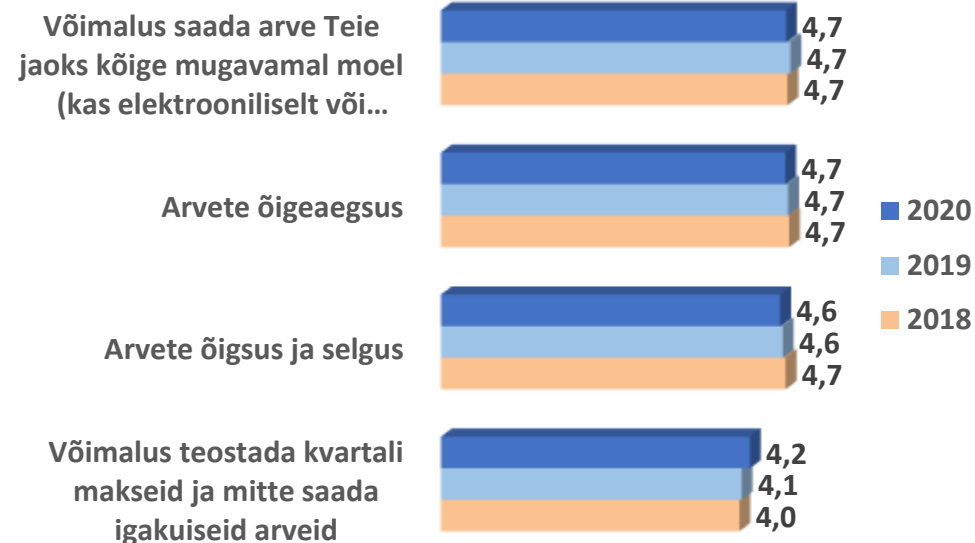
Erakliendid. Arveldamisega seotud aspektide olulisus ja rahulolu

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

N=204



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



Arveldamisega seotud aspektidest on olulisemad võimalus saada arve mugavaimal moel ning arvete õigsus ja selgus. Rahulolu mõlema aspektiga on kõrge (4.7 ja 4.6) ning ei ole võrreldes varasemaga muutunud. Rahulolu paranes veidi võimaluses teostada kvartalimakseid.

Erakliendid

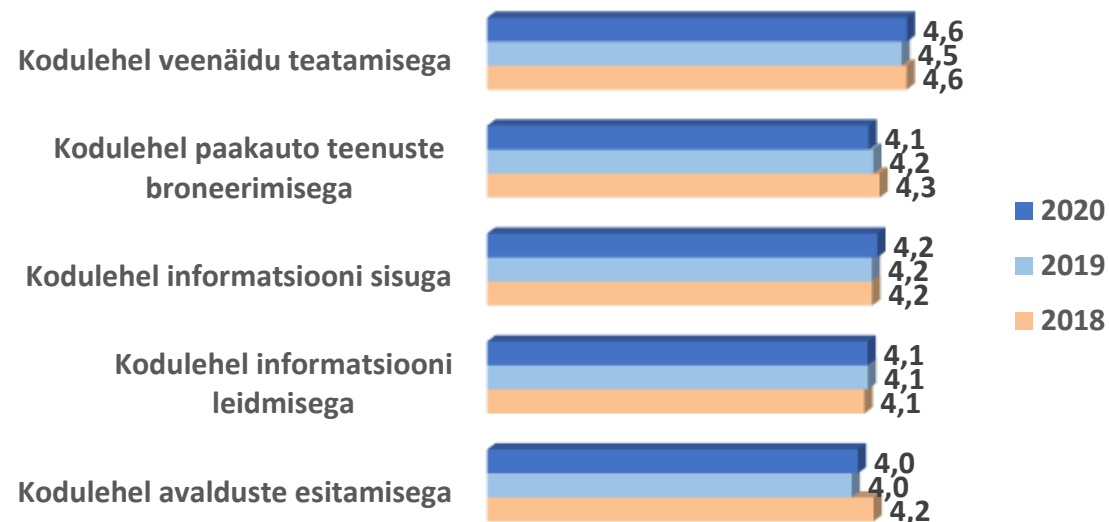
Rahulolu veearvesti näitude teatamisega ja kodulehe erinevate aspektidega

- Rahulolu võimalustega veearvesti näitude teatamiseks on kolme aasta jooksul veidi langenud (nüüd 4.4)
- Rahulolu kodulehe erinevate aspektidega on üldiselt endisel tasemel.
- Kõrgeim on see kodulehel veenäidu teatamisega (4.6), madalaim kodulehel avalduste esitamisega

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

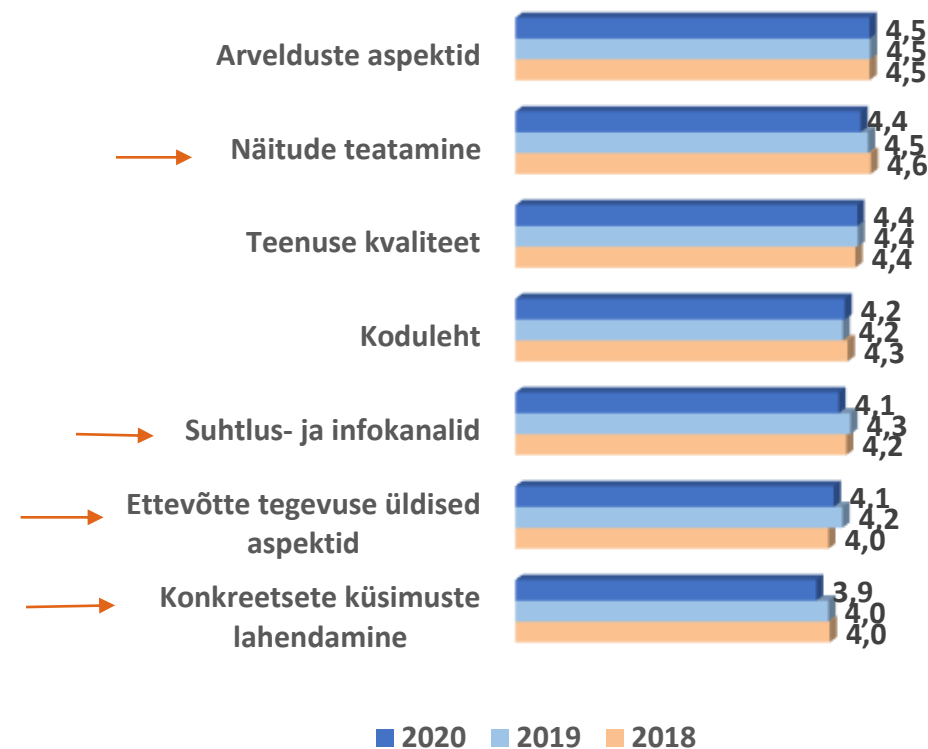
Rahulolu teenuse eri valdkondadega ja üldine rahulolu indeks

- Kokkuvõttes näeme, et eraklientide rahulolu langes veidi näitade teatamise, suhtlus- ja infokanalite, ettevõtte tegevuse üldistes ning konkreetsete küsimuste lahendamise aspektides.
- Ülaltoodu mõjul langes ka eraklientide üldine rahulolu indeks

Üldine rahulolu indeks



Rahulolu teenuse eri valdkondadega



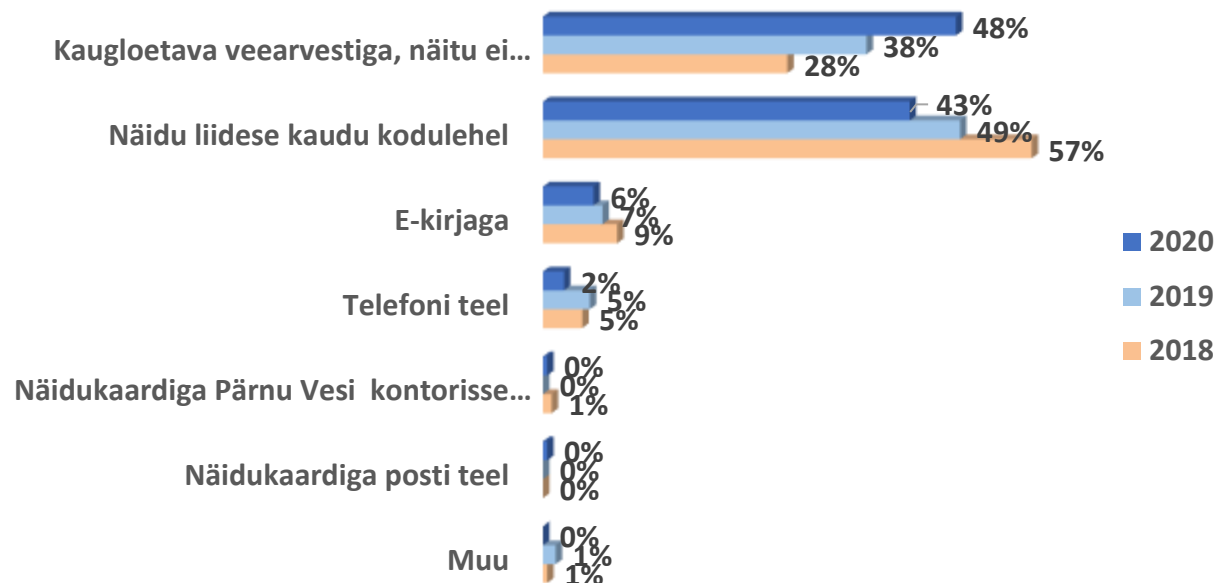
Erakliendid

Näitude teatamise ja arve saamise eelistused

- 48% küsitletuist eelistab näitude teatamist kaugloetava arvestiga.
- Selle variandi eelistus on järjekindlalt kasvanud ja tõusis nüüd esikohale.
- Vastavalt on langenud kodulehel oleva näiduliidese kaudu teatamise eelistus. Nüüd on see 43%.
- Arve saamise viisi peamiseks eelistuseks on endiselt e-kirja teel (69%)
- Panga e-arvete keskkonda eelistab 28% ja see on võrreldes eelmise aastaga veidi suurenenud

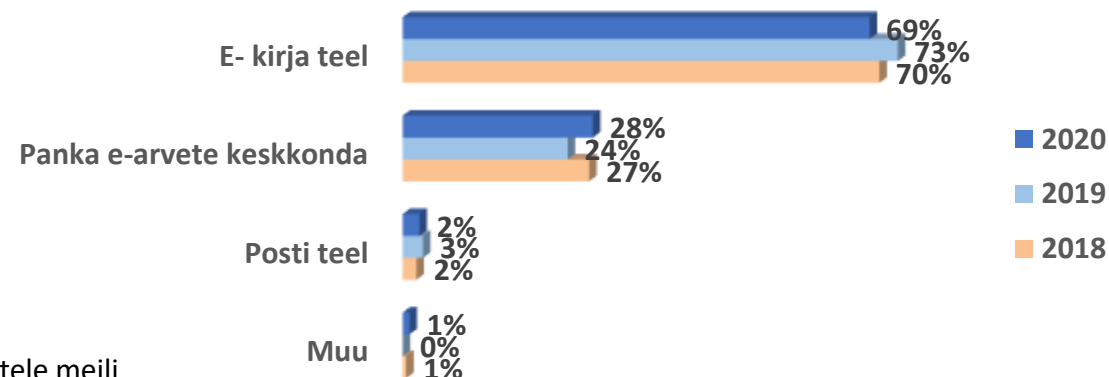
Millist veearvesti näitude teatamise võimalust te eelistate?

N=204



Millist arve saamise võimalust te eelistate?

N=204



„Muu“ vastused:

Äpp

E-kirja teel. Võimalusel ka erinevatele meili aadressitele

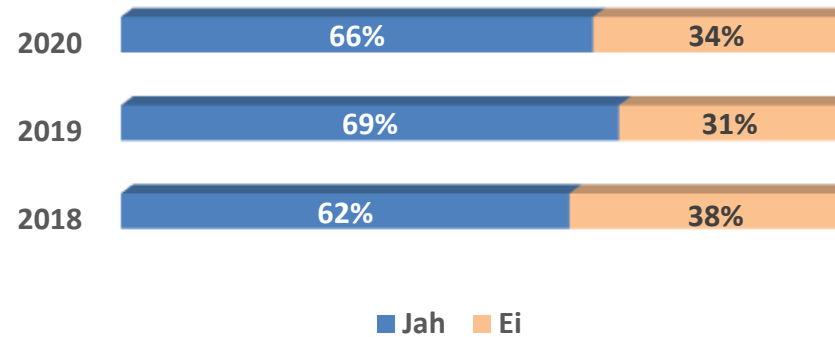
Erakliendid

Paakauto-, avarii- ja laboriteenuste võimaluste teadmine ja kasutamine

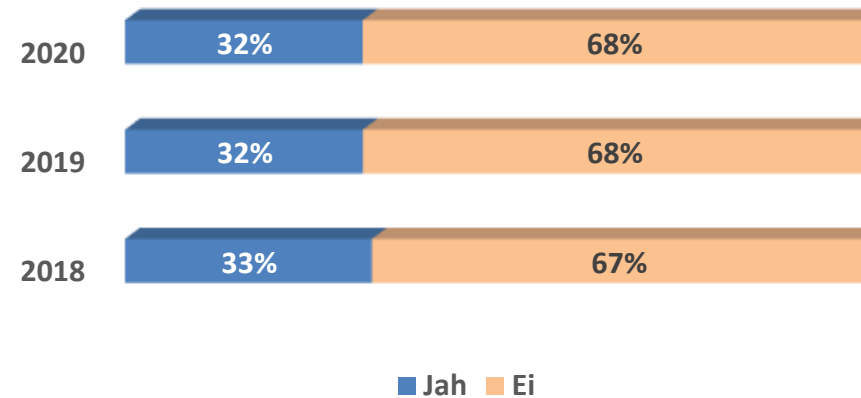
- 66% küsitletutest teab, et AS Pärnu Vesi pakub Paakauto-, avarii- ja laboriteenuseid. Tase on sama, mis varem)
- 32% teenuste teadjaist on seda kasutanud (ka siin pole tase muutunud)

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

N=204



Kas te olete neid teenuseid kasutanud?
% neist, kes on antud teenuste võimalustest kuulnud, N=134



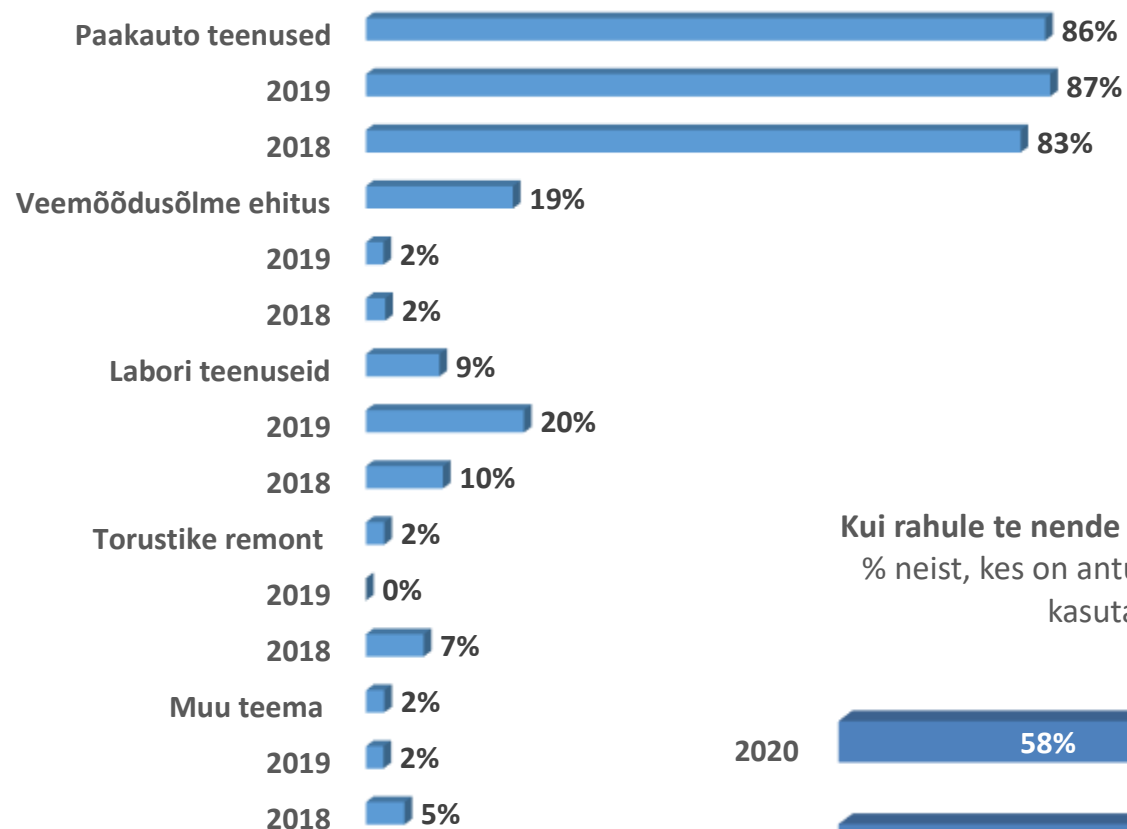
Erakliendid

Paakauto-, avarii- ja laboriteenuste kasutamine

- Peamiselt on kasutatud paakauto teenust.
- Teenuste kasutajaist on 58% sellega väga rahul ja 40% pigem rahul. See tase ei ole oluliselt muutunud.

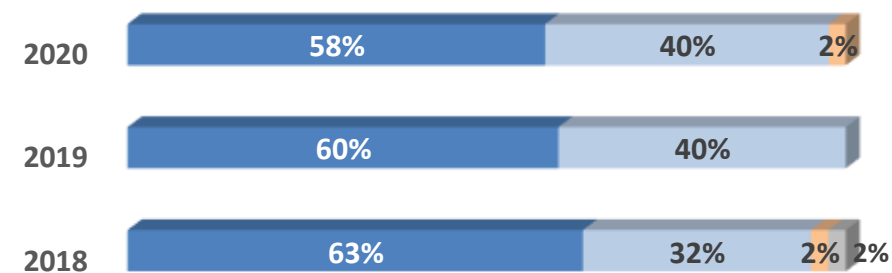
Mis teenuseid te kasutasite?

% neist, kes on antud teenustest kuulnud ja kasutanud, N=43



Kui rahule te nende teenustega olete jäänud?

% neist, kes on antud teenustest kuulnud ja kasutanud, N=43



■ väga rahul ■ pigem rahul ■ pigem ei ole rahul
■ ei oled üldse rahul ■ ei oska öelda

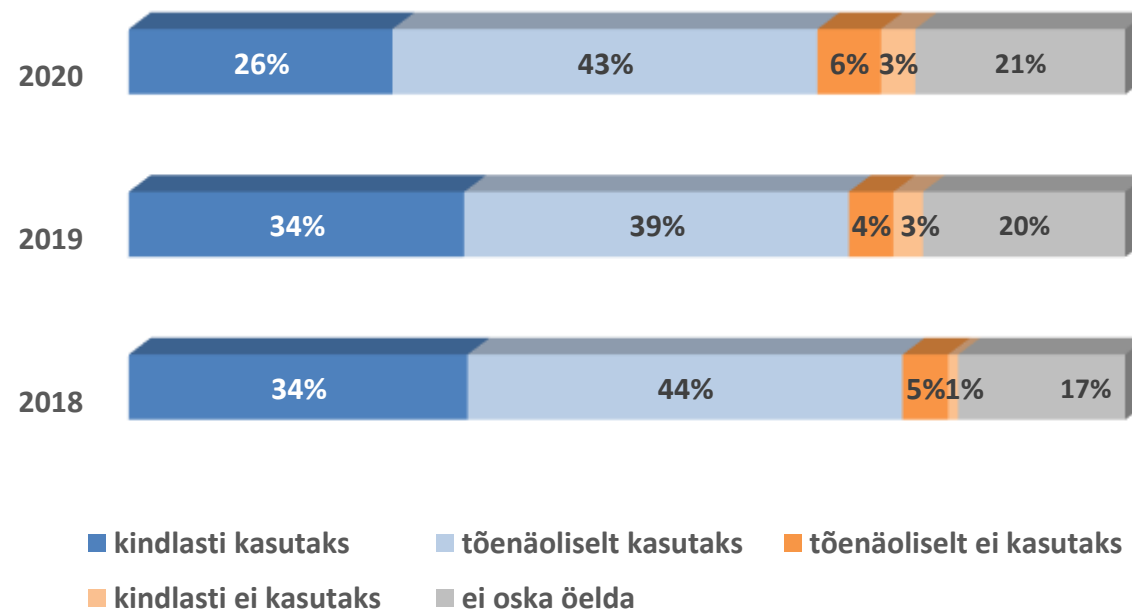
Erakliendid

Potentsiaalne kliendilojaalsus

- Eraklientide potentsiaalne lojaalsus veidi langes võrreldes eelmiste aastatega
- Konkurentsi tingimustes kasutaks AS Pärnu vesi teenuseid kindlasti 26% ja tõenäoliselt 43% (kokku 69%). 9% tõenäoliselt või kindlasti ei kasutaks
- 2019 oli vastavad näitajad 73% ja 7%
- 2018 aastal 78% ja 6%

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?

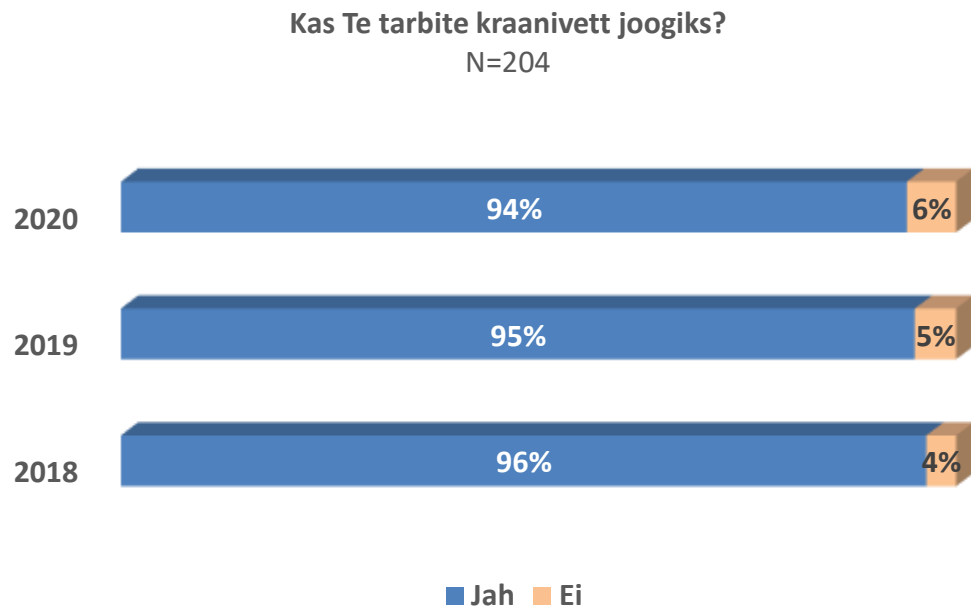
N=204



Erakliendid

Kraanivee tarbimine joogiks

- 94% küsitletud eratarbijaist kasutab kraanivett joogiks. Tase on üldiselt sama, mis varem



Kui ei, siis miks te ei tarbi kraanivett joogiks?

- Vesi sõna otseses mõttes haiseb, kui pumbajaamas tehakse puhastus, siis natuke aega lõhna ei ole.
- Vesi on väga kare, ei saa autotki pesta - jätab valged plekid. Ei kutsu ju jooma...
- Vesi ei ole piisavalt puhas.
- Sest tarbin pudelivett.
- Sest mul ei ole Pärnu Vett majas.
- Raha ei ole.
- Muud joogid.
- Kraanivesi ei ole joodav.
- Halb kvaliteet.
- Gaseeritud pudelivesi on maitavam.
- Ei ole vee ja kanalisatsiooni liitumist teiega. Oleme Teie jaoks liiga kallid!
- Ei maitse.

Erakliendid. Lisakommentaarisid

(Kliendi)teenindus hea

- Väga tore kassapidaja (maksete vastuvõtja). Alati asjalik ja sõbralik.
- Väga meeldiv ja hea teenindus klienditeeninduses!!!
- Veenäidikute vahetajad on alati väga toredad töömehed.
- Veearvesti vahetati kaugloetava vastu väga asjatundlikult, viisaka töötaja poolt.
- Kiidan väga teie kliendihaldurit Sünne Mäll.
- Pärnu Vees on lõbusad ja heatujulised töötajad!
- Teenindajad, kellega olen telefoni teel suhelnud, on pädevad teemades, viisakad ja head suhtlejad. Oleme Pärnu Vee ettevõttega rahul.

Vee kvaliteet hea

- Tänu tehtu eest. Pärnu vesi puhas.
- Seni on kõik toimunud. Puhas vesi voolab kraanist piisava survega ja see tähendab, et kõik on OK.
- Pärnus on vee kvaliteet väga hea, külalisedki kiidavad!
- Hea vesi on väga hea!
- Vee kvaliteet hea, hoidke taset.
- Pärnu Vee vee kvaliteet on väga hea ja veega varustamise teenus on kindel.

Tänuõnad / kõik hea

- Olen rahul pakutava teenusega.
- Olen AS Pärnu Vesi teenustega rahul.
- Suuri probleeme pole olnud. Olen üldjuhul rahul. Head koostööd ka edaspidi!
- Kokkupuudet on vähe olnud, midagi negatiivset ei meenu, seni rahul.
- Kõik on toimunud, probleeme ei ole olnud.
- Ootasime Tamme tänavale sadevee kanalistsiooni kaua. Nüüd on see lõpuks tehtud ja toimib väga hästi! Aitäh!
- Olen väga rahul pakutavate teenuste ja võimalustega. Rahul ka vee kvaliteediga. Muidugi tekib palju katlakivi, aga ilmselt meie vesi on just selline ning sellega tuleb ise toime tulla. Täna Pärnu Vesi töötajaid.
- Negatiivset pole midagi öelda.
- Mul ei ole Pärnu Veele pretensioone.
- Kuna tõsiseid probleeme pole olnud ja kõik on sujunud hästi, siis ongi kõik hetkel pigem positiivne.
- Pärnu Vesi AS on edukas ja lugupeetud firma, mis on saavutatud tekkinud probleemide õigeaegsete lahenduste tulemusena. Jätkake samas stiilis edasi!
- Kõik on hästi, jõudu edaspidiseks.
- Täna tehtud töö eest.

Tänuõnad / kõik hea

- Väga korrektne firma.
- Olen väga rahul.
- Olen teenusega rahul.
- Kõik on väga hea.
- Kõik on normaalne.
- Tublid!
- Tubli töö.
- Teenus toimib hästi, pole olnud põhjust ettevõtte poole pöörduda.
- Rahul
- Igati rahul. Ainult edu!
- Aitäh teile!
- Alati on kiiret vastused küsimustele ja muretele. Kõik on positiivselt lahenenud.
- Hästi tehtud!
- Hetkel on kõik hästi.
- **Edu!**
- Jätkake samas vaimus!
- Jõudu tööle!
- Jõudu ja tervist Teile. Ikka edasi.
- Jõudu ja edu!
- Soovin ikka jõudu edaspidiseks.
- Siiani on kõik enam-vähem laabunud, v.a veearvesti vahetamisega seotud probleem, kuid seegi sai lõpuks lahendatud. Jõudu teile edaspidiseks ning jõudke ka veetorustiku vahetusega Ahaste külla.

Erakliendid. Lisakommentaarisid

Negatiivsed kogemused

- Probleemide lahendamine - ei mingit abistamist ega nõu.
- 2 aastat tagasi soovisin leida lahendust, et liituda pärnu tsentraalse vee süsteemiga. Siiani ootan. 5 korda käisin kontoris kohapeal ja iga kord lubati minu murega tegeleda. No ju siis võtab see tegelemine aega lihtsalt. Midagi positiivset ei oska lisada.
- Ei vasta e-kirjadele ja ei ole võimalik kokkulepet saavutada.
- Ainsa teenusepakujana piirkonnas ei ole Pärnu Vesi tegelikult huvitatud oma klientide teenindamisest. Kvaliteetne joogivesi on väga suure osatähtsusega infrastruktuur elukeskkonnas ja paraku selle puudumine on sundinud meie peret tegema otsuse piirkonnast lahkuda. Me ei ela enam PV teeninduspiirkonnas, tarbime ja maksame rõõmuga tarvitatud joogivee eest, mida pakub kliendisõbralikum teenusepakkuja.
- Kui olen kliendiinfosse helistanud olen alati sõimata saanud, kuidas ma nii loll olen ja selliseid asju ei tea ja miks ma olen üldse midagi teinud, sest sedasi ei tohi ju teha, kuigi olin eelnevalt uurinud ja lihtsalt tahtsin edasi liikuda ja Pärnu veega asjad ametlikuks teha, et ei tekiks mingeid sekeldusi edaspidi. Klienditeenindaja infoliinil on alati nii nipsakas ja ülbe olnud. Nii vähe kui mul on vaja olnud sealt infot saada, olen alati sõimata saanud. Muidu teised töötajad kellega olen suhelnud on olnud viisakad ja seletavad alati kõik ilusti ära.
- Pärnu Vee eeskirjade järgi peab peale kaevetööde tegemist taastama pinnase, aga Uku pst. 22 reoveekanaliseerimisega liitumisel Pärnu vee poolt tehtud tööde tulemus on selline, et peale mitut aastat ei ole tulnud ja pinda taastatud. Pind on lohku vajunud ja aia tagune on porine. Kõnede peale öeldakse, et me tegeleme asjaga. Palun lugege oma eeskirja kaevetööde kohta!
- Ei ole rahul, et vihmavesi voolab maja hoovi, kuna kõnniteel pole äravoolu. Olen pöördunud oma murega, aga abi pole saanud.

Vee kvaliteeti võiks parendada

- Jööpre külas on vee kvaliteet väga halb.
- Olen AS Pärnu Vee teenusega väga rahul. Tagatud on pea katkematu vee olemasolu. Mõnevõrra vajaks täiustamist vee kvaliteeti tagamise süsteem. Tänu ilmselt mõnevõrra suurele rauasisaldusel tuleb punaseks tõmbunud filtreid liialt tihti vahetada.
- Vee soolade sisaldus on suur. Aga see on alati nii olnud. Lepin sellega.
- Pärnu Vesi on muidu OK, aga kohutavalt palju tekib katlakivi. Sellega võiks küll midagi ette võtta. Isegi filtrid ei aita.

Hind võiks olla odavam

- Alati võiks hind olla madalam!
- Aiakastmisvee kasutamine on kallis.
- Paakauto teenus on väga kallis.
- Vee sulgemine sügisel ja avamine kevadel suvilas maksab 25 eurot - seda on selgelt liiga palju!
- Kõik on ok, välja arvatud kanalisatsiooni reovee hind on liiga kõrge, sest kogu vesi ei lähe kanalisatsiooni.

Erakliendid. Lisakommentaarid

Muu

- Täpsustus: kõik 'Ei oska öelda' vastused andsin teenuste kohta, mida ei ole realselt kasutanud.
- Vastused praeguse olukorra kohta. Varem sai suheldud ka teeninduspunktis ja oli meeldiv ainult veenäidu teatamine telefoni teel, oli kinnise telefoni tõttu takistatud, aga see oli ammu ja ei lähe arvesse praegu. Üks asi siiski häirib, kui on olnud kusagil veekatkestus, siis on vesi mõne liitri jagu sogane, aga see tuleb vanadest torudest.
- Küsimused on koostatud suht kehvasti.
- Vee näitude jne teemad ei puudutanud, kuna elan korterelamus ja vee arve tuleb ühistu arve kaudu.
- Kaugloetava arvesti puhul puudub minul nõ kontroll. Saan kasutatud vee kulu teada alles arvel...
- Valiku võimalused.
- Minu vastustes on ebamäärasust, sest elan hetkel Soomes, ei oska kõigile küsimustele vastata.
- Munitsipaal vee- ja kanalisatsiooni ettevõtte, kel puudub konkurents ei tohi tegeleda ühegi kõrvalise tegevusega ja kasumi tootmisega, vaid keskenduma omavalitsuse elanikele parima võimaliku kvaliteediga vee tarnimisega ja tegema seda võimalikult soodsalt. Õigem oleks mitte kasutada äriühingu vormi vaid võiks olla MTÜ või ühistu või amet, et ei oleks võlaõigusseaduses tagaks äriühingule pandud kohustust toota omanikele tulu. Palun lõpetage laristamine ja rahva kurnamine!

Vee näidu teatamine / arved, arveldamine

- Vee näidu leht, raskusi avamisega.
- Vee näidu teatamisel võiks olla ka eelmise kuu näit, sest tavaliselt ma kohe näitu ei edasta, kui seda vaatan ja siis mõnikord tekib dilemma, kas vaatasin õigesti. Kui näeks eelmise korra näitu, näeks kas meeles olev number on loogiline :) Võibolla on see ainult minu probleem.
- Võiksite kaaluda äppi loomist. Saaks kiirelt ja mugavalt arveid tasuda, tarbimisel silma peal hoida.
- Veearvesti võiks olla kaugloetav või esitatav kvartalis korra.
- Ma ootan, et tänapäeva ühiskonnas, kauglugejaga oleks loomulik, kui arve tuleks elektrooniliselt emailie, mitte 10 päevaga postkasti. Metsa võetakse niigi asjatult maha, milleks seda paberite ja ümbrikute saatmisega suurendada.
- Kui Pärnu Vesi võtaks kasutusele kaugloetavad arvestid, oleks tegemist Eesti parima vee-ettevõttega!
- Miks arvetel ei kajastu võlgnevust või ettemaksu?
- Kuna olen väike vee tarbija, siis sooviks esitada näite 2x aastas või teha makseid ja aastalõpus esitaks firma tasaarvestusarve.
- E-postiga arve saabumisel võiks olla võimalus tasuda arve koheselt pangalingiga, mis võiks olla lisatud e-arvele.

Muud ootused

- Oleks huvi teenuse vastu, mis võimaldab kaameraga kontrollida hoonest väljuvate kanalisatsioonitorustike seisukorda - kas toru on katki.
- Hea vee kvaliteet, võimalused kiiresti infot hankida. Vast võiks rohkem kaasa rääkida keskkonnaalasel haridusele koolides.
- Pärnu Vesi võiks juurutada süsteemi, kus kanalisatsiooni eest raha küsimine vastab tegelikkusele, mitte ei ole seotud tarbitud puhta vee kogusega.
- Paluks trassiveega liitumist mõistliku hinnaga. Tänan!
- Paikusel, Kodara tänava külas oodatakse juba väga pikka aega tsentraalset kanalisatsiooni!!!

Projekti juhtimine:

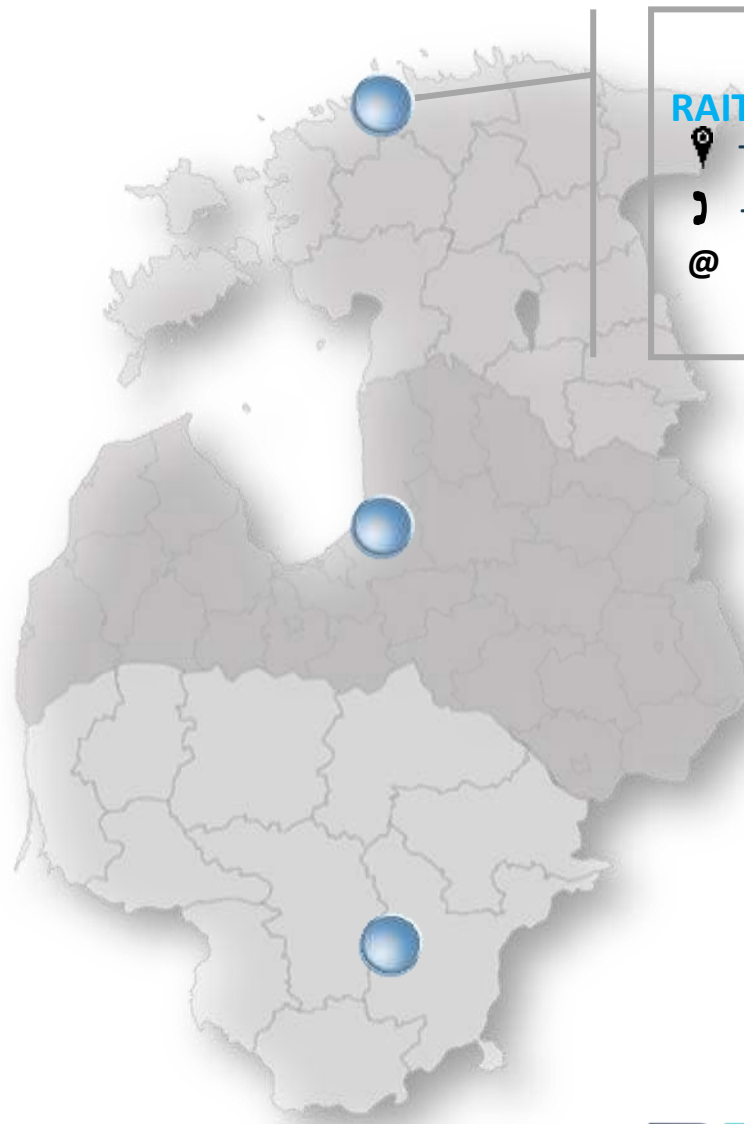
Kalev Petti

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

