

Průzkum spokojenosti: se službami PVK je spokojeno 96 procent respondentů

13.11.2025 - Tomáš Mrázek | Pražské vodovody a kanalizace

Na velmi vysoké úrovni se stále drží spokojenost se službami Pražských vodovodů a kanalizací.

Nejvíce ji ovlivňuje profesionální přístup zaměstnanců PVK, chování montérů a odečítačů, kvalita dodávané pitné vody, vyšší vliv má také vyřešení požadavku na zákaznickém centru a zákaznické lince. Celková spokojenost dosáhla 96 procent.

Vyplývá to z průzkumu, který pro PVK provedla nezávislá výzkumná agentura IBRS. Výzkumu se zúčastnilo 890 respondentů z řad individuálních zákazníků, správců bytových domů či bytových družstev, průmyslových zákazníků a firem. Šetření probíhalo v Praze od 7. září do 28. října 2025.

„Nejvíce jsou s úrovní našich služeb spokojeni individuální zákazníci, a to 97 procent dotázaných. U nich budujeme zejména s kvalitou pitné vody, s plynulostí dodávek a profesionalitou našich zaměstnanců,“ informoval tiskový mluvčí společnosti Tomáš Mrázek.

Nejpreferovanější informačním kanálem u individuálních zákazníků zůstávají internetové stránky. Zástupci bytových družstev a firem preferují zákaznickou linku. „S dostatkem informací je spokojeno 94 procent zákazníků,“ podotkl Mrázek.

Kohoutková voda se těší oblibě u 91 procent dotázaných (meziroční nárůst o sedm procentních bodů). Vodu z kohoutku pijí častěji ženy a respondenti s vyšším vzděláním. Zajímavostí je, že roste názor, že by měla být kohoutková voda účtována v restauracích. „Letos se pro tento přístup vyjádřilo 27 procent respondentů, což je meziroční nárůst o osm procentních bodů. Pro účtování kohoutkové vody v restauracích jsou méně často respondenti nad 60 let,“ sdělil mluvčí PVK.

S profesionalitou zaměstnanců je spokojeno 96 procent zákazníků, což je stejně jako loni. Dostatek informací oceňuje 94 procent dotázaných a stejné množství kmituje jejich kvalitu. Nejpreferovanějším informačním kanálem jsou u individuálních zákazníků, bytových družstev i firem webové stránky PVK.

Agentura IBRS - International Business and Research Services - působí na českém trhu již 30 let a svým klientům nabízí plný servis v oblasti marketingového výzkumu, včetně navazujícího poradenství. Mezi klienty IBRS patří nejen významné korporace, ale i menší firmy z různých trhů. IBRS je korporátním členem světové organizace pro výzkum veřejného mínění a marketingový výzkum ESOMAR.

<https://www.pvk.cz/aktuality/pruzkum-spokojenosti-se-sluzbami-pvk-je-spokojeno-96-procent-respondentu>