

# Se službami PVK je spokojeno 95 procent zákazníků, vyplývá z průzkumu

5.11.2024 - | Pražské vodovody a kanalizace

**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 95 procent.**

Vyplývá to z průzkumu spokojenosti, 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 22. srpna do 6. října 2024.

**„S profesionalitou našich zaměstnanců je spokojeno celkem 95 % a s chováním odečítačů a montérů 98 % respondentů. Celkově je s poskytovanými službami spokojeno 95 % dotázaných. S kvalitou vody je spokojeno 92 % a s plynulostí dodávek vody 96 % oslovených lidí. U bytových družstev je dokonce stoprocentní spokojenost,“** uvedl 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 86 procent zákazníků,“ podotkl Mrázek.

S vyřešením požadavku na zákaznické lince bylo spokojeno 89 % a v zákaznickém centru 95 % respondentů. Mimořádně vysoká je také spokojenost s využíváním internetového zákaznického portálu, kterou ve výzkumu vyjádřilo 97 % respondentů (100 % z řad bytových družstev a průmyslových zákazníků). Se službou SMS Info je spokojeno 96 % oslovených zákazníků a s přehledností webových stránek 95 % lidí, což je o 3 % více než v loňském roce (100 % v kategorii bytových družstev a firem).

Agentura IBRS - International Business and Research Services - působí na českém trhu už 29 let a svým klientům nabízí plný servis v oblasti marketingového výzkumu, včetně navazujícího poradenství. IBRS realizovalo na českém trhu více než 3800 projektů pro 700 různých klientů. 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/se-sluzbami-pvk-je-spokojeno-95-procent-zakazniku-vyplyva-z-pruzkumu>