

# Průzkum spokojenosti zákazníků Veolia Voda České republika

# 2013

Jak jste celkově spokojen/a s úrovní poskytovaných služeb  
Vašeho dodavatele pitné vody a provozovatele kanalizace?



**39,8%** ■ velice spokojen/a  
**55,0%** ■ spíše spokojen/a  
**4,5%** ■ spíše nespokojen/a  
**0,7%** ■ zcela nespokojen/a

Jak jste konkrétně spokojen/a s kvalitou pitné vody?



**42,9%** ■ velice spokojen/a  
**50,1%** ■ spíše spokojen/a  
**6,1%** ■ spíše nespokojen/a  
**0,8%** ■ zcela nespokojen/a

Používáte vy osobně vodu z kohoutku také na pití?



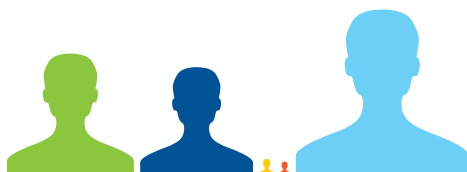
**87,4%** ■ ano  
**12,6%** ■ ne

Jak jste celkově spokojen/a s plynulostí dodávek vody  
(tzn. s tím, že nedochází k přerušování dodávek vody)?



**62,2%** ■ velice spokojen/a  
**36,1%** ■ spíše spokojen/a  
**1,5%** ■ spíše nespokojen/a  
**0,2%** ■ zcela nespokojen/a

Jak jste spokojen/a s profesionalitou zaměstnanců  
svého dodavatele pitné vody?



**30,4%** ■ velice spokojen/a  
**27,0%** ■ spíše spokojen/a  
**41,4%** ■ nemohu posoudit, v poslední době jsem nepřišel/a se zaměstnanci do přímého ani telefonického kontaktu  
**0,9%** ■ spíše nespokojen/a  
**0,3%** ■ zcela nespokojen/a

Jaký způsob poskytování informací Vám vyhovuje?  
(více možných odpovědí)



**40,5%** ■ internet  
**37,9%** ■ tištěné materiály  
**33,4%** ■ telefon  
**30,6%** ■ média (TV, rádio, tisk)  
**24,7%** ■ SMS zprávy  
**24,1%** ■ email