

FELJEGYZÉS

A 2009. év I-IX. hónapjaiban 38 esetben vizsgáltuk a P+R és kettő piaci alapon működő parkoló vevőelégedettségét.

Az MSZ EN ISO 9001:2009 minőségirányítási szabvány által kidolgozott ME 8.2.1 eljárás alapján, a parkolási szolgáltatást igénybevevők részére készült (MF 8.2-01/A02) kérdőívből 999 db kitöltött példányt juttattak vissza a Társaságunkhoz az autósok.

Az egyes kérdéseket az adott betűjel megjelölésével, illetve az iskolai osztályozással megegyezően értékelték az autósok.

2009. év I-IX. hónapban, három P+R parkoló és két piaci alapon működő parkoló szolgáltatását igénybevevők, elégedettség mérése

Az 1. kérdés: „Hogyan volt megelégedve munkatársaink hozzáállásával, szolgálatkészségével?”
(Osztályzatok 1-5-ig, a legrosszabb=1, a legjobb=5)



A fenti táblázat alapján megállapíthatjuk, hogy a parkolóban dolgozó munkavállalók hozzáállásával és szolgálatkészségével nagyon elégedettek voltak a parkolási szolgáltatást igénybevevő autósok. (4,63-as átlag) A kérdőíveket kitöltők 674 esetben adtak ötös, 291 esetben négyes, 25 esetben hármas, nyolc esetben kettes és mindössze egyszer, egyes osztályzatot.

A 2. kérdés: „Milyennek tartja árszínvonalunkat a kapott szolgáltatás tükrében?”

- elfogadható
- megfelelő
- jó
- drága



Az ár tekintetében két vizsgálatot végeztünk. Az 1. számú diagramm a P+R parkolók, a 2. számú, pedig a piaci alapon működő margitszigeti parkolóban alkalmazott árszínvonal vevők elégedettségére gyakorolt hatását mutatja.

1. számú diagramm (P+R parkolók)



A diagrammon látható, hogy a P+R parkolóban alkalmazott árral, a parkolási szolgáltatást igénybevevők nagyon elégedettek (napi parkolási díj a BKV jegy vonaljegy árához igazodva). **A kérdőív kitöltőinek 62 %-a jónak, 30 %-a megfelelőnek, 6%-a pedig elfogadhatónak. Az „A-B-C” válaszokat együtt vizsgálva 98 % elfogadhatónak, megfelelőnek, jónak tartja az árszínvonalat. Mindössze a megkérdezettek 2%-a találta drágának a szolgáltatásért felszámított díjat.**

2. számú diagramm (Margitsziget, piaci alapon működő parkoló)



A diagrammon látható, hogy a piaci alapon működő parkolóban alkalmazott árat a megkérdezettek 14%-a drágának tartja. (ez jóval több, mint a P+R parkolóban megkérdezetteké) Azonban a válaszadók **35, %-a** a „C” 2/3

választ jelölte meg a kérdőíven, ami azt jelzi, hogy a kapott szolgáltatásért felszámolt árat jónak tartják. A megkérdezettek 36 %-a megfelelőnek, 15%-a pedig elfogadhatónak minősítette az árat. Ha az „A-B-C” válaszokat együtt vizsgáljuk, akkor látható, hogy a kérdőívek kitöltőinek 86 %-a még ezt a szolgáltatásért felszámított díjat is elfogadhatónak, megfelelőnek, jónak tartja.

A 3. kérdés: „Milyennek találja a parkoló kivitelezését, tisztaságát?”

- elfogadható
- megfelelő
- jó
- kiváló



A válaszadók 67%-a jónak találta a parkolók rendezettségét és kivitelét. Ha a „C-D” válaszokat együtt vizsgáljuk, kiderül, hogy ennél magasabb a parkoló környezettel, **nagyon elégedett autósok száma. (70 %)** A szolgáltatást igénybevevők 23 %-a pedig megfelelőnek tartja a parkolási körülményeket. Tehát a megkérdezettek 93 %-a megfelelő, vagy annál jobb értékelést adott. A kérdőív kitöltőinek mindössze 7 %-a minősítette csak „elfogadható”-nak a parkolók kivitelezését és tisztaságát.

Összességében megállapíthatjuk, hogy a parkolási szolgáltatás minden szempontból megfelel az igénybevevők elvárásainak. A munkatársainkkal nagyon elégedettek, 4,63-as átlag. Az összes parkolóban történt felmérés alapján a szolgáltatásért felszámított díjat is jónak találta az autósok 48,5%-a. Megfelelőnek, elfogadhatónak, jónak a megkérdezettek 92 %-a minősítette. A parkolási körülmények is megfelelnek az elvárásoknak, a kérdőív kitöltőinek 70 %-a nagyon elégedett, 23 %-a pedig megfelelőnek tartja azt.

A fentiek alapján megállapíthatjuk, hogy a parkolási szolgáltatás tevékenységünket a minőségpolitikánknak és a minőségcéljainknak megfelelően végeztük a vevői elvárásoknak megfelelően.

Budapest, 2009. október 16.

Összeállította: Ellenőrizte:

3/3

Parking Kft., 1054 Budapest,
Bajcsy Zsilinszky út 36-38.

Tel.: 36 1 374 0814; e-mail: info@parking.hu; web: www.parking.hu

