



Társaságunk célja egy szerethető, és élhetőbb főváros létrehozása!
Küldetésünk: a modern városi közlekedési kultúra megteremtése.

PARKING KFT.

Címzett: MIR belső

Iktató sz.: M/2010/

Tárgy: 2010. I. negyedév, parkolók vevőelégedettség vizsgálata (MF 8.2-01/A02)

FELJEGYZÉS

A 2010. I. negyedévében 15 esetben vizsgáltuk a P+R és a piaci alapon működő parkolók szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos vevői elégedettségét.

A három P+R és a három piaci alapon működő parkolóban 2010. I. negyedévében, 398 fő parkolási szolgáltatást igénybevevő autós töltötte ki a vevőelégedettségi kérdőíveket.

Az MSZ EN ISO 9001:2009 minőségirányítási szabvány által kidolgozott ME 8.2.1. eljárás alapján – a parkolási szolgáltatás elégedettség vizsgálatához – készült 2. sz. kérdőívből 398 db-ot juttattak vissza Társaságunkhoz, a szolgáltatást igénybevevő autósok.

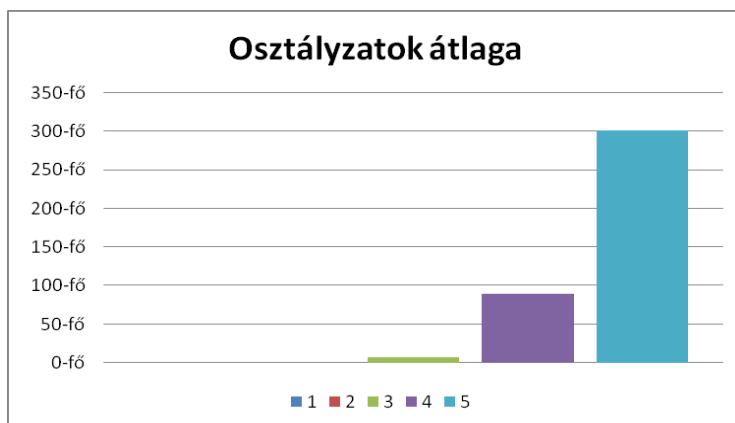
Az egyes kérdéseket az adott betűjel megjelölésével, illetve az iskolai osztályzással megegyezően értékelték az autósok.

PARKOLÓK VEVŐELÉGEDETTSÉGI VIZSGÁLAT 2010. I. negyedév

Az 1. kérdés: „Hogyan volt megelégedve munkatársaink hozzáállásával, szolgálatkészségével?”
Kérjük, osztályozzon! (1=legrosszabb, 5=legjobb)

Osztályzat/ munkakör	1	2	3	4	5	Osztályzatok átlaga
1.sz. kérdés	-	-	7 fő	90 fő	301 fő	4,74

A kapott osztályzatok alapján megállapítható, hogy minden parkolóban **nagyon elégedettek voltak a parkolók őrzését ellátó alvállalkozó alkalmazottainak, hozzáállásával és szolgálatkészségével.** (4,74-es átlag)



A 2. kérdés: „Milyennek tartja a parkoló kivitelezését, tisztaságát, a parkoló környezetet?”

- elfogadható
- megfelelő
- jó
- kiváló

1/3

Válasz/ kérdés	A	B	C	D	Válasz %-ban
2. sz. kérdés	26 fő	75 fő	264 fő	33 fő	66,3% „C”

A kérdőív kitöltőinek **66,3 %- a jónak, 8,3 %- a kiválónak, 18,8 %- a megfelelőnek, 6,6 %- a elfogadhatónak** minősítette a parkoló kivitelezését, tisztaságát. A „C-D” válaszokat együtt vizsgálva látható, hogy a választ adók **74,6 % -a jónak, kiválónak ítélte a parkoló környezetet.**

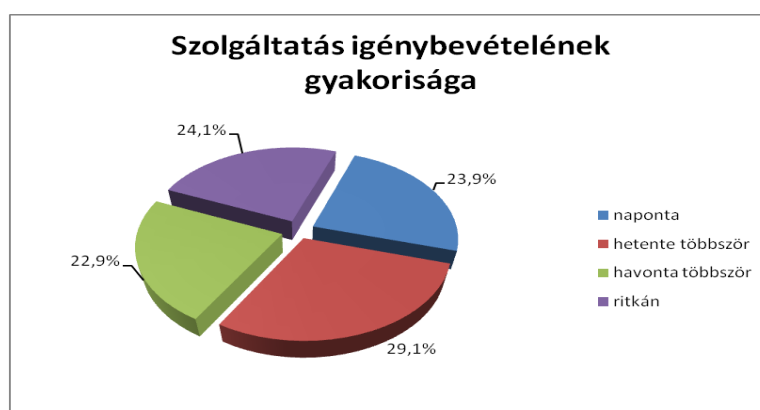


A 3. kérdés: „Milyen gyakorisággal veszi igénybe parkolónk szolgáltatásait?”

- naponta
- hetente többször
- havonta többször
- ritkán

Válasz/ kérdés	A	B	C	D	Válasz %-ban
3. sz. kérdés	95 fő	116 fő	91 fő	96 fő	29,1% „B”

A kérdőívet kitöltők **22,9 %- a havonta többször, 24,1 %- a ritkán, 29,1 %- a hetente többször, 23,9 %- a pedig naponta vette igénybe a parkolási szolgáltatást. A szolgáltatást igénybe vevő autósok nagy része, 75,9 %- a rendszeresen, vagy havonta többszöri alkalommal hagyta parkolóinkban a gépjárművét.**



A 4. kérdés: „Ön szerint egyenletesen jó minőségű, magas színvonalú szolgáltatást nyújt Társaságunk, a parkoló üzemeltetése során?”

- igen
- nem
- nem tudok választ adni, mert ritkán veszem igénybe a szolgáltatást

Válasz/kérdés	A	B	C	Válasz %-ban
4. sz. kérdés	282 fő	12 fő	104 fő	70,9 % „A”

A választ adók 26,1 %-a nem tudott a kérdésre érdemi választ adni, mert ritkán vette igénybe a szolgáltatást. **Akik naponta, heti, vagy havi többszöri sűrűséggel vették a szolgáltatást igénybe, azoknak a 95,9 %-a egyenletesen jó minőségűnek, magas színvonalúnak minősítette a szolgáltatás nyújtást a parkoló üzemeltetése során.** A kérdőív kitöltőinek 4,1 %-a nem elégedett a szolgáltatással. (E kérdés összegzésében a „C” válaszokat nem vettem figyelembe.)

Össességében megállapítható, hogy a parkolóink szolgáltatását igénybevevők nagyon elégedettek (4,74-es átlag), a parkolóban szolgáltatást nyújtó parkoló őrök hozzáállásával, szolgálathézségével. A parkoló kivitelezésének, környezetének, tisztaságának kérdésében 74,6 % jó, kiváló minősítést adott. A választ adó autósok 75,9 %-a napi, heti vagy havi többszöri alkalommal vette igénybe a szolgáltatást. Ők nagyon pozitívan nyilatkoztak a 4. kérdésben, 95,9 %-uk egyenletesen jónak, magas színvonalúnak minősítette a Társaságunk által nyújtott parkolási szolgáltatást.

Megítélésem szerint, a parkolási szolgáltatás tevékenységünket továbbra is a minőségpolitikánknak és a minőségcéljainknak szem előtt tartásával, a vevői elvárásoknak megfelelően végeztük.

Budapest, 2010. április 14.

Az értékelést végezte: Ellenőrizte:

Prágerné Labancz Katalin
minőségirányítási vezető

Gyarmati Zoltán
ügyvezető igazgató

Melléklet: 398 db kitöltött vevő elégedettségi kérdőív