



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. félév, parkolók vevőelégedettség vizsgálata (MF 8.2-01/A02)

FELJEGYZÉS

A 2010. I. félévében 30 esetben vizsgáltuk a P+R és a piaci alapon működő parkolók szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos vevői elégedettséget.

A három P+R és a kettő piaci alapon működő parkolóban 2010. I. félévében, 852 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 852 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. félév

**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	-	-	15 fő	262 fő	575 fő	4,66

A kapott osztályzatok alapján megállapítható, hogy minden parkolóban **nagyon elégedettek voltak a parkolók őrzését ellátó alvállalkozó alkalmazottainak, hozzáállásával és szolgálatkészségével.** (4,66-os átlag)



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

- elfogadható
- megfelelő
- jó
- kiváló

Válasz/ kérdés	A	B	C	D	Válasz %-ban
2. sz. kérdés	80 fő	155 fő	485 fő	131 fő	57 % „C”

A kérdőív kitöltőinek 57 %-a jónak, 15,4 %-a kiválónak, 18,2 %-a megfelelőnek, 9,4 %-a elfogadhatónak minősítette a parkoló kivitelezését, tisztaságát. A „C-D” válaszokat együtt vizsgálva látható, hogy a választ adók 72,4 % - a jónak, kiválónak ítélte a parkoló környezetet. A B-C-D válaszokat együtt vizsgálva megállapítható, hogy a választ adók 90,6 % - a elégedettnek mondható a kérdés megítélésében.



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	213 fő	231 fő	239 fő	171 fő	28 % „C”

A kérdőívet kitöltők 28 %-a havonta többször, 20 %-a ritkán, 27 %-a hetente többször, 25 %-a pedig naponta vette igénybe a parkolási szolgáltatást. **A szolgáltatást igénybe vevő autósok nagy része, 80 %-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	644 fő	30 fő	176 fő	75,8 % „A”

A választ adók 20,7 %-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 95,5 %-a egyenletesen jó minőségűnek, magas színvonalúnak minősítette a szolgáltatás nyújtását a parkoló üzemeltetése során. A kérdőív kitöltőinek 4,5 %-a nem elégedett a szolgáltatással. (E kérdés összegzésében a „C” válaszokat nem vettem figyelembe.)




Össességében megállapítható, hogy a parkolóink szolgáltatását igénybevevők **nagyon elégedettek (4,66-os átlag)**, a parkolóban szolgáltatást nyújtó **parkoló őrök hozzáállásával, szolgálatkészségével**. A parkoló kivitelezésének, környezetének, tisztaságának kérdésében **72,4 % jó, kiváló minősítést adott**. A választ adó autósok **80 %-a napi, heti vagy havi többszöri alkalommal vette igénybe a szolgáltatást**. Ők **nagyon pozitívan nyilatkoztak a 4. kérdésben, 95,5 %-uk egyenletesen jónak, magas színvonalúnak minősítette a Társaságunk által nyújtott parkolási szolgáltatást**.

A tavalyi évhez képest, az amúgy is nagyon pozitív megítélésben részesült **parkoló őrök munkájának elismerésében**, minimális 0,01-es **átlagnövekedés tapasztalható**. A **parkoló környezet tekintetében 11,8 %-kal több megkérdezett ítélte jónak, kiválónak a parkolók tisztaságát és kivitelezését**.

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

Budapest, 2010. július 05.

Az értékelést végezte:

 Prágerne Babancz Katalin
 minőségirányítási vezető

Ellenőrizte:

 Gyarmati Zoltán
 ügyvezető igazgató