



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

### FELJEGYZÉS

A 2010. II. negyedévben 15 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. II. negyedévben, 454 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 454 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. II. negyedév

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

| Osztályzat/<br>munkakör | 1 | 2 | 3    | 4      | 5      | Osztályzatok<br>átlaga |
|-------------------------|---|---|------|--------|--------|------------------------|
| 1.sz. kérdés            | - | - | 8 fő | 172 fő | 274 fő | 4,59                   |

A kapott osztályzatok alapján megállapítható, hogy minden parkolóban **nagyon elégedettek voltak a parkolók őrzését ellátó alvállalkozó alkalmazottainak, hozzáállásával és szolgálatkészségével. (4,59-es átlag)** A kérdés megítélésében némi visszaesés tapasztalható az I. negyedévhez képest.



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

- elfogadható
- megfelelő
- jó
- kiváló

| Válasz/<br>kérdés | A     | B     | C      | D     | Válasz %-ban |
|-------------------|-------|-------|--------|-------|--------------|
| 2. sz. kérdés     | 54 fő | 80 fő | 221 fő | 98 fő | 48,8 % „C”   |

A kérdőív kitöltőinek 48,8 %-a jónak, 21,6 %-a kiválónak, 17,7 %-a megfelelőnek, 11,9 %-a elfogadhatónak minősítette a parkoló kivitelezését, tisztaságát. A „C-D” válaszokat együtt vizsgálva látható, hogy a választ adók 70,4 % - a jónak, kiválónak ítélte a parkoló környezetet. A B-C-D válaszokat együtt vizsgálva megállapítható, hogy a választ adók 88,1 % - a elégedettnek mondható a kérdés megítélésében. E kérdésben is némi visszaesés tapasztalható, az I. negyedévhez képest.



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

- naponta
- hetente többször
- havonta többször
- ritkán

| Válasz/<br>kérdés | A      | B      | C      | D     | Válasz %-ban |
|-------------------|--------|--------|--------|-------|--------------|
| 3. sz. kérdés     | 118 fő | 115 fő | 148 fő | 75 fő | 32,5 % „C”   |

A kérdőívet kitöltők 32,5 %-a havonta többször, 16,4 %-a ritkán, 25,2 %-a hetente többször, 25,9 %-a pedig naponta vette igénybe a parkolási szolgáltatást. A szolgáltatást igénybe vevő autósok nagy része, 83,6 %-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 | 362 fő | 18 fő | 72 fő | 80,1 % „A”   |

A választ adók 15,9 %-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 95,3 %-a egyenletesen jó minőségűnek, magas színvonalúnak minősítette a szolgáltatás nyújtását a parkoló üzemeltetése során.** A kérdőív kitöltőinek 4,7 %-a nem elégedett a szolgáltatással. (E kérdés összegzésében a „C” válaszokat nem vettem figyelembe.)



Össességében megállapítható, hogy a parkolóink szolgáltatását igénybevevők nagyon elégedettek (4,59-es átlag), a parkolóban szolgáltatást nyújtó parkoló örök hozzáállásával, szolgálatkészségével. A parkoló kivitelezésének, környezetének, tisztaságának kérdésében 70,4 % jó, kiváló minősítést adott. A választ adó autósok 83,6 %-a napi, heti vagy havi többszöri alkalommal vette igénybe a szolgáltatást. Ők nagyon pozitívan nyilatkoztak a 4. kérdésben, 95,3 %-uk egyenletesen jónak, magas színvonalúnak minősítette a Társaságunk által nyújtott parkolási szolgáltatást.

Mind három kérdés megítélésében némi visszaesés tapasztalható az I. negyedéves adatokhoz képest. A parkoló örök megítélésében 0,15-ös átlag, a parkoló környezet megítélésében 4,2 %, a 4. kérdésben pedig 0,6 % a visszaesés.

A tavalyi évben a parkolók takarítását, a növények ápolását alvállalkozó végezte, azonban ezt az idei esztendőben az anyagi helyzetünk nem teszi lehetővé. Ezért, a parkoló környezet javításának érdekében, június közepén alkalmazásba vettünk egy munkavállalót, akinek a parkolók tisztántartása, takarítása, a növényzet ápolása a feladata. A havi elemzések alkalmával e kérdést folyamatosan figyelemmel kísérjük annak igazolására, hogy a hozott intézkedés, pozitív hatással van-e a megítélésre. A többi kérdésben megállapítható, hogy minimális az eltérés az I. negyedévhez képest, ezért intézkedés bevezetését nem tartom szükségesnek.

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

Budapest, 2010. július 02.

Az értékelést végezte: ..... Ellenőrizte: .....

Prágerné Labancz Katalin  
minőségirányítási vezető

Gyarmati Zoltán  
ügyvezető igazgató