



A behajtási hozzájárulás megvásárlásával, a parkolási díj megfizetésével hozzájárul a főváros közlekedésfejlesztéséhez.

PARKING KFT.

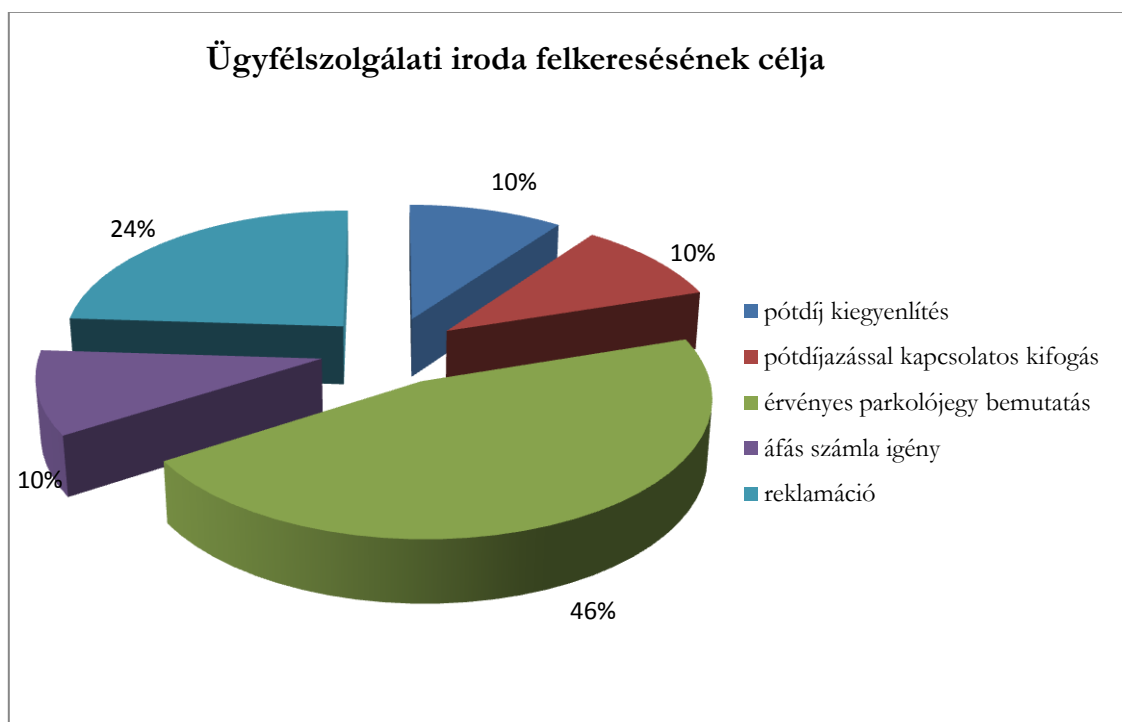
ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA 2011. III. NEGYEDÉVES VEVŐELÉGEDETTSÉGI VIZSGÁLATA

KÖZTERÜLETI PARKOLÁS

A monitoring jellegű ügyfél-elégedettség felmérés önkitöltéses adatfelvétellel folyik, összhangban az MSZ EN ISO 9001:2009 minőségirányítási szabvány által kidolgozott EU-08 eljárási utasítással.

1. kérdés: „Milyen céllal kereste fel az ügyfélszolgálati irodát?”

Kategória	Pótdíj kiegyenlítése	Pótdíjazással kapcsolatos kifogás	Érvényes parkolójegy bemutatás	Áfás számla igény	Reklamáció	Egyéb
Válaszok	1 fő	1 fő	5 fő	1 fő	3 fő	0 fő





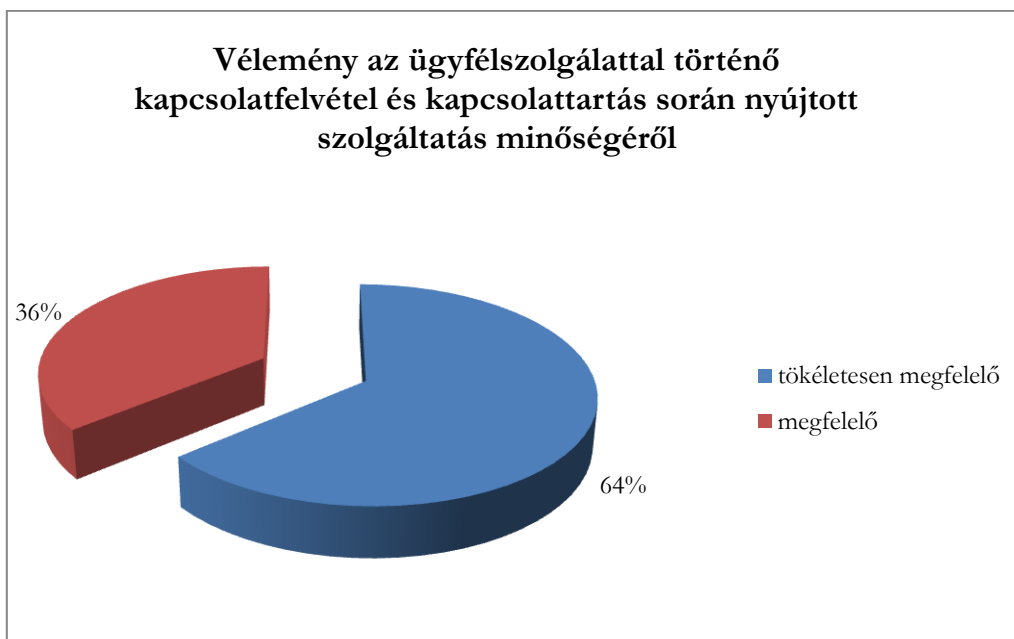
A behajtási hozzájárulás megvásárlásával, a parkolási díj megfizetésével hozzájárul a főváros közlekedésfejlesztéséhez.

PARKING KFT.

2. kérdés: „Véleménye szerint, az ügyfélszolgálattal történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás során milyen minőségű szolgáltatás biztosított?”

Kategória	tökéletesen megfelelő	megfelelő	átlagos (kielégítő)	részben megfelelő	egyáltalán nem megfelelő
Válaszok	7 fő	4 fő	0 fő	0 fő	0 fő

A válaszadók a kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás során nyújtott szolgáltatások összességét 64%-ban tökéletesen megfelelőnek találták. A pozitív válaszokat tekintve kijelenthetjük, hogy a kérdőívet kitöltő valamennyi ügyfelünk az átlagosnál jobbnak ítélte a kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás során nyújtott szolgáltatásainkat.



3. kérdés: „Kérem, értékelje a válaszokat annak alapján, amit az ügyfélszolgálati munkatárs hozzáállásával kapcsolatban tapasztalt.”

Kategória	1	2	3	4	5
Szakmailag felkészült	0	0	0	1	10
Figyelmes, körültekintő	0	0	0	1	10
Szolgálatkész	0	0	0	1	10
Udvarias	0	0	0	1	10

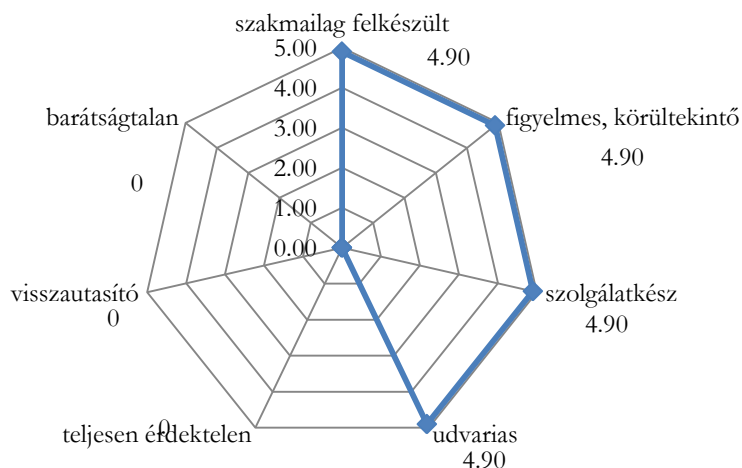
A válaszadók 90%-a - maximális pontszámmal - nagyon jónak ítélte az ügyfélszolgálati munkatársak hozzáállását valamennyi jellemző tekintetében.



A behajtási hozzájárulás megvásárlásával, a parkolási díj megfizetésével hozzájárul a főváros közlekedésfejlesztéséhez.

PARKING KFT.

Ügyfélszolgálati munkatárs hozzáállása

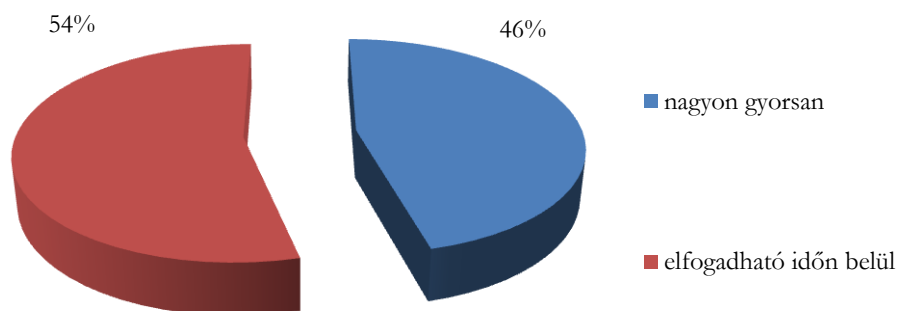


4. kérdés: „Mennyi idő alatt végzett az ügyfélszolgálati irodában az ügyintézésel?”

Kategória	Nagyon gyorsan	Elfogadható időn belül	A vártnál tovább tartott	Az ügyintézés nehézkes, túl sokáig tartott
Válaszok	5 fő	6 fő	0 fő	0 fő

A kérdőívet kitöltők 46%-a úgy ítélte meg, hogy nagyon gyorsan végzett az ügyfélszolgálati irodán. Az előző kérdésekre adott válaszok tükrében értékelhetjük úgy, hogy sikerült elintéznie azt, amiért felkereste ügyfélszolgálatunkat, összességében elfogadható időn belül.

Ügyfélszolgálati ügyintézés gyorsasága





A behajtási hozzájárulás megvásárlásával, a parkolási díj megfizetésével hozzájárul a főváros közlekedésfejlesztéséhez.

PARKING KFT.

5. kérdés: „A parkolás igénybevételekor a parkolási díj rendezésének melyik módját választotta?”

Kategória	készpénzes (érmés)	mobilparkolás
Válaszok	7 fő	4 fő

A válaszadók 64%-a a készpénzfizetést jelölte meg, 36%-a a mobilparkolást. A kérdőív kitöltésekor minden válaszadó egy lehetőséget jelölt meg, de a válasz jelentheti a leggyakrabban használt, illetve a legutóbb használt fizetési módot is.

6. kérdés: „A parkolási díj kiegyenlítése folyamán találkozott bármilyen problémával?”

Kategória	minden rendben működött	az automata nem fogadta el az érmét	az automata túlszámlázott	az automata nem működött	az automata nem adott jegyet	mobilparkol ás nem volt sikeres
Válasz	2 fő	2 fő	0 fő	0 fő	0 fő	0 fő

7. kérdés: „A fenti problémák bármelyikének előfordulása esetén, jelezte azt a hibabejelentő vonalon vagy az ügyfélszolgálat munkatársa felé?”

Kategória	nem jeleztem	igen jeleztem	nem tudtam a hibabejelentő vonalat elérni	nem tudtam elérni az ügyfélszolgálatot
Válaszok	0 fő	2 fő	0 fő	0 fő

8. kérdés: „A telefonos megkeresés alkalmával mennyi időt kellett várnia, hogy beszélhessen az ügyintézővel?”

Kategória	azonnali kapcsolat	3 percen belül	3-5 percen belül	5-10 percen belül	több mint 10 perc	egyáltalán nem sikerült
Válaszok	0 fő	2 fő	1 fő	0 fő	0 fő	0 fő

9. kérdés: „Amennyiben elérte az ügyfélszolgálatot vagy a hibabejelentő vonal munkatársát, megfelelő, kielégítő tájékoztatást kapott a további teendőiről?”

Kategória	tökéletesen megfelelő	megfelelő	átlagos (kielégítő)	részben megfelelő	egyáltalán nem megfelelő
Válasz	0 fő	3 fő	0 fő	0 fő	0 fő



A behajtási hozzájárulás megvásárlásával, a parkolási díj megfizetésével hozzájárul a főváros közlekedésfejlesztéséhez.

PARKING KFT.

Összefoglalás

A vizsgált időszakban a válaszadók többsége (46%) az érvényes parkolójegy bemutatása okán vagy reklamáció miatt (24%) kereste fel ügyfélszolgálatunkat. A kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás során nyújtott szolgáltatások összességét 64%-ban tökéletesen megfelelőnek találták, az ügyfelek az átlagosnál jobbnak ítélték ezeket a szolgáltatásokat. A kérdőívet kitöltők 90%-a maximális pontszámmal értékelte ügyfélszolgálati munkatársaink szaktudását és hozzáállását. Az ügyintézés gyorsan (46% szerint nagyon gyorsan) és pontosan haladt a vizsgált időszakban, és az ügyfeleknek sikerült elintéznük azt, amiért felkeresték a Parking Kft. irodáját. A parkolási díjak kiegyenlítése 64%-ban készpénzzel történt. Az automaták hibájával, illetve a hibák bejelentésével kapcsolatos kérdésekre azonban a kérdőívet kitöltő 11 főből csak 2-4 fő válaszolt.

A fentiek alapján megállapítható, hogy a Parking Kft. a közterületi parkolással kapcsolatos közszolgáltatási tevékenységét a társaság minőségpolitikájának, az ügyfelek elvárásainak, valamint a Közszolgáltatási Keretszerződésben előírt minőségi paramétereknek megfelelően végzi.