



VEVŐÉLEGEDETTSÉGI INFORMÁCIÓKAT ÉS ADATOKAT TARTALMAZÓ 3. SZÁMÚ MELLÉKLET

Parkolók 2011. III. negyedévi vevőelégedettség vizsgálata

A monitoring jellegű ügyfél-elégedettség felmérés önkitöltéses adatfelvétellel folyik, összhangban az MSZ EN ISO 9001:2009 minőségirányítási szabvány által kidolgozott belső ME 8.2.1. eljárással. A kérdőívet a vizsgált időtartamban **467 fő** töltötte ki, azonban az ügyfelek nem minden kérdésre adtak választ.

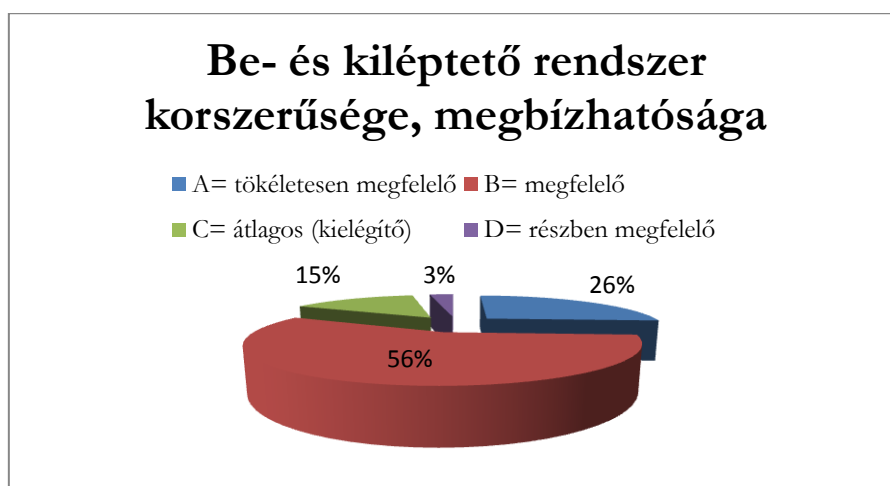
1. kérdés:

**„Elégedett a parkoló be- és kiléptető rendszerének korszerűségével, megbízhatóságával?”
„Milyenek ítéli a parkoló be- és kiléptető rendszerének korszerűségét, megbízhatóságát?
Kérjük, karikázza be a helyes választ!”**

A) tökéletesen megfelelő, B) megfelelő, C) átlagos, D) részben megfelelő, E) egyáltalán nem megfelelő

Kategória	Tökéletesen megfelelő	Megfelelő	Átlagos	Részben megfelelő	Egyáltalán nem megfelelő
Budagyöngye	26 fő	18 fő	6 fő	6 fő	0 fő
Margitsziget	9 fő	31 fő	20 fő	1 fő	0 fő
Orczy tér	21 fő	57 fő	9 fő	4 fő	0 fő
Hűvösvölgy P+R	32 fő	36 fő	4 fő	1 fő	0 fő
Kőbánya-Kispest P+R	10 fő	29 fő	5 fő	0 fő	0 fő
Újpest-Városcsúcs P+R	11 fő	65 fő	18 fő	0 fő	0 fő
összesen	109 fő	236 fő	62 fő	12 fő	0 fő

Az adatokat összesítése alapján elmondható, hogy a parkolókat használók **82%-a** tartja megfelelőnek vagy annál jobbnak a be- és kiléptető rendszert.



Szeptemberben módosítottuk a kérdőíveket a margitszigeti parkolóra és a Budagyöngye Bevásárlóközpont előtt található várakozóhelyekre vonatkozóan, ezért a fenti táblázat az első két hónap adatait tartalmazza.



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

PARKING KFT.

A új, szeptemberben bevezetett kérdőívek értékelése alapján az alábbi adatokat kaptuk:

Kategória	1-es	2-es	3-as	4-es
Budagyöngye	0 fő	0 fő	10 fő	10 fő
Margitsziget	0 fő	0 fő	10 fő	12 fő
összesen	0 fő	0 fő	20 fő	22 fő

(1 – egyáltalán nem értek egyet, 2 – részben egyetértek, 3 – egyetértek, 4 – teljesen egyetértek)

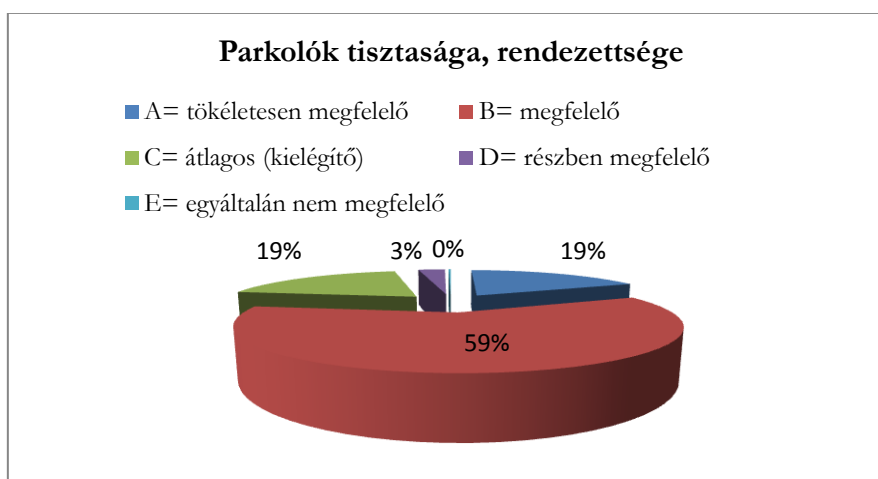
A felmérés négyes skálán **3,52**-es eredményt mutatott.

2. kérdés: Harmadik negyedév első két hónapját tekintve „Elégedett Ön a parkoló területének tisztaságával, rendezettségével, a zöldterület ápoltságával?”, a negyedév utolsó hónapjában feltett kérdés: „Kérjük, a helyes válasz bekarikázásával értékelje a parkoló területének tisztaságát, rendezettségét, a zöldterület ápoltságát.”

A) tökéletesen megfelelő, B) megfelelő, C) kielégítő, D) részben megfelelő, E) egyáltalán nem megfelelő

Kategória	Tökéletesen megfelelő	Megfelelő	Kielégítő	Részben megfelelő	Egyáltalán nem megfelelő
Budagyöngye	22 fő	20 fő	9 fő	4 fő	1 fő
Margitsziget	6 fő	41 fő	4 fő	1 fő	0 fő
Orczy tér	6 fő	54 fő	25 fő	6 fő	0 fő
Hűvösvölgy P+R	26 fő	39 fő	8 fő	0 fő	0 fő
Kőbánya-Kispest P+R	9 fő	25 fő	9 fő	1 fő	0 fő
Újpest-Városkapu	8 fő	66 fő	19 fő	0 fő	0 fő
összesen	77 fő	245 fő	81 fő	12 fő	1 fő

A kérdőívet kitöltő autósok **78%**-a találta a parkolókat rendezettség és tisztaság szempontjából megfelelőnek vagy annál jobbnak.





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

PARKING KFT.

Szeptemberben a margitszigeti parkoló és a Budagyöngye Bevásárlóközpont előtti várakozóhelyek tisztaságát és rendezettségét ügyfeleink négyes skálán 3,31-ra értékelték.

Kategória	1-es	2-es	3-as	4-es
Budagyöngye	0 fő	0 fő	12 fő	8 fő
Margitsziget	0 fő	2 fő	13 fő	7 fő
összesen	0 fő	2 fő	25 fő	15 fő

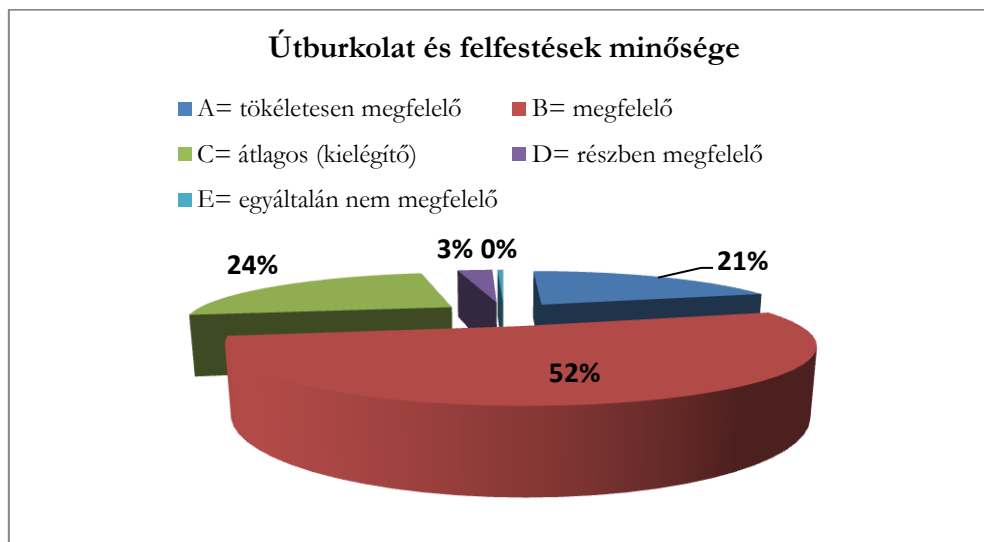
(1 – egyáltalán nem értek egyet, 2 – részben egyetértek, 3 – egyetértek, 4 – teljesen egyetértek)

3. kérdés: „Milyenek minősíti a parkoló útburkolatának, a forgalmi rendet biztosító felfestéseknek az állapotát?”

A) tökéletesen megfelelő, B) megfelelő, C) kielégítő, D) részben megfelelő, E) egyáltalán nem megfelelő

Kategória	Tökéletesen megfelelő	Megfelelő	Kielégítő	Részben megfelelő	Egyáltalán nem megfelelő
Budagyöngye	20 fő	22 fő	10 fő	4 fő	0 fő
Margitsziget	8 fő	27 fő	23 fő	0 fő	1 fő
Orczy tér	10 fő	55 fő	20 fő	5 fő	1 fő
Hűvösvölgy P+R	31 fő	29 fő	11 fő	1 fő	0 fő
Kőbánya-Kispest P+R	8 fő	26 fő	8 fő	2 fő	0 fő
Újpest-Városcapu P+R	9 fő	56 fő	29 fő	0 fő	0 fő
összesen	86 fő	215 fő	101 fő	12 fő	2 fő

A felmérés alapján ügyfeleink **97%**-a tartja a parkolók útburkolatát, illetve felfestését kielégítőnek vagy annál jobb minőségűnek.





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

PARKING KFT.

Ügyfeleink szeptemberben az útburkolati felfestés vonatkozásában négyes skálán **3,1**-re értékelték a margitszigeti és a Budagyöngye Bevásárlóközpont előtti parkolóhelyeket.

1 – egyáltalán nem értek egyet, 2 – részben egyetértek, 3 – egyetértek, 4 – teljesen egyetértek

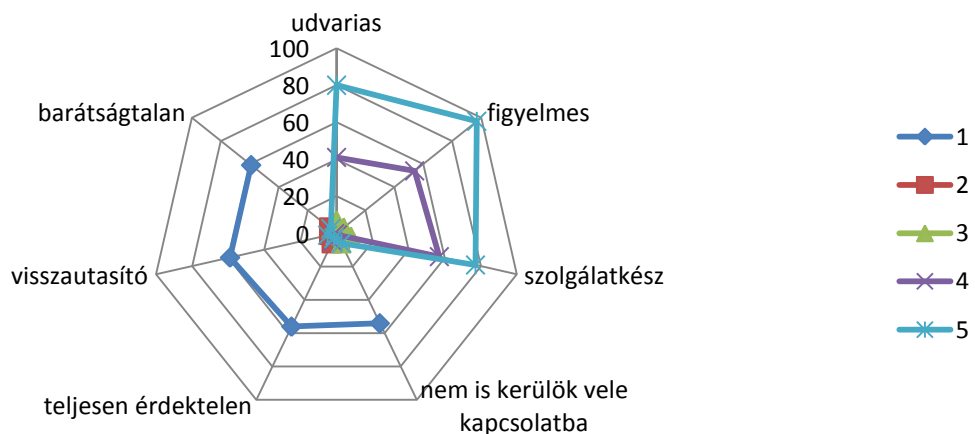
Kategória	1-es	2-es	3-as	4-es
Budagyöngye	0 fő	5 fő	6 fő	9 fő
Margitsziget	0 fő	8 fő	6 fő	8 fő
összesen	0 fő	13 fő	12 fő	17 fő

4. „Kérem, értékelje a válaszokat annak alapján, amit a szolgáltatásnyújtás során a parkolóőr hozzáállásával kapcsolatban tapasztalt (5=nagyon jellemző, az 1=egyáltalán nem jellemző)”

A kérdésre júliusban és augusztusban válaszoltak ügyfeleink. Az értékelés alapján megállapítható, hogy minden parkolóban nagyon elégedettek voltak a parkolók őrzését ellátó munkavállalók hozzáállásával és szolgálatkészségével.

Budagyöngye	4,76
Hűvösvölgy P+R	4,20
Kőbánya-Kispest P+R	4,93
Margitsziget	4,00
Orczy téri parkoló	4,00
Újpest–Városcapu P+R	4,94

Munkatársak hozzáállása, szolgálatkészsége

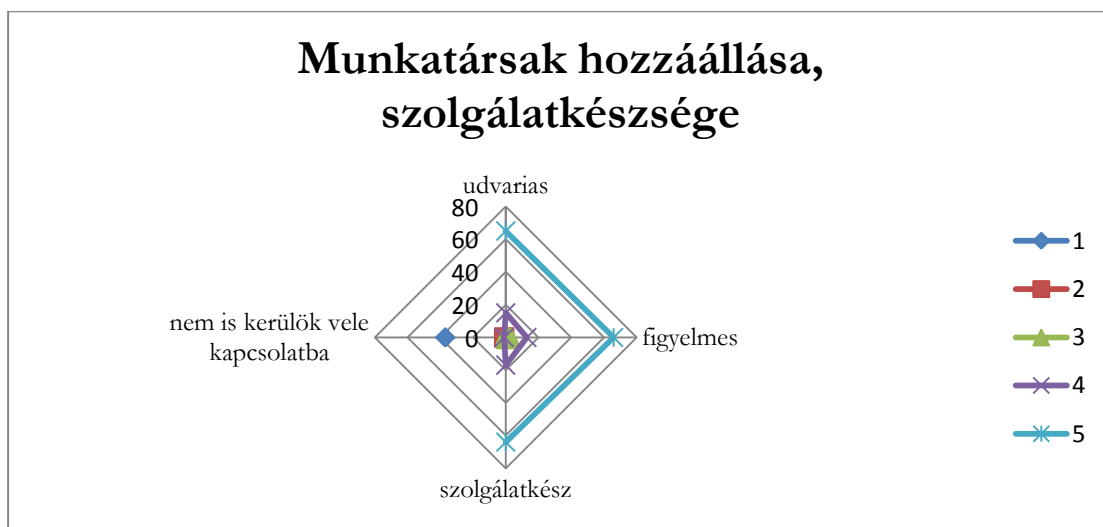




A behajtási hozzájárulás megvásárlásával, a parkolási díj megfizetésével hozzájárul a főváros közlekedésfejlesztéséhez.

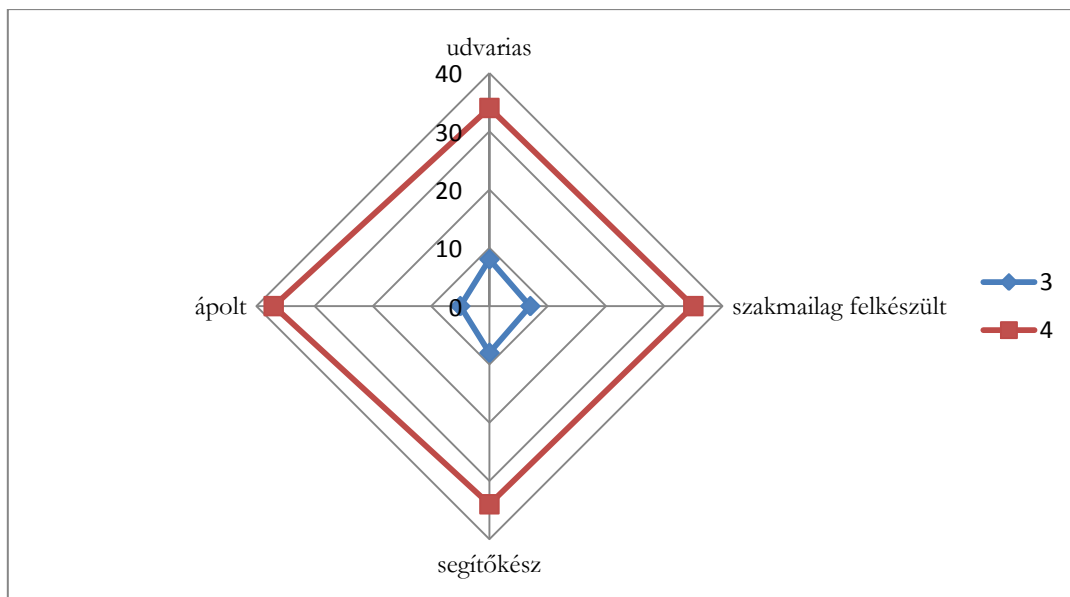
PARKING KFT.

2011 szeptemberében a P+R parkolóinkban (Hűvösvölgy, Kőbánya-Kispest, Újpest), valamint az Orczy téri parkolóban munkatársaink értékelése az alábbiak szerint alakult:



(A) udvarias, (B) figyelmes, (C) kielégítő, (D) szolgálatkész, (E) nem kerültem vele kapcsolatba

A margitszigeti parkolóban és a Budagyöngye Bevásárlóközpont előtti várakozóhelyeken a következők szerint értékelték ügyfeleink: **„Kérjük, 1-4-ig terjedő skálán értékelje a Parking Kft. margitszigeti/Budagyöngye Bevásárlóközpont előtt található parkolóban dolgozó parkolóőrök viselkedését, megjelenését.”** A válaszok alapján négyes skálán **3,83**-as eredményt értek el munkatársaink.





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

PARKING KFT.

5. kérdés: „Milyen gyakorisággal veszi igénybe parkolónk szolgáltatását?”

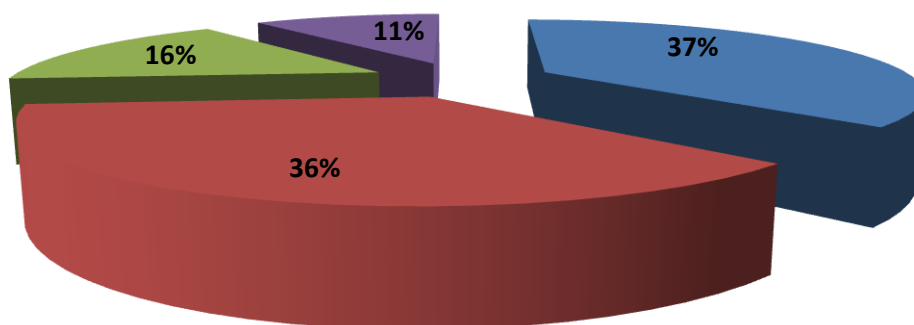
A) naponta, B) gyakran, C) havonta néhányszor, D) ritkán, E) szinte soha

Kategória	Naponta	Gyakran	Havonta néhányszor	Ritkán	Szinte soha
Budagyöngye	22 fő	21 fő	8 fő	5 fő	0 fő
Margitsziget	13 fő	28 fő	15 fő	5 fő	0 fő
Orczy tér	40 fő	37 fő	9 fő	5 fő	0 fő
Hűvösvölgy P+R	31 fő	20 fő	11 fő	11 fő	0 fő
Kőbánya-Kispest P+R	15 fő	20 fő	4 fő	3 fő	0 fő
Újpest-Városcapu P+R	33 fő	26 fő	19 fő	15 fő	0 fő
összesen	154 fő	152 fő	66 fő	44 fő	0 fő

A felmérés alapján a válaszadók 73%-a naponta vagy rendszeresen használja a parkolókat.

Szolgáltatás igénybevételének gyakorisága

■ A= naponta ■ B= gyakran ■ C= havonta néhányszor ■ D= ritkán



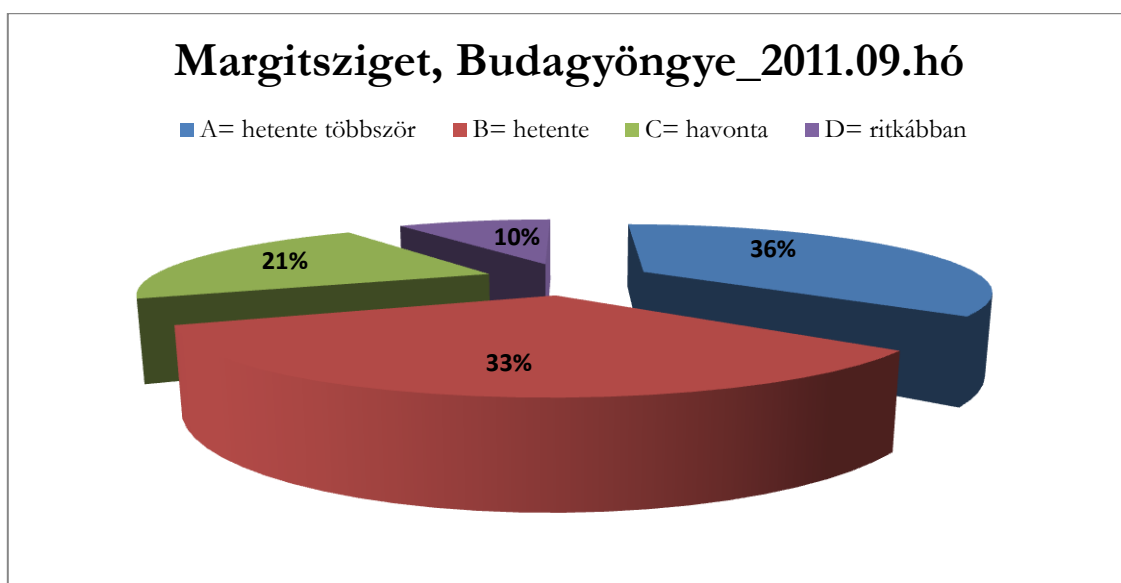


A behajtási hozzájárulás megvásárlásával, a parkolási díj megfizetésével hozzájárul a főváros közlekedésfejlesztéséhez.

PARKING KFT.

„Milyen gyakran használja a margitszigeti/Budagyöngye Bevásárlóközpont előtt található parkolót?”

A) hetente többször, B) hetente, C) havonta, D) ritkábban,



6. kérdés: „Mit gondol a szolgáltatás minőségéről?”

A) tökéletesen megfelelő, B) megfelelő, C) kielégítő, D) részben megfelelő, E) egyáltalán nem megfelelő

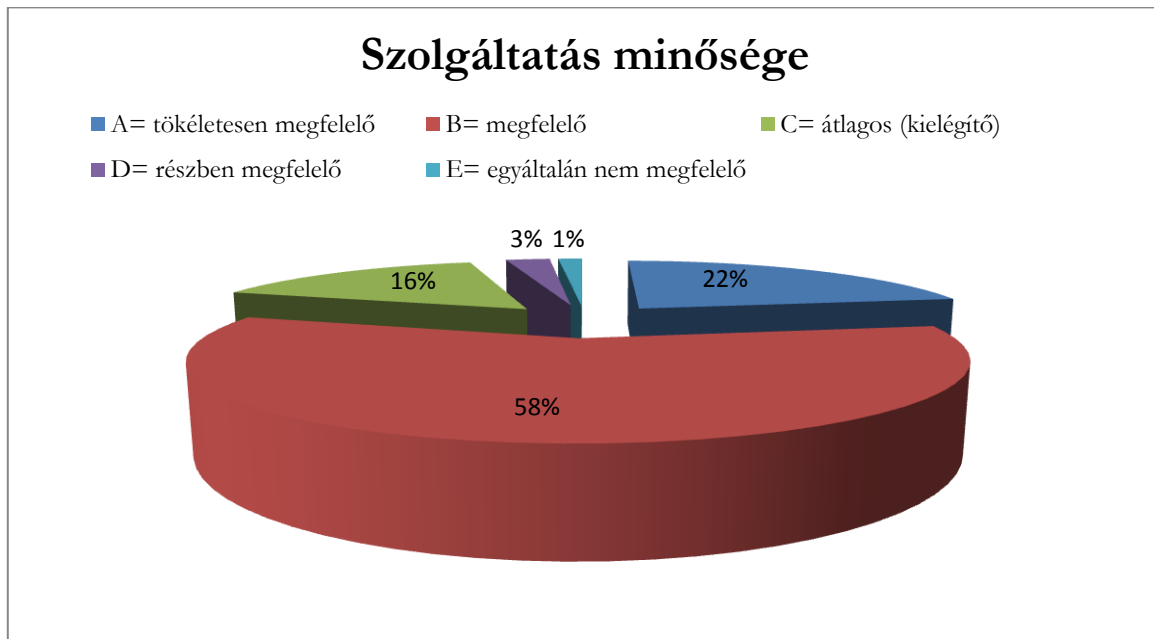
Kategória	Tökéletesen megfelelő	Megfelelő	Átlagos	Részben megfelelő	Egyáltalán nem megfelelő
Budagyöngye	23 fő	17 fő	5 fő	5 fő	6 fő
Margitsziget	9 fő	32 fő	19 fő	1 fő	0 fő
Orczy tér	8 fő	63 fő	18 fő	1 fő	0 fő
Hűvösvölgy P+R	34 fő	34 fő	4 fő	0 fő	0 fő
Kőbánya-Kispest P+R	10 fő	29 fő	4 fő	1 fő	0 fő
Újpest-Városcapu P+R	9 fő	65 fő	17 fő	3 fő	0 fő
összesen	93 fő	240 fő	67 fő	11 fő	6 fő

Az adatokat összesítve elmondható, hogy a parkoló szolgáltatásit igénybe vevő ügyfeleink **80%-a** tartja megfelelőnek vagy annál jobbnak a szolgáltatás minőségét.



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

PARKING KFT.



Szeptembertől ügyfeink a margitszigeti és a Budagyöngye Bevásárlóközpont előtti parkolót is értékelték a 7. kérdésnek megfelelően.

7. kérdés: „Kérjük 1-4-ig terjedő skálán jelezze, hogy eddigi tapasztalatai alapján mennyire ért egyet az alábbi kijelentésekkel a Parking Kft. Margitszigeti/Budagyöngye Bevásárlóközpont előtt található parkolójával kapcsolatban”

1 – egyáltalán nem értek egyet, 2 – részben egyetértek, 3 – egyetértek, 4 – teljesen egyetértek

„A parkolón belül nem talákoztam megrongálódott jelzőtáblával.”

Kategória	1-es	2-es	3-as	4-es
Budagyöngye	0 fő	2 fő	8 fő	10 fő
Margitsziget	0 fő	2 fő	8 fő	12 fő
összesen	0 fő	4 fő	16 fő	22 fő

A kijelentést szeptemberben és két helyszínen vizsgáltuk. Az ügyfelek a jelzőtáblák állapotát négyes skálán **3,43**-ra értékelték.

„A parkoló biztonságos.”

Kategória	1-es	2-es	3-as	4-es
Budagyöngye	0 fő	3 fő	11 fő	6 fő
Margitsziget	0 fő	7 fő	11 fő	4 fő
összesen	0 fő	10 fő	22 fő	10 fő

Az ügyfelek a parkoló biztonságát négyes skálán **3**-ra értékelték.



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

PARKING KFT.

Összefoglalás

A vizsgált időszakban, azaz 2011. év harmadik negyedében (július–szeptember között) a Parking Kft. által üzemeltetett parkolók vonatkozásában az alábbi eredményekről számolhatunk be:

A be- és kiléptető rendszer megbízhatósága 82%-ban megfelelő vagy annál jobb értékelést kapott. A parkolók tisztaságát a válaszadók 78%-a találta megfelelőnek vagy jobbnak. Az útburkolat és a felfestés minősége 97%-ban megfelelő. Ötös skálán mérve 4,47-es átlagra értékelték a munkatársak hozzáállását és szolgálatkészségét. A cégünk által nyújtott szolgáltatásokat 73%-ban naponta vagy rendszeresen vették igénybe ügyfeleink. Összességében a szolgáltatás minősége a válaszadók szerint 80%-ban megfelelő vagy jónak. Szeptemberben a margitszigeti és a Budagyöngye Bevásárlóközpont előtti parkoló jelzőtábláit ügyfeleink 4-es skálán 3,43-ra értékelték.

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.

Budapest, 2011. október 14.

Feljegyzést készítette: Szlovicsák Szilvia
parkolás-gazdálkodási asszisztens

Felülvizsgálta: Jurisits János
üzemeltetési divízióvezető