ANKIETA

Ocena działalności Przedsiębiorstwa Gospodarki Komunalnej "SANIKO" Sp. z o.o.
(badanie zadowolenia Klienta na podstawie 96 złożonych ankiet)

1. Jest Pan(i):

klientem indywidualnym ---------- 77 %
reprezentującym podmiot gospodarczy/instytucję współpracującą ze Spółką "SANIKO" --- 23 %

2. Usługi, z których Pan(i) obecnie korzysta lub korzystał(a) w ciągu ostatniego roku:

wywóz odpadów ---------- 37 %
wynajem pojemników/kontenerów ------- 10 %
utrzymanie letnie lub zimowe utrzymanie ulic – 1 %
zakup surowców wtórnych ---------- 6 %
zakup kwiatów w PGK „Saniko" ---------- 22 %
przekazanie odpadów do PSZOK ---------- 21 %
inne (bardzo proszę wymienić) ---------- 3 %
(wśród innych usług klienci wymienili zakup worka big bag)

3. Na wybór Spółki „Saniko" wpłynęła (maks. 3 oceniane jako najważniejsze):

terminowość ---------- 17 %
cena ---------- 6 %
lokalizacja siedziby ---------- 35 %
opinia innych osób ---------- 12 %
brak informacji o innej firmie świadczącej usługi, z których Pan(i) korzysta -- 20 %
sposób obsługi klienta ---------- 6 %
działania proekologiczne Spółki ---------- 2 %
inne (bardzo proszę wymienić)---------- 2 %
(wśród innych powodów jeden klient stwierdził, że jesteśmy monopolistą inny, że nie znalazł konkurencyjnej firmy na terenie Włocławka)

4. jak oceniacie Państwo poszczególne elementy współpracy z PGK „Saniko" Sp. z o. o.?

a) oferta:

bardzo dobra ---------- 47 %
dobra ---------- 38 %
wystarczająca ---------- 14 %
niewystarczająca ---------- 0 %
zła ---------- 1 %

b) cena

bardzo dobra ---------- 35 %
dobra ---------- 40 %
wystarczająca ---------- 15 %
niewystarczająca ---------- 4 %
zła ---------- 6 %

c) obsługa klienta (sposób załatwiania sprawy)

bardzo dobra ---------- 50 %
dobra ---------- 45 %
wystarczająca ---------- 2 %
niewystarczająca ---------- 0 %
zła ---------- 3 %

d) terminowość wykonania usługi
bardzo dobra ---------- 55 %
dobra ---------- 43 %
wystarczająca ---------- 0 %
niewystarczająca ---------- 1 %
zła ---------- 1 %

e) ogólna ocena jakości świadczonych usług
bardzo dobra ---------- 48 %
dobra ---------- 49 %
wystarczająca ---------- 2 %
niewystarczająca ---------- 0 %
zła ---------- 1 %

EGZEMPLARZ NIENADZOROWANY

5. Czy kiedykolwiek składał(a) Pan(i) reklamacje w Spółce "SANIKO":

nie ---------- 95 %

tak razy (ile razy?) ---------- 5 %

w tym w ciągu ostatniego roku (40 % wszystkich złożonych przez ankietowanych reklamacji stanowiły te, zgłoszone w ostatnim roku)

6. Sposób załatwienia reklamacji był:

***Dotyczy tylko tych osób, które taką reklamacje składały**

satysfakcjonujący -------- 60 %

nie satysfakcjonujący -- 40 %

7. Reklamacja dotyczyła (proszę wskazać kilka przyczyny, jeżeli jest taka potrzeba):

***Dotyczy tylko tych osób, które taką reklamacje składały)**

nie wykonania usługi ---------- 0 %

niewłaściwego (niedbałego) wykonania usługi ---- 80 %

złej (niegrzecznej) obsługi ---------- 0 %

błędnego naliczenia zapłaty ---------- 0 %

terminowości wykonania usługi ---------- 20 %

wydania niezgodnego z zamówieniem surowca ---- 0 %

wydany surowiec nie spełniał wymagań umownych 0 %

inne (bardzo proszę wymienić) ---------- 0 %

8. Czy wybrał(a)by Pan(i) ponownie Spółkę "SANIKO" do współpracy:

tak --------- 95 %

nie --------- 2 %

nie wiem ---- 3 %

9. W jaki sposób dowiedziała (a) się Pan (i) o naszym Przedsiębiorstwie:

z Internetu (np. Facebook lub inna strona internetowa) ---------- 38 %

z radia lub TV ---------- 23 %

od innej osoby ---------- 35 %

ze stoiska wystawowego PGK „Saniko” ---------- 0 %

w inny sposób (jaki?) ---------- 4 %

(wśród innych sposobów w jaki klienci dowiedzieli się o Saniko wymienione zostały:
- nie pamiętam
- to firma Włocławska więc ją znam
- od współpracującej firmy

EGZEMPLARZ NIEWAŻNY

10. Oczekiwania, spostrzeżenia, uwagi i inne:

Wśród oczekiwań wymienionych przez klientów znalazły się:
- Odstawianie pojemników na miejsce (pozostawianie ich w ładzie i porządku)
- więcej wózków do segregacji odpadów dla mieszkańców
- więcej niż 1 darmowy worek na gruz na mieszkańca
- częstszy odbiór odpadów
- niższe ceny usług

11. Ocena punktowa przedsiębiorstwa

Proszę zaznaczyć odpowiedź na skali punktowej stawiając znak X pod właściwą cyfrą. Cyfra 1 oznacza ocenę zdecydowanie negatywną zaś cyfra 6 ocenę zdecydowanie pozytywną					
1	2	3	4	5	6
1 %	0 %	2 %	28 %	37 %	32 %

Włocławek, dnia 27.02.2020
Sporządził: Krzysztof Szaradowski

ZADZOROWANY

Włocławek 27.02.2020

Analiza i wnioski
z ankiety „Badanie zadowolenia klienta” PGK Saniko Sp. z o.o.
za 2019 rok

W roku 2019, podobnie jak w latach ubiegłych PGK Saniko Sp. z o.o. prowadziło wśród swoich klientów zarówno indywidualnych jak i biznesowych. Z analizy ankiety wynika, że zdecydowana większość wypełniających ankietę klientów spółki stanowią klienci indywidualni, korzystający z usługi wywozu odpadów, dostarczający odpady do PSZOK, bądź kupujący kwiaty znajdujące się w ofercie PGK Saniko. Wynika to z faktu, iż ankiety są cały czas dostępne w Biurze Obsługi Klienta oraz Punkcie Selektywnej Zbiórki Odpadów Komunalnych w związku z czym przebywają…c w tych punktach klienci mogą łatwo i szybko wypełnić ankietę. Niestety niewielki odsetek ankiet stanowią ankiety wypełniane drogą elektroniczną.

Wniosek: W roku 2020 należy położyć nacisk na rozpropagowanie wśród klientów faktu, iż mogą droga elektroniczną wypowiedzieć się na temat naszej Spółki. W promocji ankiety należy wykorzystać profil firmy na portalu społecznościowym Facebook, dzięki któremu informacja taka dotrze do szerokiego grona odbiorców, ze szczególnym uwzględnieniem tych, którzy na co dzień nie korzystają z Biura Obsługi Klienta ani PSZOK. O rozpropagowanie ankiety poprosić można współpracujące ze Spółką lokalne media (ze szczególnym uwzględnieniem portali internetowych).

Lokalizacja siedziby to główna przyczyna dla której właśnie Saniko jest wybierane przez naszych klientów. Dlatego należy kontynuować politykę promowania firmy wśród firm i przedsiębiorców funkcjonujących na rynku Włocławskim, ze szczególnym naciskiem na te firmy, które są zlokalizowane we Włocławku, a nie korzystają z usług PGK Saniko.

Analizując ogólną ocenę naszego przedsiębiorstwa warto zwrócić uwagę, iż klienci najczęściej bardzo dobrze, lub dobrze oceniają poszczególne elementy współpracy z PGK Saniko. Takie oceny pojawiają się zarówno w ocenie oferty, ceny, obsługi klienta jak i terminowości. Wzrosła (do 6%) negatywna ocena ceny świadczonych usług. Należy rozważyć przeprowadzenie akcji informacyjnej dla klientów, uświadamiającej sposób ustalania cen odbioru odpadów od mieszkańców i fakt, że dla nieruchomości zamieszkanych są one ustalane przez poszczególne rady miast i gmin, a nie firmy odbierające odpady.

Analizie poddano również składane przez klientów reklamacje. Okazuje się, że w 2019 roku zaledwie 5% osób wypełniających ankietę składało w Spółce reklamacje. 80% reklamacji stanowiły te związane z niewłaściwym wykonaniem usługi, a 20% stanowiły reklamacje dotyczące nieterminowego wykonania usługi. Uwagi klientów zostały przekazane osobom zarządzającym działem technicznym, które zobligowane zostały do przypomnienia podległym pracownikom o konieczności utrzymywania wysokiego standardu wykonywania usług.

Jak co roku ostatnią część ankiety stanowił punkt, w którym uczestnicy mogli przedstawić swoje oczekiwania wobec Spółki. Wśród ankietowanych pojawiły się pojedyncze głosy o pozostawianie pojemników po wykonaniu usługi w większym ładzie i porządku, o możliwości zwiększenia ilości worków do segregacji przekazywanych mieszkańcom oraz o zwiększenie ilości worków na gruz przewidzianych mieszkańców. Pojawiały się również głosy o możliwości częstszych odbiorów odpadów oraz o wprowadzeniu niższych cen. W większości przypadków uwagi dotyczyły elementów, na które nasze przedsiębiorstwo nie ma wpływu. Zarówno ilość poszczególnych pojemników i worków, koszty jakie ponoszą mieszkańcy czy częstotliwość odbioru od mieszkańców ustalane są przez rady miast i gmin, a nasza Spółka wykonując powierzone na ich terenie zadania, prowadzi je zgodnie z zapisami podpisanej umowy. Umowa dotycząca dbałości o pozostawienie miejsc odbioru odpadów w ładzie i porządku została przekazana do pracowników sprawujących nadzór w pionie transportu.

Sporządził:

Krzysztof Szaradowski