



Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej

Spółka z o.o.

32-600 Oświęcim, ul. Zaborska 144

Roczna ankieta
za sezon 2015/2016
dla
Odbiorców Ciepła

Pobierających ciepło z miejskiej sieci ciepłowniczej
w Oświęcimiu

ANKIETA

OKREŚLENIE BADANEGO ODBIORCY - WŁAŚCIWE PODKREŚLIĆ:

MIESZKANIE, DOM JEDNORODZINNY, OBIEKT UŻYTECZNOŚCI PUBLICZNEJ,
PAWILON HANDLOWO-USŁUGOWY, WSPÓLNOTA, INNE

1. Proszę określić w sposób ogólny poziom zadowolenia z usług świadczonych przez PEC Sp. z o.o. w Oświęcimiu.
 Bardzo dobry Dobry Dostateczny Niski
2. Czy sądzicie Państwo, że w trakcie ostatnich 12 miesięcy, jakość usług świadczonych przez PEC Oświęcim uległa zmianie ?
 Poprawiła się Nie uległa zmianie Pogorszyła się
3. Czy na przestrzeni ostatnich 12 miesięcy kontaktowaliście się Państwo z Biurem Obsługi Odbiorcy i jak oceniacie sposób obsługi?
 Kontaktowałem się i jestem zadowolony z obsługi Kontaktowałem się i zostałem źle obsłużony Nie kontaktowałem się
4. Czy pracownicy Biura Obsługi Odbiorcy charakteryzują się odpowiednim poziomem wiedzy zawodowej i kultury osobistej?
 Tak Raczej tak Raczej nie Nie
5. Czy godziny pracy Kasy i Biura Obsługi Odbiorcy odpowiadają Waszym oczekiwaniom?
 Tak Raczej tak Raczej nie Nie
6. Czy na przestrzeni ostatnich 12 miesięcy składaliście reklamację na jakość pracy przedsiębiorstwa lub na jakość świadczonych usług i jak ta reklamacja została załatwiona?
 Nie składaliśmy reklamacji bo nie było takiej potrzeby
 Tak składaliśmy
 1. reklamacja została załatwiona szybko i pozytywnie
 2. reklamacja została załatwiona pozytywnie ale z opóźnieniem
 3. sprawa wymagała dodatkowej interwencji
 4. reklamacja nie została załatwiona
7. Czy będziecie kontynuować pobór ciepła dostarczanego przez PEC Oświęcim?
 Tak Rozważamy możliwość zmiany sposobu ogrzewania Zdecydowanie zamierzamy rozwiązać umowę z PEC

Oświęcim dnia: