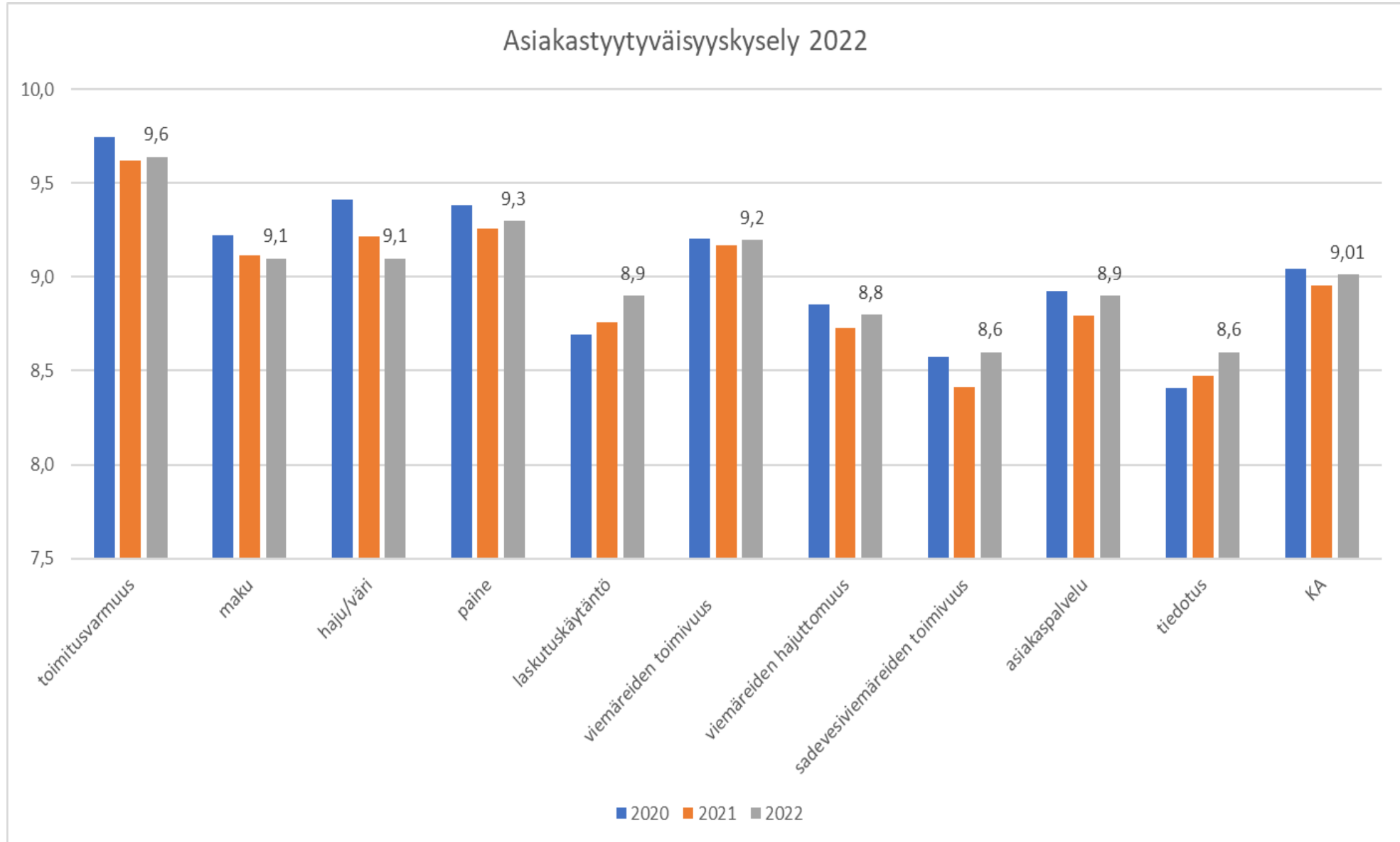




Asiakastyytyväisyyskysely





Asiakastyytyväisyyskysely

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY 2022											
TULOSTEN YHTEENVETO		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Kaupunginosa	Vastauksia / kpl	Toimitusvarmuus	Veden maku	Veden haju/väri	Veden paine	Laskutus käytäntö	Jätevesiviemäreiden toimivuus	Viemäri hajuttomuus	Hulevesiviemäri dentoimivuus	Asiakas palvelu	Tiedotus
1+5+6 KESKUSTA, itä	10	9,2	8,2	8,4	9,5	8,4	8,9	8,7	7,6	8,6	8,4
2+4 KESKUSTA, länsi	11	9,8	9,5	9,8	9,5	9,0	9,7	9,7	8,7	9,0	8,6
3 HEIKINPOHJA	8	9,4	9,1	8,7	8,7	8,9	8,9	8,7	8,7	8,6	8,2
7+8+10, KYRÖNNIEMI+PÄÄSKYLAHTI	21	9,8	9,3	9,3	9,3	8,9	9,0	8,6	8,6	9,0	8,8
9 INKERINKYLÄ	15	9,5	9,0	8,9	9,6	9,1	8,9	9,0	8,4	9,1	9,0
11 MIEKKONIEMI	17	9,7	9,0	8,9	9,1	8,1	9,3	9,1	9,1	8,8	8,8
12 NÄTKI+KAARTILANRANTA	42	9,3	8,9	9,0	8,9	8,6	8,9	8,6	8,3	8,6	8,7
13 HERNEMÄKI	18	9,4	9,1	8,7	8,7	8,9	8,9	8,7	8,7	8,6	8,2
14 LAITAATSILTA	16	9,5	8,9	9,0	9,4	8,7	8,9	8,5	7,8	8,8	8,5
15 KELLARPELTO	77	9,7	9,2	9,3	9,4	8,8	9,4	8,8	8,6	9,0	8,5
16 PIHLAJANIEMI	50	9,8	9,1	9,3	9,4	9,0	9,2	8,7	8,1	9,0	8,8
17 NOJANMAA	31	9,8	9,3	9,4	9,6	8,9	9,4	8,8	8,4	9,1	8,8
19 VIUHONMÄKI	18	9,7	9,2	9,4	9,4	8,8	9,3	9,0	9,0	9,1	8,8
20+21 HAKA-ALUE+PÄÄSKYLÄ	6	9,8	9,0	9,2	9,5	9,3	9,5	8,8	9,2	9,0	9,3
23 KUOKKANIEMI+NOJANMAANLAHTI	20	9,8	9,1	9,0	9,4	8,6	9,1	8,3	8,8	8,9	8,4
25 AHOLAHTI	2	10,0	9,5	9,0	9,5	9,0	10,0	7,0	9,0	9,0	8,5
LEHTINIEMI+HAAPALA	3	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	9,7	9,0	10,0	8,5
SAVONRANTA	19	9,5	9,1	9,0	9,2	8,6	9,2	8,7	9,0	8,9	8,9
PUNKAHARJU	63	9,5	9,2	9,4	9,4	8,6	8,9	8,9	8,5	8,5	7,9
YHTEENSÄ (Lähetetty 1902 kpl)	447										
KESKIARVO 2022	9,0	9,6	9,1	9,1	9,3	8,9	9,2	8,8	8,6	8,9	8,6
KESKIARVO 2021	9,0	9,6	9,1	9,2	9,3	8,8	9,2	8,7	8,4	8,8	8,5
KESKIARVO 2020	9,0	9,6	9,1	9,2	9,2	8,8	9,2	8,7	8,4	8,8	8,5



Asiakastyytyväisyyskysely

2021

- Veden hintaa pidetään edelleen kalliina (mukana piilovero)
- Vedessä varsinkin kesäisin kalan makua, kalkkia ja rautasakkaa liikaa
- Jätevesiviemäriin hajuista jonkin verran moitteita
- Hulevesiviemäreiden tarpeellisuudesta ja asiakkaiden eriarvoistamisesta saneerausten yhteydessä tullut sanomista
- Laskutuskäytäntö halutaan reaaliaikaiseksi etäluentamittareilla ja selkokieleisempiä laskuja
- *Hyvä kraanavesi on ”itsestäänselvyys”, jonka tärkeyden ja arvon huomaa vasta kun sitä ei ole. Hyvin toimii*
- *” Kaikki toimii ja asiakaspalvelu auttaa, jos on kysyttävää. Laskuistakin on voinut keskustella.”*

2022

- Veden hintaa pidetään edelleen liian korkeana
- Laskut epäselviä ja laskutusväli liian pitkä
- Vedessä tunkkainen haju ja maku, varsinkin kesäisin
- Vedessä paikoittain värihaittaa
- Vesikatkoista vielä kattavampaa tiedottamista esimerkiksi tekstiviesteillä
- Hulevesijärjestelmä kallis
- *”Toiminta ollut kokonaisuudessaan kiitettävää”*
- *”Veden laatu parempi kuin vuosi sitten”*
- *”Kaikki on toiminut niin hyvin, ettei minulla ole mitään valittamista. Siten annan hyvälle Savonlinnan Vedelle kaikissa kohdissa 10 pistettä”*