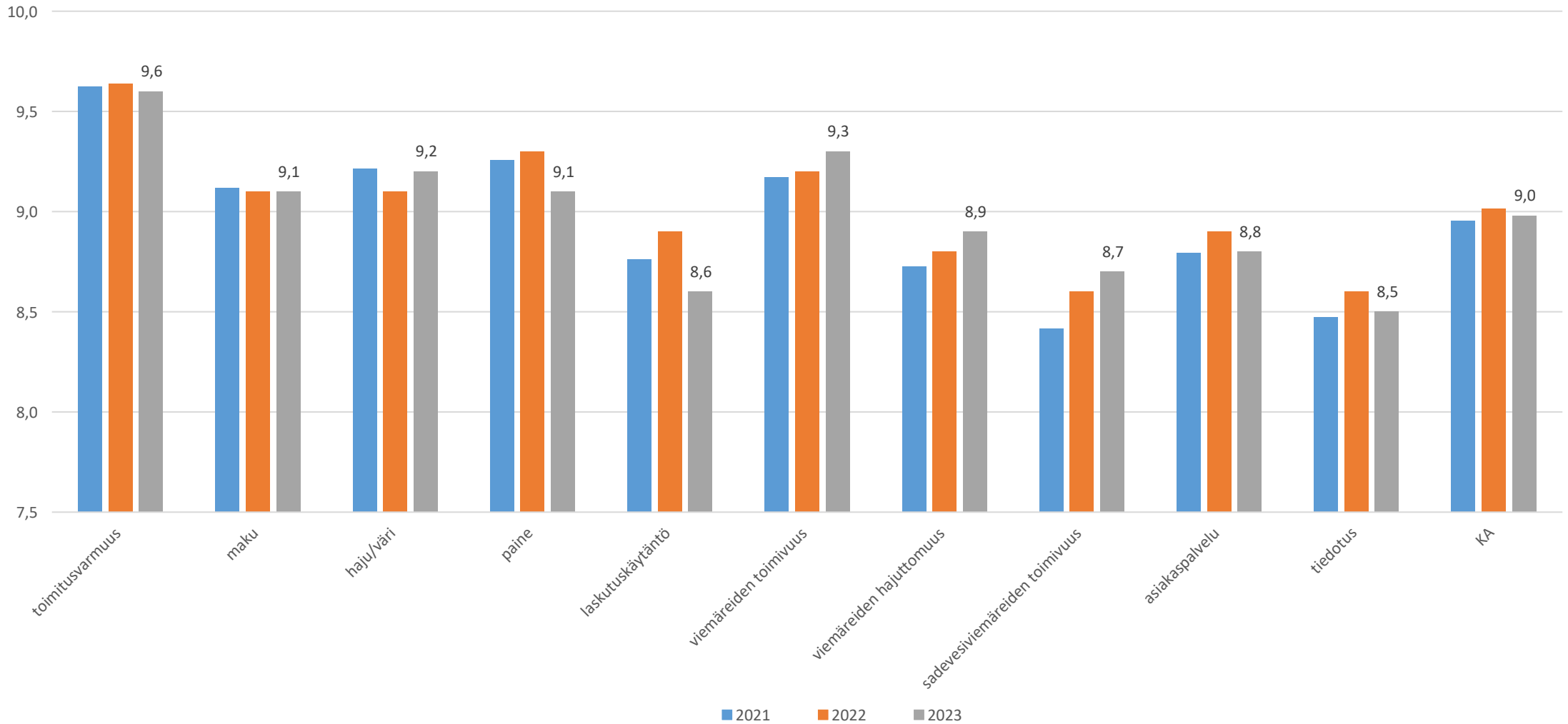




ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Asiakastyytyväisyyskysely 2023





ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY 2023											
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	Viemäreiden hajuttomuus	Hulevesiviemäreiden toimivuus	Asiakas palvelu	Tiedotus
1+5+6 KESKUSTA, itä	5,0	9,6	9,2	9,4	8,4	8,8	9,2	9,2	8,2	8,4	8,0
2+4 KESKUSTA, länsi	0,0										
3 HEIKINPOHJA	1,0	10,0	10,0	10,0	8,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0
7+8+10, KYRÖNNIEMI+PÄÄSKYLAHTI	8,0	9,5	8,5	8,8	8,6	8,1	9,4	8,4	8,0	8,8	8,6
9 INKERINKYLÄ	6,0	9,7	9,2	9,0	9,2	8,3	9,2	8,7	8,5	8,8	8,3
11 MIEKKONIEMI	9,0	9,7	9,3	9,3	8,9	8,3	9,7	8,9	8,0	8,5	7,9
12 NÄTKI +KAARTILANRANTA	15,0	9,7	9,1	9,3	8,9	7,7	8,8	8,9	8,4	8,9	8,1
13 HERNEMÄKI	5,0	9,2	8,4	7,6	9,4	8,4	8,8	8,6	8,6	8,2	7,6
14 LAITAATSILTA	6,0	9,8	9,2	9,0	9,7	8,7	9,3	9,3	9,8	9,3	9,0
15 KELLARPELTO	28,0	9,5	8,9	9,0	9,0	8,6	9,1	8,8	8,4	8,8	8,6
16 PIHLAJANIEMI	18,0	9,7	9,1	9,5	9,2	8,7	9,4	9,0	8,5	9,0	9,6
17 NOJANMAA	13,0	9,6	9,2	9,4	9,2	8,6	9,0	9,1	8,6	8,6	8,1
19 VIUHONMÄKI	9,0	9,2	8,9	9,1	8,3	7,2	8,9	8,6	8,8	8,4	8,0
20+21 HAKA-ALUE+PÄÄSKYLÄ	4,0	10,0	9,3	9,3	9,5	8,8	9,3	9,5	8,5	9,0	9,0
23 KUOKKANIEMI+NOJANMAANLAHTI	9,0	9,9	9,1	9,2	9,7	9,2	9,3	7,9	9,0	9,1	8,4
25 AHOLAHTI	2,0	10,0	9,0	9,5	9,0	8,5	10,0	9,0	8,0	8,5	8,0
LEHTINIEMI +HAAPALA	3,0	9,3	9,0	9,3	9,0	8,7	9,0	9,0		8,5	8,7
SAVONRANTA	4,0	9,3	9,0	9,0	9,0	8,3	8,8	9,0	9,7	8,8	8,5
PUNKAHARJU	19,0	9,4	9,3	9,4	9,3	8,5	9,3	9,0	8,6	8,4	7,9
LÄHTEELÄ	1,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0				10,0	9,0
YHTEENSÄ (Lähetetty 837 kpl)	165,0										
KESKIARVO 2023	8,3	9,6	9,1	9,2	9,1	8,6	9,3	8,9	8,7	8,8	8,5
KESKIARVO 2022		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
KESKIARVO 2019	9,0	9,7	9,2	9,3	9,4	8,7	9,2	8,8	8,6	9,0	8,4



ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

2022

- Veden hintaa pidetään edelleen liian korkeana
- Laskut epäselviä ja laskutusväli liian pitkä
- Vedessä tunkkainen haju ja maku, varsinkin kesäisin
- 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.

2023

- Veden hintaa pidetään edelleen liian korkeana
- Toivotaan laskutusvälin lyhentämistä
- Tiedotusta liittyen viemäriremontteihin ja vastaaviin pidetään puutteellisena ja liian hitaana
- Palautetta lievistä väri-, maku-, ja hajuhaitoista
- ”Jatkuvat hinnan korotukset kannustavat laittamaan talon myyntiin ja muuttamaan pois Savonlinnan seudulta”
- ”Annoin asiakaspalvelusta kympin, koska vesimittarilukeman ilmoituksen yhteydessä pyysin viestillä asiaa, joka toteutettiin viivyttelämättä. Olen samaa asiaa pyytänyt aiemminkin eri väylien kautta, mutta saanut vastaukseksi vain jahkailua. Nyt oli ripeää ja kyseenalaistamatonta palvelua. Kiitos!”
- ”Hyvin toimii, luotto pelaa”