

Mäntän Kaukolämpö & Vesihuolto Oy

Asiakkuuspäällikkö Samu Pellikka
Puh. 045 128 7477
samu.pellikka@servitium.fi

Kehityspäällikkö Kari Junnola
kari.junnola@servitium.fi



Kaukolämmön asiakastyytyväisyystutkimus

Sisällysluettelo

Sivu 7	Taustatiedot
Sivu 13	Asiointi Mäntän kaukolämmön kanssa
Sivu 21	Kaukolämmön palvelun mittarit
Sivu 41	Yhteystietojen rekisteröinti onlinetietojärjestelmään
Sivu 43	Tiedätkö, millä Mäntän kaukolämpö on tuotettu
Sivu 45	Kehitysideoita liittyen lämpölaitoksen palveluihin
Sivu 47	Avoimet palautteet, ruusuja ja risuja



Mäntän Kaukolämmön asiakastyytyväisyyskysely

Tutkimuksen perustietoja

Asiakastyytyväisyystutkimus toteutettiin 7.3.2022 – 25.3.2022.

Mäntän Kaukolämpö & Vesihuolto Oy:n kaukolämmön asiakkaat kutsuttiin tutkimukseen henkilökohtaisilla sähköposti- ja tekstiviestikutsuilla. Kyselyn linkkiä jaettiin myös yhtiön kotisivuilla.

Asiakastyytyväisyystutkimukseen vastasi ja jätti palautetta 19 kaukolämmön asiakasta.

Tutkimus tuotti avopalautetta ja hyviä kehitysideoita. Näihin voi tutustua tarkemmin palautteet -osiossa. Asiakastyytyväisyyden tutkittujen numeraalisten mittarien keskiarvosanaksi saatiin kouluarvosana-asteikolla **8,4**. Lisäksi kaukolämmön kokonaisarvosanaksi muodostui erinomainen tulos **4,2, asteikolla 1-5. Onnittelut hienoista asiakastyytyväisyyden tuloksista!**

Tutkimusmenetelmä ja kohderyhmä

Tutkimus on toteutettu online-kyselynä Mäntän Kaukolämpö & Vesihuolto Oy:n asiakastietojärjestelmästä poimitulle kohderyhmälle kotimaisella tutkimusjärjestelmällä. Tiedonkeruusta saadun kohderyhmän rakenne selviää tarkemmin kyselyn tuloksista.

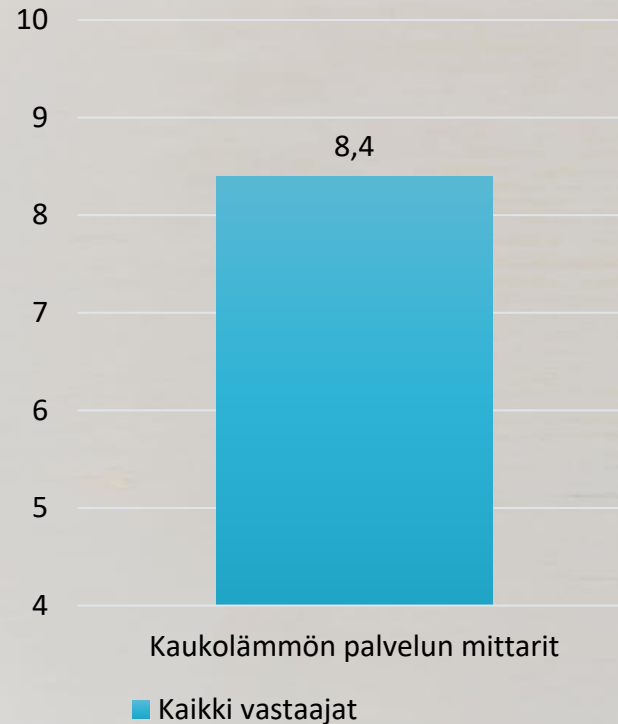
Tutkimuksen tavoitteet

Tavoitteena on selvittää asiakkaiden kokemuksia kaukolämpöpalvelun laadusta, toiminnasta ja imagosta sekä löytää kehitysideoita toiminnan kehittämiseksi.

Kaukolämmön palvelun kokonaiskeskiarvo

8,4

**Palvelumittarien
kokonaiskeskiarvo**
Asteikko 4-10



Kokonaiskeskiarvo kokemukselle kaukolämmöstä

4,2

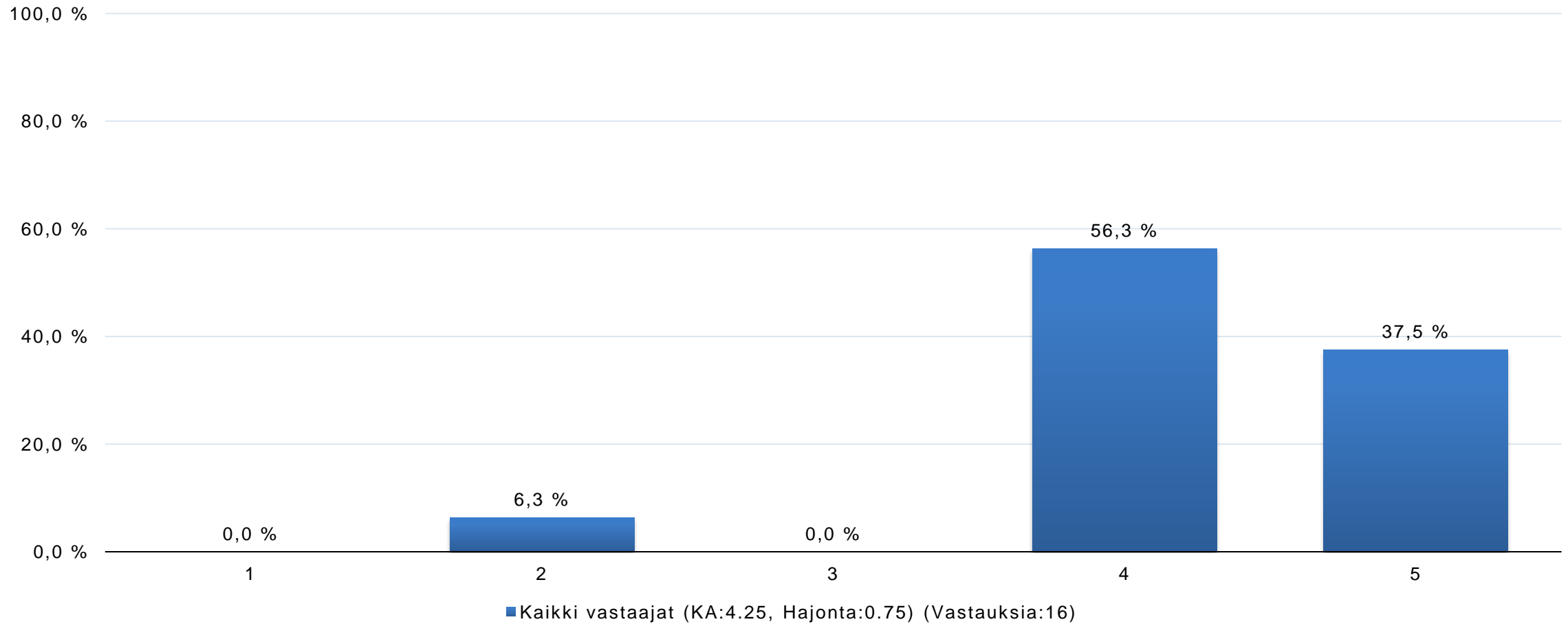
**Kokonaisarvosana
kokemukselle kaukolämmöstä**
Asteikko 1-5



Anna vielä kokonaisarvosana
kokemuksellesi kaukolämmöstä

■ Kaikki vastaajat

Anna vielä kokonaisarvosana kokemuksellesi kaukolämmöstä

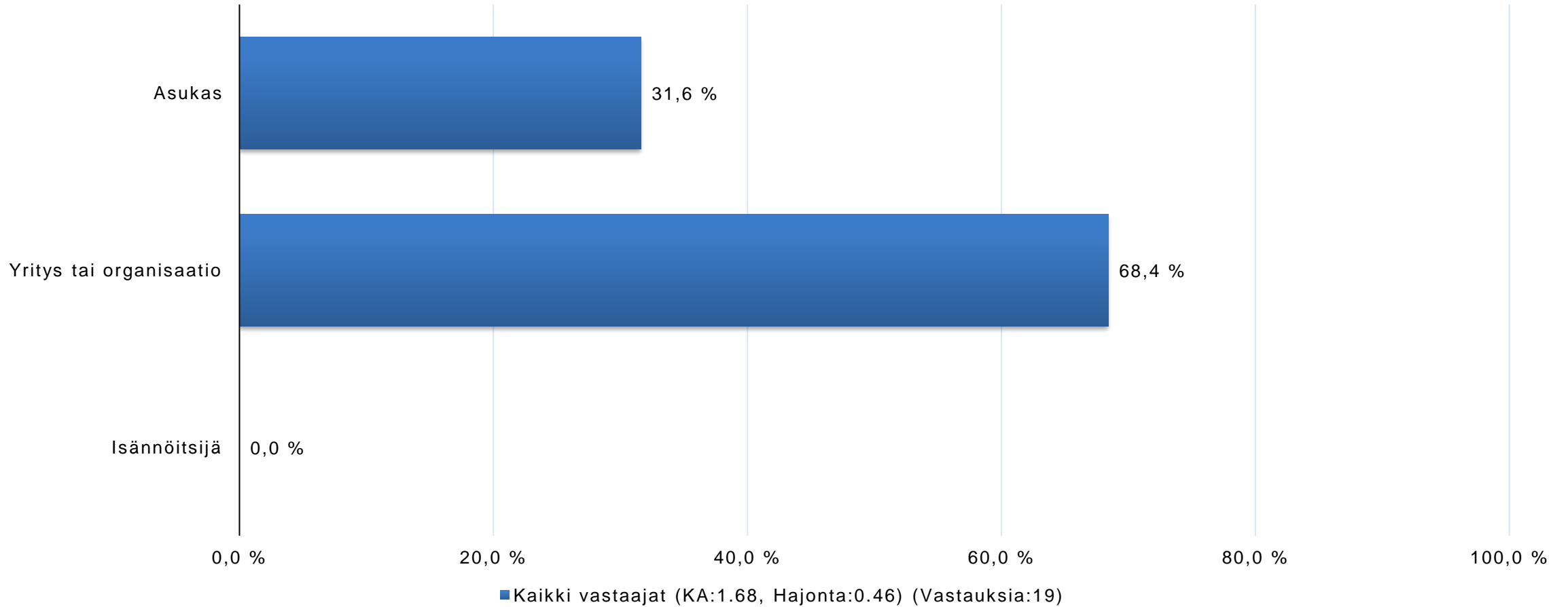


Taustatiedot

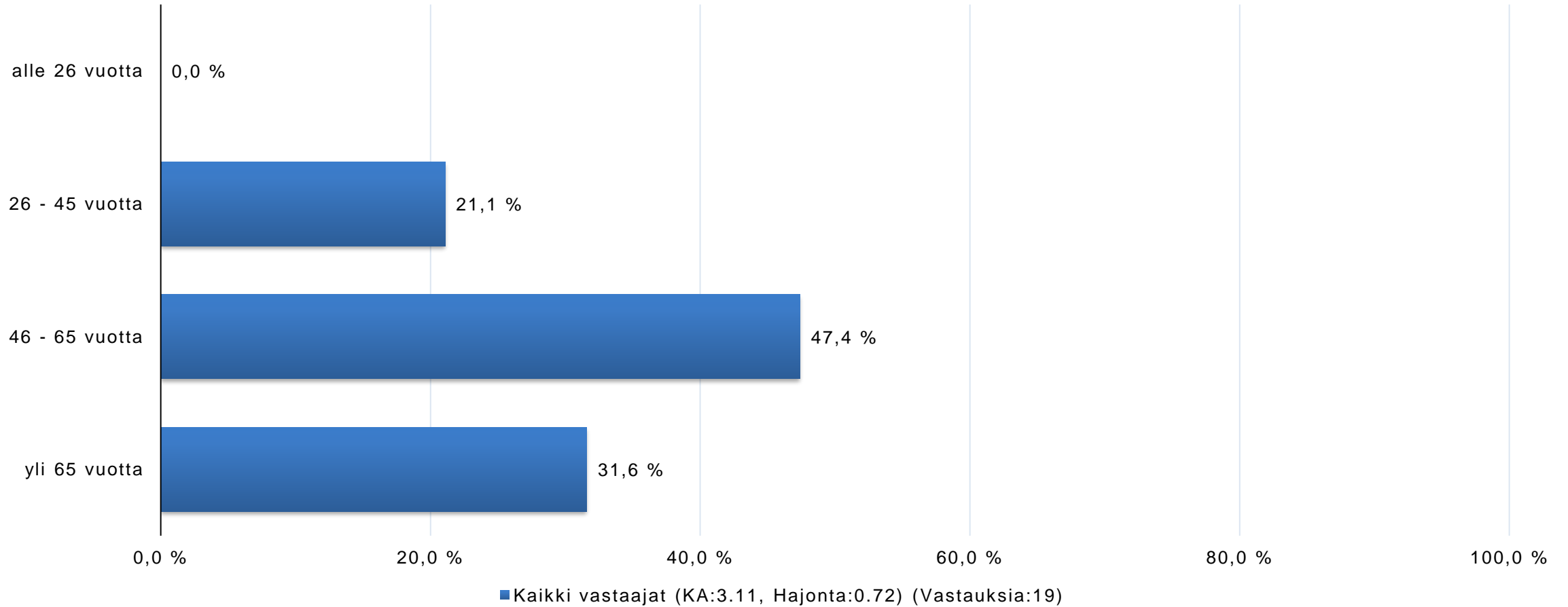
Vastaajien taustatietoja

Vastaajan taustatietoja	Asukas	31,6%	6
	Yritys tai organisaatio	68,4%	13
	Isännöitsijä	0,0%	0
Ikä	alle 26 vuotta	0,0%	0
	26 - 45 vuotta	21,1%	4
	46 - 65 vuotta	47,4%	9
	yli 65 vuotta	31,6%	6
Henkilömäärä taloudessanne	1	11,8%	2
	2	52,9%	9
	3	0,0%	0
	4 tai enemmän	35,3%	6
Asumismuoto			
	kerrostalo	5,6%	1
	rivitalo	0,0%	0
	omakotitalo	50,0%	9
	paritalo	0,0%	0
	muu	44,4%	8

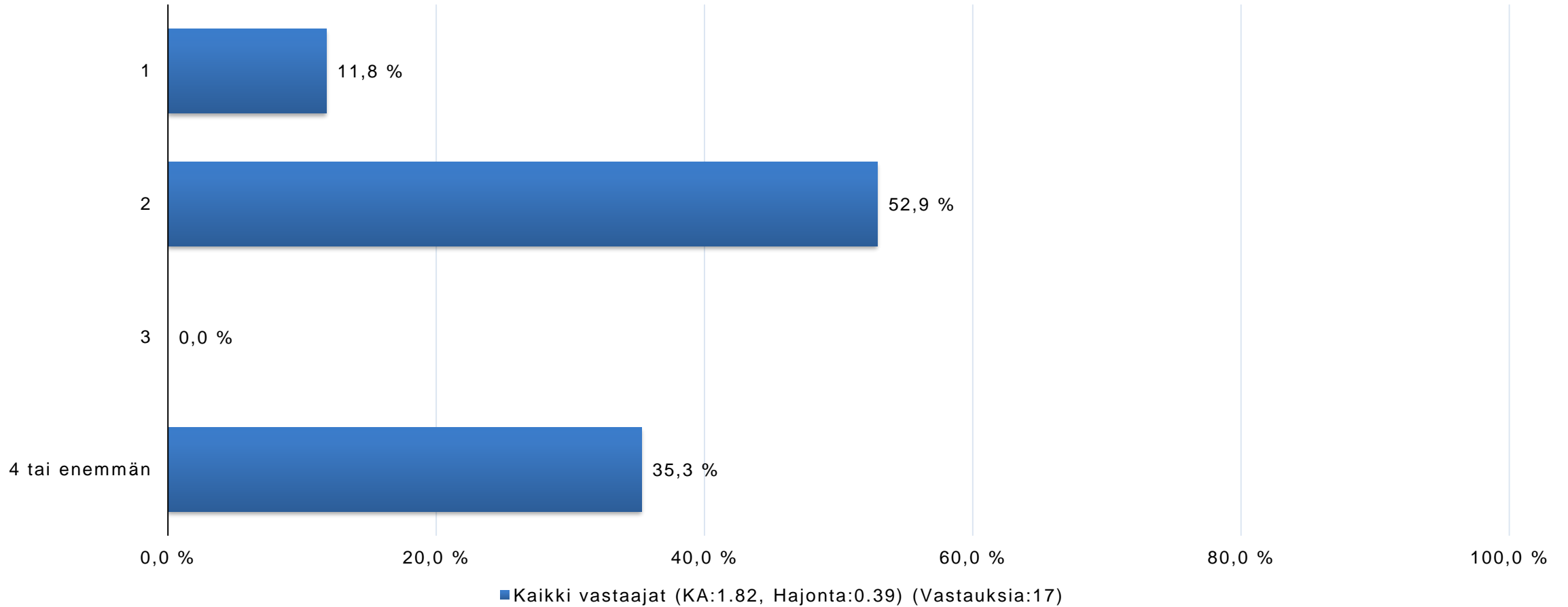
Vastaajan taustatietoja



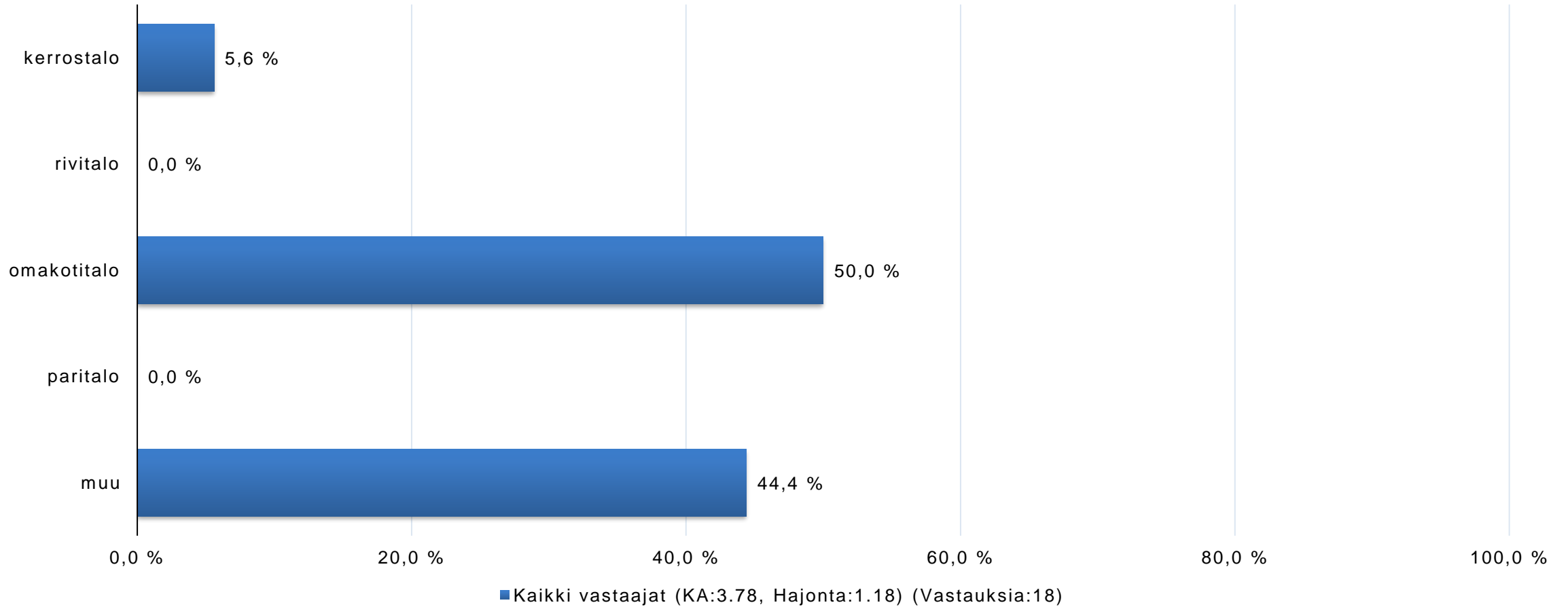
Ikä



Henkilömäärä taloudessanne

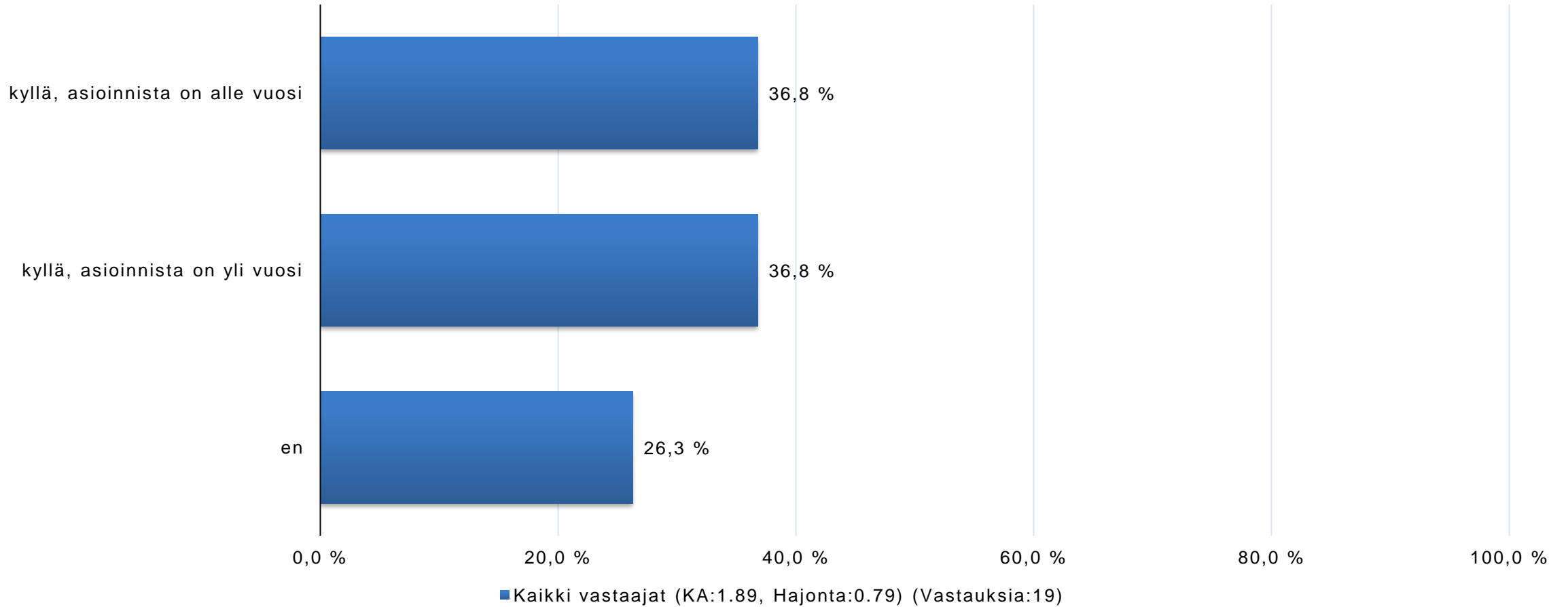


Asumismuoto

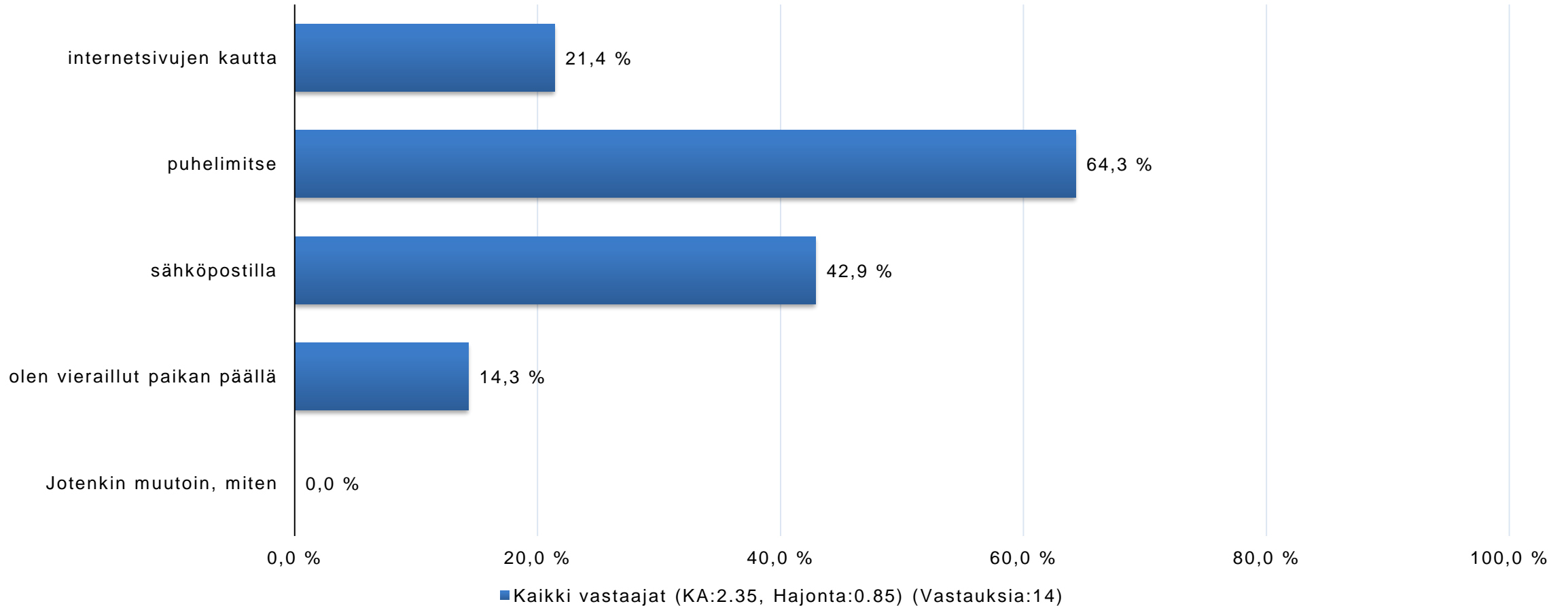


Asiointi Mäntän kaukolämmön kanssa

Oletteko asioinut lämpöyhtiön kanssa



Mikäli olette asioinut lämpöyhtiön kanssa, millä tavoin hoiditte asian

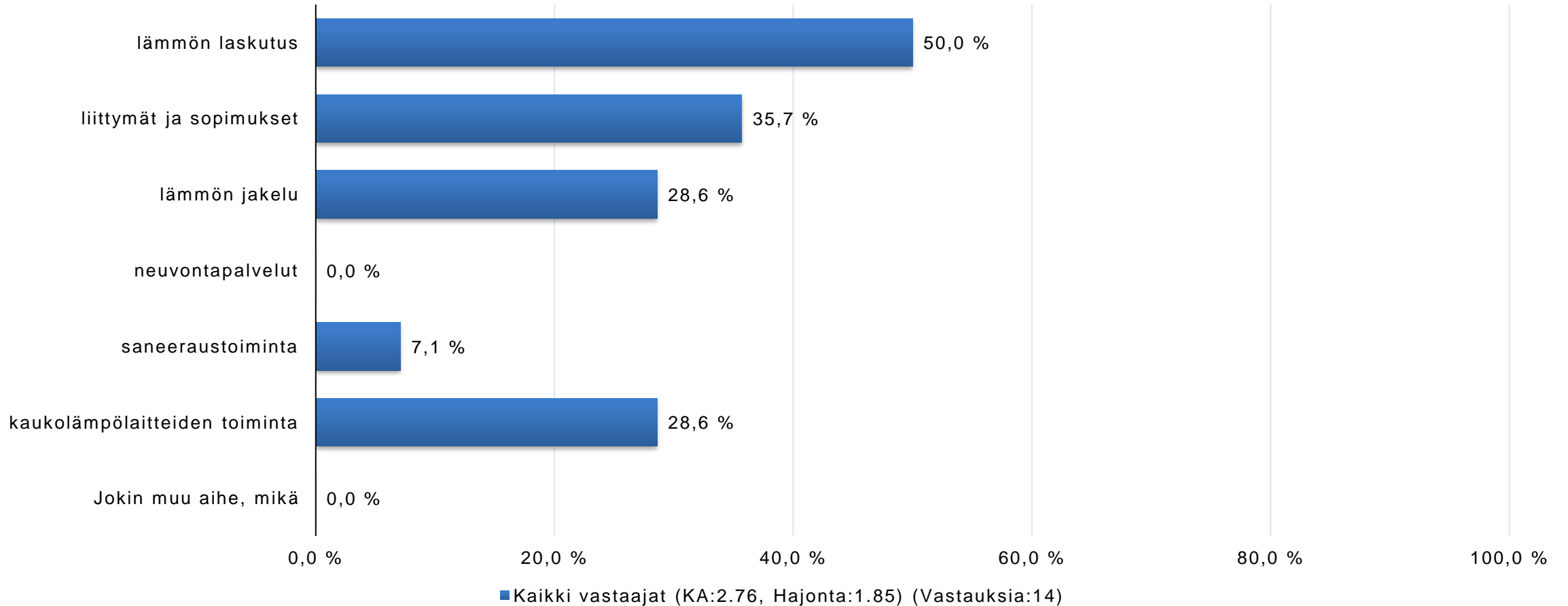


Mikä olisi mieluisin tapa asioida lämpöyhtiön kanssa?

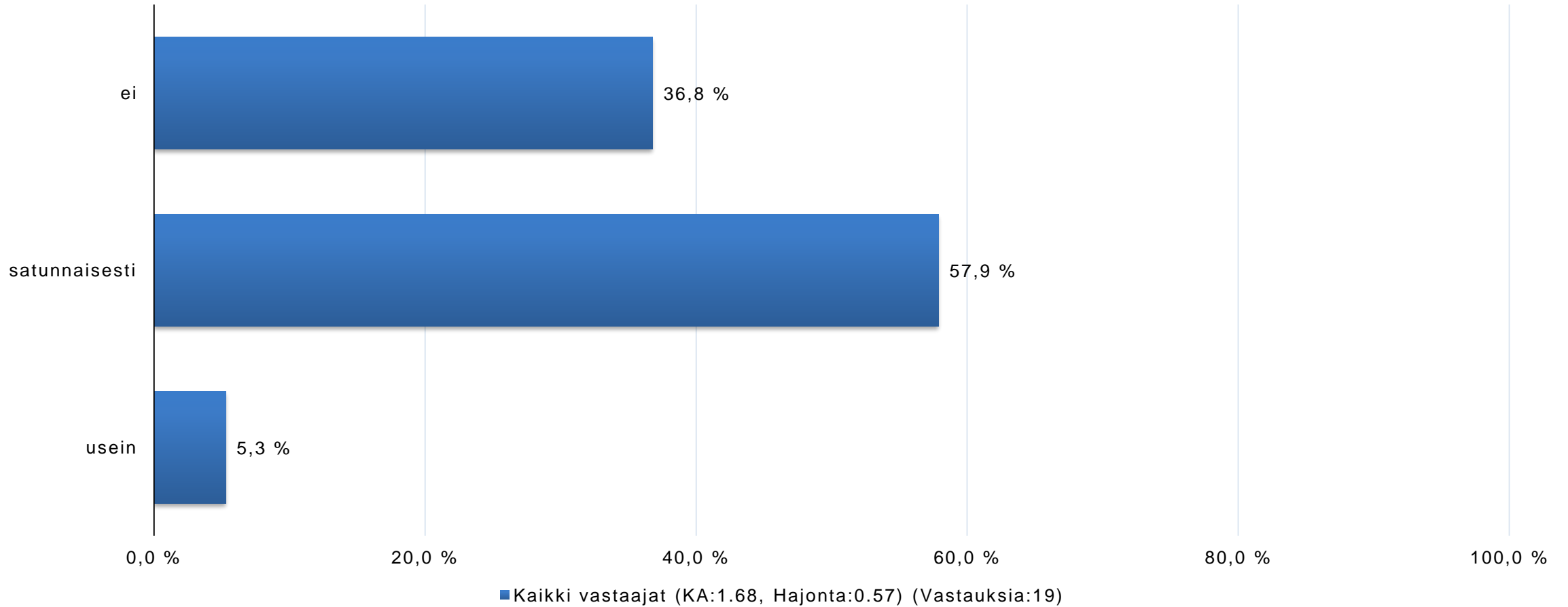
- puhelin / sposti
- Puhelimella
- Puhelimitse
- Puhelimitse tai sähköpostilla
- Internet ja sähköposti
- puhelin, sähköposti
- Sähköposti
- Sähköposti
- sähköposti, puhelin
- Sähköposti
- puhelin tai sähköposti
- soitan yhteyshenkilölle
- SÄHKÄPOSTI
- sähköposti
- Puhelin



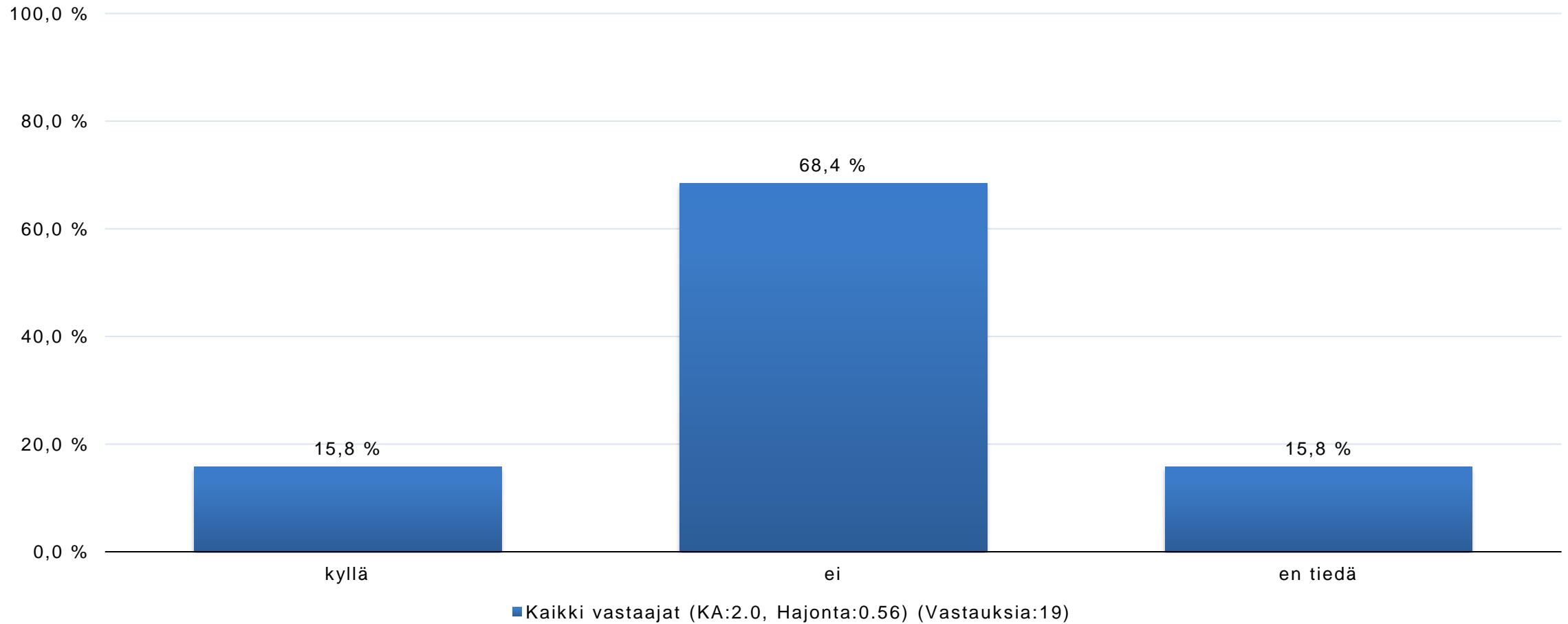
Mikäli olette asioinut lämpöyhtiön kanssa, mikä oli aiheena



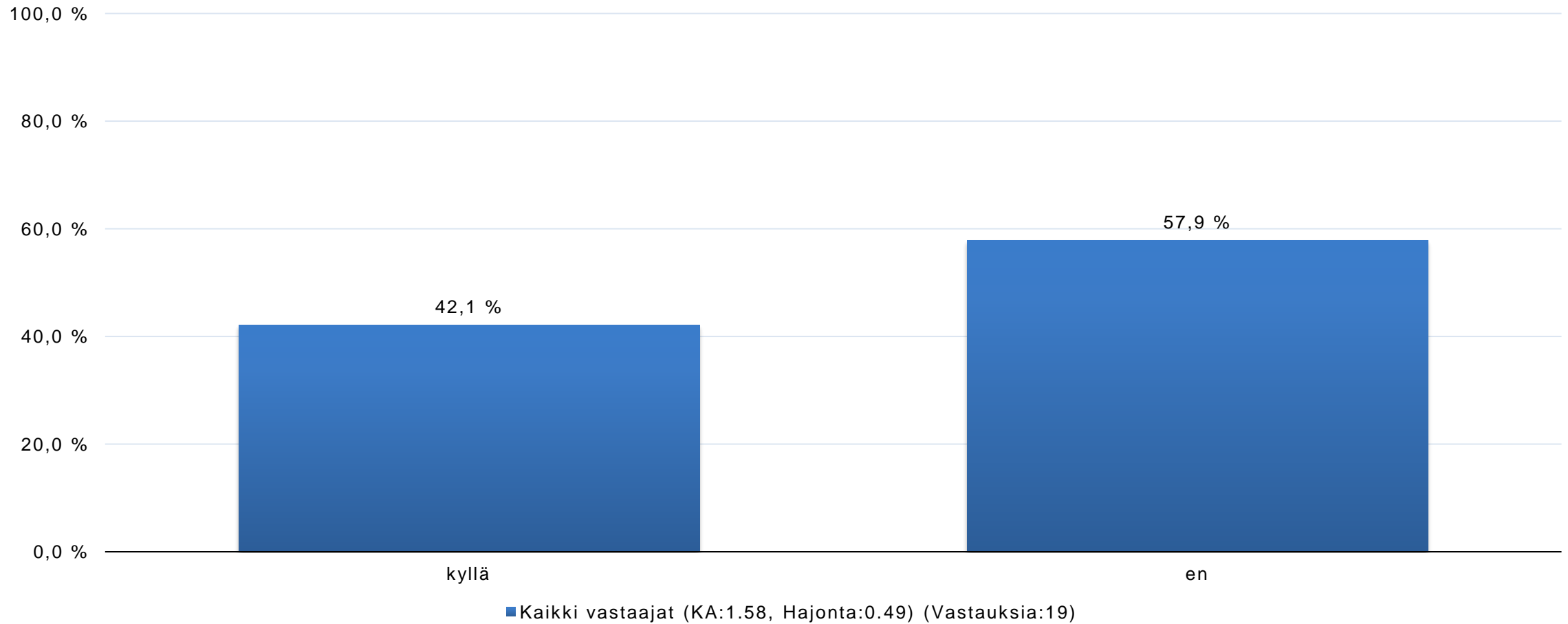
Oletteko havainnut kaukolämmön jakelussa häiriöitä viimeisen vuoden aikana



Oletteko havainnut häiriöitä kaukolämpölaitteissa viimeisen vuoden aikana



Oletteko harkinnut muita lämmitysmuotoja kaukolämmön korvaajaksi

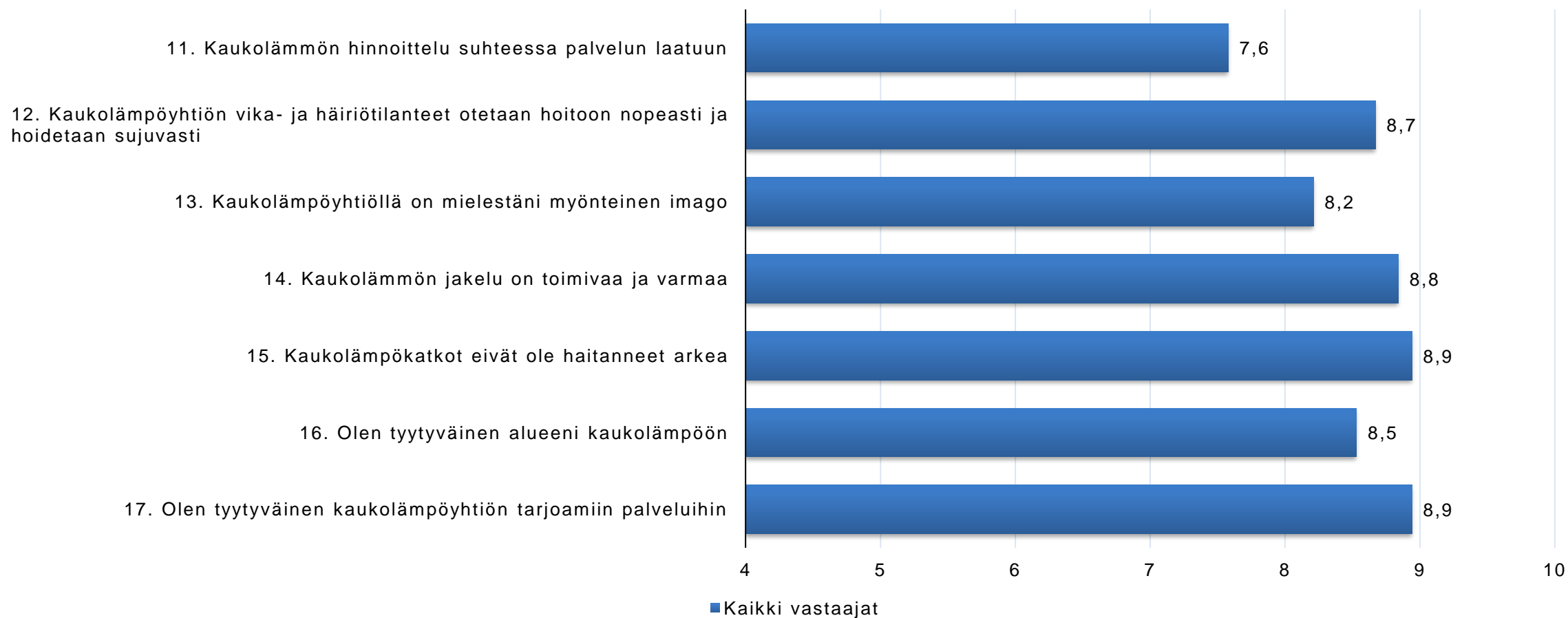


Kaukolämmön palvelun mittarit

Kaukolämmön palvelun mittarit 1/2

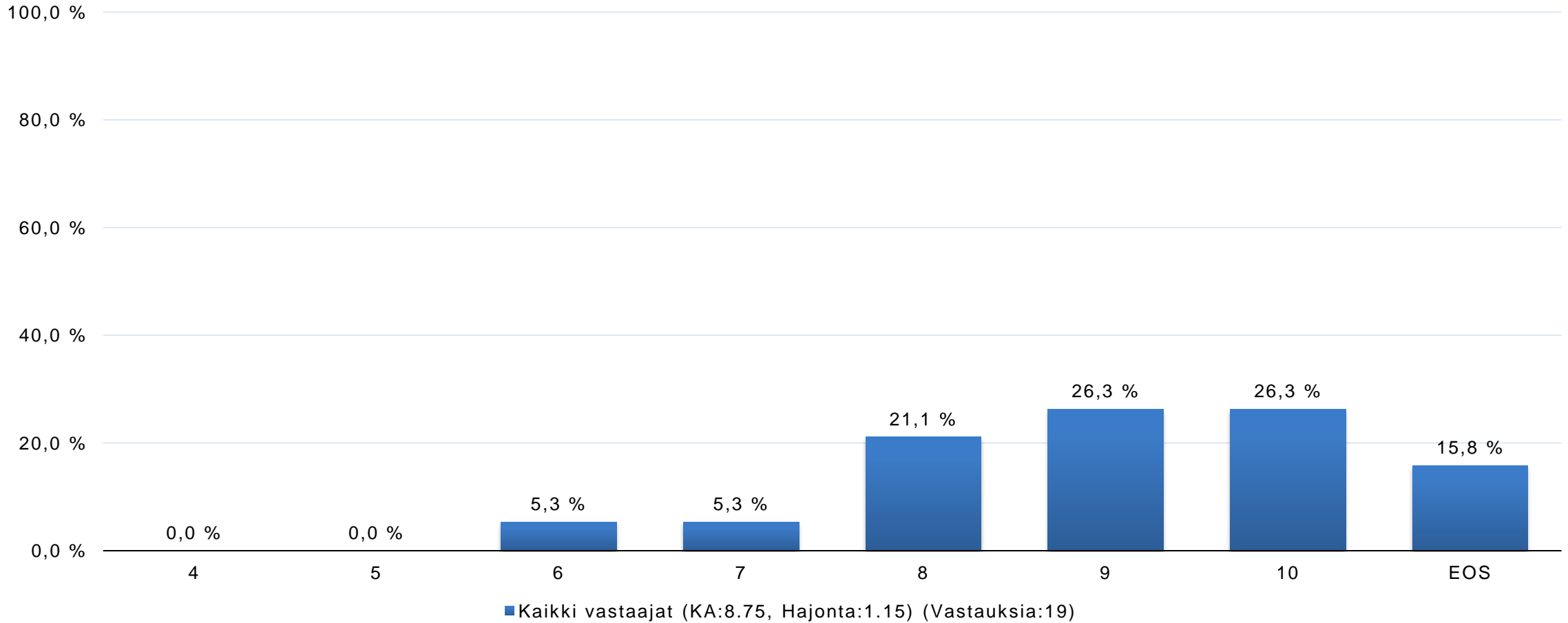


Kaukolämmön palvelun mittarit 2/2



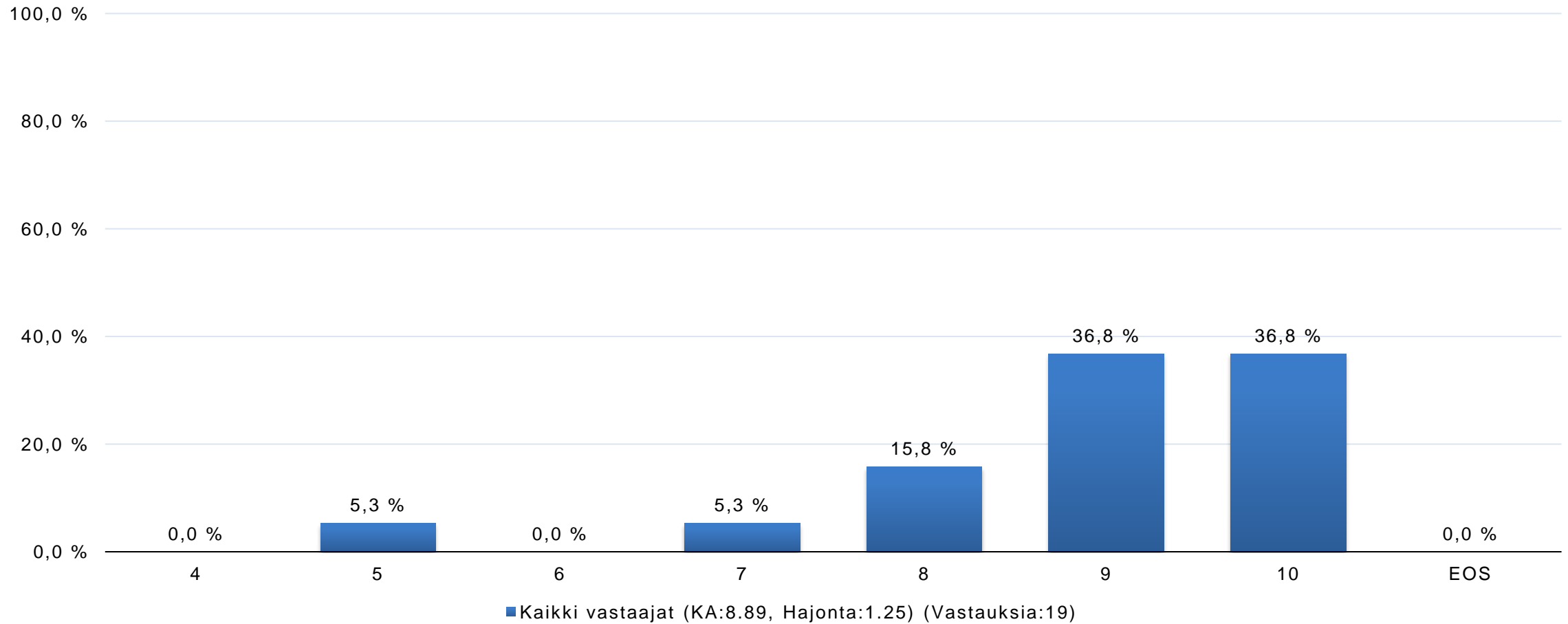
1. Kaukolämpöyhtiön asiakaspalvelu on laadukasta, ystävällistä ja asiantuntevaa

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



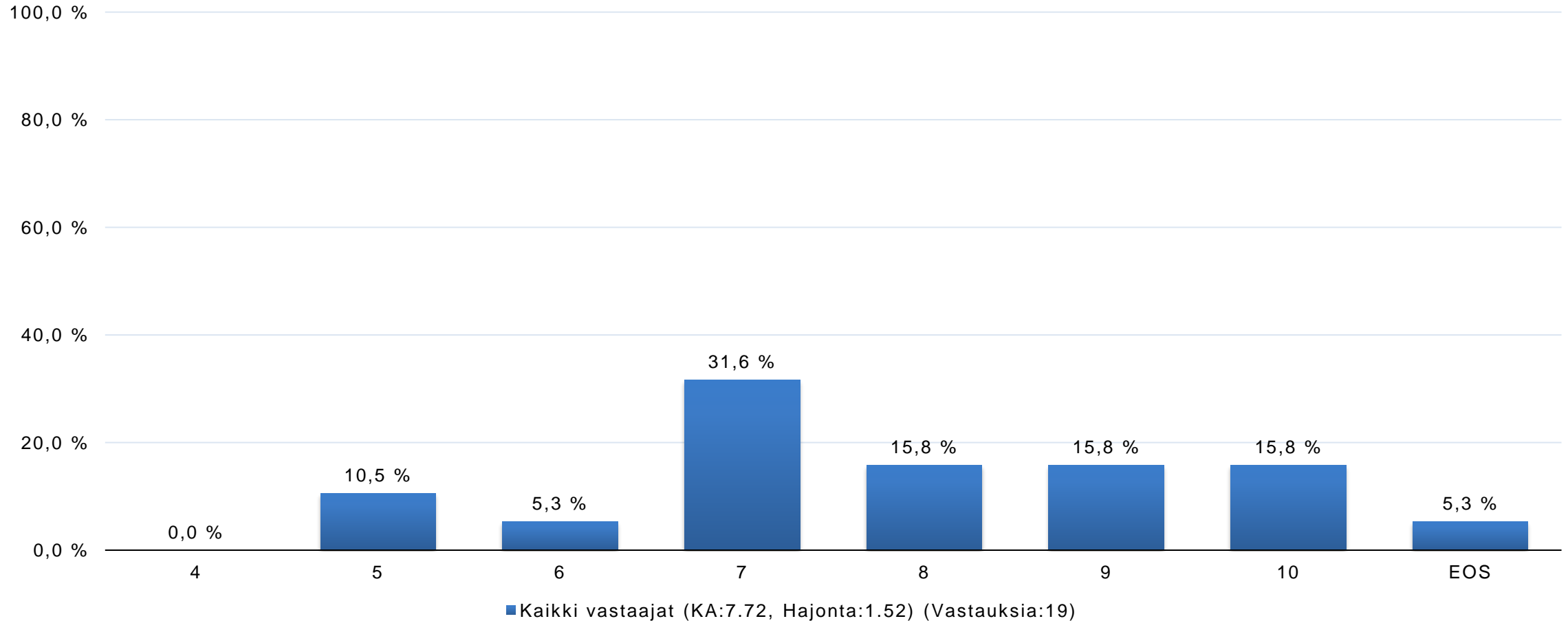
2. Kaukolämpöyhtiön toiminta on luotettavaa ja turvallista

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



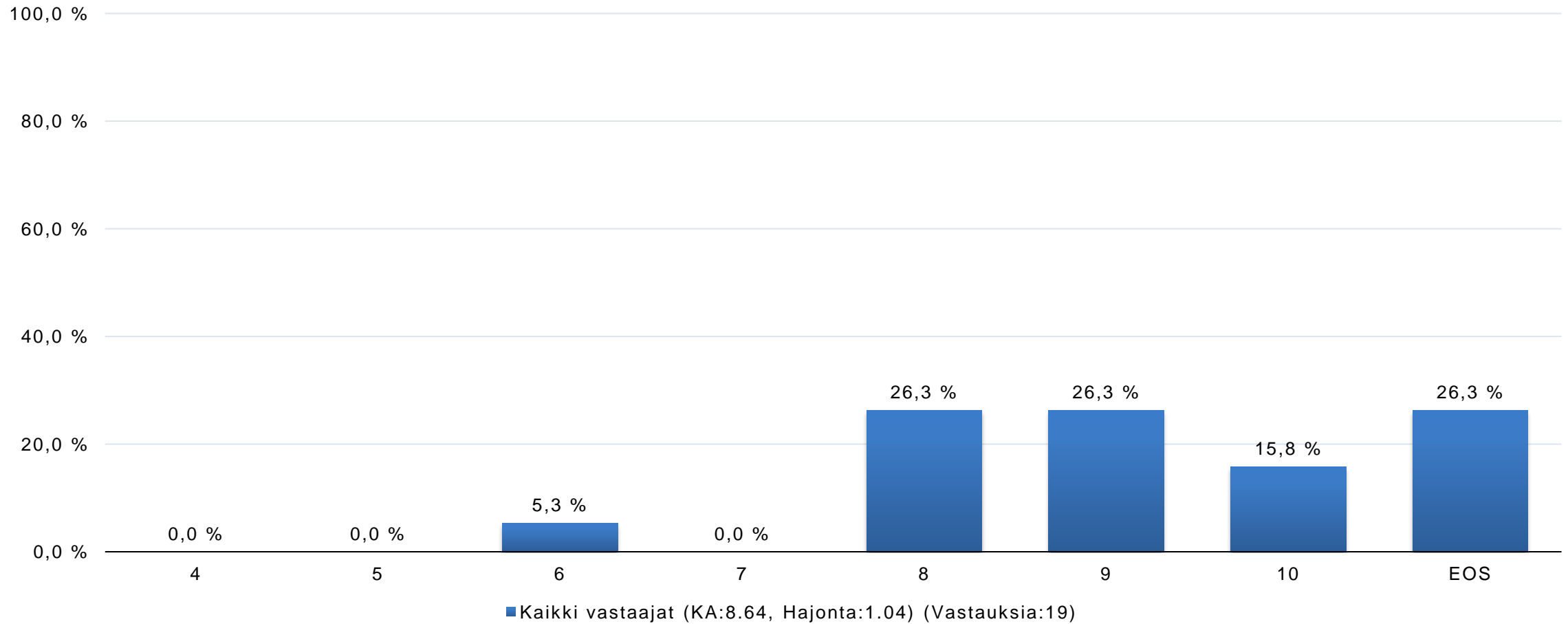
3. Kaukolämpöyhtiön tiedottaminen on selkeää ja se tavoittaa asiakkaat kattavasti

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



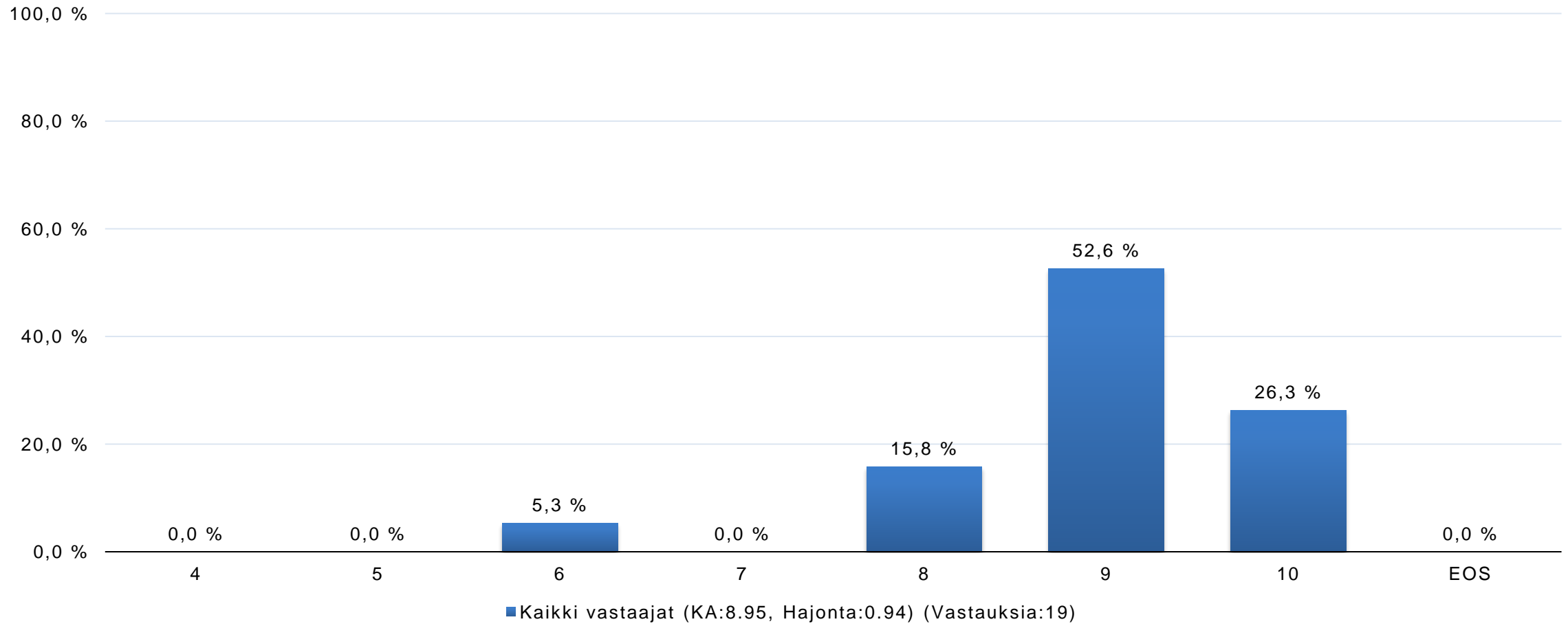
4. Kaukolämpöyhtiö vastaa asiakastiedusteluihin asiallisesti ja ripeästi

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



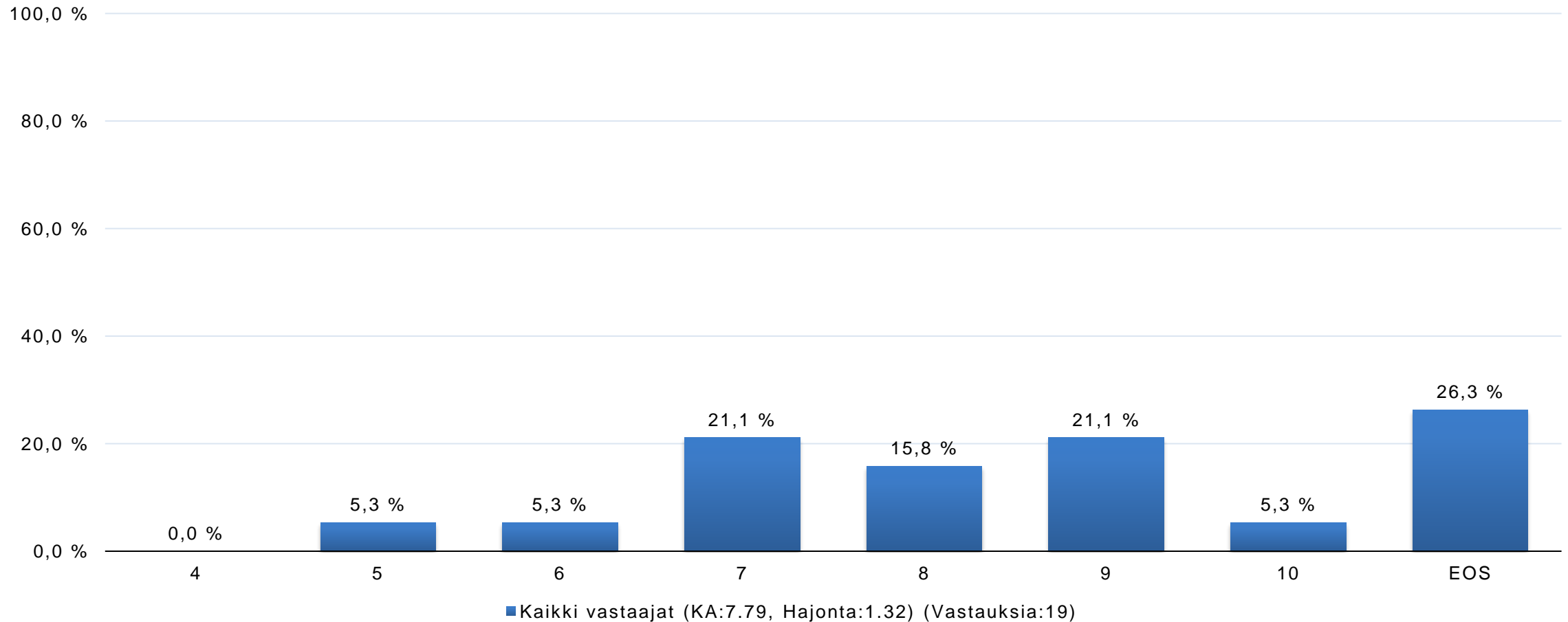
5. Kaukolämpöyhtiön laskutusikäytäntö on selkeä ja ymmärrettävä

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



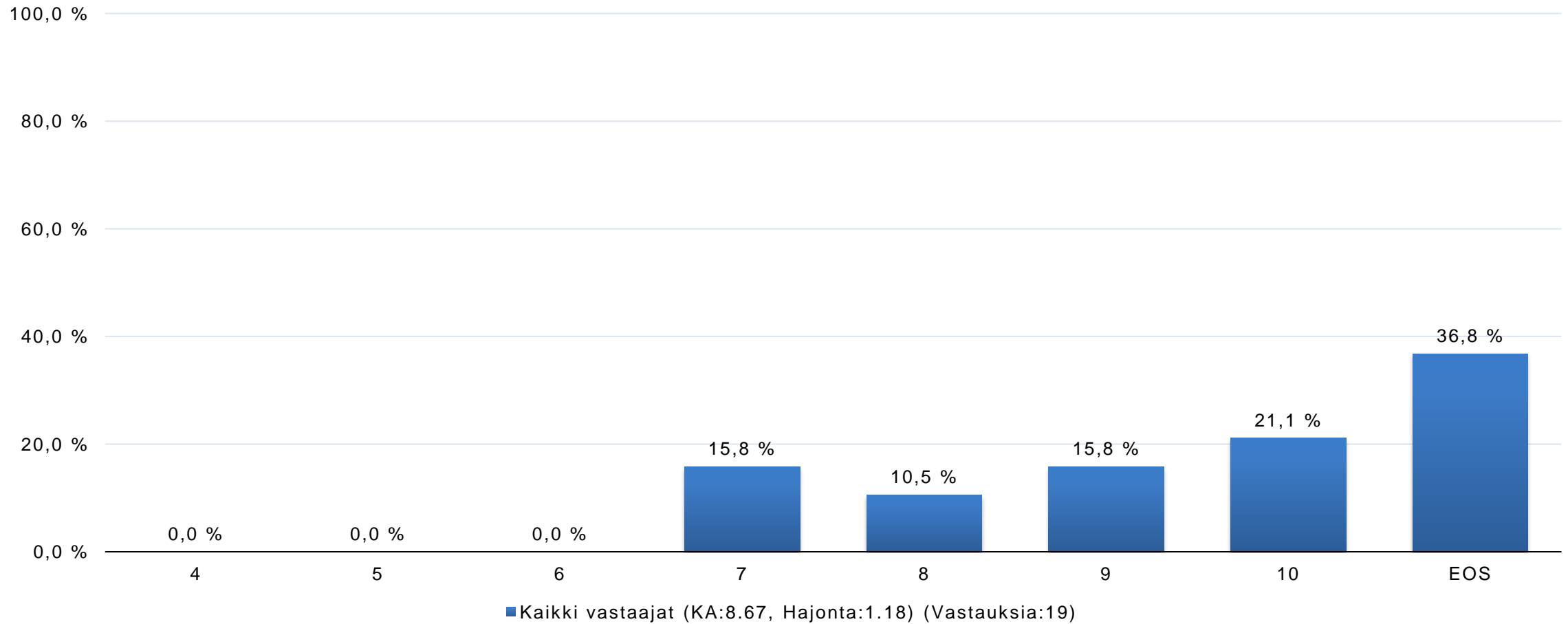
6. Kaukolämpöyhtiön internetsivuilta löytää helposti tarvitsemansa tiedon

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



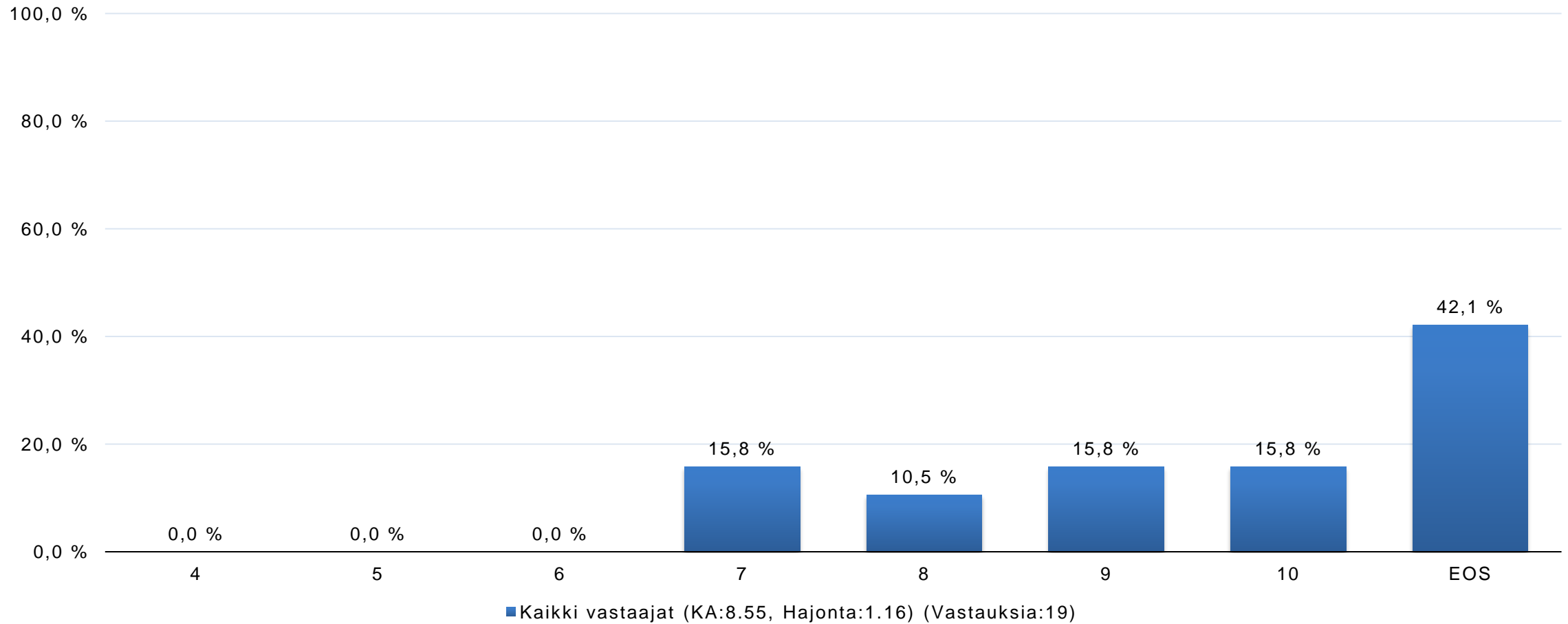
7. Kaukolämpöyhtiö toimii mielestäni ympäristövastuullisesti

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



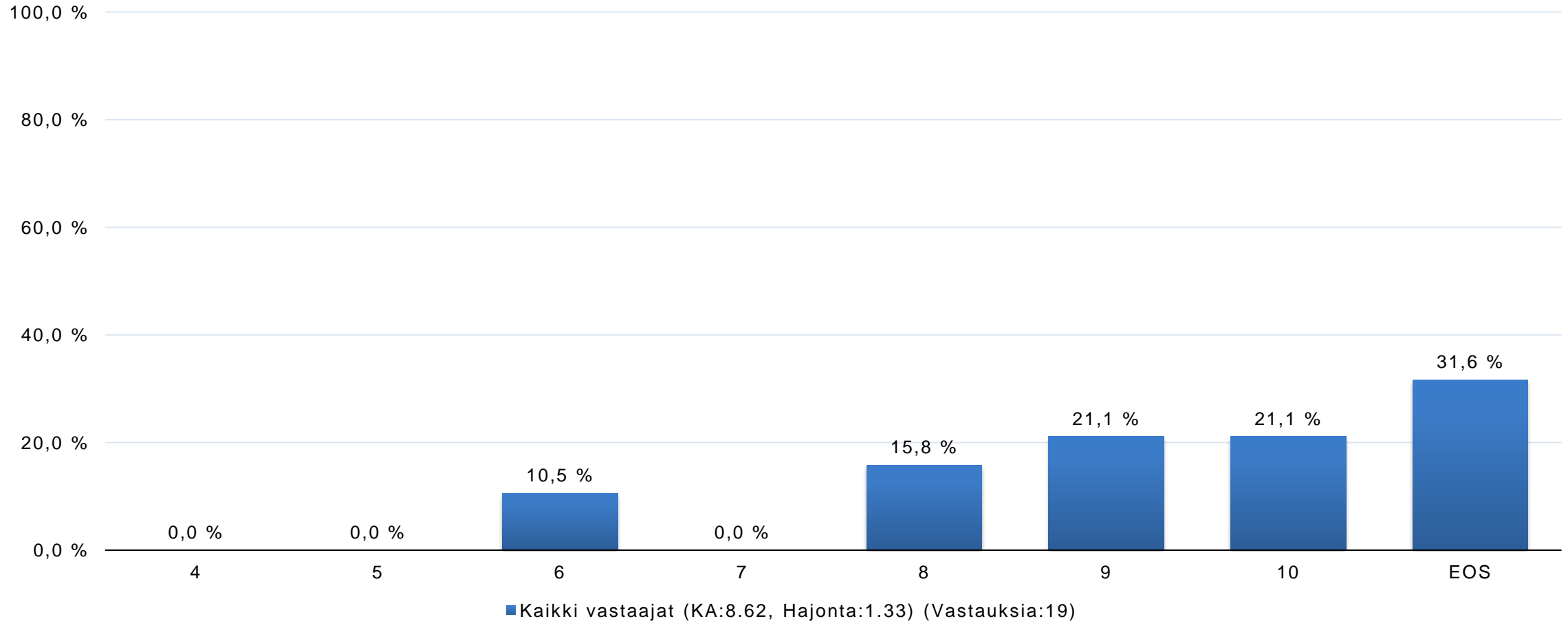
8. Kaukolämpö tuotetaan ympäristöystävällisesti

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



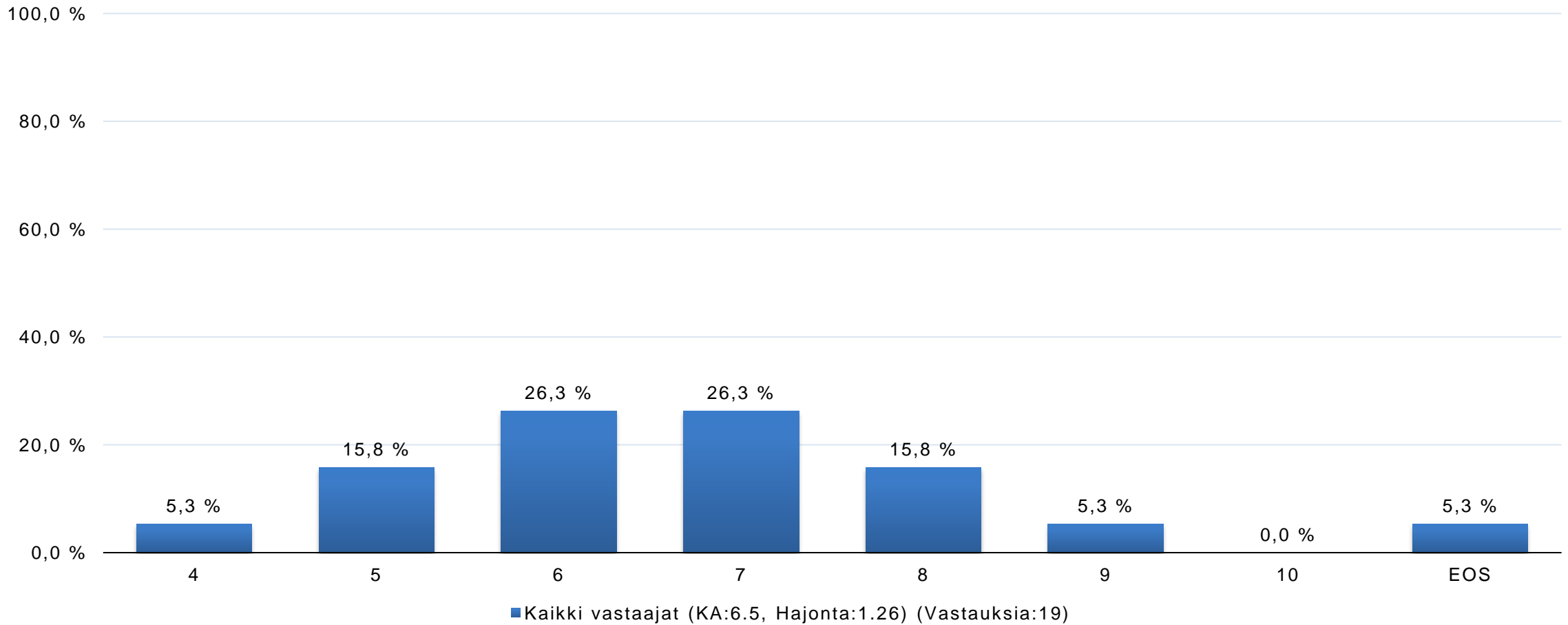
9. Tilatessani palveluja voin luottaa siihen, että tehtävä hoidetaan sopimuksen mukaan

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



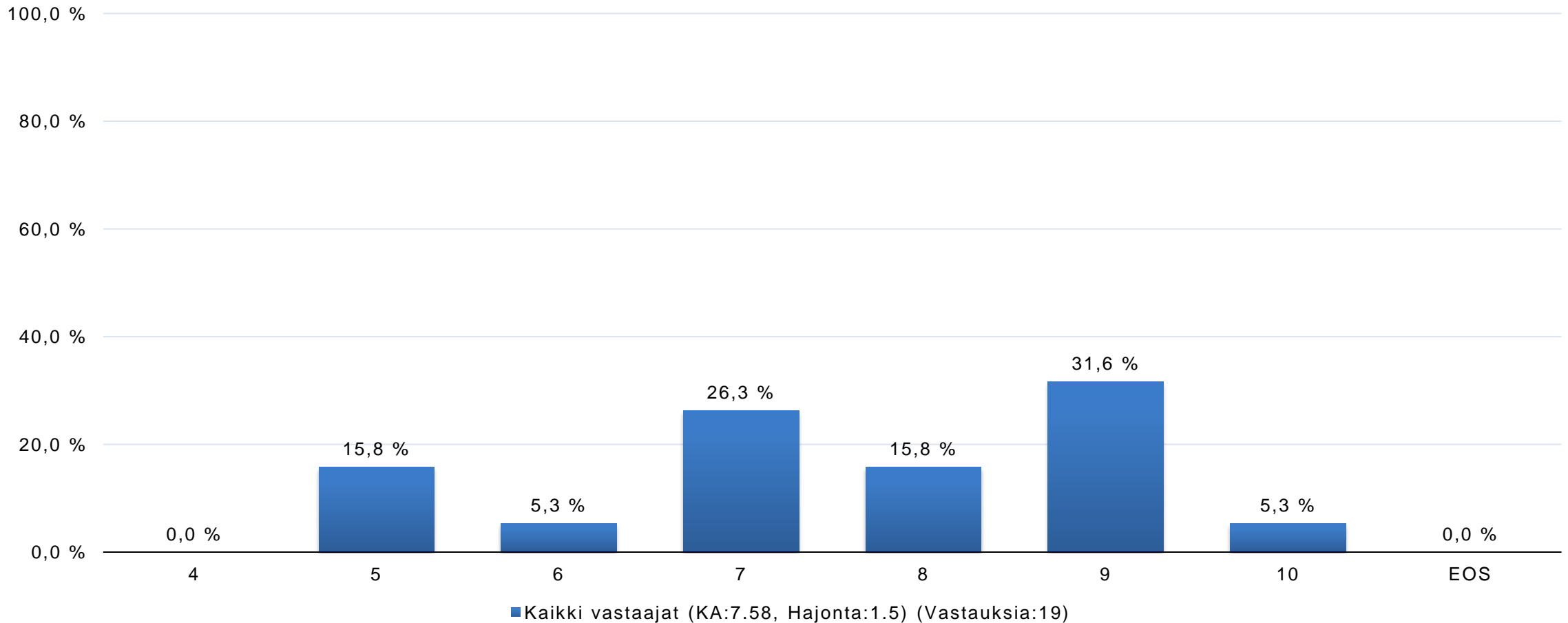
10. Kaukolämmön hinnoittelu on kohtuullista

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



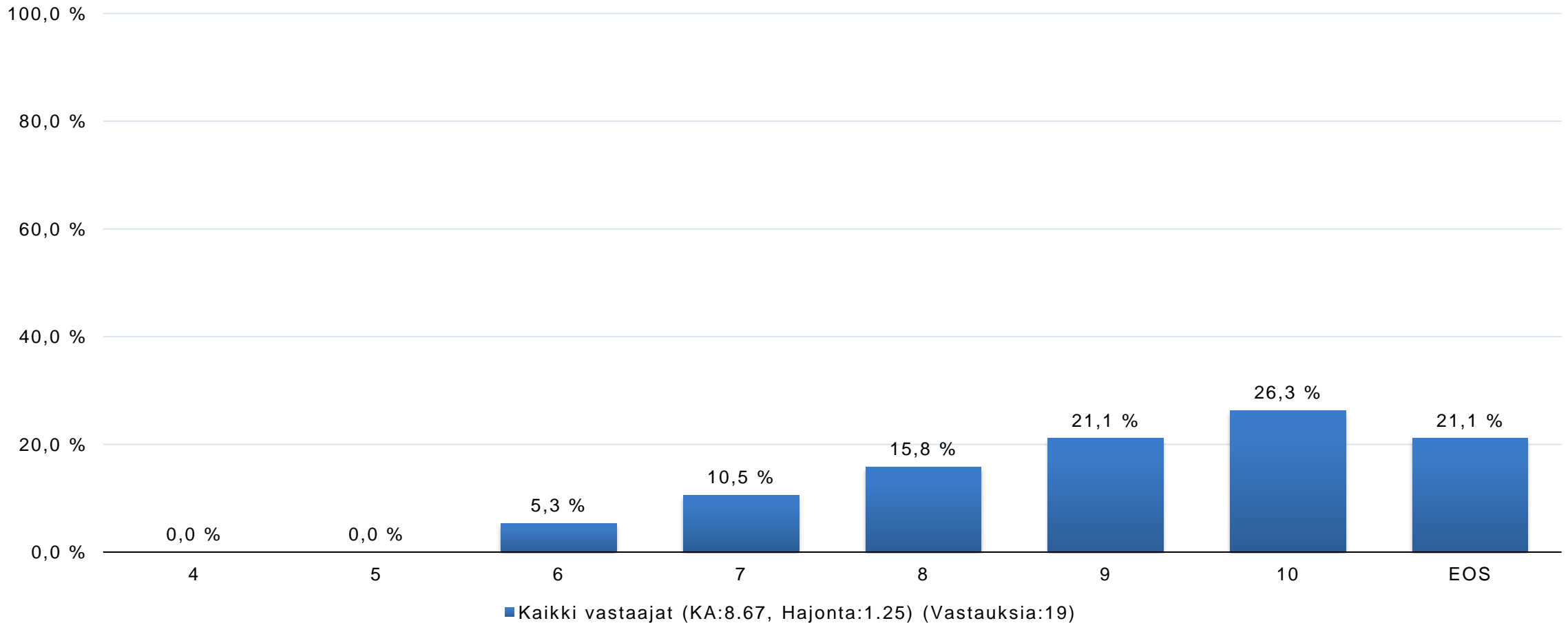
11. Kaukolämmön hinnoittelu suhteessa palvelun laatuun

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



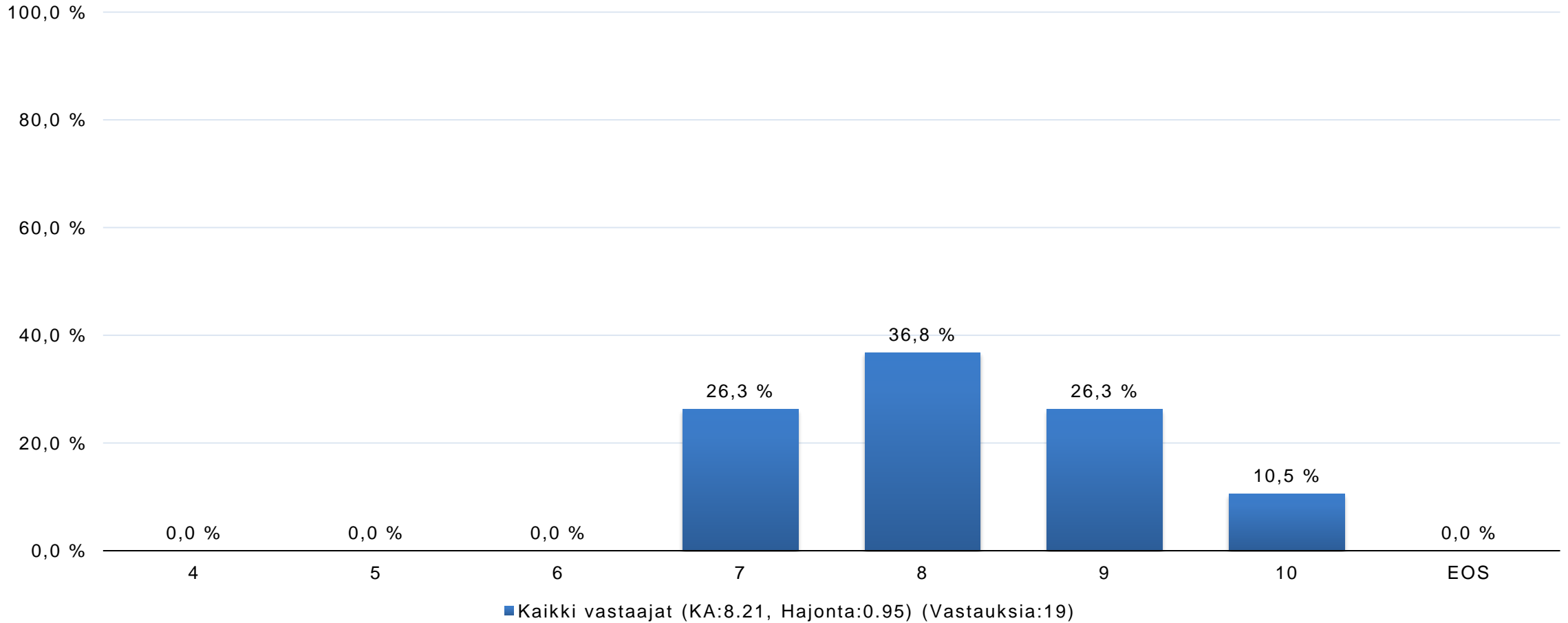
12. Kaukolämpöyhtiön vika- ja häiriötilanteet otetaan hoitoon nopeasti ja hoidetaan sujuvasti

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



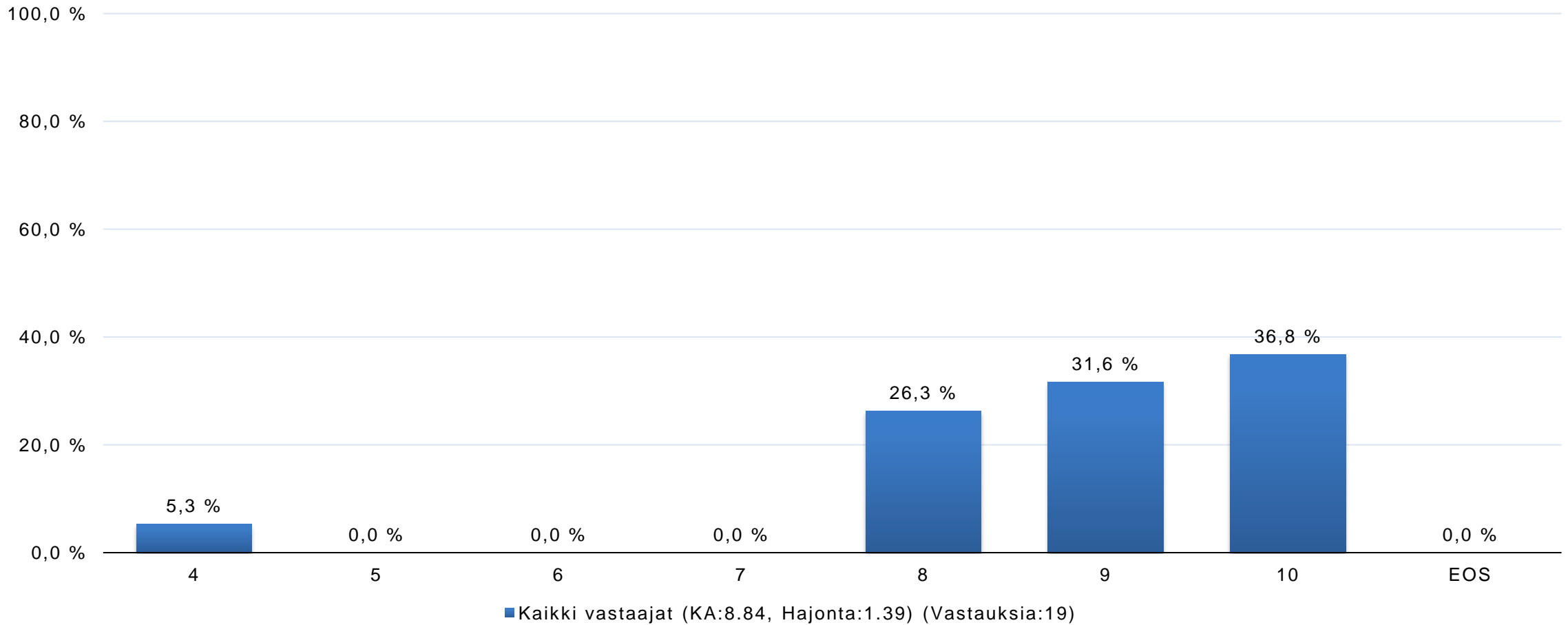
13. Kaukolämpöyhtiöllä on mielestäni myönteinen imago

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



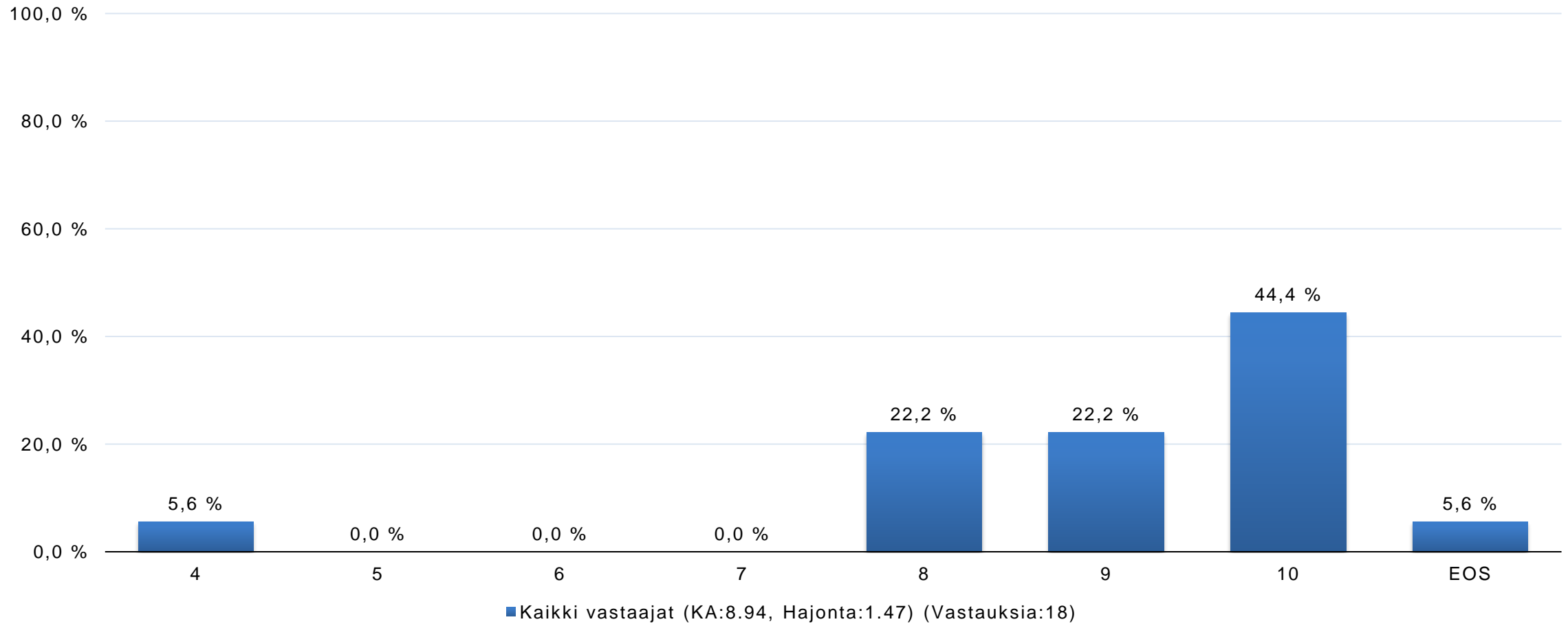
14. Kaukolämmön jakelu on toimivaa ja varmaa

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



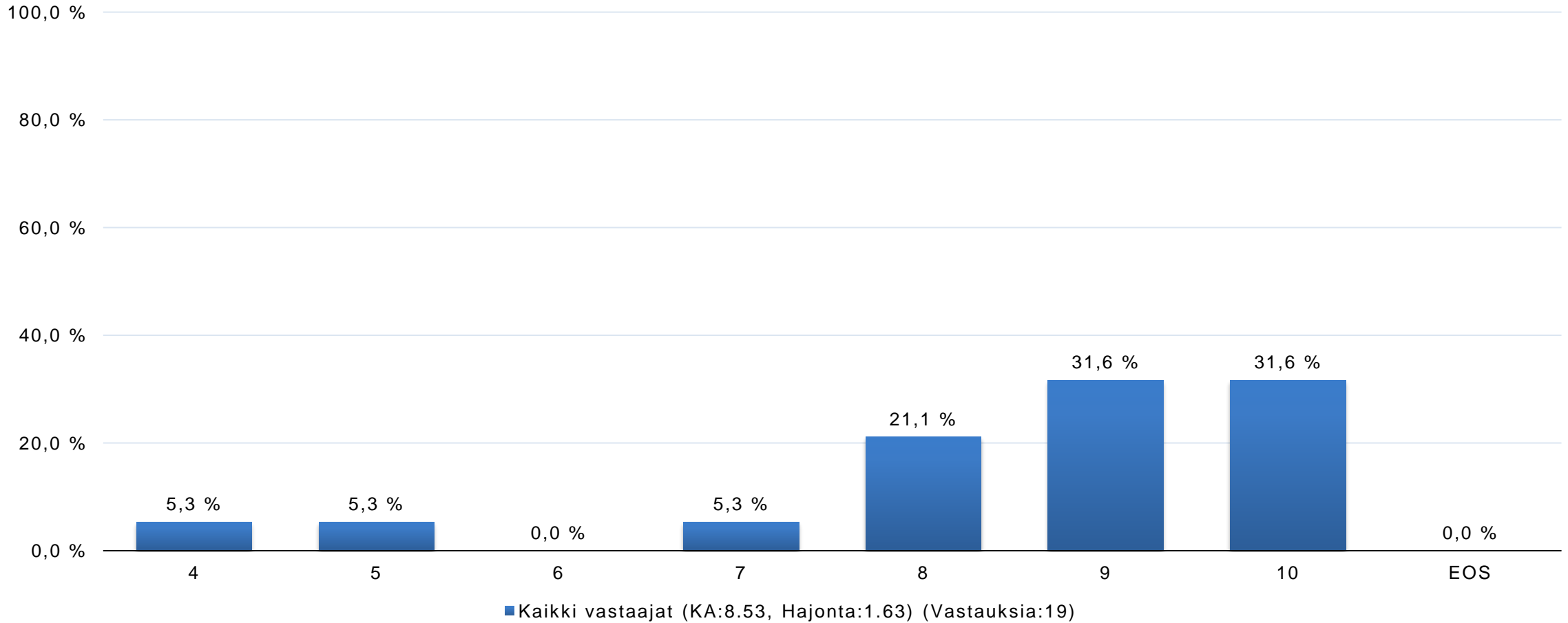
15. Kaukolämpökatkot eivät ole haitanneet arkea

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



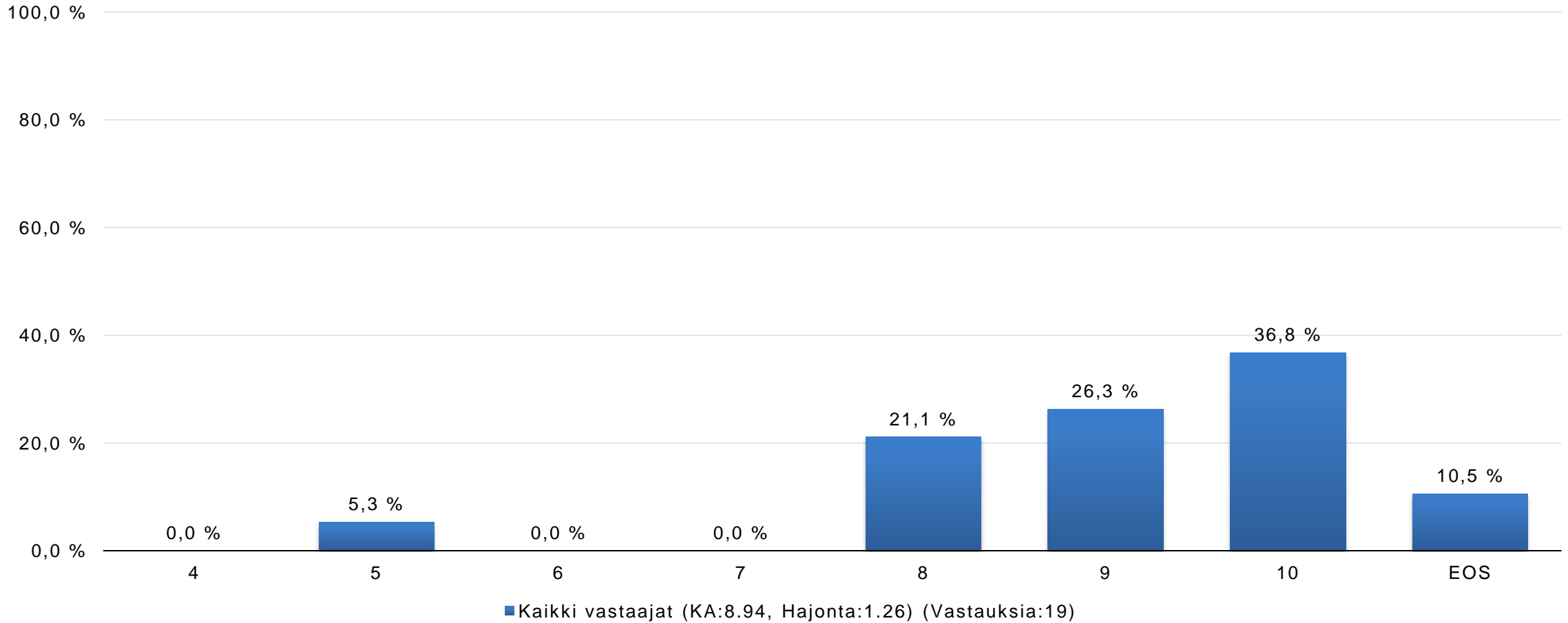
16. Olen tyytyväinen alueeni kaukolämpöön

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



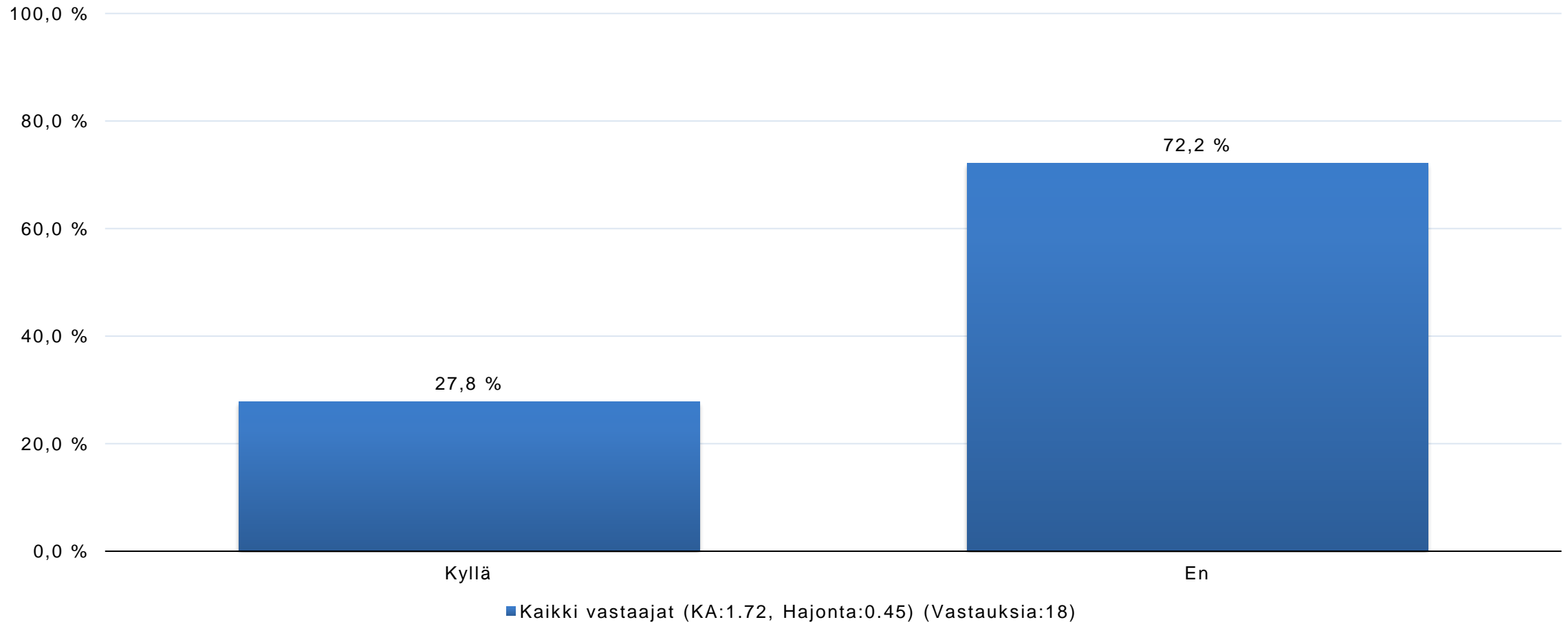
17. Olen tyytyväinen kaukolämpöyhtiön tarjoamiin palveluihin

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



Yhteystietojen rekisteröinti onlinetietojärjestelmään

Tiesittekö, että rekisteröimällä yhteystietonne kotisivujemme onlinejärjestelmään, saatte häiriötiedotteet suoraan puhelimeen/sähköpostiin?



Tiedätkö millä Mäntän kaukolämpö on tuotettu?

Tiedätkö, millä Mäntän kaukolämpö on tuotettu?

- en
- Raskaalla polttoöljyllä ja turpeella, ydinvoimalla.
- En. Linkki ei toimi kaupungin sivuilla.
- Kyllä
- Arvaus ehkä hakkeella tai/ja kivihiilellä.
- Turve ja nykyään hake (kai??)
- en tiedä
- Ei löytynyt nettisivuilta

- En
- en tiedä ja se kiinnostaisi! yritin etsiä netistä tietoa ilman menestystä.
- En
- Tiedän ja tunnen prosessin
- KYLLÄ
- Kyllä.
- En tämänhetken
- En

Kehitysideoita liittyen lämpölaitoksen palveluihin

Kehitysideoita liittyen lämpölaitoksen palveluihin

- Asiakasystävällisen palvelun petraaminen.
- Verkon luotettavuutta on parannettava
- Häiriöistä pitää ilmoittaa asukkaille mahdollisimman pian. Vesi ja kaukolämpö katkoista.
- Lämpö kulkee ja lämmitys toimii, vaivaton joten en näe ongelmia tässä tilanteessa
- Katkoista ilmoittaminen myös sähköpostiin.

Avoimet palautteet ruusuja ja risuja

Avointa palautetta toiminnasta, ruusuja ja risuja

- Sekä laskutuksen että päivystyksen kanssa asioidessani, on asiakaspalvelu ollut tylyä, enkä välttämättä ole saanut vastauksia kysymyksiin.
- Tuntuman mukaan kaukolämpö on noussut joka vuosi, melkein pä kohtuuttomasti. Toinen vahva syy miksi vaihdamme kaukolämmön maalämpöön on ympäristökysymykset.
- Nettisivut olis hyvä olla selkeämmät
- Perusmaksu kohtuuton



Kiitos!

Asiakkuuspäällikkö Samu Pellikka
Puh. 045 128 7477
samu.pellikka@servitium.fi

Kehityspäällikkö Kari Junnola
kari.junnola@servitium.fi

