

W trosce o klienta

Dziś przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne w swojej działalności zorientowane są na odbiorców usług. To właśnie klient jest w centrum zainteresowania. Liczą się jego potrzeby i akceptacja. Stan ten poddawany jest ciągłej analizie. Oczekiwania konsumentów wody w zakresie obsługi będą stale rosły.



Czy przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne sprostają tym wyzwaniom?

Obecnie firmę przyjazną klientowi postrzega się przez pryzmat poziomu obsługi, dostępności czy szerokiej oferty usług dostosowanej do jego potrzeb. Z całą pewnością można powiedzieć, iż potrzeby klienta weryfikują politykę, a co za tym idzie funkcjonowanie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

Łatwa dostępność

Aby lepiej służyć swoim klientom pracownicy Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Dąbrowie Górniczej są w pełnej dyspozycji, codziennie, przez całą dobę. Od kilku lat funkcjonuje bezpłatny numer telefonu alarmowego pogotowia wodociągowo-kanalizacyjnego 994. Numer ten zarezerwowany jest do zgłaszania awarii. Do dyspozycji klientów są również dodatkowe numery pogotowia wod. -kan., czynne przez całą dobę: 262 22 19, 262 47 74.

Zróznicowane ukształtowanie terenu miasta i duża liczba odbiorców w wielokondygnacyjnych budynkach wymusza stosowanie systemów hydroforowych. Dąbrowskie Wodociągi zamierzają zmodernizować kolejną z trzynastu eksploatowanych hydroforni – obiektów służących do podnoszenia ciśnienia zimnej wody w sieci wodociągowej na osiedlach.

– Dążąc do poprawy stanu technicznego sieci wodociągowej, a także odpowiedniej jakości usług, w hydroforni przeznaczonej do remontu przy ul. Wybickiego, planujemy zamontowanie i uruchomienie nowoczesnego zestawu pompowego z przemiennikami częstotliwości, umożliwiającego zaopatrywanie mieszkańców osiedla Cedlera w wodę o jednakowym ciśnieniu niezależnie od ilości i poboru wody – mówi Hanna Kozieł, kierownik Działu Ujęć i Sieci Wodociągowej PWiK Sp. z o. o. w Dąbrowie Górniczej.

Osobiście lub przez internet

Na firmie użyteczności publicznej, takiej jak bielska Aqua, w szczególny sposób spoczywa obowiązek zapewnienia klientom wysokiego poziomu obsługi. Aqua podjęła szereg działań wychodzących naprzeciw oczekiwaniom klientów.

Przede wszystkim w naszej siedzibie w centrum miasta zorganizowaliśmy specjalną Salę Obsługi Klienta, na terenie której następuje całościowa i kompleksowa obsługa klientów. Na sali znajdują się: Dziennik Podawczy, na którym pisma złożone przez klientów wprowadzane

są do systemów komputerowych, stanowiska służące do wydawania dokumentów np. warunków technicznych, uzgadniania dokumentacji, zawierania umów, podłączania nowych odbiorców, rozliczania klientów oraz stanowisko przyjmowania skarg i wniosków. Dodatkowo w Sali Obsługi Klienta znajdują się stanowiska kasowe, w których klienci mogą bez żadnych dodatkowych opłat regulować zobowiązania za świadczone przez Aquę usługi. W celu ułatwienia dostępu do sali klientom niepełnosprawnym i osobom z wózkami przewidziano specjalne podjazdy.

Osoby, które z różnych przyczyn nie mogą przyjść do naszego biura, mogą pobrać wszystkie formularze, wnioski itp. z naszej strony internetowej www.aqua.com.pl. Zastrzeżenia związane z funkcjonowaniem przedsiębiorstwa lub jakością świadczonych usług klienci mogą zgłaszać pod bezpłatnym numerem telefonu Pogotowia Wodociągowo-Kanalizacyjnego 994 (zgłaszanie awarii) lub na Stanowisku Przyjmowania Skarg i Wniosków pod numerem 82 80 333. Dodatkowo każdy klient może umówić się na spotkanie z przedstawicielem Dyrekcji Spółki.

Upusty cenowe

Aqua wprowadziła wiele różnych działań promocyjnych. Od 2004 roku stosujemy upusty cenowe dla klientów, którzy zwiększają ilość kupowanej wody lub ilość odprowadzanych ścieków. W trosce o najuboższych mieszkańców Podbeskidzia, którzy mają trudności finansowe, przewidzieliśmy również specjalne upusty, dzięki którym świadczone przez nas usługi stają się dla nich łatwiej dostępne.

Z myślą o naszych potencjalnych, nowych odbiorcach, Aqua podejmuje wiele kroków, które mają zachęcać mieszkańców do podłączania się do infrastruktury. Działania Aquy nie ograniczają się tylko do budowy nowej sieci, ale obejmują także zastosowanie dodatkowe ułatwień, udzielanie rabatów związanych z budową przez klienta własnego przyłącza. Bardzo często Aqua w ramach realizowanego zadania inwestycyjnego na własny koszt zleca wykonanie projektów przyłączy do nieruchomości oraz finansuje budowę sięgaczy kanalizacyjnych i wciniek wodociągowych.

Elektroniczny obieg dokumentów

Spółka Aqua S.A. nie mogłaby świadczyć swoich usług na wysokim poziomie, gdyby nie stosowane systemy informatyczne (tj. elektroniczny system obiegu dokumentów – Lotus Notes i mapa cyfrowa GIS).

Poza rutynowymi badaniami jakości dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków, Spółka na bieżąco analizuje poziom obsługi klientów. W 2004 roku osiągnęliśmy bardzo wysoki 94-proc. udział udzielonych odpowiedzi w ciągu 2 tygodni na skargi i zapytania klientów.

Spółka ma świadomość, że wymagania klientów rosną z dnia na dzień i dlatego należy się ciągle rozwijać. W najbliższym okresie planujemy zastąpienie istniejącego systemu billingowego nowoczesnym, który m.in. będzie w lepszy sposób wykorzystywał nowe możliwości związane z rozwojem internetu (np. umożliwi wprowadzanie stanu wodomierzy oraz sprawdzanie stanu rozliczeń przez internet). Wkrótce chcemy także otworzyć Telefoniczne Biuro Obsługi Klienta.

W Aquie wiemy, że zawsze jest coś do zrobienia, abyśmy mogli jeszcze lepiej służyć naszym Klientom.

Barbara Czekaj, kierownik Działu Obsługi Klienta
PWiK Sp. z o.o. w Dąbrowie Górniczej

Dostosowaliśmy pracę biura obsługi klienta do potrzeb naszych odbiorców. Wydłużone godziny pracy i obsługa klienta w soboty to duże udogodnienie dla osób pracujących. Staramy się wiele spraw załatwiać przez telefon. Podajemy szczegóły warunków podłączenia do sieci wodociągowej, przyjmujemy zgłoszenia o stanie wodomierzy, wyjaśniamy rozliczenia zużycia wody. Dbamy także o klientów niepełnosprawnych. Przebudowaliśmy wejście do budynku, likwidując bariery architektoniczne.