

Vyhodnocení dotazníku Anketa spokojenosti zákazníků společnosti Vodovody a kanalizace Kroměříž, a.s. za rok 2025

Společnost Vodovody a kanalizace Kroměříž, a.s. pravidelně zjišťuje spokojenost svých zákazníků prostřednictvím dotazníkového šetření. V roce 2025 se průzkumu zúčastnilo **celkem 62 respondentů**.

Cílem šetření bylo zjistit míru spokojenosti s poskytovanými službami, kvalitou a plynulostí dodávek pitné vody, odváděním odpadních vod, profesionalitou zaměstnanců a také preferovaný způsob komunikace se společností. Dotazník obsahoval 8 otázek, z nichž většina byla uzavřeného typu s možností výběru odpovědí. Poslední otázka byla otevřená a umožnila respondentům uvést vlastní připomínky a podněty.

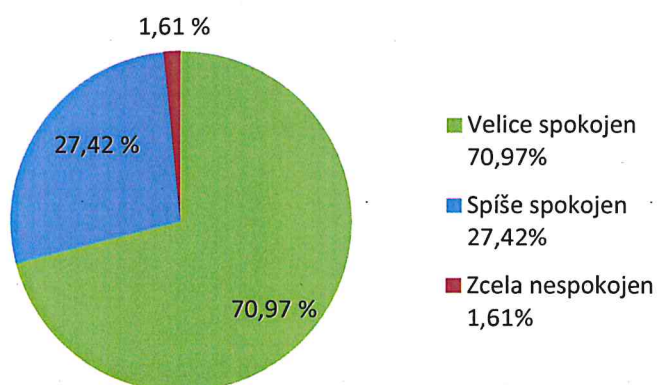
Z výsledků vyplývá, že převážná většina zákazníků je s poskytovanými službami spokojena. 70,97 % respondentů uvedlo, že jsou „velice spokojeni“, dalších 27,42 % je „spíše spokojeno“. Nespokojenost vyjádřilo pouze 1,61 % dotázaných. Celkově lze tedy hodnotit spokojenost zákazníků jako velmi vysokou.

Kvalitu pitné vody hodnotí pozitivně více než 93,54 % respondentů, kteří uvedli, že jsou velice nebo spíše spokojeni. Malé procento 6,46 % vyjádřilo nespokojenost. Výsledky potvrzují stabilně vysokou kvalitu dodávané pitné vody. Také oblast plynulosti dodávek je hodnocena velmi pozitivně – 96,77 % respondentů je spokojeno, nespokojenost se vyskytuje pouze ojediněle. Vodu z kohoutku používá k pití 87,1 % respondentů, což svědčí o důvěře zákazníků v její kvalitu. 85,49 % respondentů vyjadřuje spokojenost s odváděním odpadních vod, malá část dotázaných uvedla výhrady nebo nemohla oblast posoudit. Velmi pozitivně je hodnocena i práce zaměstnanců – 69,36 % respondentů je velice spokojeno a dalších 27,42 % spíše spokojeno, negativní hodnocení se objevuje pouze minimálně.

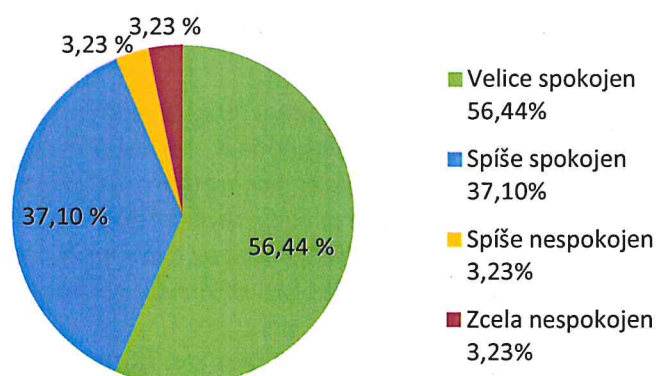
Z grafu vyplývá, že zákazníci nejčastěji preferují komunikaci prostřednictvím zákaznických center (34,10 %) a telefonického kontaktu (27,91 %). Internetové stránky a e-mail jsou využívány přibližně stejně (17,83 %). Regionální tisk je preferován jen minimálně.

Odpovědi na jednotlivé otázky jsou níže graficky znázorněny:

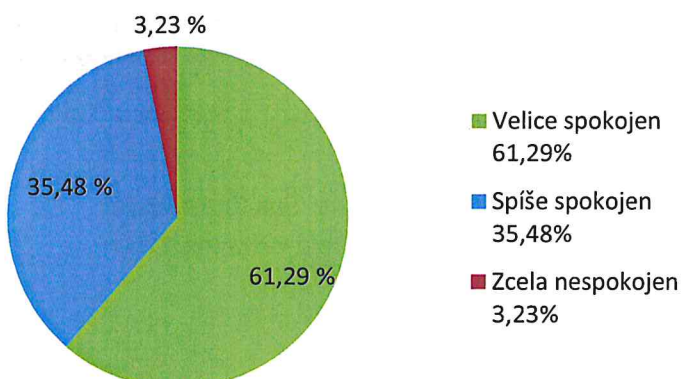
Spokojenost s poskytovanými službami



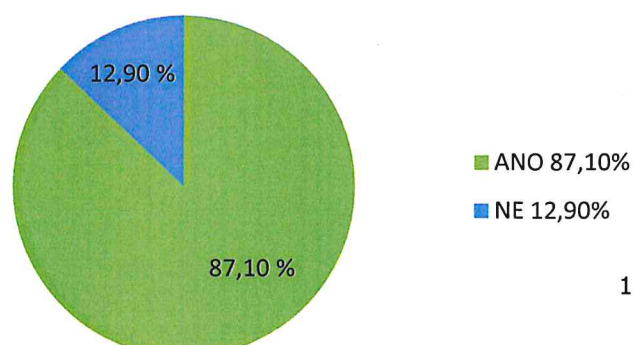
Spokojenost s kvalitou pitné vody



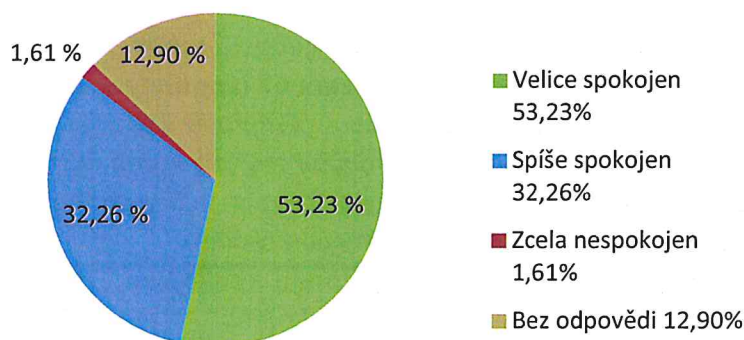
Spokojenost s plynulostí dodávek pitné vody



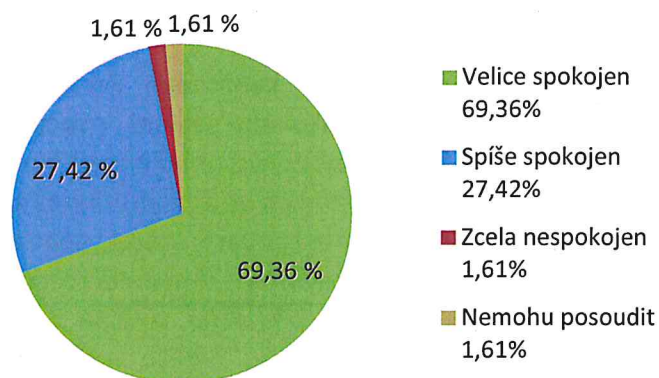
Používáte vodu k pití



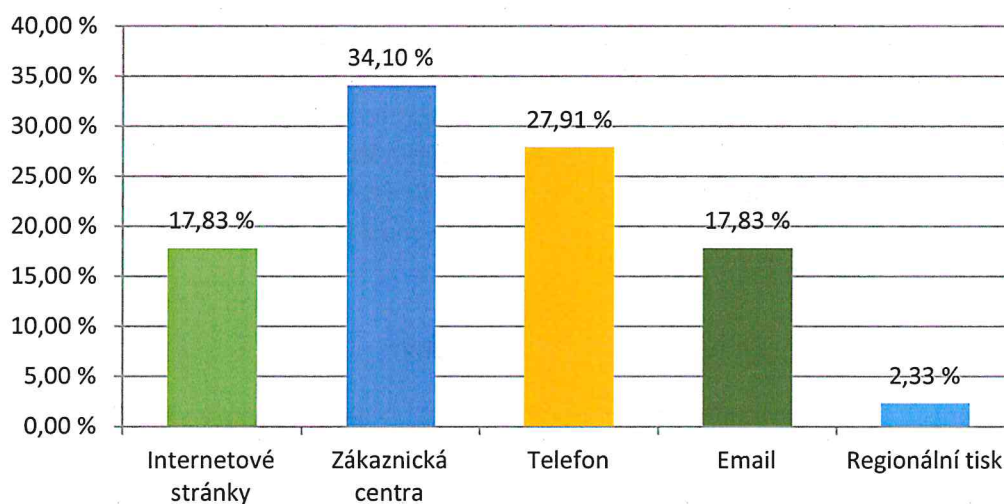
Spokojenost s plynulostí odvádění odpadní vody



Spokojenost s profesionalitou zaměstnanců



Preferovaný způsob poskytování informací



Poslední otázka je otázkou otevřenou a respondenti zde uvedli své připomínky a náměty:

- ke kvalitě vody (zejména k tvrdosti vody, vysokému obsahu chloru)
- k dodávce vody a ke konkrétním odstávkách a opravám
- nelíbí se jim, že je voda opět dražší
- požádali o rozšíření otevírací doby na ZC Holešov
- poděkovali za ochotu a vstřícnost našim zaměstnancům

Výsledky průzkumu potvrzují vysokou míru spokojenosti zákazníků ve všech sledovaných oblastech. Zároveň nám otevřené odpovědi poskytly cenné podněty pro další zlepšování našich služeb.

V Kroměříži dne 20.2.2026

Vodovody a kanalizace Kroměříž, a.s.
Kojetínská 3666/64
767 01 Kroměříž
IČ 49451871, DIČ CZ49451871



Ing. Eva Zádrapová
Obchodní manažer