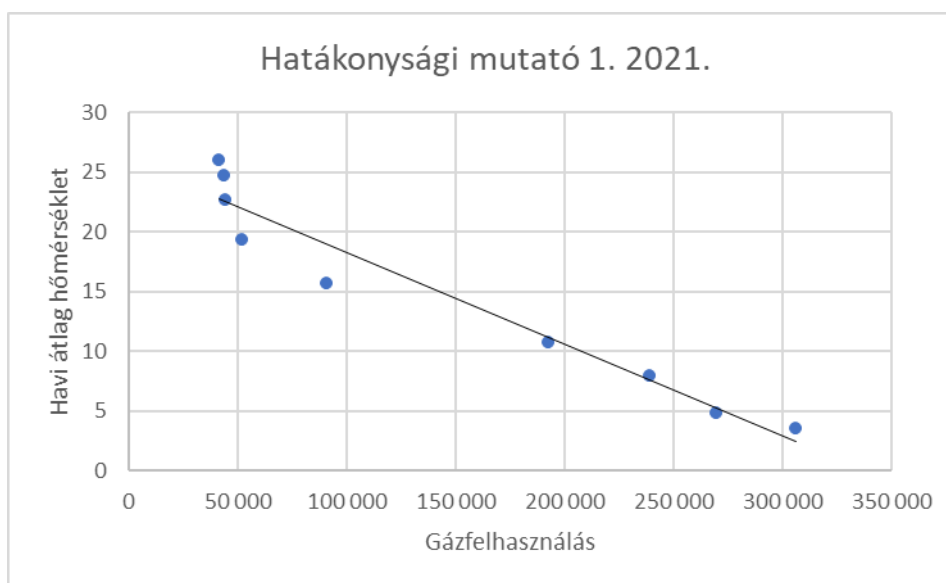


2. melléklet

Havi átlaghőmérséklet, gázfogyasztás aránya I-III. negyedév

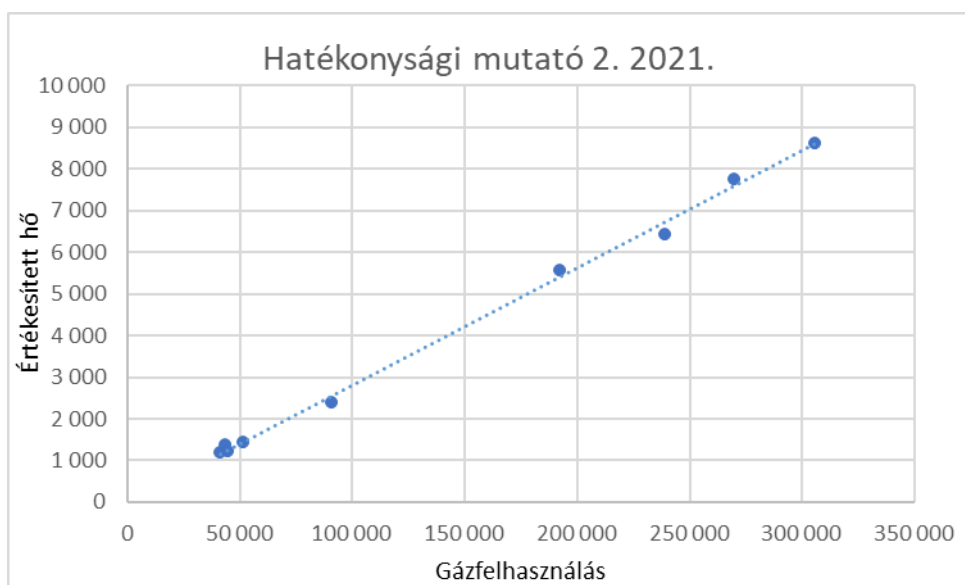
2 021	Gázfelhasználás fűtőérték szerint	Havi átlag hőmérséklet
	m3	°C
I. hó	306 093	3,54
II. hó	269 672	4,84
III. hó	239 021	8
IV. hó	192 328	10,78
V. hó	91 001	15,72
VI. hó	43 794	24,71
VII. hó	41 488	25,95
VIII. hó	44 427	22,7
IX. hó	51 792	19,37



3. melléklet

Havi gázfogyasztás, értékesített hő aránya I-III. negyedév

2021	Gázfelhasználás fűtőérték szerint	Értékesített hő
	m3	GJ
I. hó	306 093	8 619
II. hó	269 672	7 734
III. hó	239 021	6 434
IV. hó	192 328	5 570
V. hó	91 001	2 369
VI. hó	43 794	1 364
VII. hó	41 488	1 175
VIII. hó	44 427	1 198
IX. hó	51 792	1 441



4. melléklet

Évenkénti csőtörések száma, mérték szerint

	2021.02.14	Szentendre, távhővezeték, közterületi I-es ütemhez tartozó, Széchenyi tér 15. előtt aknában lévő csőtörés feltárása, elhárítása	KICSI
	2021.03.01	Széchenyi 11-12. épületnél HMV csőtörés	KICSI
ÖSSZESÍTÉS	2021. I. negyedév	KICSI 2 db	
	2021.04.05	Hamvas Béla utca 12-18. melletti részen gumikompenzátor meghibásodás	KICSI
	2021.05.16	Kálvária utca 61. számú épület előtt HMV csőtörés	KICSI
	2021.06.18	Szentendre, Kálvária utca 26. szám alatti fűtőműben a hiba keresés, plomba bontás NKI-k cseréje, javítás	KÖZEPES
ÖSSZESÍTÉS	2021. II. negyedév	KICSI 2 db	
		KÖZEPES 1 db	
	2021.07.12	Szentendre, Kálvária utca 26. szám alatti fűtőműben az I. kazán lángcső lehegesztése, nyomáspróbával	KÖZEPES
	2021.07.15	A Szentendre, Széchenyi tér 19. („C”) szám alatti épület garázsában történt csőtörés	KICSI
	2021.07.25	I-es fűtőütemhez tartozó, társasházon belüli alapvezetéken csőtörés elhárítása, külső aknában tolózárak cseréje	KICSI
	2021.08.07	II-es kazán fő vezetékének korrodált szakaszának cseréje, hegtoldatos 40-báros 133-as új karima beépítése	KICSI
ÖSSZESÍTÉS	2021. III. negyedév	KICSI 3 db	
		KÖZEPES 1 db	

Hőközpontonként hőfelhasználás

Az I. és II. negyedévhez képest változás nem történt, mivel nyári időszakra esik a III. negyedév

HŐKÖZPONTOKBAN ÉS HŐFOGADÓKNÁL MÉRT HŐFELHASZNÁLÁS	HŐKÖZPONT BETŰJELE			2021 I., II., III. negyedév (01-09)	
				fűtés hőfogyasztás	
				lakossági	nem lakossági
		Cím	Lakások száma		KK-i
I. ÜTEM	I. ÜTEM		db	GJ	GJ
	A	Széchenyi tér 29-30-31	41	647	
	B	Széchenyi tér 32-33	28	730	
	C	Széchenyi tér 19-20-21	42	425	
	D I	Széchenyi tér 16-17-18	42	455	
	D II	Széchenyi tér 13-14-15	42	463	
	E	Széchenyi tér 11-12	28	295	
	F	Széchenyi tér 8- 9-10	42	618	
II. ÜTEM	II. ÜTEM				
	G	Széchenyi tér 2- 7	78	1462	
	H	Hamvas Béla u. 11-15	33	547	
	I	Hamvas Béla u. 3-9	56	1092	
	J	Hamvas Béla u. 20-30	60	1125	
	K	Hamvas Béla u. 42-48	32	504	
	L	Hamvas Béla u. 32-40	55	550	
	M	Hamvas Béla u. 12-18	56	393	
	N	Hamvas Béla u. 2-10.	80	562	
		Óvoda (almérő)			128
		Óvoda (almérő 2) Konténer			39
	Bölcsőde (főmérő)				403

III. Ü T E M	III. ÜTEM				
	Szmolnyica s.				
	A32	Kondor Béla u. 26	23		457
		Kondor Béla u. 3.	8		107
		Kondor Béla u. 5.	8		96
		Kondor Béla u. 7.	8		117
		Kondor Béla u. 9.	8		113
		Kondor Béla u. 11.	8		126
		Kondor Béla u. 13.	8		116
		Kálvária u. 57.	8		140
		Kálvária u. 59	8		211
		Kálvária u. 61.	8		160
	A10	Kálvária u. 65.	8		102
		Kálvária u. 67.	8		99
	A2	Károly u. 24-34.	85		1 583
	B2	Károly u. 16-22.	60		441
	C2	Károly u. 2-14.	100		2033
	R (M,N,O)	Radnóti u. 1.	6		75
		Radnóti u. 1/7	1		17
		Radnóti u. 2.	7		169
		Radnóti u. 3.	9		94
		Radnóti u. 4.	9		97
		Radnóti u. 5.	9		183
		Radnóti u. 6.	9		162
		Radnóti u. 7.	9		72
		Radnóti 8./ 1	1		23
		Radnóti u. 8.	8		102
		Radnóti u. 9.	9		214
		Radnóti u. 10.	10		186
		Radnóti u. 11.	9		107
		Radnóti u. 12.	9		141
		Radnóti u. 13	9		99
		Radnóti u. 14.	9		109
		Radnóti u. 15.	9		229

	E2	Fehérvíz 2-8	60		612	
	F2	Fehérvíz utca 20-30	83		1135	
	D3	Fehérvíz utca 10-18	70		1 335	
	Barcsay Általános Iskola					1 543
	Lászlótelepi Óvoda (Forfa)					228

Panaszkezelésre, hibaelhárításra évenkénti kérdőív

**LAKOSSÁGI ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS
TÁVHŐ SZOLGÁLTATÁS SEKTOR
2021.**

Tisztelt Ügyfelünk!

A Városi Szolgáltató Nonprofit Zrt. fontosnak tartja megismerni ügyfelei, így az Ön véleményét is a távhőszolgáltatással kapcsolatban.

Kérjük, hogy az alábbi kérdőív kitöltésével segítse munkánkat!

A válaszadás anonim és önkéntes, de kitöltése nagy segítség!

Tisztelt Ügyfelünk! Kérjük, X jellel jelölje az Önre igaz állításokat, lehetőségeket!

Lakossági minta összetétele:

Háztartás létszáma?		Lakásban lévő szobák száma?	
1 fő		egy	
2 fő		másfél	
3-4 fő		egy+2 fél	
5- fő		kettő	
		kettő+fél	
		kettő+2 fél	
		min. három	

Szolgáltatás minősége

	gyenge	közepes	jó	kiváló
Távhőszolgáltatás közműveinek biztonsága				
Lakások fűtésének egyedi szabályozhatósága				
A nyújtott távhőszolgáltatás általában				
	Nem volt	Évi 1-2	többször	gyakran
Hosszabb szolgáltatási szünetek előfordulása				
Váratlan szolgáltatás szünetek előfordulása				

Hibaelhárítás

	gyenge	közepes	jó	kiváló
Hibabejelentő elérhetősége				
Tájékoztatás a hiba okáról				
Hibajavítás megbízhatósága				
Szerelő megérkezésének gyorsasága				

Fogyasztásmérés, számlázás

Számla pontossága, megbízhatósága	gyenge	közepes	jó	kiváló
Számla érthetősége	gyenge	közepes	jó	kiváló
Mért hőfogyasztással arányos számla érthetősége	gyenge	közepes	jó	kiváló

Számla pontossága, megbízhatósága mennyire fontos Önnek?	nem fontos	közepesen fontos	nagyon fontos
Mért hőfogyasztással arányos számla mennyire fontos Önnek?	nem fontos	közepesen fontos	nagyon fontos

Panasz bejelentési lehetőségek és a velük való elégedettség***Amennyiben volt panasza a szolgáltatással kapcsolatban, hova fordult?***

Ügyfélszolgálat személyesen	
Ügyfélszolgálat telefonon	
Szolgáltató szakembernél (Fűtőmű) személyesen	
Szolgáltató szakembernél (Fűtőmű) telefonon (hibabejelentő)	
Önkormányzat	
Egyéb, és pedig:	

Panaszbejelentés ügyintézése a Városi Ügyfélszolgálaton	gyenge	közepes	jó	kiváló
Ügyfélszolgálat elérhetősége telefonon keresztül	gyenge	közepes	jó	kiváló
A szolgáltató szakembernél történő hibabejelentés ügyintézése	gyenge	közepes	jó	kiváló
A levélben történő panaszbejelentés ügyintézése	gyenge	közepes	jó	Kiváló
Elektronikus formában történő panaszbejelentés (e-mail) ügyintézése	gyenge	közepes	jó	kiváló
Panasz megnyugtató kezelése	gyenge	közepes	jó	kiváló
Reagálási idő hossza	gyenge	közepes	jó	kiváló

Díjfizetési lehetőségekkel való elégedettség alakulása

	alkalmazom	néha alkalmazom	gyakran alkalmazom	mindig ezt alkalmazom
Postai csekken				
Banki átutalással				
Készpénzzel az ügyfélszolgálaton				

	igen	nem
Leolvasással, számlázással kapcsolatban volt-e panaszuk a 2020-as fűtési idényben?		
Fogyasztásméréssel kapcsolatban volt-e önnek panasza a 2020-as fűtési idényben?		
Tapasztalt-e hibát a távhőszolgáltatásban a 2020-as fűtési idényben?		

**A KITÖLTÖTT KÉRDŐÍVET LEADHATJA AZ ILLETÉKES KÖZÖS
KÉPVISELŐHŐZ, BEDOBHATJA A FŰTŐMŰ POSTALÁDÁJÁBA, VAGY
ELJUTTATHATJA POSTAI ÚTON A
VSZN ZRT. TELEPHELYÉRE (2000 Szentendre, Szabadkai utca 9.),
ILLETVE E-MAILEN IS ELKÜLDHETI A futomu@szentendre.hu CÍMRE.**

7. melléklet

Hibabejelentések száma, havonta, primer és szekunder rendszer szerint felosztva

Hónap	HIBA BEJELENTÉSEK		
2 021	Hibák száma	Fűtőmű kompetenciája	Felhasználó kompetenciája
	db	db	db
I. hó	18	11	7
II. hó	14	10	4
III. hó	8	4	4
IV. hó	8	4	4
V. hó	4	2	2
VI. hó	6	1	5
VII. hó	2	0	2
VIII. hó	4	0	4
IX. hó	4	1	3

