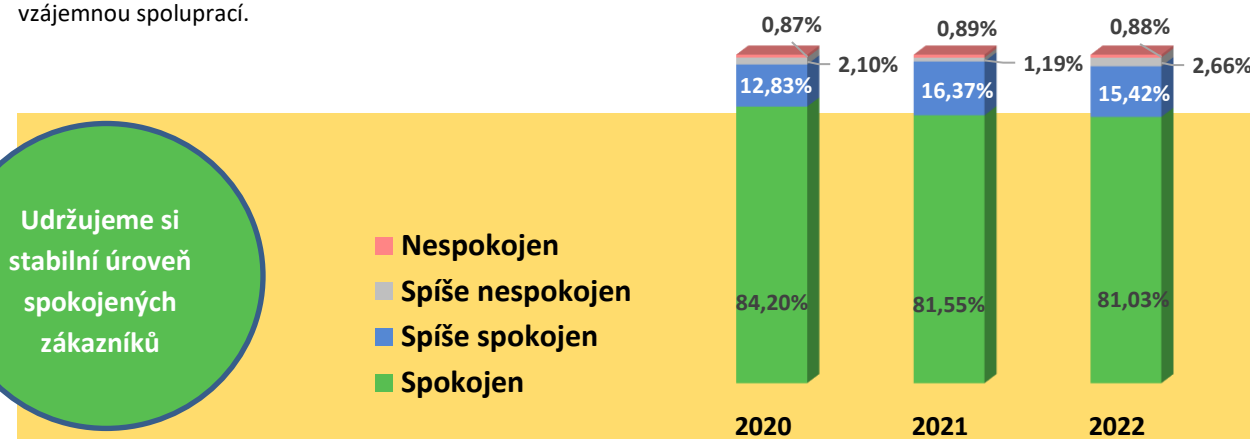




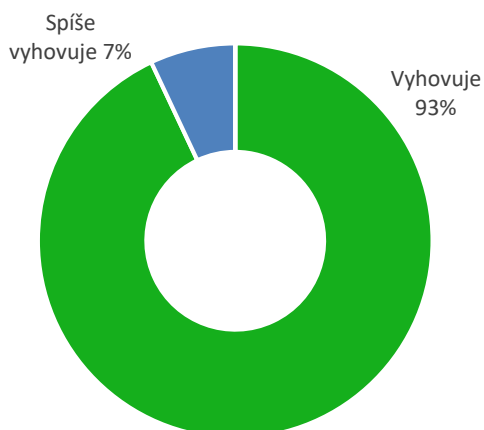
Průzkum spokojenosti

Zákazníků společnosti Teplárna Zlín s.r.o. za rok 2022

Zajímá nás názor našich zákazníků, a proto pravidelně vyhodnocujeme jejich spokojenost. Všem zákazníkům, kteří se rozhodli prostřednictvím Dotazníku vyjádřit svůj názor, chceme poděkovat za jejich ochotu poskytnout naší společnosti zpětnou vazbu. Vašich názorů a připomínek si vážíme, a použijeme je k dalšímu zkvalitnění svých produktů a služeb, a tím i ke zvýšení Vaší spokojenosti se vzájemnou spoluprací.



97%
zákazníků
oceňuje způsob
naší
komunikace



Spolehlivost dodávek energií

Být spolehlivým partnerem pro své zákazníky je naší prioritou. Vložené důvěry ze strany odběratelů si velmi vážíme a věříme, že budeme i nadále v očích smluvních partnerů považováni za společnost, na kterou se můžete v oblasti výroby a distribuce energií kdykoliv spolehnout. Aby tomu bylo tak i nadále, snažíme se o neustálé zlepšování vlastních technologií jejich postupnou inovací a modernizací.

Vztah mezi zákazníky a zaměstnanci Teplárny = důležitý prvek spokojenosti

Věříme, že nastavený způsob komunikace poskytuje zákazníkům prostor k vyjádření jejich spokojenosti, k odpovědím na důležité otázky i ke sdělení potřebných rad.

Z průzkumu vyplývá, že zákazníci oceňují zvolené způsoby komunikace spolu s rychlostí naší reakce na jejich požadavky či nedostatky. Rychlost a řešení problémů někdy závisí na technických, obchodních a jiných okolnostech, což vyžaduje více času. Velmi děkujeme našim zákazníkům za jejich trpělivost i součinnost při výskytu těchto ojedinělých situací.



Náš cíl: přehledná a srozumitelná (písemná) komunikace

Usilujeme o to, aby námi vytvářené dokumenty byly pro naše zákazníky přehledné a srozumitelné. Navrženými podněty od odběratelů se zabýváme a pokud tomu nebrání technické ani právní důvody, rádi je zavedeme do praxe. V případě smluv a vyúčtování dodávek elektřiny, zemního plynu a tepelné energie určují jejich obsahové náležitosti obecně závazné právní předpisy, od kterých se nemůžeme odchýlit. S porozuměním údajů uváděných v našich dokumentech jsme samozřejmě vždy připraveni našim zákazníkům pomoci.