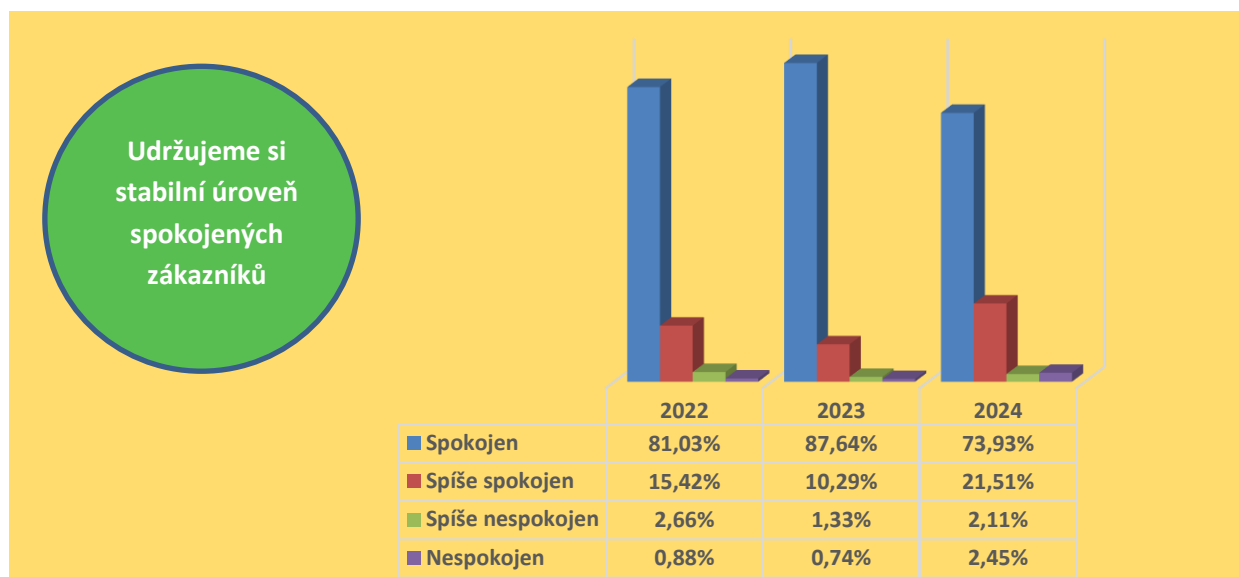




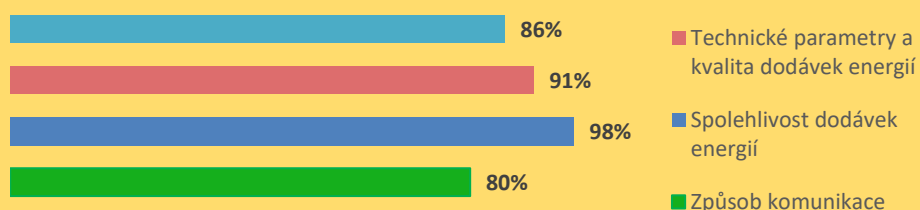
Hodnocení spokojenosti zákazníků

za rok 2024

Společnost Teplárna Zlín s.r.o. usiluje o to, aby nabízela zákazníkům co nejlepší služby. Naším cílem je vaše spokojenost a té nedosáhneme bez znalosti vašich názorů, potřeb a požadavků. Děkujeme za vaši ochotu i čas, který jste vyplnění dotazníku věnovali. Vašich názorů a připomínek si vážíme a použijeme je k dalšímu zkvalitnění nabízených produktů a služeb.



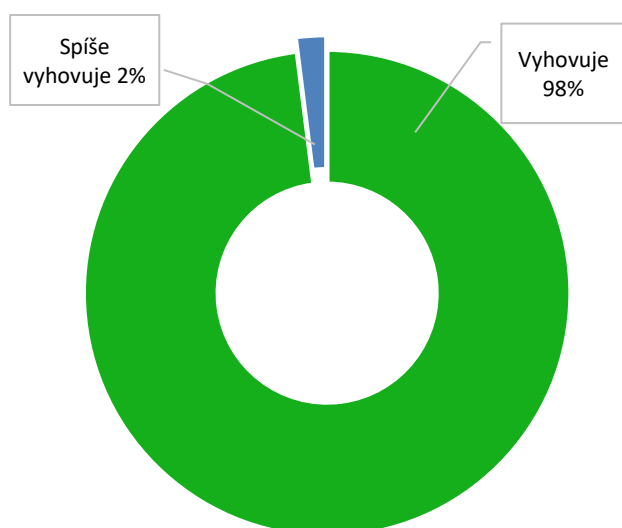
Silné stránky společnosti



98 %
našich zákazníků
považuje teplárnu
za spolehlivého
dodavatele tepla

Chceme být stabilním a žádaným zaměstnavatelem i respektovanou společností, která podporuje region, kde podniká.

Spolehlivost a kvalita dodávek energií



V očích smluvních partnerů a potencionálních odběratelů jsme považováni za společnost na kterou se mohou v oblasti výroby a distribuce energií kdykoliv spolehnout. Abychom udrželi technické parametry a kvalitu dodávek na vysoké úrovni i nadále, investujeme do zlepšování vlastních technologií, inovací a moderního vybavení. Být spolehlivým partnerem se zárukou poskytování kvalitních služeb pro své zákazníky je naší prioritou.



Být spolehlivým
partnerem se zárukou
poskytování kvalitních
služeb pro své
zákazníky je naší
prioritou.

Způsob komunikace a odborná úroveň pracovníků

Věříme, že nastavený způsob komunikace poskytuje zákazníkům prostor k odpovědím na důležité otázky i vyjádření jejich názorů.

Z průzkumu vyplývá, že zákazníci oceňují zvolené způsoby komunikace ze strany naší společnosti a odbornou úroveň pracovníků. 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.



Cena tepla

Vnímání ceny tepla a spokojenost s ní je v porovnání s předchozími roky více citlivá. I když nedošlo k výrazným změnám, zaznamenala spokojenost s ní mírný pokles. Kvůli růstu cen paliv a emisních povolenek, které tvoří již více než polovinu výrobních nákladů na teplo, navýšila teplárna pro rok 2024 ceny tepelné energie. Důvodem je i očekávaný další růst všech nákladů vznikajících při výrobě a rozvodu tepelné energie a vedle toho významný pokles dodávaného množství tepelné energie. Vyšší růst ceny tepla je rovněž spojený s dodávkou tepelné energie z méně efektivních parních sítí, kterým aktuálně věnujeme maximální úsilí.

I přes tuto skutečnost bude Teplárna Zlín nadále plnit svůj dlouhodobý závazek v poskytování kvalitního, stabilního, ekologicky i ekonomicky udržitelného tepla a bude vyvíjet úsilí pro snižování nákladů na teplo a udržení Vaší spokojenosti.



Poskytujeme svým zákazníkům kvalitní, stabilní a ekologicky i ekonomicky udržitelné teplo.