

MEISZTERICS ENIKŐ

# Fogyasztói véleménykutatás a FŐTÁV Rt. lakossági szolgáltatásairól

A legnagyobb magyar távhőszolgáltató cég a Budapesti Távhőszolgáltató Részvénytársaság, röviden FŐTÁV Rt. – a volt Fővárosi Távfűtő Művek, mely az átalakulás során 100%-ban a Fővárosi Önkormányzat tulajdonába került – több mint 240 000 budapesti lakás fűtését, s több mint 227 000 melegvízellátását biztosítja. Ezzel a hazai távfűtésből 37, a melegvíz-szolgáltatásból 38 %-os részt mondhat magáénak, a fővárosi lakások 29,7 %-át fűti, illetve 28 %-ának ad melegvizet, emellett 522 üzemi s 517 egyéb (közületi) fogyasztót is kiszolgál.

A cégnek nemcsak neve és társasági formája, hanem a szemléletmódja is jelentősen változott a piaci kihívások hatására, munkájukban a marketing szemlélet, a marketing tevékenység szerepe egyre nagyobb.

Mivel a lakossági távhőszolgáltatás jelentős részt képvisel a FŐTÁV Rt. tevékenységéből, a társaság e fogyasztói kör véleményének, attitűdjének megismerésére egy olyan fogyasztói véleménykutatást kívánt elvégeztetni, amely a cég vezetése és a tulajdonos Fővárosi Önkormányzat számára

- egyrészt objektív képet ad a jelenlegi helyzetről,
- másrészt megteremti a bázisát egy, a lakossági vélemények alakulását a következő években nyomonkövető ún. lakossági monitoring rendszernek.

A vizsgálat elvégzésével a MARKETING CENTRUM-Országos Piackutató Intézetet bízta meg.

A felmérést 1000 elemszámú mintában, face-to-face, azaz személyes megkérdezés formájában, strukturált kérdőív segítségével végeztük a távhőszolgáltatásba bekapcsolt fővárosi lakásokban, az egyes hőszolgáltatási körzetekben az ellátott háztartások száma szerint súlyozva.

Az információgyűjtés alapegységei a háztartások voltak, a háztartások képviselőiben egy-egy a háztartáshoz tartozó felnőtt (minimum 18 éves) véleményét rögzítettük.

A mintát a következő paraméterek jellemzik:

minta mérete	1000
p/q aránya (%)	50/50
megbízhatóság	95,5
pontosság (hibahatár) (%)	3,2

A számításoknál konstansként tekintettük:

- a legkedvezőtlenebb (a legnagyobb hibával járó) ismérvelosztást (1:2/1:2),
- és a meglehetősen szigorú, bár a közvélemény-kutatásban gyakran alkalmazott valószínűségi szintet (0.955).

Kutatásunk fő területei

- a lakosság fogyasztási szokásai;

**A piaci viszonyok a közműszolgáltatás szférájában is fokozatosan gyökeret eresztenek, a korábban háttérbe szorult kiszolgálói szerepkörnek kell tevékenységük során dominálnia ahhoz, hogy a fogyasztók jóindulatát e cégek kiérdemeljék. Ennek megfelelően a szolgáltatóvállalatok – a nemzetközi és most már a hazai gyakorlatban is egyre szélesebb körben elterjedő példát követve – hatványozott figyelmet kívánnak fordítani a fogyasztói, felhasználói kör véleményének, attitűdjének rendszeres és közvetlen megismerésére.**

**Az így szerzett információk egyrészt visszacsatoló, ellenőrző funkciót töltenek be, másrészt lehetővé teszik, hogy a cég jövőbeni szolgáltató tevékenysége megalapozott, a fogyasztói igényekhez optimálisan illeszkedő legyen.**

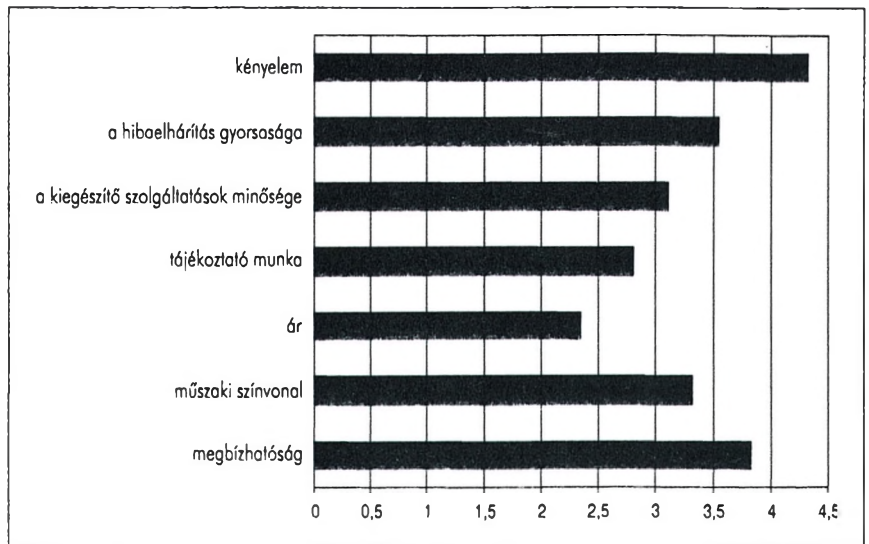
- a FŐTÁV Rt. imázsa;
- a díjfizetési módokkal, a különböző új konstrukciókkal kapcsolatos vélemények voltak.

## Fogyasztási szokások

A megkérdezés során felkeresett fogyasztók szinte mindegyike a FŐTÁV Rt. mindkét szolgáltatását – távhő- és melegvíz-szolgáltatást – igénybe veszi. Ezek kedvező tulajdonságait felismerték és elismerik, elsősorban a nyújtott kényelmet emelve ki ezek közül, de ide sorolják

- e szolgáltatások tiszta, higiénikus voltát,
- a lakás állandó és egyenletes hőmérsékletét fűtési szezonban,
- a biztonságot,
- a viszonylagos olcsóságot (egyéb megoldásokhoz képest),
- azt az időmegtakarítást, amely részben abból ered, hogy effektíve nem kell fűteni, részben pedig abból, hogy így fűtőanyagot sem kell beszerezni,
- a szolgáltatások folyamatosságát,
- a korlátlan mennyiséget (első sorban a melegvíz esetében).  
Emellett látják hátrányait is, ezek
- egy részét maga a lakó tudná megoldani (pl. túl száraz lesz a levegő a távfűtéstől),
- egy másik részén a FŐTÁV Rt. sem tud változtatni (pl. drágának találják a szolgáltatást),
- de vannak köztük olyanok, amelyekben a lakosság tud változtatni, és változtatnia is kell a hatékony működés érdekében (pl. a fűtés intenzitása jobban alkalmazkodjon a külső hőmérsékletéhez).

A szolgáltatás megítélését helyenként téves információk, ismeretek is befolyásolják. Többen elégedetlenek amiatt, hogy a FŐTÁV Rt. nem végzi el a fogyasztói berendezések (radiátorok, csövek) karbantartását. Nem tudják, hogy ezek nem a szolgáltató cég, hanem a lakás gazdájának tulajdonában vannak, s ebből eredően a társaságnak karbantartói felelőssége nincs,



1. ábra. A FŐTÁV Rt. lakossági szolgáltatásainak értékelése (max. ért. = 5)

csak akkor, ha vele erre külön szerződést kötnek.

Ugyanakkor a fűtési szezon kezdő és befejező időpontjáról viszont szinte teljes körben tájékozottak és helyes információkkal rendelkeznek a lakók.

A lakáshőmérséklet optimális értékének a megkérdezettek harmada a 22 °C-ot tartja, de a minimum 24 °C-os meleget kedvelők tábora közel ugyanekkora. Ez az érték az indokoltnál magasabbnak tűnik – elfogadottan 20 °C az, amit az ember normális komfortérzése megkövetel.

A felkeresett otthonok felében ilyen elvárások mellett is elégedettek a lakás hőmérsékletével, sőt egy kisebb csoportnak kifejezetten melege van.

A szellőztetési szokások ennek megfelelően alakulnak, azaz a megkérdezettek közel fele – a hőmérséklettel elégedetlen fele – ritkábban szellőztet a fűtési szezonban, mint azon kívül, ugyanakkor kiegészítő fűtést meglehetősen kevesen – legalább is a nem elégedettek számára – használnak a távfűtés mellett. Ők elsősorban a fűtési szezon kiemelkedően hideg napjain, illetve a szezonon kívüli, de hideg időszakokban.

## A FŐTÁV Rt. imázsa

A cég társasági formája, neve, s ezzel párhuzamosan emblémája – az arculati rendszer korszerűsítésének részeként – rövid idővel felmérésünket megelőző-

en változott, így érthető, hogy csak a megkérdezettek kisebb részének volt róla tudomása. A társaság neve még mindig inkább a korábban használt formában – a Fővárosi Távfűtő Művek, ami a rövid név alapja is – van a köztudatban.

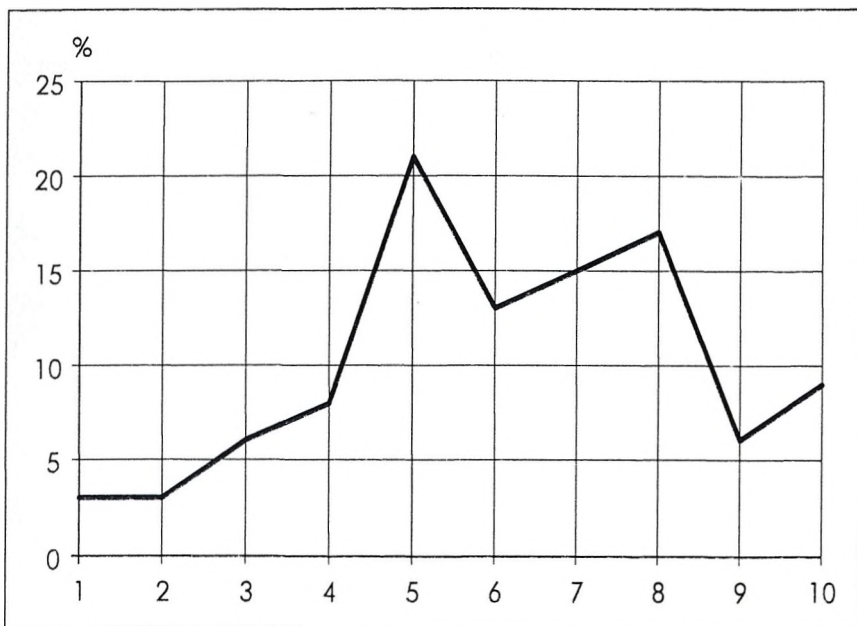
A hangsúlyt – az adott helyzetben – nem ezekre a tényezőkre, hanem a társaság tevékenységének értékelésére fektettük.

A lakossági szolgáltatásokat (távfűtés, melegvíz) a megkérdezettek – az iskolai 5-ös skálán, az elégedettség fokának megfelelően – összességükben a közepesnél jobbra, a jót közelítőre értékelték, ezen belül

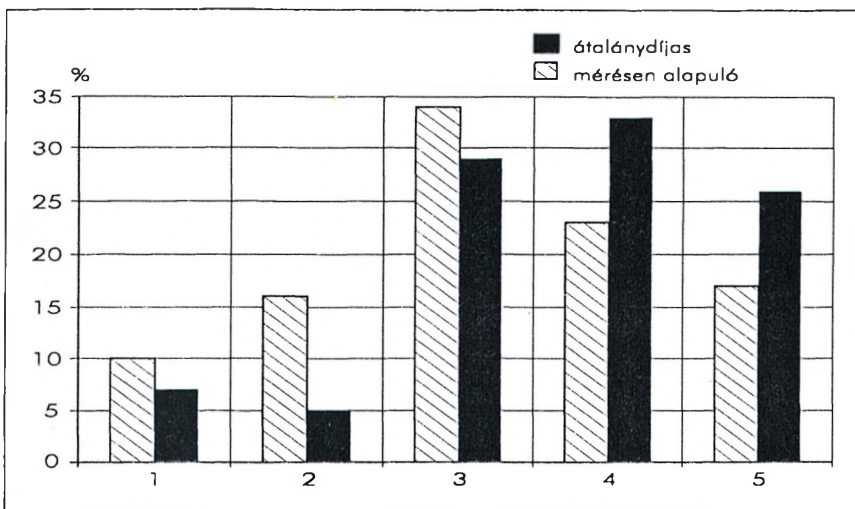
- leginkább a nyújtott kényelemmel elégedettek (4,31),
- a szolgáltatásokat viszonylag megbízhatónak tartják (3,82),
- a hibaelhárítás gyorsasága is elfogadható (3,55),
- a műszaki színvonalat a közepesnél jobbnak találják (3,31),
- a kiegészítő szolgáltatások minőségét szintén (3,11),
- a társaság tájékoztató munkája gyengének bizonyult (2,8),
- s az árral sem elégedettek a fogyasztók (2,34) de kérdéses, hogy az egyéb megoldások költségvonzatával tisztában vannak-e, vagy csak jövedelmükhöz képest sokallják azt.

Az értékeléskor megmutatkozott, hogy a társaság tájékoztató munkájával





2. ábra. Összességében milyen kép alakult ki Önben a FŐTÁV Rt.-ről és annak tevékenységéről? (max. ért. = 10)



3. ábra. Mennyire elégedett a jelenlegi fizetési konstrukcióval? (max. érték = 5)

a megkérdezettek nem elégedettek. A kérdést tovább elemezve azt vizsgáltuk, hogy találkoztak-e már a cég információs anyagaival, és ha igen, hol?

A megkeresettek közel harmada látott csak ilyet, elsősorban hirdetési újságban, ennél jóval ritkábban egyéb médiákban.

A válaszadókat a szolgáltatások különböző szempontok szerinti értékelése mellett arra is kértük, hogy a társaságot és annak tevékenységét egyetlen számmal értékeljék, az árnyaltabb véleményalkotást lehetővé tevő 10-es skálán. A FŐTÁV Rt. egészének értékelése – mint az a szolgáltatások meg-

ítéléséből várható is volt – jó közepes eredményt hozott (6.25), a megkérdezettek szerint a cég a közepesnél jobb, de a jó szintet még nem éri el (2. ábra).

### Díjfizetési módok, különböző új konstrukciók fogadtatása

A távhőszolgáltatás díja hatósági (maximált) ár, az árhatósági jogkört a FŐTÁV Rt. esetében a tulajdonos Fővárosi Önkormányzat gyakorolja, ám ezzel felmérésünk tanúsága szerint a szolgáltatásokat igénybevevő lakók többsége nincs tisztában.

Díjak megállapítása jelenleg kétféle módon,

- átalánydíjas konstrukcióban, vetítési alapja lakás ill. helyiség mérete (léghőköbméter)
- vagy a fogyasztott hőmennyiség mérése alapján

történhet.

Egyenlőre még az átalánydíjas megoldás dominál, de a társaság célja, hogy a másik legyen az elterjedt. Az erre való felkészülés jegyében már valamennyi hőközpontjában felszereltette a hőmennyiség-mérőket.

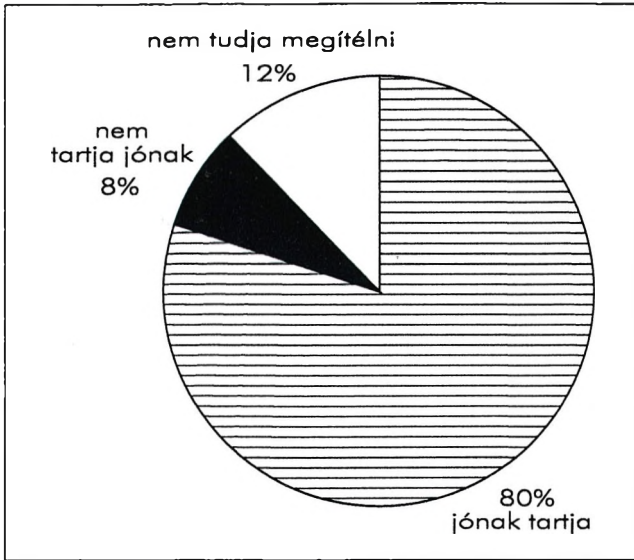
A gyakorlati megvalósítás során azonban rengeteg nehézség merült és merülhet fel még, ezért megkérdeztünk erre a problémára a távfűtéssel kapcsolatban. A melegvíz-szolgáltatás esetében egyrészt már most nagyobb arányú a fogyasztás mérése, másrészt, amíg itt megoldható a lakásonkénti pontos mérés, addig a távfűtés esetében nem.

A távfűtésért átalánydíjat fizetők közel fele úgy gondolja, hogy többet fizet így a szolgáltatásért, mint amennyi az általa elhasznált hőmennyiség alapján indokolt lenne, harmaduknak viszont az a véleménye, hogy az átalánydíj nagyjából megfelel az elfogyasztott hőmennyiség szerinti értéknek.

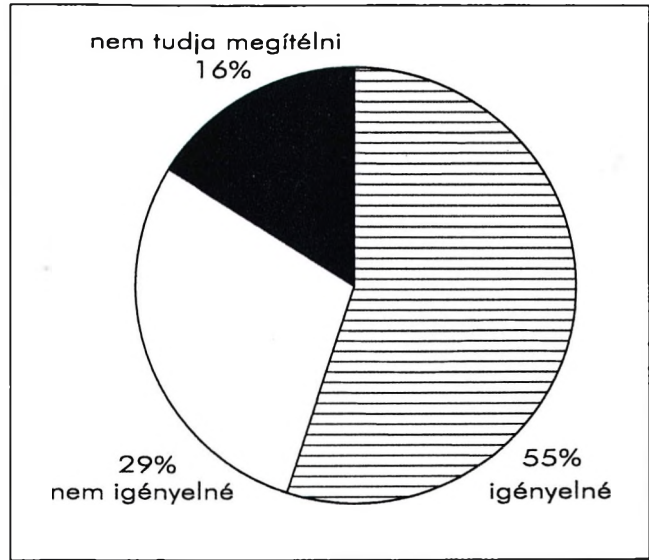
A jelenlegi fizetési mód – ötös skálán történő – értékelése a közepesnél jobb eredményt hozott, az átalánydíjat fizetők inkább közepesen elégedettek (3.21), a számlát mérés alapján rendezők véleménye inkább a jó felé hajlik (3.67) (3. ábra).

Mindemellett az átalánydíjat fizetők többsége a jelenlegi módnál jobbnak tartja a hőmennyiség mérése alapján történő elszámolást, azaz a fogyasztók és a FŐTÁV Rt. törekvése azonos, átállni a fogyasztás-mérés alapján történő költségterítésre.

Ami ennek megvalósításánál problémát jelenthet az az, hogy a fogyasztók többsége a mérés alapegységeként a lakását tudja elképzelni, ez viszont a gyakorlatban nem kivitelezhető, e helyett a fogyasztás háztömbönkénti mérése az elterjedt, ahol a költségeket a



4. ábra. Adott – szerződésben rögzített – hőmérséklethez kötött fűtés kezdéssel és befejezéssel kapcsolatos álláspontok



5. ábra. A szeptemberi – kedvezményes díjú – próbafűtéssel kapcsolatos állásfoglalások

lakóközösség osztja meg adott vetítési alappal a lakások között.

Alternatív lehetőségként vázoltuk fel a lakóknak azt a konstrukciót, hogy maradjon az átalánydíj, de egy része legyen csak fix, a másik rész a kinti hőmérséklet és az amiatt szükségessé váló hőmennyiség felhasználás függvényében változzon. Ez a megoldás, mint ötlet egyértelmű sikert aratott, ám kivitelezhetőségét a többség kétségbe vonja.

A megkérdezettek negyede nem foglalt állást a díjat nem fizetőkkel kapcsolatban, a többiek véleménye körülbelül fele-fele arányban oszlott meg a rosszállás (a fizetők kárára teszi, miattuk emelik a díjat), s a megértés (sajnálja őket, rossz körülmények között élnek) között.

Így sokan természetesen a szankciókat sem tartják jóknak, hanem a mérlegelés, az esetek egyedi elbírálása, a megoldások keresése mellett foglaltak állást. A másik oldal ugyanakkor elfogadhatónak, sőt szükségesnek tartja a szankciók alkalmazását, egészen a szélsőségekig (kilakoltatná, nyilvánosságra hozná az adós nevét, kényszermunkára küldené, börtönbe zárná).

Két eddig nem létező lehetőséget is bemutatunk a megkérdezetteknek, s kértük azokról véleményüket. Azt, hogy a FŐTÁV Rt. egy szerződésben rögzített külső hőmérséklet elérése esetén automatikusan elindítja (illetve abbahagyja) a fűtést, s így az aláírás-gyűjtés stb. miatt kieső, hideg napok elkerülhetők, és azt, hogy egy kedvezményes díjú próbafűtés során a szezon

kezdeté előtt ellenőrizzék a rendszer állapotát, működését a hibák késői felfedezésének megelőzése érdekében.

A többség a nem időponthoz, hanem külső hőmérséklethez kötött fűtésindítást és -befejezést jó megoldásnak tartotta, s csak kis hányad zárkózott el ettől egyértelműen (4. ábra).

A másik ötlet fogadtatása – ha nem is ilyen egyértelműen – szintén pozitív volt, a felkeresett háztartások több, mint fele igényelné a szeptemberi próbafűtést, közel harmada viszont nem (5. ábra).

Ahogy cikkünkben tanulmányunknak csak a legfontosabb részeit emeltük ki, jelen kutatás is csak egy kis részt képvisel a FŐTÁV Rt. egyre intenzívebb és szélesebb körű marketing tevékenységéből.

# TESTŐR

**NEMZETKÖZI TESTŐR BIZTONSÁGSZOLGÁLATI KFT.**

1062 Budapest, Lehelút 3/b.  
Levélcím: 1554 Budapest, Pf. 31.  
Telefon/Fax: 120-1217, 120-1218  
129-9046, 129-9047

Rendészeti  
rendszerek tervezése  
Portaszolgálat  
Objektumőrzés  
Nagy kockázatú rendezvények  
biztosítása  
Oktatás

KÉRJE  
MAGAS SZÍNVONALÚ  
TEVÉKENYSÉGÜNKRŐL  
REFERENCIAANYAGUNKAT!