

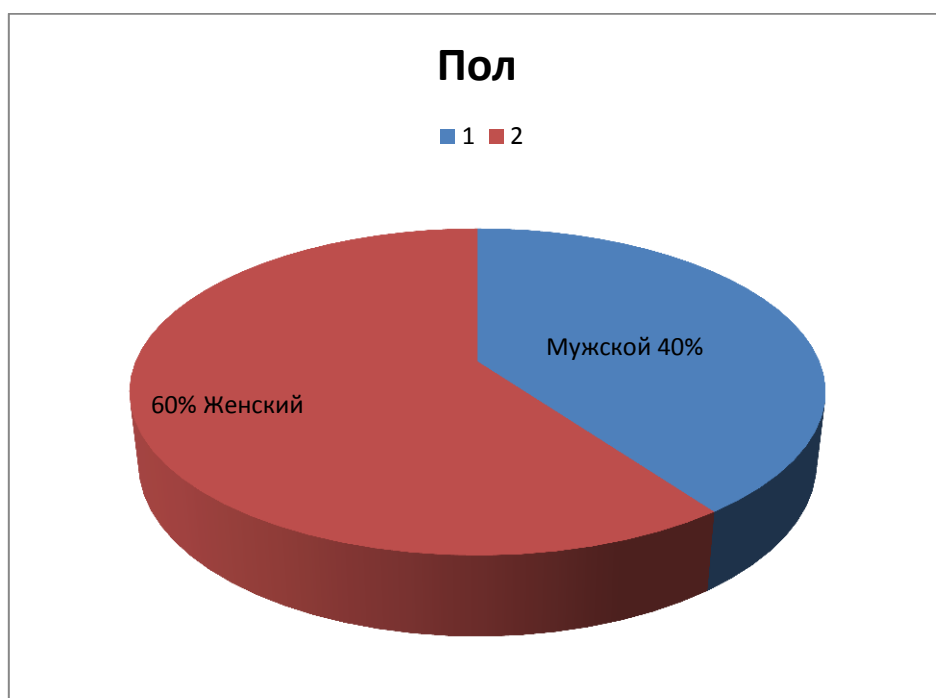
ОТЧЕТ по удовлетворённости потребителей КГП «Метрополитен»

С 02 ноября по 06 декабря 2020 гг. службой сбора доходов предприятия было проведено анкетирование с целью оценки степени удовлетворенности клиентов услугами КГП «Метрополитен». Данная анкета состоит из 8 вопросов. В опросе приняло участие 182 респондентов.

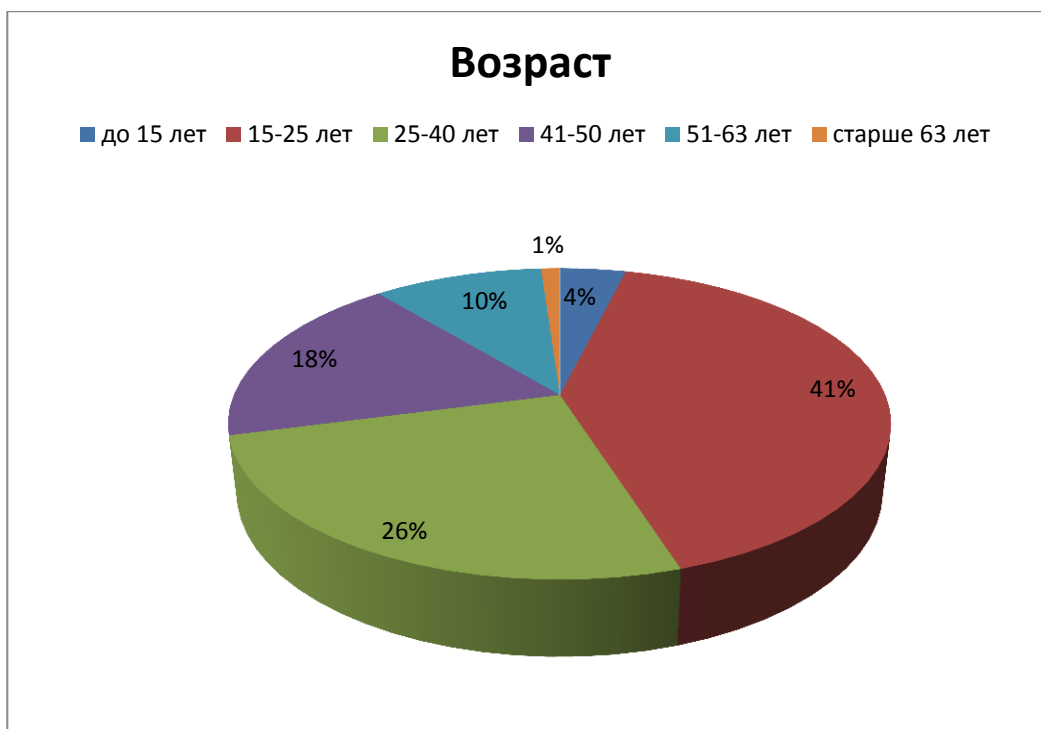
На вопрос: «Ваше постоянное местожительство»: 80% респондентов ответили – «г. Алматы» и 20% - «Другой населенный пункт».



На вопрос: указать «Пол», ответы респондентов распределились таким образом: респонденты мужского пола составили 40%, женского пола – 60%.



На вопрос: «Возраст», респонденты ответили следующим образом: респонденты 15-25 лет составили 41%, 25-40 лет – 26%, 41-50 лет – 18%, 51-63 лет – 10%, до 15 лет – 4%, старше 63 лет – 1%.



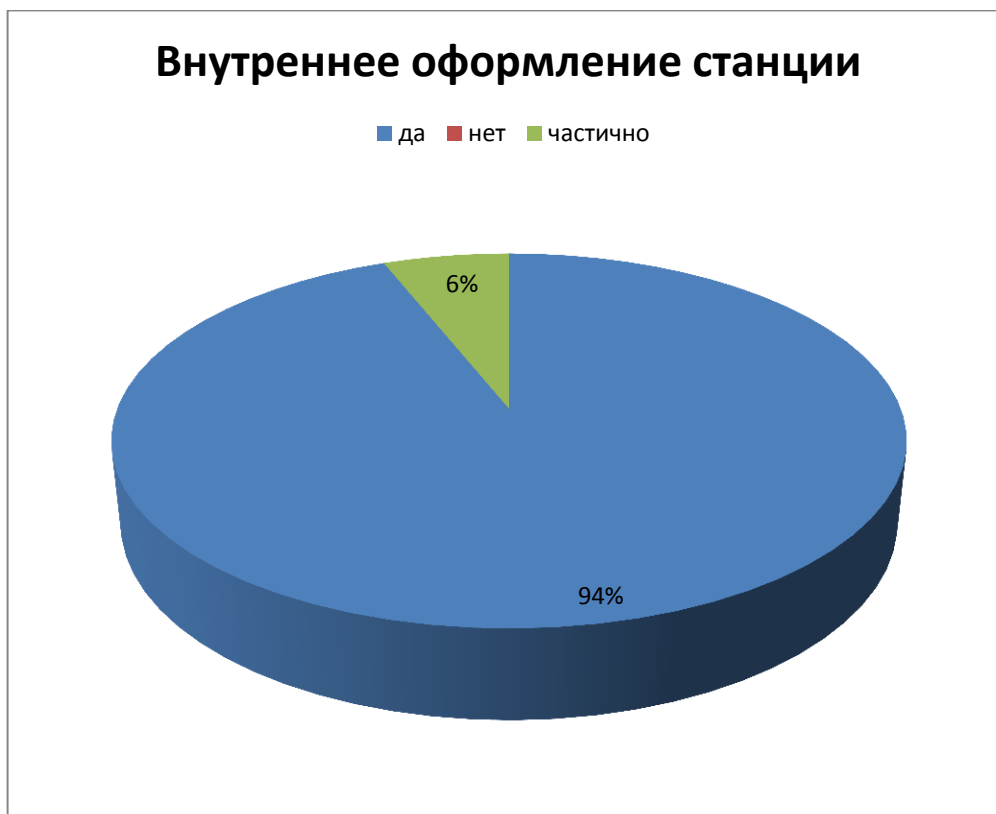
На вопрос: «Как часто Вы пользуетесь метро?», получены следующие ответы от респондентов: ежедневно – 66%, реже чем раз в неделю – 14%, один раз в неделю – 13%, впервые – 7%.



На вопрос: «Соответствует ли работа метро Вашим требованиям?», относительно «Удобства расположения станций» ответы респондентов распределились следующим образом: 84% - ответили «Да», «Частично» - 14%, лишь 2% - «Нет».



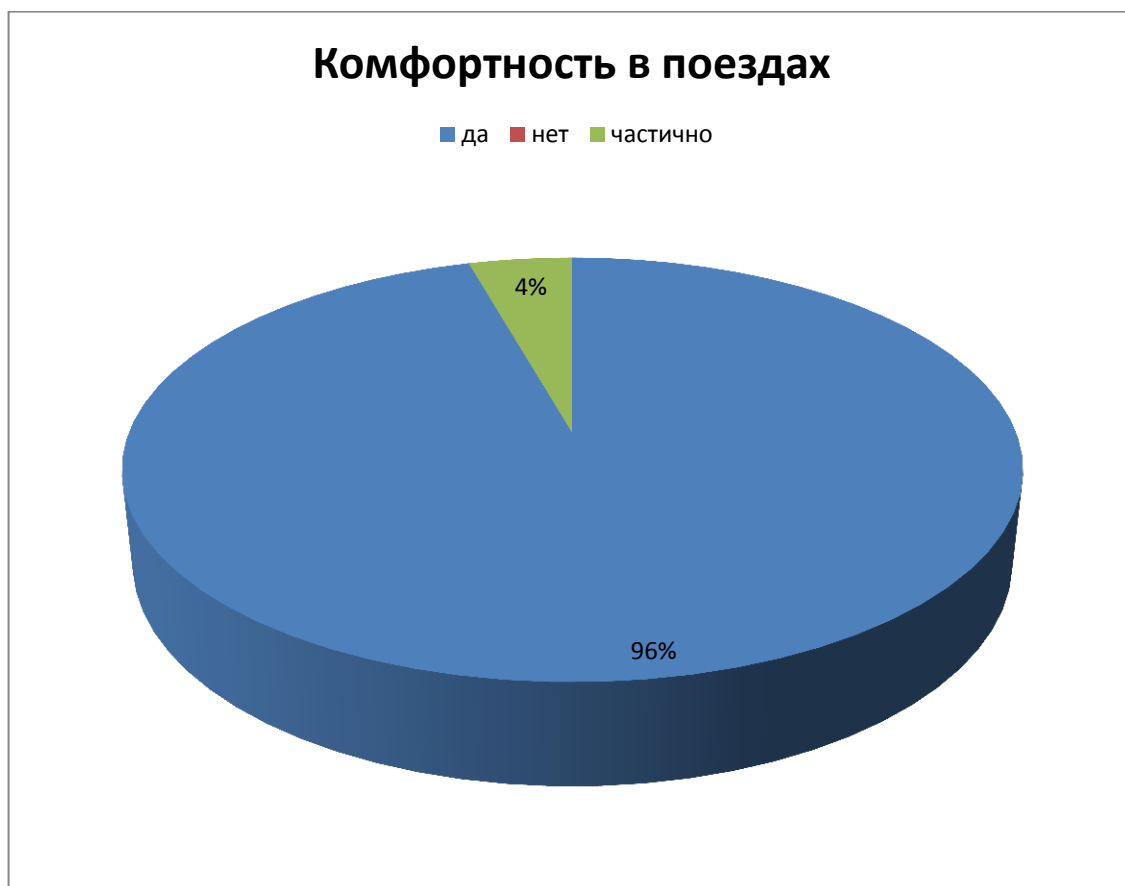
Далее относительно «Внутреннего оформления станций», респонденты ответили: 94% - «Да», «Частично» - 6%, 0% - «Нет».



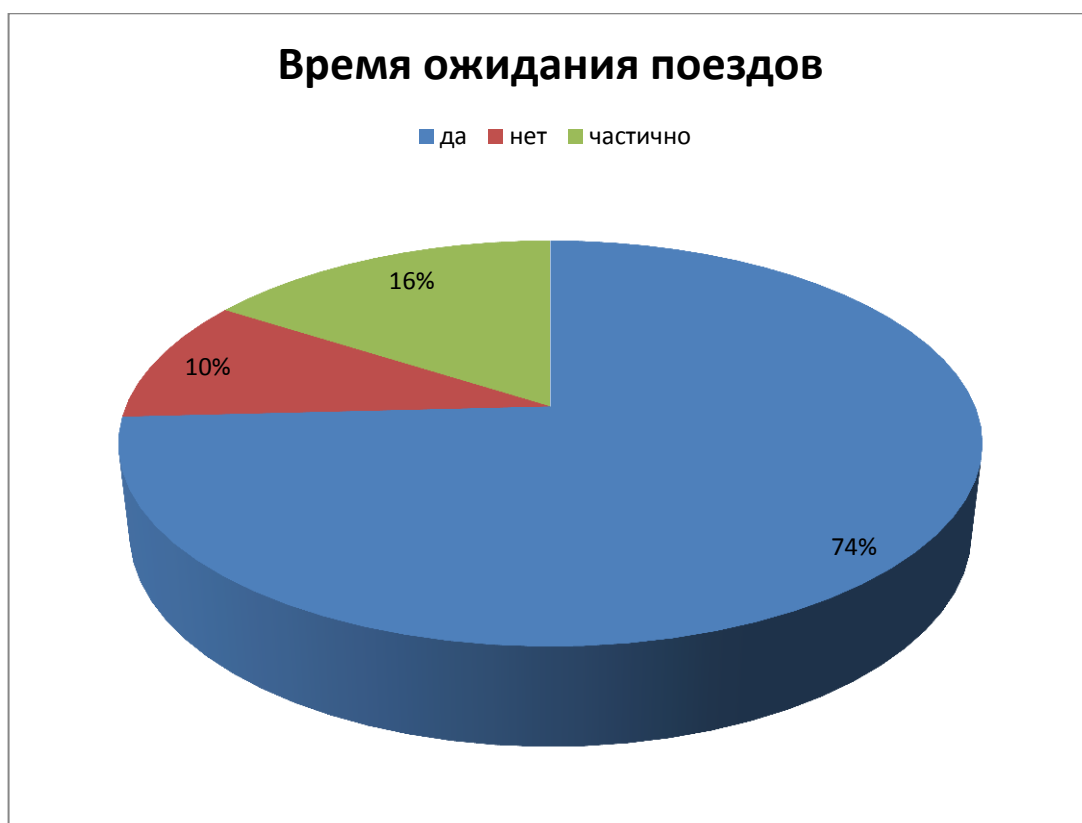
По соответствию требованиям услуги «Оплата картой «Онай»», респонденты ответили так 56% - ответили «Да», «Частично» - 19%, 25% - «Нет».



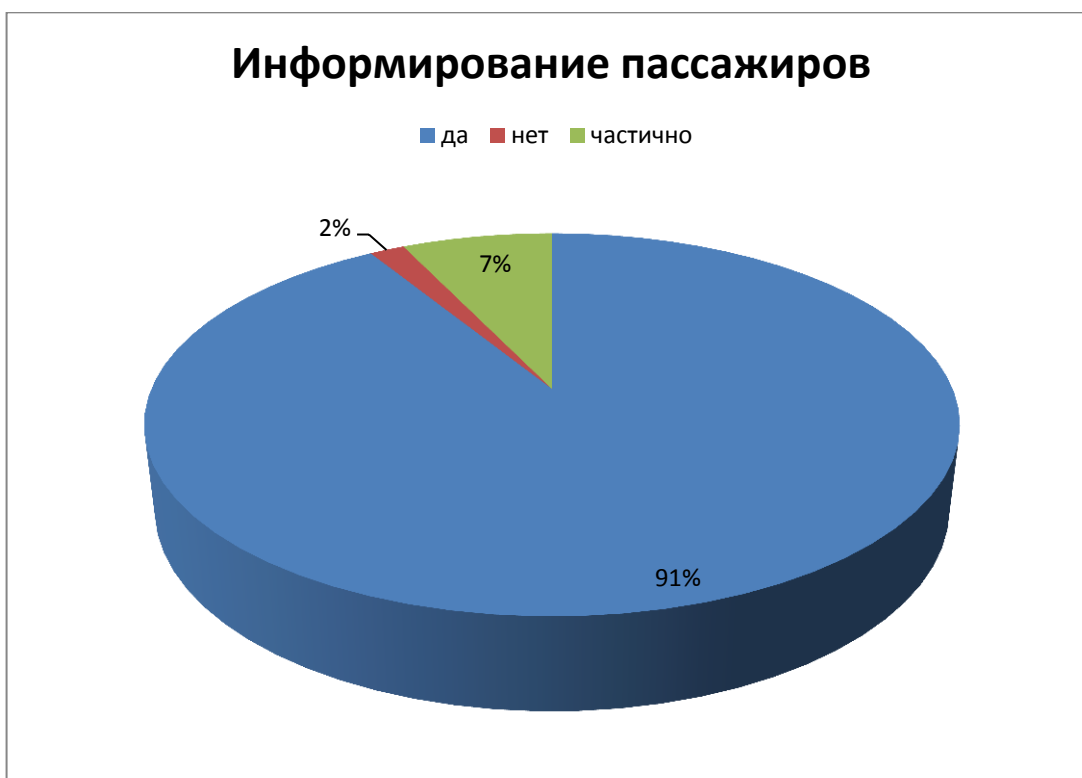
Относительно «Комфортности в поездах», респонденты ответили: 96% - соответствует «Да», «Частично» - 4%, 0% - «Нет».



Относительно «Время ожидания поездов», респонденты ответили: 74% - соответствует «Да», «Частично» - 16%, 10% - «Нет».



Относительно «Информированности пассажиров» (разборчивость, понятность), респонденты ответили: 91% - соответствует «Да», «Частично» - 7%, 2% - «Нет».



Относительно «Внешний вид сотрудников», респонденты ответили: 94% - соответствует «Да», «Частично» - 5%, 1% - «Нет».



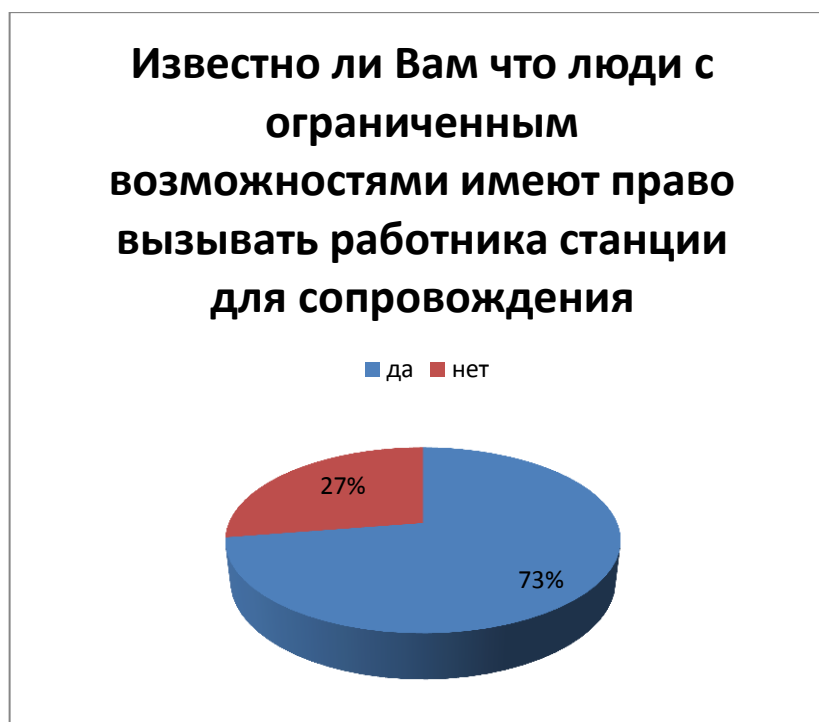
На вопрос респонденты ответили: « Пользуетесь ли Вы»: автоматом для выдачи жетонов - 9%, автоматом по продаже проездных билетов (бесконтактных смарт-карт) – 13%, транспортной картой «Онай» - 56%, нет, не пользуюсь вышеперечисленным - 22%.



На вопрос: «Используете ли Вы мобильное приложение метрополитена с расписанием поездов?» Респонденты ответили: Да - 40%, Нет - 60%.



На вопрос: «Известно ли Вам, что люди с ограниченными возможностями, имеют возможность при входе в метро: вызвать работника метрополитена для сопровождения и оказания им помощи для передвижения на территории метрополитена, начиная со входа до конечного пункта назначения пассажира, включая спуск (подъем) по эскалатору?», респонденты ответили: «Да» известно - 73%, «Нет» - 27%.



На вопрос: «Соответствует ли наличие мест ожидания» Респонденты ответили: Да - 87%, Частично - 10%, Нет - 3%.



На вопрос: «Соответствует ли наличие мест в поездах» Респонденты ответили: Да - 92%, Частично - 7%, Нет - 1%.



На вопрос: «Соответствует ли количество кассовых окон» Респонденты ответили: Да - 93%, Частично - 5%, Нет - 2%.



Пожелания пассажиров по улучшению работы метрополитена:

- сократить время ожидания поезда (увеличить частоту движения поездов) 32% респондентов;
- организовать сотовую связь на всех станциях Wi-Fi 33% респондентов;
- запустить новые станции по всему городу, ветки 25% респондентов;
- организовать туалеты-15% респондентов;
- поставить урны 15% респондентов;
- утеплить скамейки для пассажиров на перроне -38% респондентов;

Начальник службы сбора доходов

Джунусов С.И.