

ZAAO klienti atzinīgi novērtē sadarbību atkritumu apsaimniekošanā

ZAAO Klientu apmierinātības aptaujas rezultāts 2020



97%

Klienti ir apmierināti ar sadarbību



80%

Klienti iesaka ZAAO pakalpojumus citiem



97%

Klienti uzticās uzņēmumam



84%

Klientiem ir svarīga izglītošana vides jautājumos

Regulāra informācija
Profesionāli darbinieki



Būtisks ieguldījums vides piesārņojuma mazināšanā
Operatīva problēmu risināšana

Paldies mūsu darbiniekiem par darbu un klientiem par novērtējumu!
2021. gadā turpināsim darbu pie vēl ērtākas sadarbības un jaunu pakalpojumu ieviešanas.

*Aptauja notika no 2020. gada 17. līdz 30. novembrim, tajā piedalījās 5330 ZAAO klienti no 27 uzņēmuma darbības reģiona pašvaldībām



Uz saziņu! www.zaao.lv

zaao@zaao.lv 64281250

SIA "ZAAO" (ZAAO) darbības reģiona pašvaldību iedzīvotāju vērtējums sadarbībai ar uzņēmumu ir augsts. Kā liecina pagājušā gada novembrī veiktās klientu aptaujas dati, 97% aptaujas dalībnieku sadarbību ar ZAAO vērtē kā labu, turklāt 80% klienti norāda, ka iesaka ZAAO un tā pakalpojumus citiem.

Aptaujā vērtējums izteikts par uzņēmuma darbību kopumā, darbinieku profesionalitāti, pamatpakalpojumu kvalitāti, informācijas pieejamību un citiem būtiskiem sadarbības kritērijiem.

ZAAO Klientu apkalpošanas daļas vadītājs Mārtiņš Vīgants: "Klientu viedoklis mums ir būtisks, lai attīstītu savu piedāvājumu – prioritāri ieviestu vienu vai otru pakalpojumu. Paldies vairāk nekā 5300 aptaujas dalībniekiem, kuri atrada laiku un izteica vērtējumu līdzšinējai sadarbībai. Pagājušajā gadā esam nodrošinājuši pakalpojumu nepārtrauktību un ieviesuši arī jaunus pakalpojumus, tostarp, klientu aptaujās jau iepriekš prasīto – tekstila nodošanas pakalpojumu. Šogad turpināsim darbu, lai attīstītu vēl ērtāku sadarbību, vēl vairāk paplašinātu dalīti vākta iepakošanas nodošanas iespējas, izstrādātu precīzas norādes ērtai pakalpojumu saņemšanai un virzītos uz dalīti vāktu bioloģisko atkritumu savākšanas pakalpojuma ieviešanu."

Balstoties uz aptaujas datiem, klienti uzskata, ka ZAAO stiprās puses ir viegli pieejama, regulāra un saprotama informācija, operatīva problēmu risināšana, profesionāli darbinieki un sniegtais ieguldījums vides piesārņojuma mazināšanā. Augstu novērtēta uzņēmuma reputācija un iesaiste nozares attīstībā.

Darbinieki novērtēti kā atsaucīgi, kas komunikācijā ar klientiem operatīvi spēj atrisināt problēmjasautājumus. Visaugstāko novērtējumu savstarpējā komunikācijā saņēmuši atkritumvedēju vadītāji un krāvēji.

No uzņēmuma piedāvātajiem pakalpojumu veidiem klienti visvairāk izmanto sadzīves atkritumu izvešanas pakalpojumu. Šis pakalpojums saņēmis arī visaugstāko novērtējumu.

Lielāku atpazīstamību guvusi ZAAO vides izglītības realizēšanas vieta - Dabas un tehnoloģiju parks "URDA". Par tās piedāvājumu sniegta pozitīvas atsauksmes. Klienti atzīst, ka viņiem ir svarīga izglītošana vides jautājumos.

Klienti norādījuši, ka informācijas iegūšanai par atkritumu apsaimniekošanu visvairāk izmanto tiešo komunikāciju e-pastos, SMS saziņu, informāciju saņemtajos atkritumu izvešanas kalendāros, uzņēmuma mājas lapas saturu un pašvaldību informatīvo izdevumu publikācijas.

ZAAO strādā 27 novadu teritorijās, nodrošinot atkritumu savākšanu, šķirošanu, transportēšanu, apstrādi un noglabāšanu videi draudzīgā veidā, kā arī sabiedrības informēšanu un izglītošanu par dažādiem ar atkritumu apsaimniekošanu un vidi saistītiem jautājumiem.