



## Qualità dei servizi e soddisfazione dei clienti

I servizi SEAB vengono erogati secondo standard di qualità e modalità descritte nella Carta dei servizi.

Per verificare la soddisfazione dei Clienti con i servizi erogati e programmare attività di miglioramento continuo SEAB svolge indagini di soddisfazione telefonica e analizza le segnalazioni, i suggerimenti e reclami.

Nei grafici sono visualizzati i livelli di soddisfazione degli ultimi 10 anni: (La percentuale indica le persone che hanno dichiarato di essere soddisfatti con il servizio in oggetto).

**NB:** Nel 2014 il sondaggio non è stato svolto.

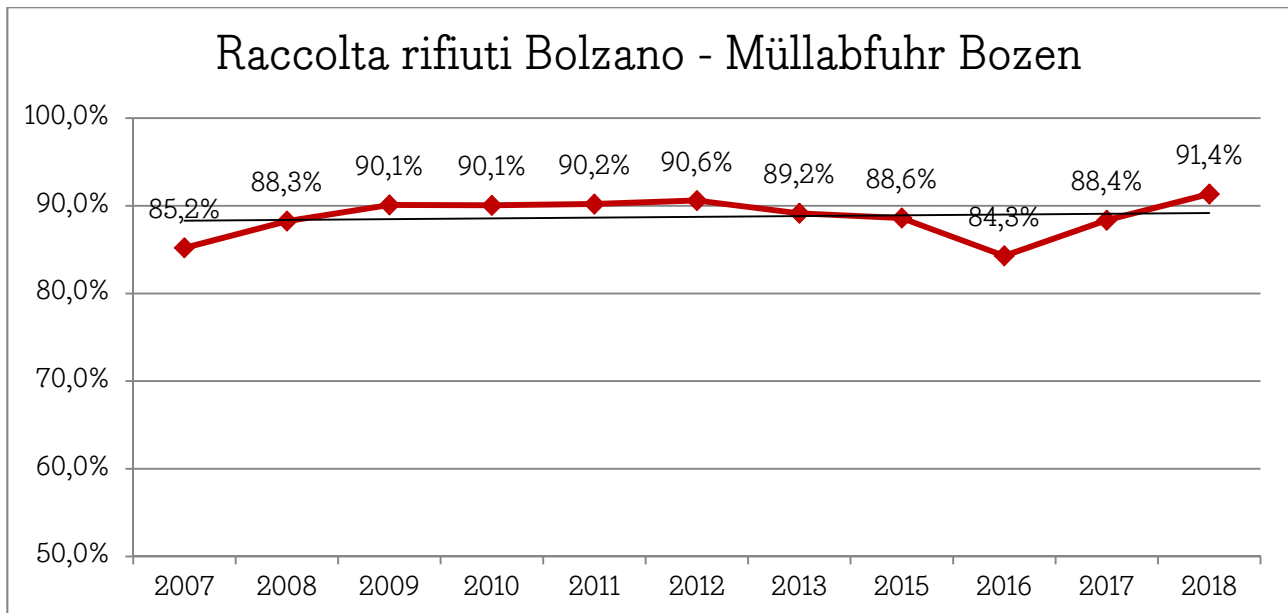
## Qualität der Dienste und Kundenzufriedenheit

Die SEAB-Dienste und entsprechenden Qualitätsstandards sind in der Charta der Dienste beschrieben. SEAB überprüft die Kundenzufriedenheit mit periodischen Kundebefragungen. Die erreichten Ergebnisse (siehe Grafik) dienen zusammen mit den eingegangenen Meldungen, Anregungen und Beschwerden zur Evaluierung und Planung von Verbesserungsmaßnahmen.

Die hier abgebildeten Diagramme zeigen die die Kundenzufriedenheit mit verschiedenen SEAB-Diensten in den letzten 10 Jahren. (Der Prozentsatz entspricht den Befragten, die mit dem jeweiligen Dienst zufrieden sind.)

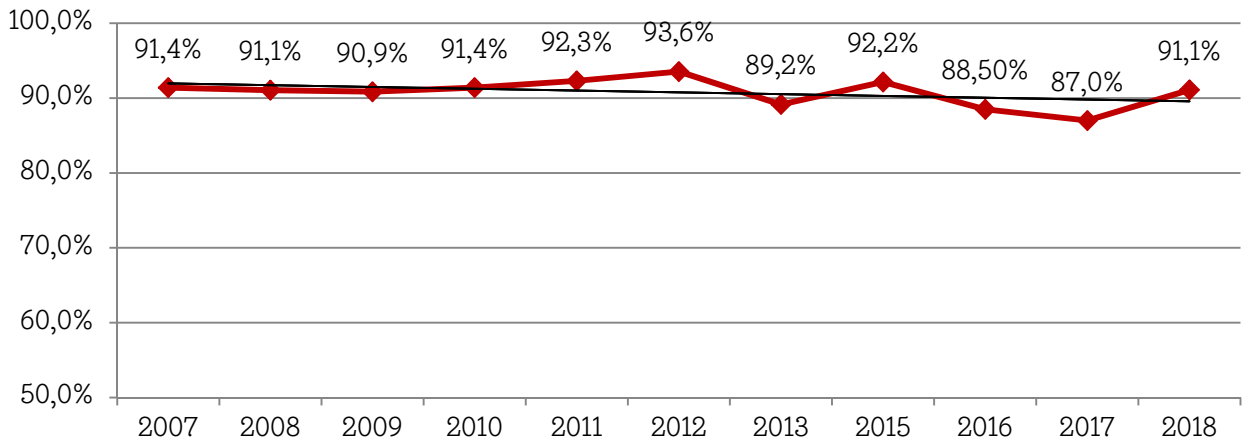
**Anmerkung:** 2014 wurde die Befragung nicht durchgeführt.

## Servizi SEAB a Bolzano:

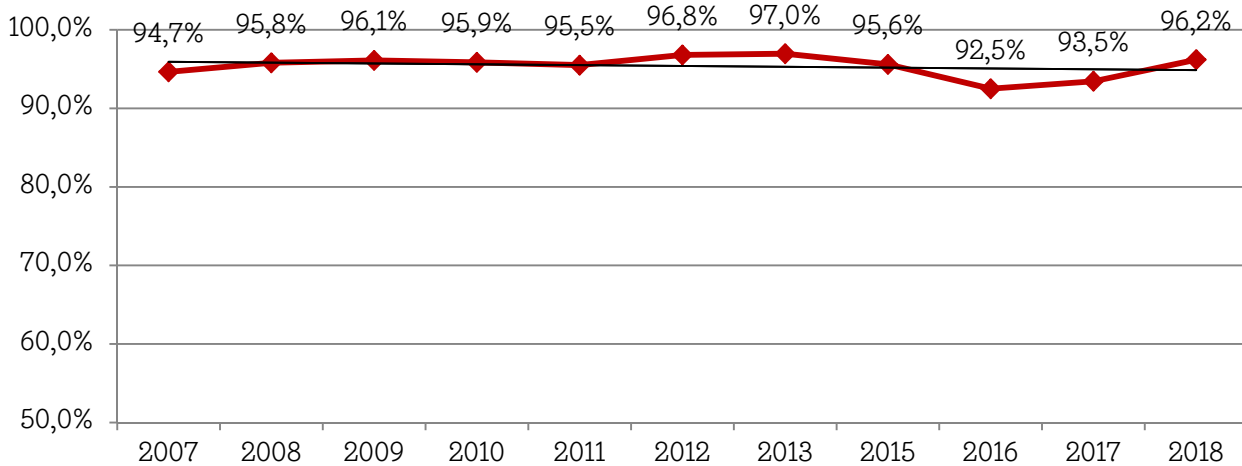




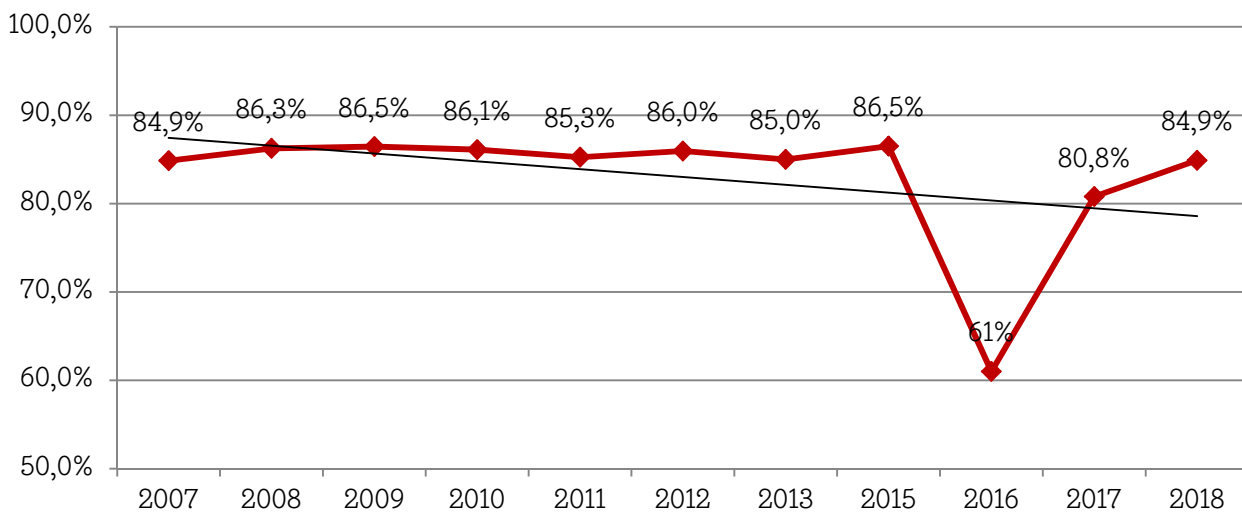
## Pulizia strade Bolzano - Straßenreinigung Bozen

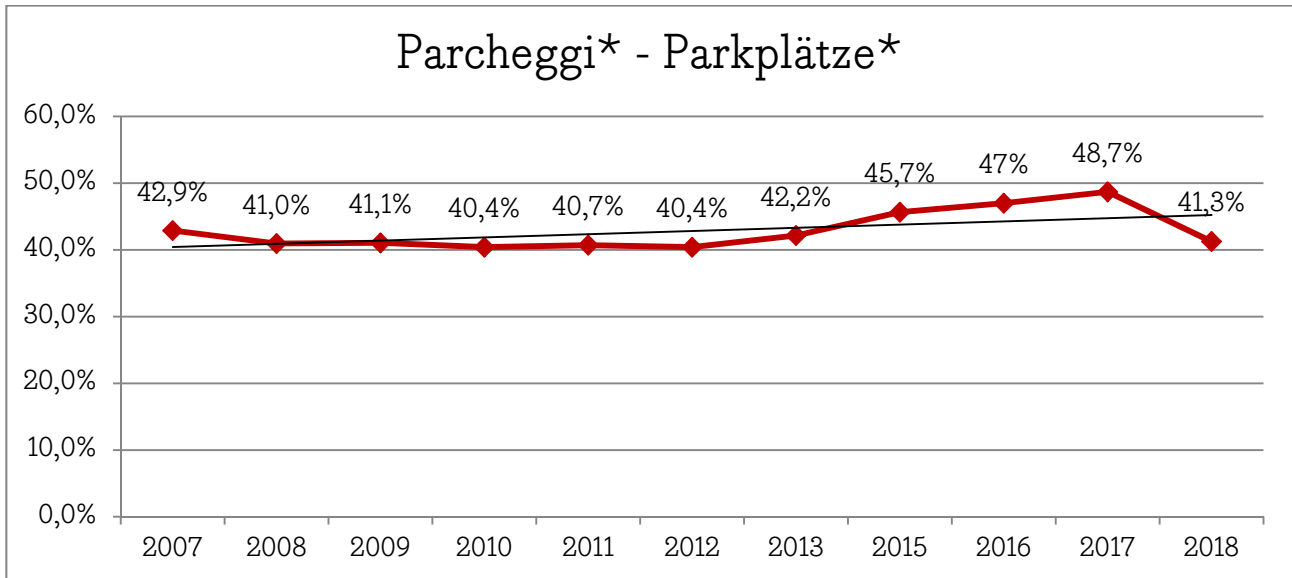


## Servizio idrico - Trinkwasserdienst



## Distribuzione gas - Gasverteilung (2016 percentuale anomala di "non so")





\*L'indagine telefonica sul servizio Parcheggi rileva la soddisfazione dei cittadini con i parcheggi in generale, pertanto i risultati ottenuti sono da considerare come la soddisfazione in merito alla "situazione parcheggi" della città, non strettamente correlata con il servizio clienti fornito da SEAB.

\* Mit der Telefonumfrage zum Thema Parkplätze wird die Zufriedenheit der Bürger/innen mit den Parkplätzen in Bozen erhoben. Aus diesem Grund müssen die Ergebnisse als die Zufriedenheit bezüglich allgemeiner Parkplatzsituation der Stadt betrachtet werden und nicht als Kundenzufriedenheit mit dem SEAB-Parkplatz-Dienst.