



Ügyfél elégedettség vizsgálat

UV Újpesti Vagyonkezelő Zrt. – Ügyfélkapcsolati Osztály

2025. év

Bevezetés

Az Újpesti Önkormányzattal kötött, 2012. január 1-jétől hatályos Közszolgálati Szerződés 8. pontjának megfelelően az UV Újpesti Vagyonkezelő Zrt. évente egy alkalommal meghatározott szempontok és kérdések mentén felméri Ügyfelei elégedettségének szintjét. 2025. évre vonatkozóan **2025. október 28. és 2026. március 6. között végeztünk felmérést, mely a Vagyonkezelő ingatlanjait bérlő - és hasznosító ügyfelekre terjedt ki.** (Kérdéssor: ld. 3. oldal)

2025. évben a korábbi éveknél kevesebb ügyfél jelent meg személyesen az ügyfélkapcsolati osztályon, ami azt mutatja, hogy ügyfeleink egyre inkább nyitnak az online tér felé. 2025. évben az előző évhez viszonyítva 9,2%-kal csökkent a személyesen megjelenő ügyfeleink száma.

Az ügyfélkapcsolati osztályon személyesen megjelent ügyfelek száma az elmúlt években:

2020. év: 5.442 fő
2021. év: 4.907 fő
2022. év: 5.430 fő
2023. év: 4.799 fő
2024. év: 5.008 fő
2025. év: 4.547 fő

2025. évre vonatkozóan 103 db kitöltött kérdőív állt rendelkezésünkre az elemzés elkészítése során. Ez a mennyiség közel azonos a 2024. évre vonatkozóan kitöltött kérdőívek darabszámával.

A kérdőívek értékelési módszertana:

A kérdésekre adott osztályzatokat témakörönként mutatjuk meg.

Az osztályzatok esetében:

5=teljes mértékben elégedett vagyok (kitűnő)

4=jó,

3=közepes,

2=elégséges,

1=egyáltalán nem vagyok elégedett (rossz) értékelést jelöli,

illetve – ha az adott kérdésben nincsen véleménye - lehetősége volt az ügyfeleknek

a „Nincs információm” választ bejelölni a kérdőív kitöltése során.

A kérdéssor:

Mióta bérlőnk Ön?

- Kevesebb, mint 1 éve
- 1 és 5 év között
- 5 és 10 év között
- 10 és 20 év között
- Több, mint 20 éve

Milyen bérleményt bérel?

- Lakás
- Garázs
- Üzlet

Milyen ügyben keresi fel leggyakrabban ügyfélszolgálatunkat?

- Szerződéskötés
- Tartozás egyeztetés
- Hibabejelentés
- Egyéb

Értékelje szolgáltatásaink minőségét aszerint, hogy mennyire volt elégedett azokkal. (Kérjük, jelölje 1-5-ig terjedő skálán a véleményét: 1: egyáltalán nem vagyok elégedett, 5: teljes mértékben elégedett vagyok) Ha nincsen a kérdésben véleménye, kérjük jelölje a „nincs információm” mezőt.

- Az ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje
- Várakozási idő az ügyfélszolgálaton
- Ügyek elintézésének gördülékenysége
- Díjfizetési lehetőségek
- Az UV Zrt dolgozóinak szakértelme
- A tájékoztatás minősége
- Ügyintézőink udvariassága
- Ügyintézési határidők betartása
- Az esetleges hátralékról történő tájékoztatás módja
- Az esetleges hátralékról történő tájékoztatás gyakorisága
- Az UV Zrt belső környezete
- Az UV Zrt weboldala (www.uvzrt.hu)

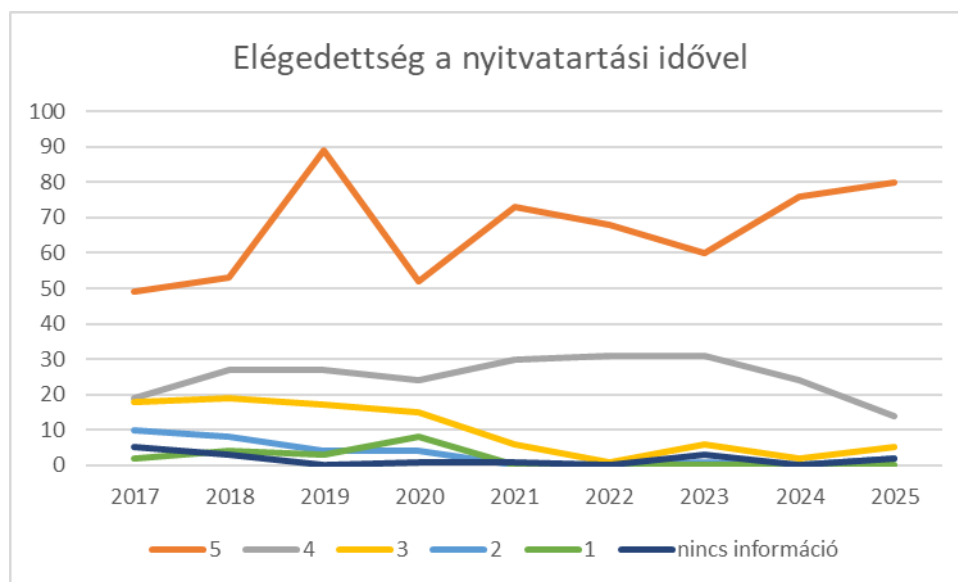
Egyéb észrevételek, javaslatok:

A kapott eredmények elemzése, értékelése:

Nyitvatartási idő

A pandémia jelentősen megváltoztatta az ügyfélfogadási szokásokat is. A járvány következtében a jelenléti ügyintézés eltolódott az online ügyintézés felé, ezért a Vagyonkezelő Ügyfélkapcsolati osztályán 2021. augusztus végén bevezetésre került egy új időpontfoglalási rendszer. Ügyfeleink hamar megkedvelték ezen szolgáltatást, hiszen a honlapunkon, vagy telefonon foglalt időpontban várták ügyintézőink az ügyfeleinket. Ezzel csökkent a várakozási idő, az ügyintézőink felkészülten várták az ügyfeleket. Heti egy napot (szerda) 2025. évben is fenntartottunk azon ügyfeleink részére, akik nem kívántak élni az előzetes időpontfoglalás lehetőségével.

Az elégedettségi felmérésben megkérdeztük az ügyfeleinket, mennyire elégedettek az ügyfélfogadási idővel. A megkérdezett ügyfeleink 91,26%-a a nyitvatartási időt kitűnőnek, vagy jónak értékelte. Az előző évekhez viszonyítva nőtt azon ügyfeleink száma, akik az 1-től 5-ig terjedő skálán 5-ös osztályzatot adtak a nyitvatartási időre vonatkozó kérdésünkre.



Várakozási idő az ügyfélszolgálaton

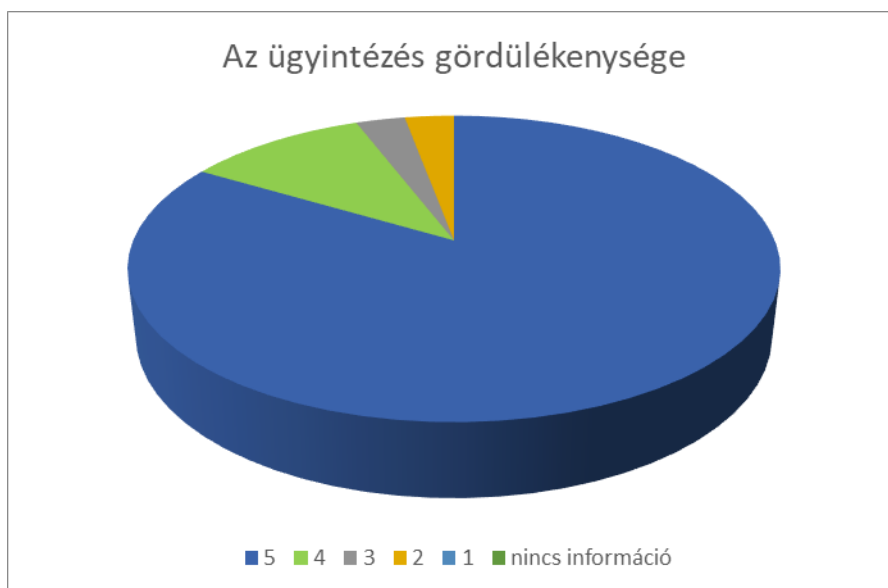
Az időpontfoglaló rendszer bevezetése jelentősen csökkentette a várakozási időt az Ügyfélkapcsolati osztályon, és ezzel párhuzamosan növelte ügyfeleink elégedettségét. A grafikonon látható, hogy a várakozási időt ügyfeleink 95,15%-a kitűnőnek, vagy jónak minősítette. Ez az érték közel azonosan alakult, mint az előző évi ezen mutatószám.



Ügyek elintézésének gördülékenysége

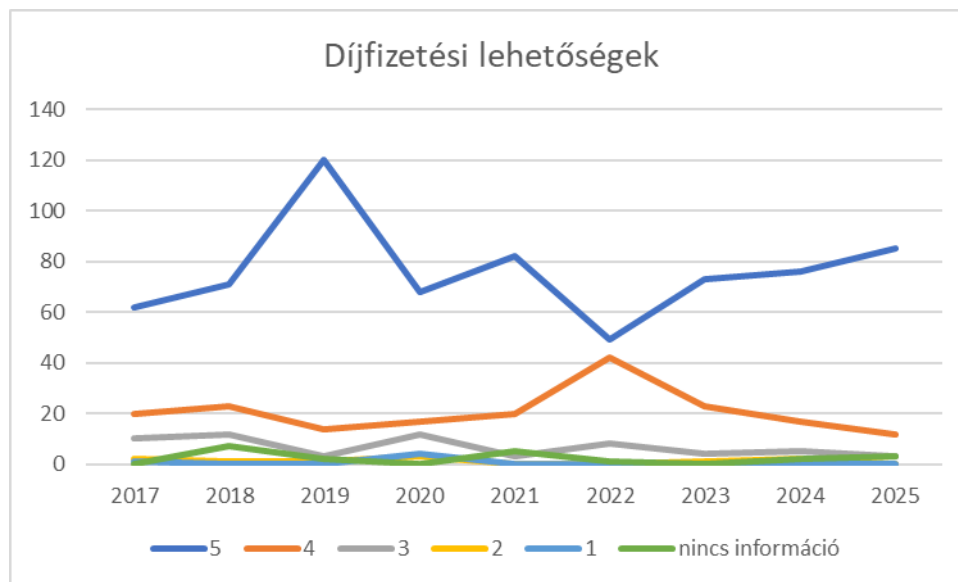
Az időpontfoglalási rendszer bevezetésével nem csak a várakozási időt ítélik meg kedvezően az ügyfeleink, hanem az ügyintézés is gördülékenyebb lett. A megkérdezett ügyfeleink 83,50%-a minősítette kitűnő osztályzattal az ügyintézés gördülékenységét, amely az előző évi 76,47%-os adathoz képest mintegy 7%-os javulást mutat.

Az időpontfoglalás során meg kell adniuk ügyfeleinknek, hogy milyen ügyben keresik fel ügyfélszolgálatunkat, ezért a munkatársaink már felkészülten tudják fogadni az UV Zrt ügyfeleit akár szerződés hosszabbításról, akár új szerződéskötésről, vagy bármely egyéb – pl közmű – ügyintézésről van szó.



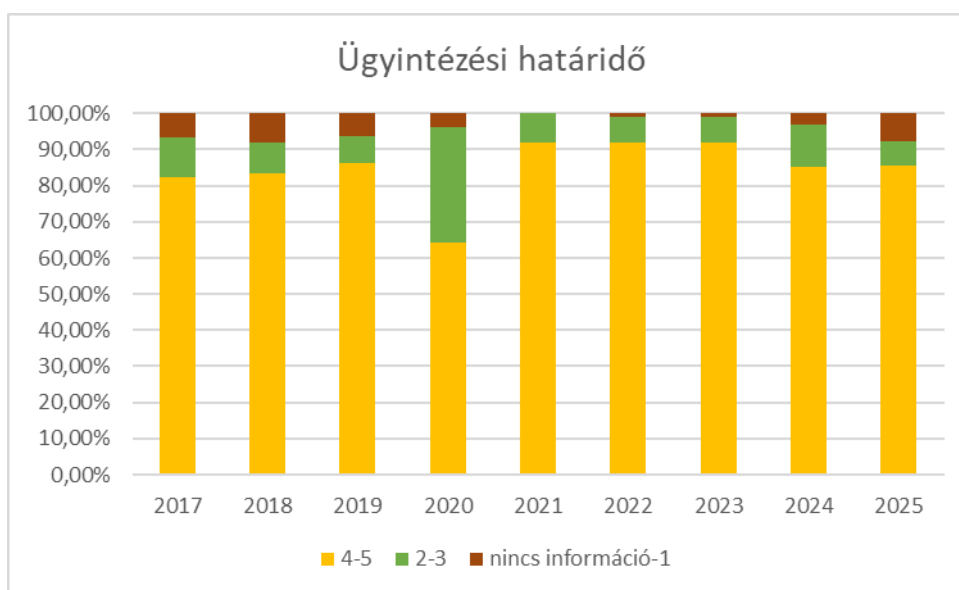
Díjfizetési lehetőségek

A díjfizetési lehetőségeket az ügyfeleink mintegy 82,52 %-a kitűnőnek értékelte. Ez a szám 8,01%-kal magasabb, mint a 2024. évi azonos adat. A megkérdezettek 11,65 %-a adott jó értékelést. Összeségében a megkérdezett 103 ügyfélből 94,17% adott kitűnő, vagy jó értékelést a díjfizetési lehetőségek tekintetében, amit kedvező eredménynek tekintünk. Az előző évben ez az arányszám 91,18% volt, amely azt mutatja, hogy 2025. évben sikerült a korábbi kedvező eredményt tovább javítani.



Ügyintézési határidők betartása

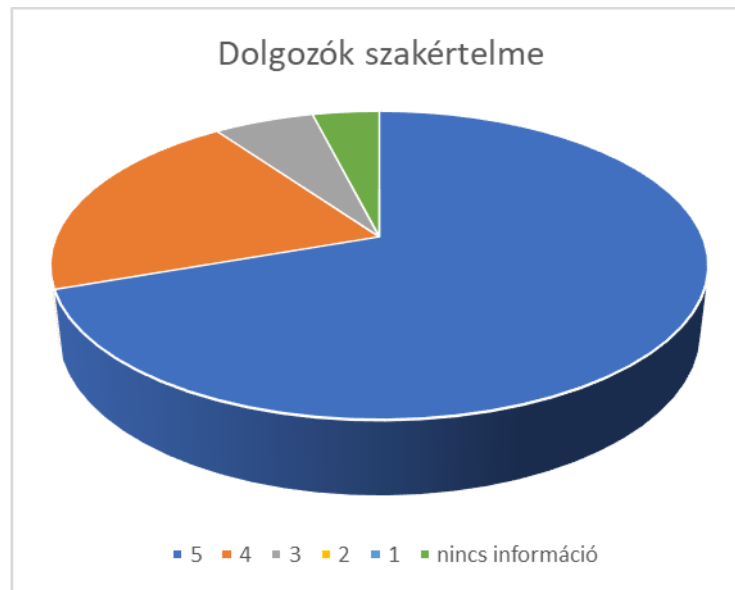
2025-ben az ügyfeleink 85,44%-a adott kitűnő vagy jó minősítést az ügyintézési határidők betartására vonatkozó kérdésre, amely szinte teljes mértékben megegyezik az előző évi 85,29%-os eredménnyel. Továbbra is törekszik az UV Zrt arra, hogy ezt a mutatószámot a jövőben tovább javítsa.



Az UV Zrt dolgozóinak szakértelme

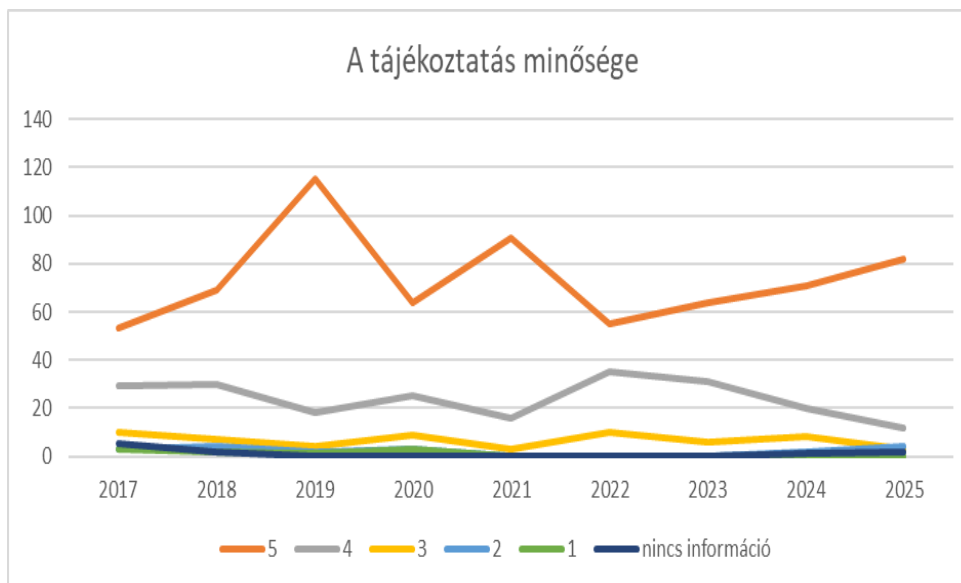
Az ügyfélelégedettségi felmérés fontos visszajelzése számunkra, hogy az ügyfeleink 90,29 %-a kitűnőre vagy jóra értékelte a munkatársaink szakértelmét.

Fontos ez a mutatószám azért is, mert az elmúlt években az Ügyfélkapcsolati osztály munkaerő összetétele jelentősen megváltozott. Ezért 2026. évben is kiemelt feladatunknak tekintjük, hogy tovább növeljük ügyfeleink elégedettségét ezen a területen és az Ügyfélkapcsolati osztály munkatársait tovább képezzük, hogy minél hatékonyabban tudják ellátni munkájukat.



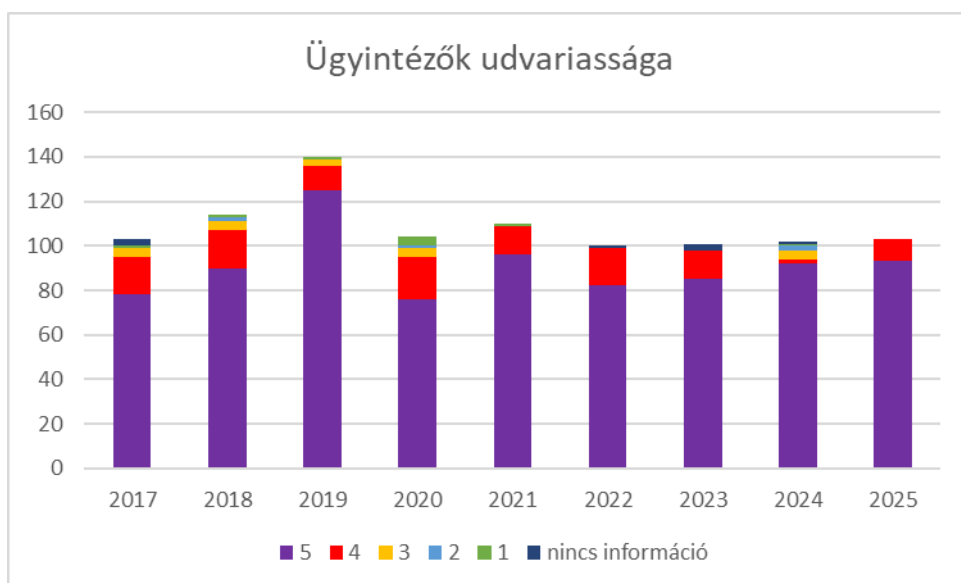
A tájékoztatás minősége

Az elmúlt évben tovább törekedtünk arra, hogy javítsuk ügyfeleink tájékoztatásának minőségét. Az elmúlt évhez viszonyítva 10,00%-kal több ügyfelünk adott kitűnő minősítést a tájékoztatás minőségére és összességében a megkérdezettek 91,26%-a továbbra is kitűnőnek vagy jónak minősíti a tájékoztatásaink minőségét, amely a 2024. évi azonos adatokhoz viszonyítva több, mint 2%-os javulást mutat.



Az ügyintézők udvariassága

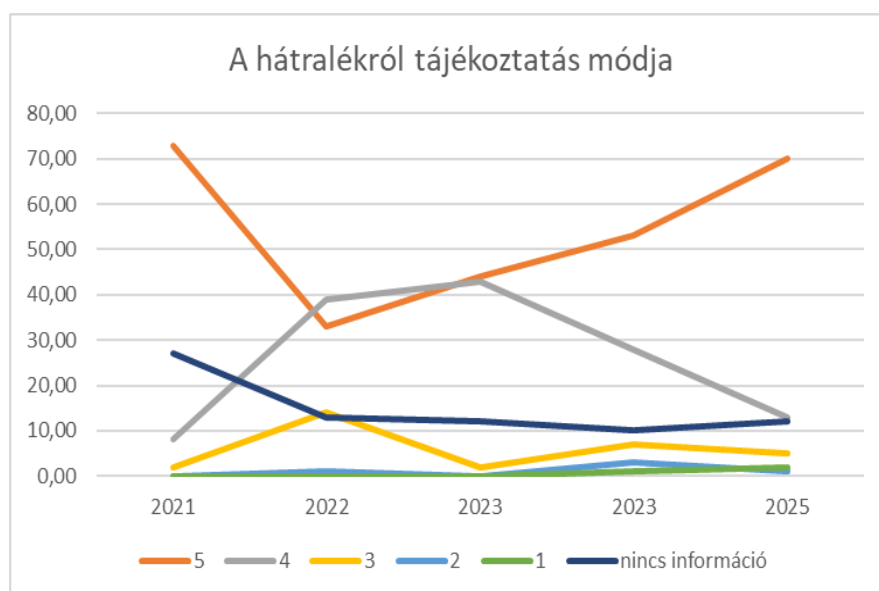
Az ügyintézőink udvariassága fontos visszaigazolás számunkra. Ahogyan az a lenti grafikonon is látható, a megkérdezettek 90,29 %-a kitűnőnek, míg 9,71 %-a jónak minősítette az Ügyfélkapcsolati osztály munkatársainak udvariasságát. 4-esnél rosszabb értékelést 2025. évben nem adtak az ügyfelek az ügyintézőink udvariasságára. Ez az eredmény kiemelten fontos abból a szempontból is, hogy általában – az új szerződéskötések kivételével – azok az ügyfelek keresik fel személyesen az ügyfélkapcsolati osztály, akiknek valamilyen problémájuk, fizetési elmaradásuk van. Annak tükrében, hogy az elmúlt évben jelentősen megnőtt azon ügyfeleink száma, akiknek valamilyik közműszolgáltatóval volt problémája, a 2025. évi eredményeket kiemelten jónak tekintjük.



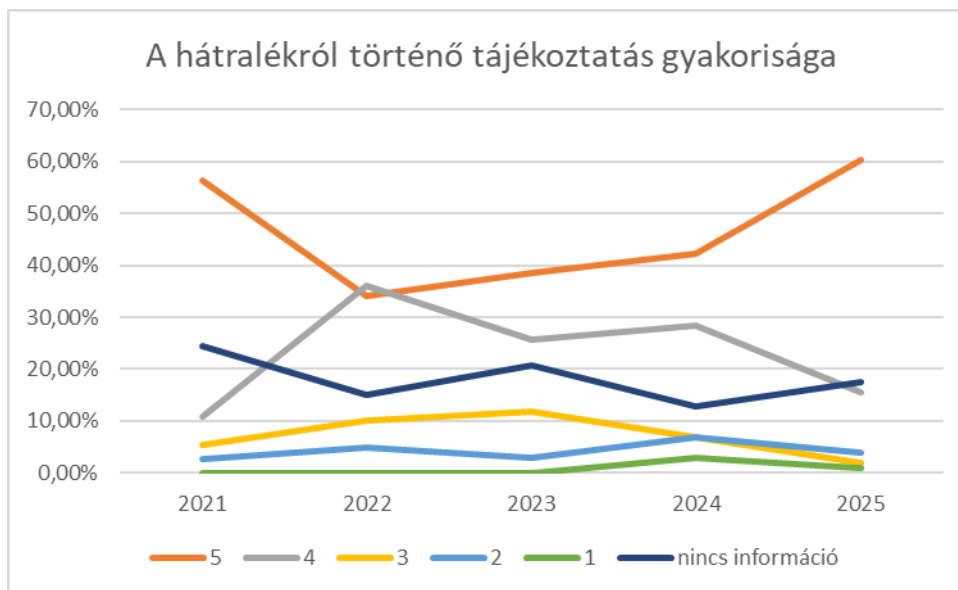
Az esetleges hátralékról történő tájékoztatás módja és gyakorisága

Az ügyfélelégedettségi felmérés fontos pontja a hátralékokról történő tájékoztatásról kapott visszajelzés. A korábbi években a tájékoztatás módját és gyakoriságát nem különítettük el két kérdésre, ezért csak az elmúlt 5 év eredményeit hasonlítottuk össze jelen elemzésben

A kérdőívben megkérdeztük az ügyfeleinket, hogy mennyire elégedettek a hátralékról történő tájékoztatás módjával. Az esetleges hátralékról rendszeresen tájékoztatjuk ügyfeleinket SMS-ben. A megkérdezett 103 ügyfélnek mintegy 11,65%-a (12 fő) azt nyilatkozta, hogy nincsen információja a tájékoztatás módjáról, azaz vélhetően nem hátralékos ügyfeleink. A kérdőívet kitöltő ügyfeleink majdnem kétharmada (70 fő) minősítette kiválónak a hátralékról történő tájékoztatás módját; ez a szám jelentős – mintegy 16,00%-os javulást mutat a 2024. évi azonos adathoz viszonyítva. Összességében a megkérdezett ügyfeleink 80,58 %-a minősítette kiválónak vagy jónak az eljárást. Figyelembe véve a mintegy 12%-os „nincs információ” válaszok arányszámát is, összességében kedvezőnek értékeljük a kapott eredményt.

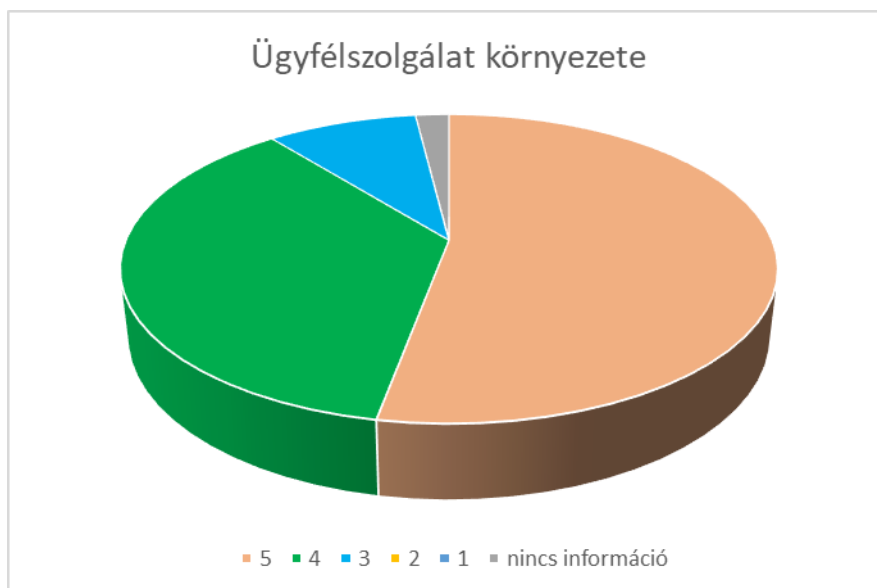


A kérdőívben arra is kerestük a választ, hogy a hátralékról történő tájékoztatás gyakoriságával mennyire elégedett az ügyfeleink. Ennél a kérdésnél a megkérdezettek 75,72%-a minősítette kiválónak vagy jónak a tájékoztatás gyakoriságát, amely a 2024. évi azonos adathoz viszonyítva 5,13%-os javulást jelent.



Az UV Zrt belső környezete

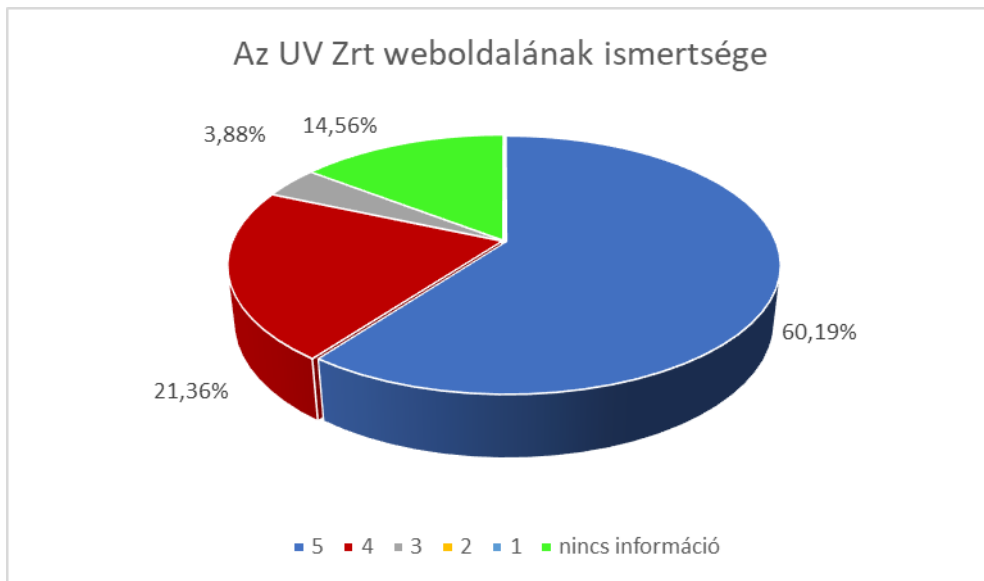
Az Újpesti Vagyonkezelő Zrt. belső környezetét a megkérdezett ügyfeleink több, mint fele kiválónak minősítette. Összességében mintegy 91%-os a kiváló vagy jó értékelést adó ügyfeleink aránya. Az elmúlt évben tovább fejlesztettük a gyermekszarkot, ahol a várakozás közben a gyerekek rajzolni, olvasni, játszani tudnak. Folyamatosan tájékoztatjuk ügyfeleinket az újpesti rendezvényekről is a kihelyezett plakátokon.



Az UV Zrt weboldala

Az ügyfeleinktől megkérdeztük, mennyire elégedettek az UV Zrt weboldalával. A lenti diagrammon látható, hogy az ügyfeleink többsége – 81,55%-a - elégedett a honlapunkkal. A megkérdezettek 14,56%-a nem rendelkezett információval a Társaság honlapjáról, amely közel azonos mértékű, mint az előző évi azonos adat. 2026-ban ezért célul tűzzük ki, hogy

tovább növeljük azon ügyfeleink számát, akik ismerik az UV Zrt honlapját.



Összehasonlító táblázatok a korábbi évek eredményeiről

1. Hogyan értékeli az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejét?

osztályzat	2021		2022		2023		2024		2025	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	73	66,36%	68	68,00%	60	59,41%	76	74,51%	80	77,67%
4	30	27,27%	31	31,00%	31	30,69%	24	23,53%	14	13,59%
3	6	5,45%	1	1,00%	6	5,94%	2	1,96%	5	4,85%
2	0	0,00%	0	0,00%	1	0,99%	0	0,00%	2	1,94%
1	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
nincs információ	1	0,91%	0	0,00%	3	2,97%	0	0,00%	2	1,94%
Összesen	110	100,00%	100	100,00%	101	100,00%	102	100,00%	103	100,00%

2. Mi a véleménye a várakozási időről az ügyfélszolgálaton?

osztályzat	2021		2022		2023		2024		2025	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	76	69,09%	68	68,00%	74	73,27%	84	82,35%	87	84,47%
4	33	30,00%	30	30,00%	25	24,75%	16	15,69%	11	10,68%
3	1	0,91%	1	1,00%	2	1,98%	1	0,98%	5	4,85%
2	0	0,00%	1	1,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
1	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,98%	0	0,00%
nincs információ	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Összesen	110	100,00%	100	100,00%	101	100,00%	102	100,00%	103	100,00%

3. Hogyan értékeli az ügyintézés gördülékenységét?

osztályzat	2021		2022		2023		2024		2025	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	83	75,45%	57	57,00%	56	55,45%	78	76,47%	86	83,50%
4	18	16,36%	31	31,00%	38	37,62%	15	14,71%	11	10,68%
3	7	6,36%	9	9,00%	7	6,93%	7	6,86%	3	2,91%
2	0	0,00%	3	3,00%	0	0,00%	1	0,98%	3	2,91%
1	1	0,91%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,98%	0	0,00%
nincs információ	1	0,91%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Összesen	110	100,00%	100	100,00%	101	100,00%	102	100,00%	103	100,00%

4. Mi a véleménye a díjfizetési lehetőségekről?

osztályzat	2021		2022		2023		2024		2025	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	82	74,55%	49	49,00%	73	72,28%	76	74,51%	85	82,52%
4	20	18,18%	42	42,00%	23	22,77%	17	16,67%	12	11,65%
3	3	2,73%	8	8,00%	4	3,96%	5	4,90%	3	2,91%
2	0	0,00%	0	0,00%	1	0,99%	2	1,96%	0	0,00%
1	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
nincs információ	5	4,55%	1	1,00%	0	0,00%	2	1,96%	3	2,91%
Összesen	110	100,00%	100	100,00%	101	100,00%	102	100,00%	103	100,00%

5. Mennyire elégedett az UV Zrt. dolgozóinak szakértelmével?

osztályzat	2021		2022		2023		2024		2025	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	91	82,73%	59	59,00%	62	61,39%	71	69,61%	84	81,55%
4	17	15,45%	24	24,00%	33	32,67%	21	20,59%	9	8,74%
3	0	0,00%	13	13,00%	2	1,98%	6	5,88%	6	5,83%
2	1	0,91%	1	1,00%	1	0,99%	0	0,00%	1	0,97%
1	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
nincs információ	1	0,91%	3	3,00%	3	2,97%	4	3,92%	3	2,91%
Összesen	110	100,00%	100	100,00%	101	100,00%	102	100,00%	103	100,00%

6. Hogyan értékeli a tájékoztatás minőségét?

osztályzat	2021		2022		2023		2024		2025	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	91	82,73%	55	55,00%	64	63,37%	71	69,61%	82	79,61%
4	16	14,55%	35	35,00%	31	30,69%	20	19,61%	12	11,65%
3	3	2,73%	10	10,00%	6	5,94%	8	7,84%	3	2,91%
2	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	1,96%	4	3,88%
1	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
nincs információ	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,98%	2	1,94%
Összesen	110	100,00%	100	100,00%	101	100,00%	102	100,00%	103	100,00%

7. Mit gondol az ügyintézőink udvariasságáról?

osztályzat	2021		2022		2023		2024		2025	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	96	87,27%	82	82,00%	85	84,16%	92	90,20%	93	90,29%
4	13	11,82%	17	17,00%	13	12,87%	2	1,96%	10	9,71%
3	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	3,92%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	1,96%	0	0,00%
1	1	0,91%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,98%	0	0,00%
nincs információ	0	0,00%	1	1,00%	3	2,97%	1	0,98%	0	0,00%
Összesen	110	100,00%	100	100,00%	101	100,00%	102	100,00%	103	100,00%

8. Mennyire elégedett az ügyintézési határidők betartásával?

osztályzat	2021		2022		2023		2024		2025	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	87	79,09%	80	80,00%	43	42,57%	69	67,65%	70	67,96%
4	14	12,73%	12	12,00%	50	49,50%	18	17,65%	18	17,48%
3	8	7,27%	5	5,00%	7	6,93%	11	10,78%	4	3,88%
2	1	0,91%	2	2,00%	0	0,00%	1	0,98%	3	2,91%
1	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	1,96%	1	0,97%
nincs információ	0	0,00%	1	1,00%	1	0,99%	1	0,98%	7	6,80%
Összesen	110	100,00%	100	100,00%	101	100,00%	102	100,00%	103	100,00%

9. Hogyan értékeli a hátralékokról történő tájékoztatás módját?

osztályzat	2021		2022		2023		2024		2025	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	73	66,36%	33	33,00%	44	43,56%	53	51,96%	70	67,96%
4	8	7,27%	39	39,00%	43	42,57%	28	27,45%	13	12,62%
3	2	1,82%	14	14,00%	2	1,98%	7	6,86%	5	4,85%
2	0	0,00%	1	1,00%	0	0,00%	3	2,94%	1	0,97%
1	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,98%	2	1,94%
nincs információ	27	24,55%	13	13,00%	12	11,88%	10	9,80%	12	11,65%
Összesen	110	100,00%	100	100,00%	101	100,00%	102	100,00%	103	100,00%

10. Mit gondol a hátralékokról történő tájékoztatás gyakoriságáról?

osztályzat	2021		2022		2023		2024		2025	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	62	56,36%	34	34,00%	39	38,61%	43	42,16%	62	60,19%
4	12	10,91%	36	36,00%	26	25,74%	29	28,43%	16	15,53%
3	6	5,45%	10	10,00%	12	11,88%	7	6,86%	2	1,94%
2	3	2,73%	5	5,00%	3	2,97%	7	6,86%	4	3,88%
1	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	2,94%	1	0,97%
nincs információ	27	24,55%	15	15,00%	21	20,79%	13	12,75%	18	17,48%
Összesen	110	100,00%	100	100,00%	101	100,00%	102	100,00%	103	100,00%

11. Milyenek ítéli az ügyfélszolgálat környezetét?

osztályzat	2021		2022		2023		2024		2025	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	91	82,73%	75	75,00%	66	65,35%	54	52,94%	69	66,99%
4	17	15,45%	21	21,00%	34	33,66%	37	36,27%	25	24,27%
3	2	1,82%	4	4,00%	1	0,99%	9	8,82%	5	4,85%
2	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
1	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
nincs információ	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	1,96%	4	3,88%
Összesen	110	100,00%	100	100,00%	101	100,00%	102	100,00%	103	100,00%

12. Mi a véleménye az UV Zrt weboldaláról?

osztályzat	2021		2022		2023		2024		2025	
	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%	darab	%
5	64	58,18%	37	37,00%	37	36,63%	43	42,16%	62	60,19%
4	7	6,36%	27	27,00%	29	28,71%	37	36,27%	22	21,36%
3	6	5,45%	15	15,00%	3	2,97%	9	8,82%	4	3,88%
2	0	0,00%	0	0,00%	1	0,99%	0	0,00%	0	0,00%
1	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
nincs információ	33	30,00%	21	21,00%	31	30,69%	13	12,75%	15	14,56%
Összesen	110	100,00%	100	100,00%	101	100,00%	102	100,00%	103	100,00%