

AS Tallinna Vesi 2018. aasta 1. kvartali tootmistulemused

2018. aasta esimeses kvartalis paranesid võrreldes eelmise aasta sama perioodiga mitmed ASi Tallinna Vesi tootmisnäitajad. Püsivalt head on tulemused nii joogivett kui ka reovett puudutavates näitajates, samuti on kõrgel tasemel ettevõtte klienditeenindus.

Kindel veeteenus

2018. aasta esimeses kvartalis püsis joogivee kvaliteet hea. Tarbija kraanist võetud proovide vastavus nõuetele oli 99,87%. Veekvaliteedi tagamisel on väga oluline nii Ülemiste veepuhastusjaama spetsialistide asjatundlik töö puhastusprotsesside juhtimisel kui ka veetorustike uuendamisel ja hooldamisel. Meile teeb rõõmu, et ka veekvaliteeti puudutavaid kliendikontakte oli käesoleva aasta esimeses kvartalis pea kaks korda vähem kui 2017. aasta samal perioodil.

Soovime pakkuda võimalikult stabiilset, katkematut ja kliendi jaoks nähtamatut teenust. Meie ennetav tegevus ebamugavuste ärahoidmisel vähendab otseselt klientide vajadust meie poole pöörduda ja tänu sellele väheneb kliendipöördumiste hulk. Meid rõõmustab ka see, et esimeses kvartalis suutsime lühendada veekatkestuse keskmist kestvust kinnistu kohta seniselt 3 tunnilt ja 1 minutilt 2 tunni ja 52 minutini.

Jätkame sihipäraseid investeeringuid, uuendades või asendades torustikke eelnevalt läbiviidud uuringute ja tegevusnäitajate põhjal, et tagada võrkude jätkuv töökindlus. 2018. aasta esimeses kvartalis alustasime koostöös Tallinna linnaga vee- ja kanalisatsioonitorustiku rekonstrueerimistöid Gonsori ja Tondi tänavatel. Samuti viisime lõpule Tartu maanteel lennujaama läheduses paikneva kanalisatsioonitorustiku rekonstrueerimise, mis on osa meie võrkude korrastamise kavast.

Madal lekete tase

Võrreldes 2017. aasta esimese kvartaliga, suurenesid mõnevõrra veekaod. Kui eelmisel aastal oli lekete tase veevõrgus esimeses kvartalis rekordmadalal tasemel - 13,73%, siis tänava jäi näitaja 15,19% juurde. Samas on tegu siiski väga hea tulemusega – mõnevõrra suurem lekete tase tulenes pikemast talvest, mille tõttu oli lekkekohtade kiire tuvastamine lumevaiba alt keerulisem. Väiksema lekete taseme saavutamiseks oleme soetanud uusi seadmeid nende kiiremaks avastamiseks.

Hoiame keskkonda

Vähenenud on ka kanalisatsiooniprobleemide hulk. Ummistuste arv langes aasta esimesel kolmel kuul 156ni. Samal ajal tekitab muret trend, et kanalisatsiooni on viimastel aastatel sattunud rekordiliselt suur kogus olmeprügi. Kuna jäätmete sattumine kanalisatsiooni võib kaasa tuua ebameeldiva ummistuse või isegi keskkonnareostuse, panustab Tallinna Vesi pidevalt elanikkonna teadlikkuse parandamisesse.

2018. aasta esimeses kvartalis vastas Paljassaare reoveepuhastusjaamas puhastatud reovesi kõigile esitatud nõuetele. Puhastusprotsessi tõhususe ja heitvee kvaliteedi hindamiseks jälgitakse reoainete sisaldust puhastusjaama sisenevas roovees ja sealt väljuvas heitvees. Heitveelabor teostab analüüse reoveepuhastuse erinevatest etappidest. Saadud info võimaldab meil veelgi tõhustada puhastusprotsessi ja tõsta heitvee kvaliteeti.

Tasemel teenindus

Tiiptasemel tootmistulemuste kõrval on ettevõtte jaoks oluliseks strateegiliseks eesmärgiks ka väga hea klienditeeninduse pakkumine. Oleme seadnud endale selged ja pinguldavad eesmärgid ning anname klientidele lubadusi nii suhtluse kui ka probleemide lahendamise kiiruse osas, mille mittetäitmisel oleme otsustanud klientidele ka proaktiivselt rahalist hüvitist maksta. Selliseid lubaduste mittetäitmisi esines esimeses kvartalis kõigest kliendikontaktidest vaid kolmel korral.

Soovime oma klienditeeninduse taset pidevalt tõsta. Selleks, et oleksime kättesaadavad igal ajal ja igas kanalis, uuendasime hiljaaegu ettevõtte kodulehekülge internetis. Tulevikus on kavas muuta kliendi jaoks mugavamaks iseteenindus ja võtta olulise info edastamisel kasutusele ka mobiilisõnumid.

Tegevusnäitaja	Ühi k	2018 3 kuud	2017 3 kuud
Joogivesi			
Tarbija kraanist võetud vee kvaliteediproovide vastavus nõuetele	%	99,87%	100,00%
Veekadu jaotusvõrgus	%	15,19%	13,73%
Keskmine veekatkestuse kestvus kinnistu kohta	h	2,86	3,02
Reovesi			
Kanaliseerimisvõrgustike ummistused	Arv	156	195
Kanaliseerimisvõrgustike purunemised	Arv	25	39
Reovee puhastamise vastavus keskkonnanõuetele	%	100,0%	100,0%
Klienditeenindus			
Kirjalikud kaebused	Arv	21	9
Kliendikontaktid vee kvaliteedi teemal	Arv	14	24
Kliendikontaktid veesurve teemal	Arv	37	38
Kliendikontaktid ummistuste ja sademevee ära juhtimise teemal	Arv	250	269
Kirjalike kontaktidele vastamine vähemalt 2 tööpäeva jooksul	%	100,00%	99,93%
Lubaduste mittetäitmise arv	Arv	3	3
Planeerimata veekatkestustest teavitamine vähemalt 1 tund enne katkestust	%	96,7%	100,00%