

ASi Tallinna Vesi 2020. aasta 1. kvartali tootmistulemused

2020. aasta esimeses kvartalis saavutas Tallinna Vesi hoolimata ülemaailmsest Covid-19 kriisist väga head tootmistulemused. Meid rõõmustavad püsivalt head tulemused nii joogivett kui ka reovett puudutavates näitajates, samuti on heal tasemel ettevõtte klienditeenindus. Selleks, et piirata koroonaviiruse leviku võimalikku mõju, on ka Tallinna Vesi oma igapäevast töökorraldust märkimisväärselt muutnud, et meie töötajad ja kliendid püsiksid terved ning teenusega seotud kvaliteedistandardid ja tulemused püsiksid head.

Joogiveeteenuse püsivalt kõrge kvaliteet

Kraanivee kvaliteet oli 2020. aasta esimeses kvartalis 100%-line, mis tähendab, et kõik võetud proovid vastasid rangetele normidele ja nõuetele. Kokku võeti esimeses kvartalis 825 veeproovi. See tähendab, et joogivee kvaliteet veevõrgus püsib tänu meie veepuhastusprotsesside efektiivsele juhtimisele ja ennetavatele hooldustöödele veevõrgus suurepärasel tasemel. Ennetades koroonaviirusega seotud meetmete leevendamist valitsuse poolt, paneme juba praegu mõjutatud klientidele südamele, et hoonetesse, eriti näiteks koolidesse, tagasi minnes tuleks kinnistu torud läbi loputada, et kraani jõuaks veevõrgust värske ja puhas vesi.

Ka veeteenuse katkematust puudutavad näitajad olid väga head. Keskmine veekatkestus kestis 2 tundi ja 52 minutit, kusjuures koguni 96% kõigist katkestustest mõjutasid kliente vähem kui viie tunni vältel. Need on rõõmustavad näitajad, mis peegeldavad meie suuri pingutusi tööde võimalikult efektiivsel teostamisel, et katkestused häiriks linlaste igapäevatoimetusi minimaalselt.

Lekete tase veevõrgus püsib madal (14,9%), kuigi oli mõnevõrra kõrgem võrreldes eelmise aasta läbi aegade rekordmadala näitajaga.

Keskkonnahoidlik kanalisatsiooniteenus

2020. aasta esimeses kvartalis vastas Paljassaare reoveepuhastusjaamas puhastatud reovesi kõigile kehtestatud nõuetele. Puhastusprotsessi tõhususe ja heitvee kvaliteedi hindamiseks jälgitakse reoainete sisaldust puhastusjaama sisenevas reovees ja sealt väljuvas heitvees. Heitveelabor teostab analüüse reoveepuhastuse erinevatest etappidest. Saadud info võimaldab meil veelgi tõhustada jaama puhastusprotsessi ja säilitada heitvee püsivalt head kvaliteeti.

Kanalisatsiooniummistuste arv oli esimeses kvartalis pea veerandi võrra väiksem kui eelmise aasta samal perioodil, kanalisatsioonitorustike purunemisi oli samas suurusjärgus eelmise aasta esimese kvartaliga.

Esimeses kvartalis rekonstrueerisime Kadaka puistee suure kollektori, mille kaudu jõuab Paljassaare reoveepuhastusjaama Saku, Saue, Laagri ja umbes poole Nõmme linnaosa kinnistute reovesi. Rekonstrueerimistööd olid hädavajalikud, et tagada ka tulevikus probleemideta elutähtis kanalisatsiooniteenus. Tegu oli mahuka projektiga, mille juures kasutatud ülepumpamise torustik oli pikim, mida Baltimaades seni kasutatud.

Tasemel teenindus

Tiiptasemel tootmistulemuste kõrval on ettevõtte pakkunud jätkuvalt väga head klienditeeninduse taset oma klientidele. Oleme seadnud endale selged ja pinguldavad eesmärgid ning anname klientidele lubadusi nii suhtluse kui ka probleemide lahendamise kiiruse osas. 2020. aastal ei ole

me neid lubadusi rikkunud. Ka kliendikaebuste arv oli esimeses kvartalis oluliselt väiksem kui 2019. aasta samal perioodil.

Samuti peame oluliseks, et kliendid saaksid endale olulise info või vastuse küsimustele võimalikult kiiresti. Selleks mõõdame pöördumistele vastamise kiirust ja oleme seadnud eesmärgiks, et kõigile vähem keerukatele kirjalikele kontaktidele vastame hiljemalt kahe tööpäeva jooksul. Vähemalt tund aega enne katkestuse algust suutsime klientidele toimuvast teada anda 99,4% juhtudest.

Klientide rahulolu suurendamiseks oleme pidevalt arendamas oma teeninduskanaleid ja otsimas viise, kuidas muuta protsessid klientide jaoks kiiremaks ja mugavamaks. Eelmise aasta lõpus klientidele avatud uus iseteeninduskeskkond on leidnud uusi kasutajaid, tänu millele on kasvanud klientide hulk, kes eelistavad näiteks telefoni või e-kirja asemel teatada näitu just iseteeninduses.

2020. KOLME KUU TOOTMISTULEMUSED

Tegevusnäitaja	Ühik	2020 3 kuud	2019 3 kuud
Joogivesi			
Tarbija kraanist võetud vee kvaliteediproovide vastavus nõuetele	%	100,0%	99,7%
Veekadu jaotusvõrgus	%	14,9%	12,9%
Keskmine veekatkestuse kestvus kinnistu kohta tundides	h	2,87	2,59
Reovesi			
Kanalisatsioonitorustike ummistuste arv	Arv	124	159
Kanalisatsioonitorustike purunemiste arv	Arv	27	29
Reovee puhastamise vastavus keskkonnanõuetele	%	100%	100%
Klienditeenindus			
Kaebuste arv	Arv	16	40
Kliendikontaktide arv vee kvaliteedi teemal	Arv	64	27
Kliendikontaktide arv veesurve teemal	Arv	64	54
Kliendikontaktide arv ummistuste ja sademevee ära juhtimise kohta	Arv	266	328
Kirjalikele kontaktidele vastamine vähemalt 2 tööpäeva jooksul	%	100,0%	100,0%
Lubaduste mittetäitmise arv	Arv	0	0
Planeerimata veekatkestustest teavitamine vähemalt 1 tund enne katkestust	%	99,4%	97,2%