

ASi Tallinna Vesi 2020. aasta esimese poolaasta tootmistulemused

2020. aasta esimesel poolaastal 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, muutis ka Tallinna Vesi oma igapäevast töökorraldust märkimisväärselt, et meie töötajad ja kliendid püsiksid terved ning teenusega seotud kvaliteedistandardid ja tulemused püsiksid head.

Joogiveeteenuse püsivalt kõrge kvaliteet

Kraanivee kvaliteet oli 2020. aasta teises kvartalis ja ka poolaasta vaates 100%. See tähendab, et kõik võetud proovid vastasid rangetele normidele ja nõuetele. Kokku võeti esimesesse kuue kuuga 1 539 veeproovi. See tähendab, et joogivee kvaliteet veevõrgus püsib tänu meie veepuhastusprotsesside efektiivsele juhtimisele ja ennetavatele hooldustöödele veevõrgus suurepärasel tasemel.

Ka veeteenuse katkematust puudutavad näitajad olid väga head. Keskmise veekatkestus kestis 3 tundi ja 3 minutit, kusjuures 94,6% 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 püsis esimesel kuuel kuul madal (13,9%), kuigi oli mõnevõrra kõrgem võrreldes eelmise aasta läbi aegade rekordmadala näitajaga.

Keskkonnahoidlik kanalisatsiooniteenus

2020. aasta esimesel poolaastal vastas Paljassaare reoveepuhastusjaamas puhastatud reovesi kõigile kehtestatud nõuetele. Puhastusprotsessi tõhususe ja heitvee kvaliteedi hindamiseks jälgitakse reoainete sisaldust puhastusjaama sisenevas rooves 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 esimese kuue kuu jooksul veerandi võrra väiksem kui 2019. aasta samal perioodil, vähem oli ka kanalisatsioonitorustike purunemisi.

Tallinna Vesi jätkab Paljassaare reoveepuhastusjaamas mehaanilise puhastusetapi rekonstrueerimistöödega.

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 esimesel poolaastal oluliselt väiksem kui 2019. aasta samal perioodil (28 kaebust 2020. aastal ja 81 2019. aastal).

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 99,2% juhtudest.

2020. KUUE KUU TOOTMISTULEMUSED

Tegevusnäitaja	Ühik	2020 6 kuud	2019 6 kuud	2020 Q2	2019 Q2
Joogivesi					
Tarbija kraanist võetud vee kvaliteediproovide vastavus nõuetele	%	100.0%	99.5%	100.0%	99.2%
Veekadu jaotusvõrgus	%	13.9%	12.2%	12.7%	11.6%
Keskmine veekatkestuse kestvus kinnistu kohta tundides	h	3.05	2.63	3.18	2.67
Reovesi					
Kanaliseerimisvõrgustike ummistuste arv	Arv	227	302	103	143
Kanaliseerimisvõrgustike purunemiste arv	Arv	41	59	14	30
Reovee puhastamise vastavus keskkonnanõuetele	%	100%	100%	100%	100%
Klienditeenindus					
Kaebuste arv	Arv	28	81	12	41
Kliendikontaktide arv vee kvaliteedi teemal	Arv	164	172	101	145
Kliendikontaktide arv veesurve teemal	Arv	149	154	87	100
Kliendikontaktide arv ummistuste ja sademevee ära juhtimise kohta	Arv	473	542	207	214
Kirjalike kontaktidele vastamine vähemalt 2 tööpäeva jooksul	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
Kliendilubaduste rikkumise juhtumid	Arv	0	2	0	2
Planeerimata veekatkestustest teavitamine vähemalt 1 tund enne katkestust	%	99.2%	97.7%	99.0%	98.4%

Eliis Randver
 Kliendisuhete ja Kommunikatsiooni juht
 AS Tallinna Vesi
 Tel: (+372) 62 62 275
 Eliis.randver@tvesi.ee