

Pytania zgłoszone w związku z ofertą konkursową na realizację zadania „Poradnictwo konsumenckie 2.0 w latach 2022-2023”

Pytanie 1

Co oznacza sformułowanie "certyfikowana firma zewnętrzna" w pkt. 4.10 w Regulaminie Konkursu „Poradnictwo konsumenckie 2.0 w latach 2022-2023”?

Odpowiedź:

Poprzez certyfikowaną firmę zewnętrzną, należy rozumieć firmę, która posiada aktualny certyfikat Programu Kontroli Jakości Pracy Ankieterów PKJPA (<https://www.pkjpa.pl>) lub certyfikat równoważny, dla metody (techniki), którą będzie prowadzone badanie satysfakcji.

Pytanie 2

(a) Jaka jest średnia dzienna ilość połączeń przychodzących na infolinię?

(b) W jakich godzinach jest najwięcej telefonów od konsumentów? Proszę podać również uśrednioną ilość połączeń przyjętych i oczekujących.

(c) W jakich godzinach jest najmniej telefonów od konsumentów? Proszę podać również uśrednioną ilość połączeń przyjętych i oczekujących.

Odpowiedź:

Poniżej dane, którymi dysponujemy.

Raport kwartalny nr 7 ze statystykami połączeń na Infolinii Konsumenckiej prowadzonej przez Fundację Konsumentów za okres 1.07 - 30.09.2021

Definicje statystyczne połączeń

połączenie przychodzące - połączenia odebrane i nieodebrane, które weszły do kolejki oczekującej na odebranie

połączenie odebrane - połączenie, które weszło do kolejki oczekującej na odebranie i zostało odebrane przez konsultanta

połączenie nieodebrane - połączenie, które było w kolejce oczekujących na odebranie przez więcej niż 20 minut i NIE zostało odebrane przez konsultanta (nowa definicja ustalona w 2020 roku)

Tabela 1: Liczba połączeń wg dnia w okresie od 1.07.2021 do 30.09.2021

	Połączenia przychodzące	Połączenia odebrane	Połączenia nieodebrane	Średni czas oczekiwania w kolejce (dla połączeń odebranych)
2021-07-01	334	332	2	237 s
2021-07-02	339	339	0	291 s
2021-07-05	378	372	6	538 s

2021-07-06	375	375	0	349 s
2021-07-07	379	379	0	248 s
2021-07-08	344	344	0	493 s
2021-07-09	359	359	0	330 s
2021-07-12	374	370	4	542 s
2021-07-13	317	314	3	1061 s
2021-07-14	373	373	0	187 s
2021-07-15	361	361	0	305 s
2021-07-16	320	320	0	285 s
2021-07-19	434	430	4	454 s
2021-07-20	380	376	4	495 s
2021-07-21	359	359	0	423 s
2021-07-22	347	347	0	320 s
2021-07-23	327	327	0	197 s
2021-07-26	363	363	0	448 s
2021-07-27	366	365	1	402 s
2021-07-28	332	332	0	461 s
2021-07-29	325	322	3	733 s
2021-07-30	310	309	1	644 s
2021-08-02	328	326	2	849 s
2021-08-03	291	284	7	924 s
2021-08-04	292	283	9	1175 s
2021-08-05	316	315	1	784 s
2021-08-06	301	298	3	820 s
2021-08-09	326	323	3	829 s
2021-08-10	298	296	2	1012 s
2021-08-11	325	321	4	703 s
2021-08-12	326	322	4	615 s
2021-08-13	304	304	0	575 s
2021-08-16	325	319	6	955 s
2021-08-17	328	323	5	696 s
2021-08-18	325	320	5	835 s
2021-08-19	331	330	1	407 s
2021-08-20	339	339	0	306 s
2021-08-23	310	297	13	1080 s
2021-08-24	334	332	2	395 s
2021-08-25	321	321	0	408 s
2021-08-26	357	357	0	288 s
2021-08-27	333	333	0	400 s
2021-08-30	384	384	0	531 s
2021-08-31	350	346	4	333 s
2021-09-01	336	336	0	289 s
2021-09-02	331	330	1	381 s
2021-09-03	312	311	1	398 s
2021-09-06	350	344	6	533 s

2021-09-07	359	357	2	426 s
2021-09-08	302	297	5	643 s
2021-09-09	331	331	0	499 s
2021-09-10	288	288	0	457 s
2021-09-13	294	282	12	1005 s
2021-09-14	305	300	5	926 s
2021-09-15	291	287	4	853 s
2021-09-16	272	267	5	1033 s
2021-09-17	288	283	5	1062 s
2021-09-20	318	307	11	884 s
2021-09-21	325	325	0	742 s
2021-09-22	280	274	6	610 s
2021-09-23	293	292	1	729 s
2021-09-24	260	257	3	867 s
2021-09-27	309	299	10	966 s
2021-09-28	315	315	0	673 s
2021-09-29	291	288	3	848 s
2021-09-30	294	290	4	765 s
SUMA	21684	21501	183	

Wykres 1: Liczba połączeń przychodzących wg dnia w okresie od 1.07.2021 do 30.09.2021

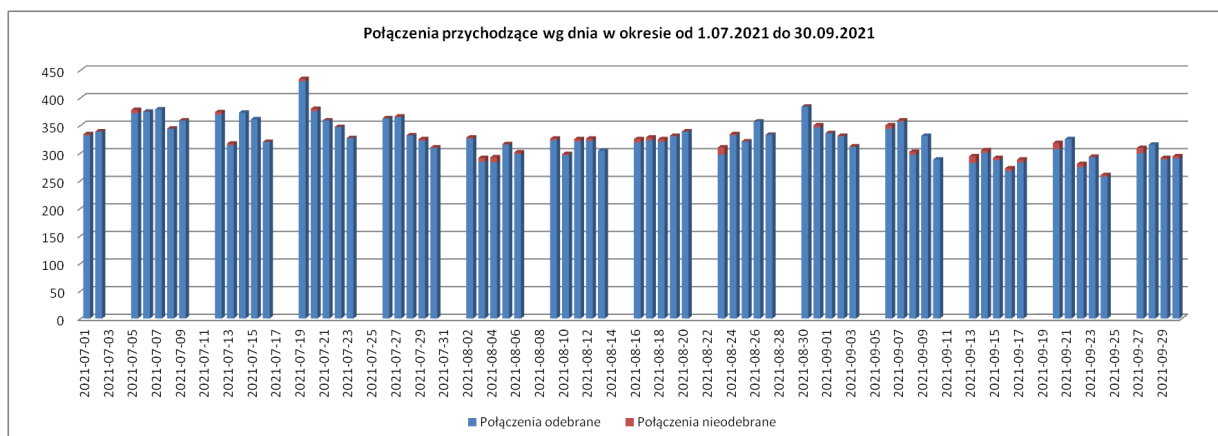


Tabela 2: Liczba połączeń wg tygodnia

Tydzień	Połączenia przychodzące	Połączenia odebrane	Połączenia nieodebrane
2021-07-01 - 2021-07-04	673	671	2
2021-07-05 - 2021-07-11	1835	1829	6
2021-07-12 - 2021-07-18	1745	1738	7
2021-07-19 - 2021-07-25	1847	1839	8
2021-07-26 - 2021-08-01	1696	1691	5
2021-08-02 - 2021-08-08	1528	1506	22
2021-08-09 - 2021-08-15	1579	1566	13
2021-08-16 - 2021-08-22	1648	1631	17

2021-08-23 - 2021-08-29	1655	1640	15
2021-08-30 - 2021-09-05	1713	1707	6
2021-09-06 - 2021-09-12	1630	1617	13
2021-09-13 - 2021-09-19	1450	1419	31
2021-09-20 - 2021-09-26	1476	1455	21
2021-09-27 - 2021-09-30	1209	1192	17
SUMA	21684	21501	183

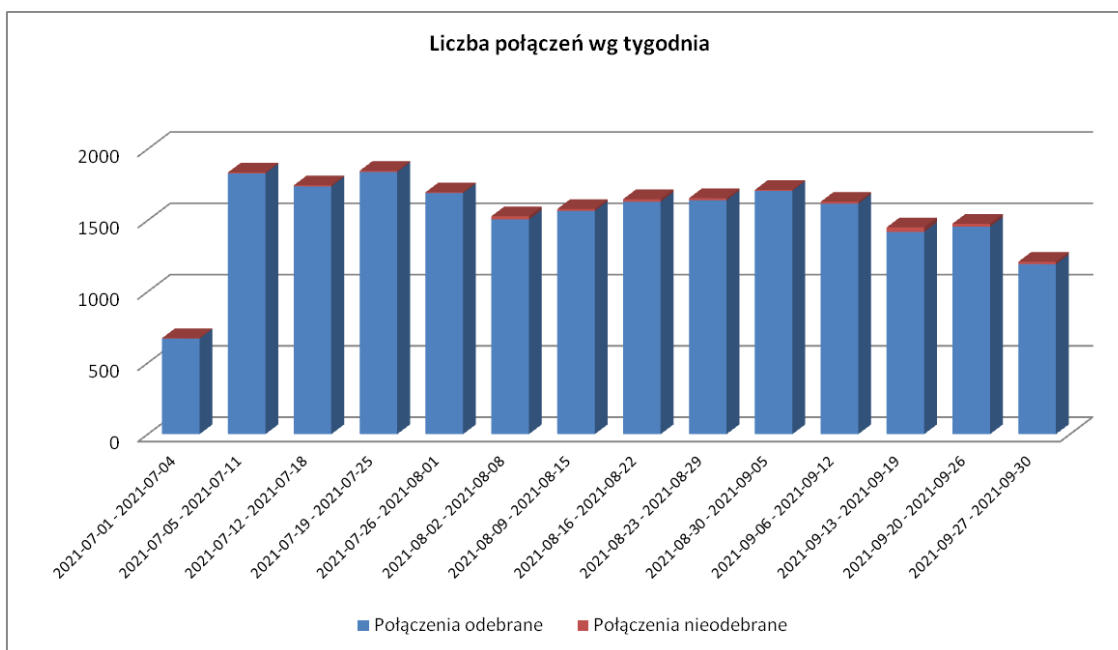


Tabela 3: Liczba połączeń wg miesiąca w okresie od 1.07.2021 do 30.09.2021

Miesiąc	Połączenia przychodzące	Połączenia odebrane	Połączenia nieodebrane
2021-07	7796	7768	28
2021-08	7144	7073	71
2021-09	6744	6660	84

Tabela 4: Średnia liczba połączeń wg dnia tygodnia w okresie od 1.07.2021 do 30.09.2021

Dzień tygodnia	Połączenia przychodzące	Połączenia odebrane	Połączenia nieodebrane
Poniedziałek	346,6	339,6	7,0
Wtorek	334,8	331,3	3,5
Środa	325,8	320,7	5,1
Czwartek	326,6	324,2	2,4
Piątek	315,4	312,8	2,6

Tabela 5: Średnia liczba połączeń w rozkładzie godzinowym w okresie od 1.07.2021 do 30.09.2021

Przedział godzinowy	Połączenia przychodzące	Połączenia odebrane	Połączenia nieodebrane
8 - 9	25,7	25,7	0,0
9 - 10	34,7	34,6	0,1

10 - 11	37,6	37,6	0,1
11 - 12	37,9	37,8	0,1
12 - 13	37,4	37,2	0,2
13 - 14	34,4	34,3	0,1
14 - 15	32,6	32,5	0,2
15 - 16	30,6	30,5	0,2
16 - 17	29,4	29,2	0,2
17 - 18 (i później)	28,0	26,5	1,6

Wykres 2: Średnia liczba połączeń w rozkładzie godzinowym w okresie od 1.07.2021 do 30.09.2021

