

遂宁市明星自来水有限公司 用户满意度第三方测评报告



深圳市上书房信息咨询有限公司

2020年11月

目 录

第一章 项目背景.....	5
一、 研究目的	5
二、 调查方法	5
(一) 网络调研	5
(二) 电话调查	6
三、 调查对象	6
四、 调查数据采集	6
五、 调查样本量	7
六、 调查质量控制	7
第二章 研究概述.....	9
一、 满意率计算	9
二、 调查指标	9
第三章 测评结果及分项分析.....	11
一、 总体满意情况	11
二、 各细项服务满意情况	12
(一) 供水服务	12
(二) 工作人员	16
(三) 服务大厅	18
(四) 缴费报装	20
第四章 总结建议.....	24
一、 研究总结	24
二、 研究建议	24

承诺书

本项目针对遂宁市明星自来水有限公司用户满意度第三方测评进行，所有项目管理人员、调研人员、研究人员均签订本项目廉洁协议、保密协议，保证项目数据的严谨、保密、公平公正性。

1、本次调研遵循《ESOMAR/WAPOR 关于民意测验和发布调研的指导原则》；

2、采用客观、专业的调研手段，进行遂宁市明星自来水有限公司用户满意度调研；

3、调研过程中，所参与的人员均符合《ICC/ESOMAR 市场和社会研究、国际准则》，通过合理的调研手段，收集客观、真实的数据。

深圳市上书房信息咨询有限公司

2020年11月

1、《ESOMAR/WAPOR 关于民意测验和发布调研的指导原则》为市场研究协会所推行的民意调查的行业标准，其在调研人员、调研过程、调研结果等各方面均有相关的要求；

2、《ICC/ESOMAR 市场和社会研究、国际准则》中，对市场调查人员进行了明确的要求，并强调其适用范围。

前 言

供水服务是供水行业展示形象的窗口，是供水管理生产、管网运行、营业销售的终端环节，是企业经济效益、社会效益最直接、最集中的体现，随着遂宁市的快速发展，供水企业具有垄断地位，在市场经济日益发展的今天，更易受到非议和责难。

遂宁市明星自来水有限公司正是认识到唯有提高服务质量，优化服务环境，才能进一步更好地服务民生。同时深入推进政风行风建设，强化行政监督、规范行政行为，切实转变机关和行业工作作风，充分调动供水企业全体员工的工作积极性，实现供水企业的精细化管理，使供水服务工作人员人人都有服务市民的意识，以对用户服务质量的好坏、以服务业绩的优劣考核，创造出重视服务的氛围。才能不断满足日益提升的供水要求，让供水水质更优质，为全市经济社会的快速发展提供了坚强的水支撑。

遂宁市明星自来水有限公司委托第三方调查机构，结合遂宁市明星自来水有限公司供水实际工作情况，通过网络调研和电话调查展开了此次遂宁市明星自来水有限公司用户满意度第三方测评工作。

第一章 项目背景

为深入推进遂宁市明星自来水有限公司服务提升工作，了解遂宁市明星自来水有限公司目前的服务及工作现状，结合实际工作，在2019年11月开始进行用户满意度第三方测评工作。

一、研究目的

此次调查对遂宁市明星自来水有限公司从服务效率、态度、规范性等方面进行满意度调查，参考同类行业的服务标准及优点，为遂宁市明星自来水有限公司提高自身服务提供借鉴意见，本次第三方测评的主要目的如下：

1. 了解遂宁市明星自来水有限公司服务满意度；
2. 找出遂宁市明星自来水有限公司服务中的短板，并提出改进建议；
3. 参考同类企业服务优秀做法，为后续服务改进工作提供参考意见。

二、调查方法

本次调查调查方法如下：

(一) 网络调研

利用互联网渠道，设置用户满意度调查问卷，对遂宁市明星自来水有限公司服务用户进行满意度调查，收集有关的数据，并

进行系统性的调查分析研究。

(二) 电话调查

通过上书房信息咨询 CATI 系统，利用计算机辅助电话调查访问用水用户，将回答结果记录到调查表中。

此次遂宁市明星自来水有限公司用户满意度第三测评的调查问卷表采用李克特 5 级量表的方式，综合考察每位用户的满意情况，共计划采集 24802 份数据。

三、调查对象

此次用户满意度第三方测评对象分为居民用水和非居民用水两类。

序号	测评类型	测评对象
1	自来水用户	居民用水
2		非居民用水

四、调查数据采集

本次调查从 2019 年 11 月至 2020 年 10 月 30 日结束，根据调查方法的不同，制定了科学有序的执行计划，并预留时间应对特殊情况，以保证测评的顺利进行。以下是对本次调查的工作安排：

1. 2019 年 10 月开始进行问卷设计，沟通修改，并确认调查执行时间；

2. 2019年11月1日至2020年10月30日进行用户满意度第三方测评工作;

3. 2020年11月1日至11月15日进行数据整理和分析工作;

4. 2020年11月15日结束所有第三方测评工作, 开始报告撰写。

五、调查样本量

本次用户满意度第三方测评计划完成样本24800个, 实际完成样本24802个。具体调查样本情况如下:

序号	调查对象	计划样本	完成样本
1	居民用水	22800	22850
2	非居民用水	2000	1952
合计		24800	24802

六、调查质量控制

为保证本次调查工作的公平公正、科学有效, 此次调查人员均采用第三方的专业人员, 成立专业的项目调查小组, 分别由项目组、执行组、质控组、研究组组成, 项目组负责总体调查工作的把控, 衔接, 执行组负责本次测评中所有数据的采集, 质控组进行所有工作的审核及质量把控, 研究组进行数据的分析及报告的撰写。

1. 调研人员情况

此次参与调查的所有人员均为第三方调查小组专业人员，所有人员均有三年以上数据采集工作经验，调研合格率 98%以上；在调研过程中，所有工作人员均不能接受被调查单位任何礼品、宴请等行为，保持调查工作的独立性。

2. 质量把控

(1) 电话调查：调查过程中均需要录音，并提交审核部门审核，审核过关，方为合格样本；

(2) 网络调研：所有网络调研数据均由质控中心整理审核，所有资料均做保密处理。

第二章 研究概述

一、满意率计算

本项目采用网络调研和电话调查多种测评方法相结合的形式进行数据分析得分，其中满意率（代表满意的广度）：指客户评价非常满意、比较满意、一般、比较不满意、非常不满意五项中非常满意和比较满意占总量的占比，即：

$$\text{满意率} = \frac{X_1 + X_2}{X_1 + X_2 + X_3 + X_4 + X_5}$$

注：X₁、X₂、X₃、X₄、X₅分别为客户评价问题对应的非常满意、比较满意、一般、比较不满意、非常不满意的样本数量。

二、调查指标

用户满意度测评指标：

二级指标	测评内容
供水服务	24小时不间断供水
	自来水水质
	自来水水压
	用水量通知单
	抢修效率及恢复供水所需的时间
工作人员	服务热情、办事效率和服务态度
	投诉受理、解释或处理结果答复

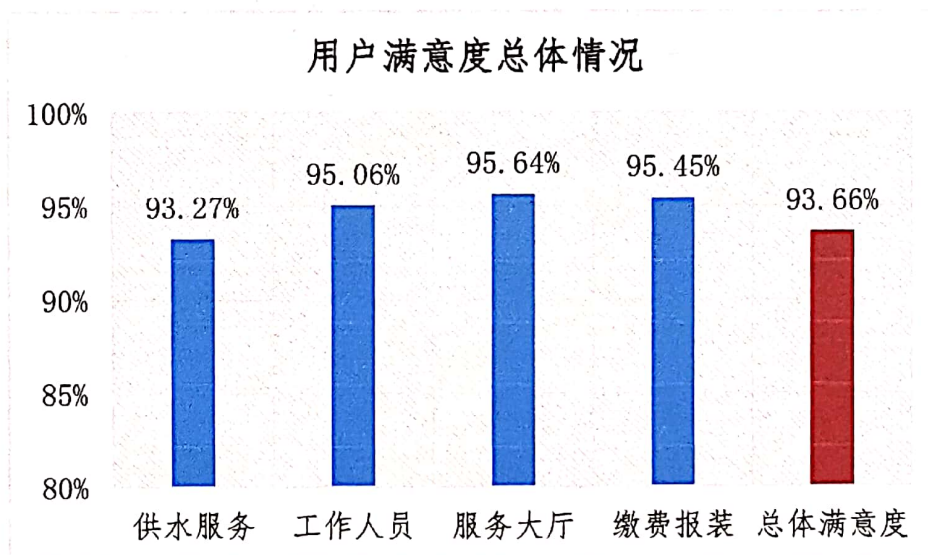
	办事的规范度
服务大厅	服务中心整体环境
	配套服务（便民服务）
缴费报装	水费缴费方式
	供水方案和预算进度
	报装施工和通水进度
	用水报装办理时限
	报装的方式、网点数量和准备资料
总体服务	——

第三章 测评结果及分项分析

一、总体满意情况

遂宁市明星自来水有限公司用户总体满意率为 93.66%，满意率较高。

其中，满意率最高的部分是“服务大厅”指标，满意率为 95.64%；其次是“工作人员”和“缴费报装”，满意率均在 95%以上。满意率相对较低的是“供水服务”，满意率为 93.27%。

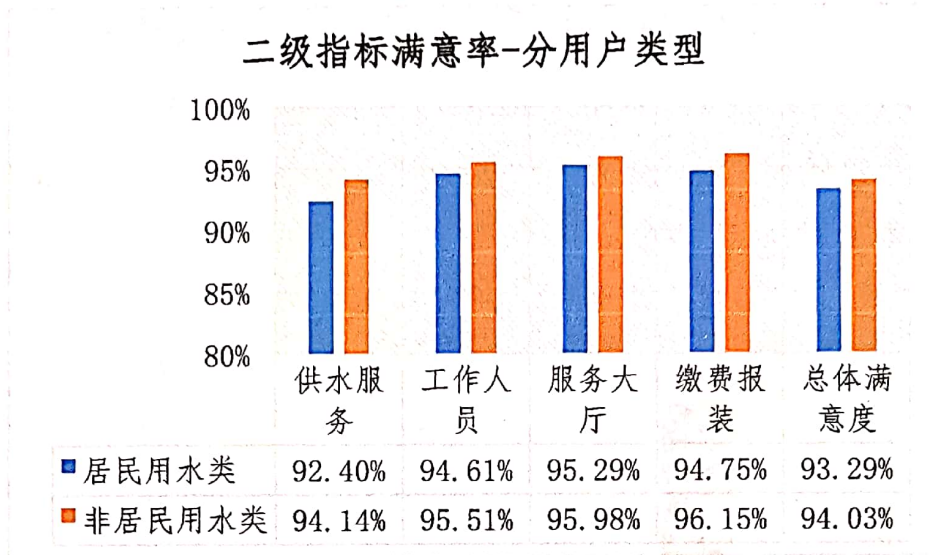


分用户类型看，非居民用水类用户总体满意率较高，为 94.03%；居民用水类用户的满意率为 93.29%。

从各二级指标满意率看，非居民用水类用户各指标满意率均高于居民用水类用户。

居民用水类用户满意率最高的是“服务大厅”，满意率为 95.29%；非居民用水类用户满意率最高的是“缴费报装”，满意

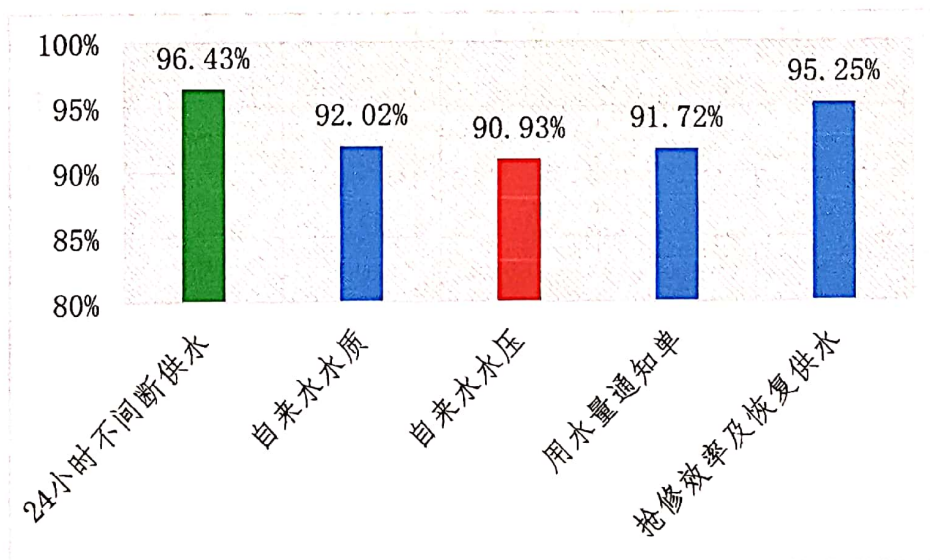
率为 96.15%。



二、各细项服务满意情况

(一) 供水服务

供水服务指标总体满意率为 93.27%。

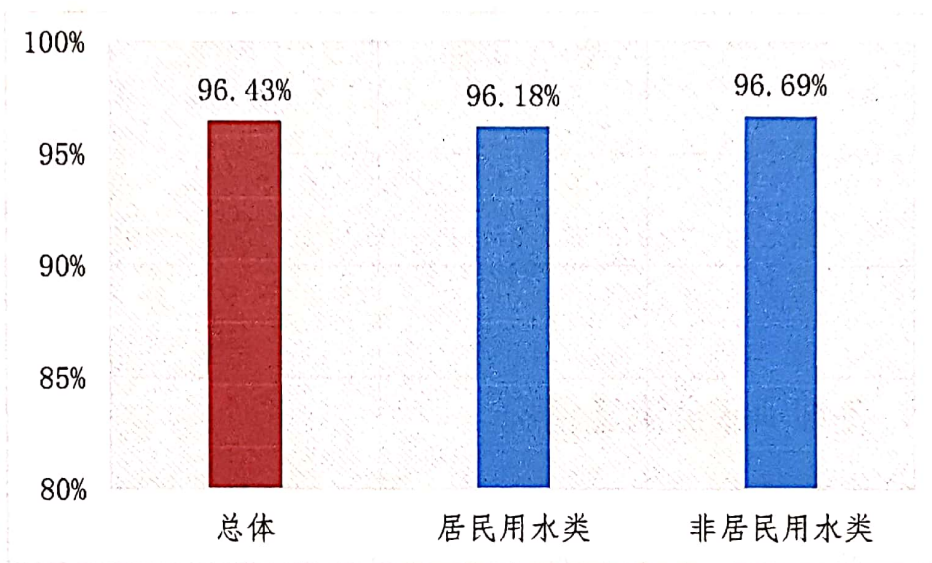


从各细项指标对比分析看，“24小时不间断供水”的满意率

最高，满意率较低的是“自来水水压”。

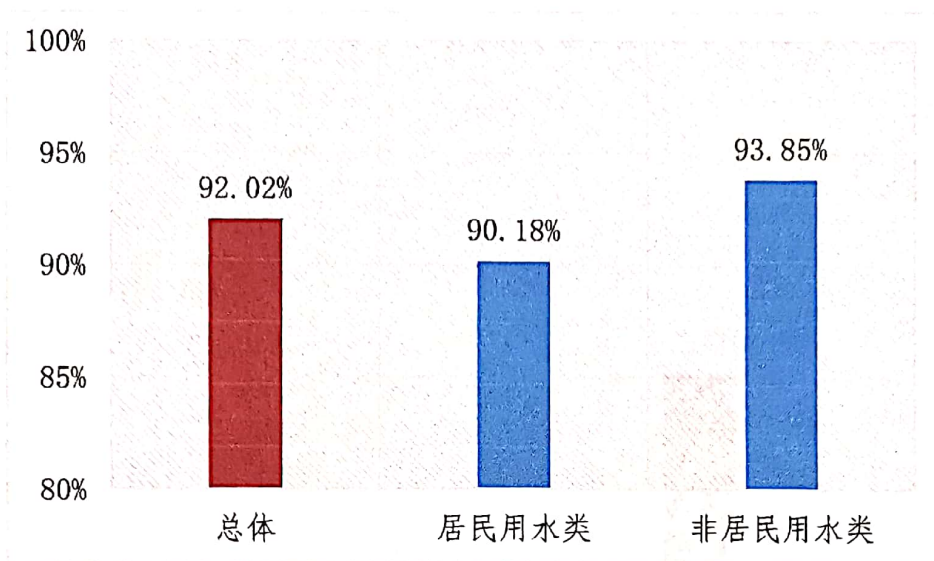
1、您对我们的 24 小时不间断供水是否感到满意？

“24 小时不间断供水”总体满意率为 96.43%。其中非居民用水类用户的满意率较高，为 96.69%，表现优秀；而居民用水类用户的满意率也在 96%以上。



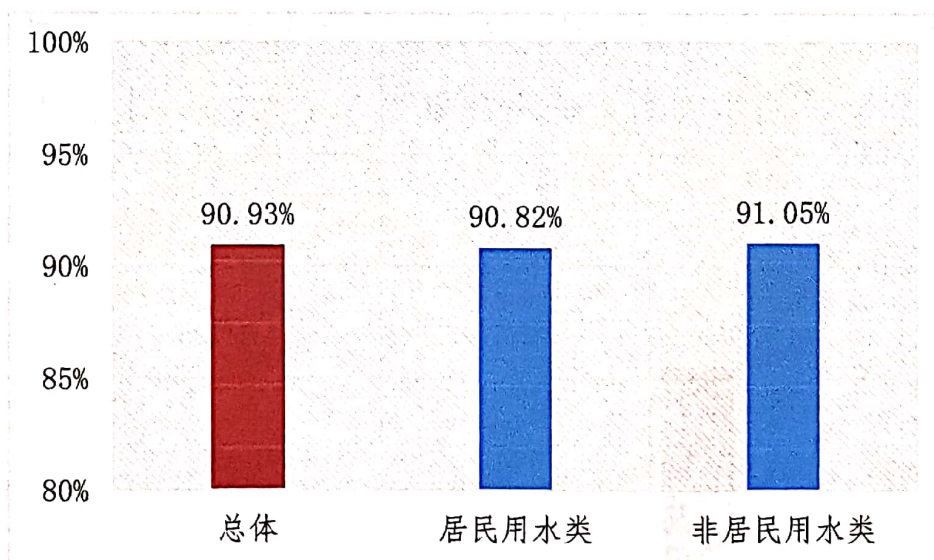
2、您对自来水水质（洁净无杂质）是否满意？

“自来水水质”总体满意率为 92.02%。其中非居民用水类用户的满意率较高，为 93.85%，表现优秀；而居民用水类用户的满意率相对较低，为 90.18%。



3、您对自来水水压（稳定性）是否满意？

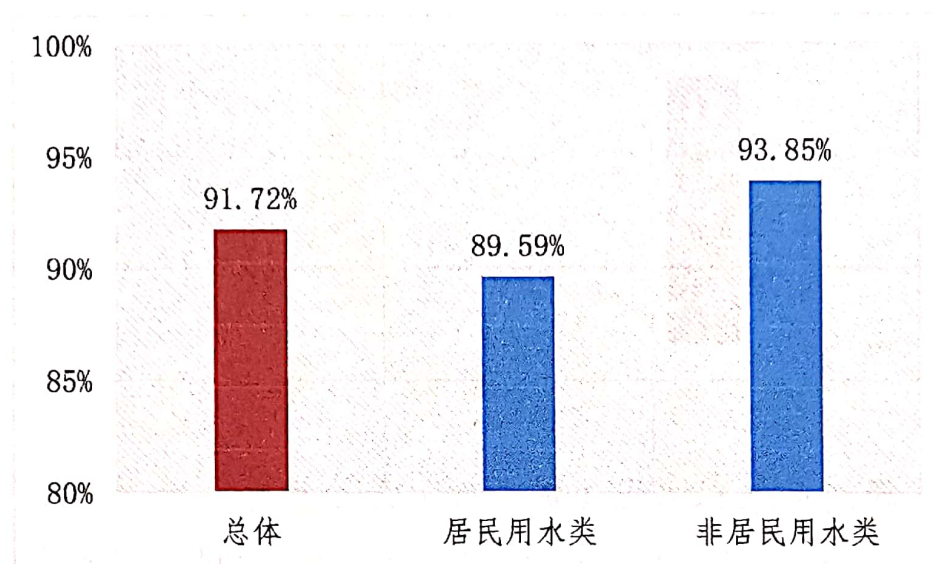
“自来水水压”总体满意率为 90.93%。非居民用水类用户和居民用水类用户的满意率差异不大，分别为 91.05%和 90.82%。



4、请问您对用水量通知单（内容完整度、准确度）是否满意？

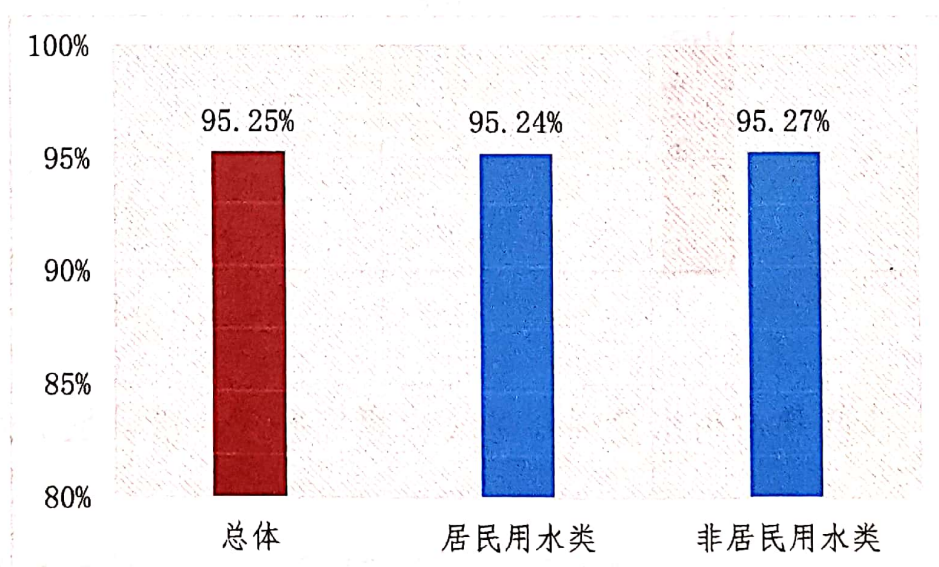
“用水量通知单”总体满意率为 91.72%。非居民用水类用户

满意率较高，为 93.85%；居民用水类用户的满意率相对较低，为 89.59%。



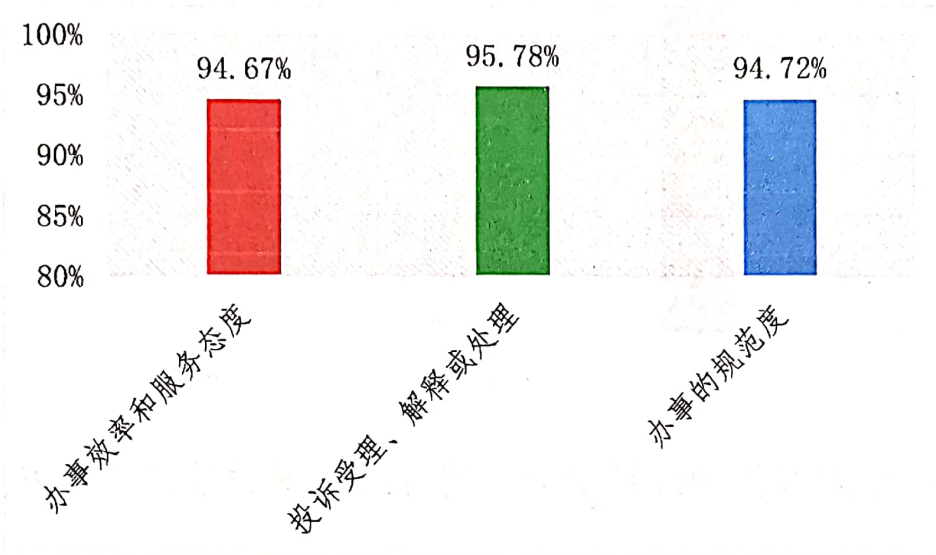
5、您对我们的抢修效率及恢复供水所需的时间是否满意？

“抢修效率及恢复供水”总体满意率为 95.25%。非居民用水类用户和居民用水类用户的满意率差异不大，分别为 95.27%和 95.24%。



(二) 工作人员

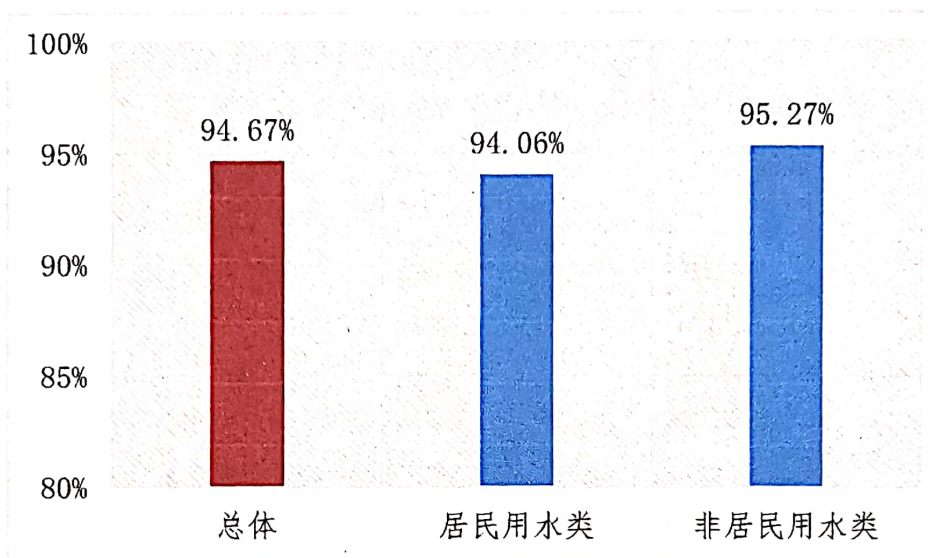
工作人员指标总体满意率为 95.06%，排名第三。



从各细项指标对比分析看，“投诉受理、解释或处理”的满意率最高，满意率较低的是“办事效率和服务态度”。

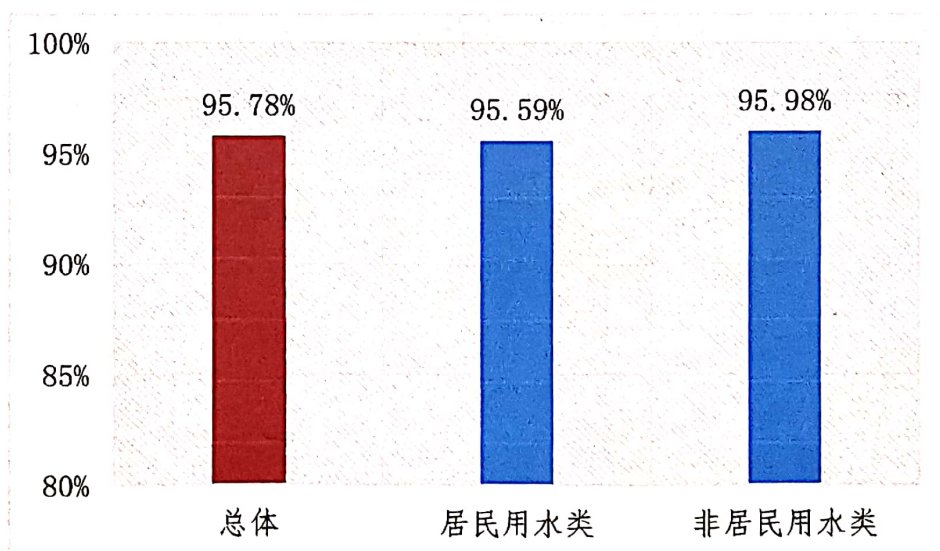
1、您对工作人员整体服务态度和办事效率评价如何？

“办事效率和服务态度”总体满意率为 94.67%。其中非居民用水类用户的满意率较高，为 95.27%，表现优秀；而居民用水类用户的满意率为 94.06%。



2、您对我们的投诉受理、解释或处理结果答复等方面是否满意？

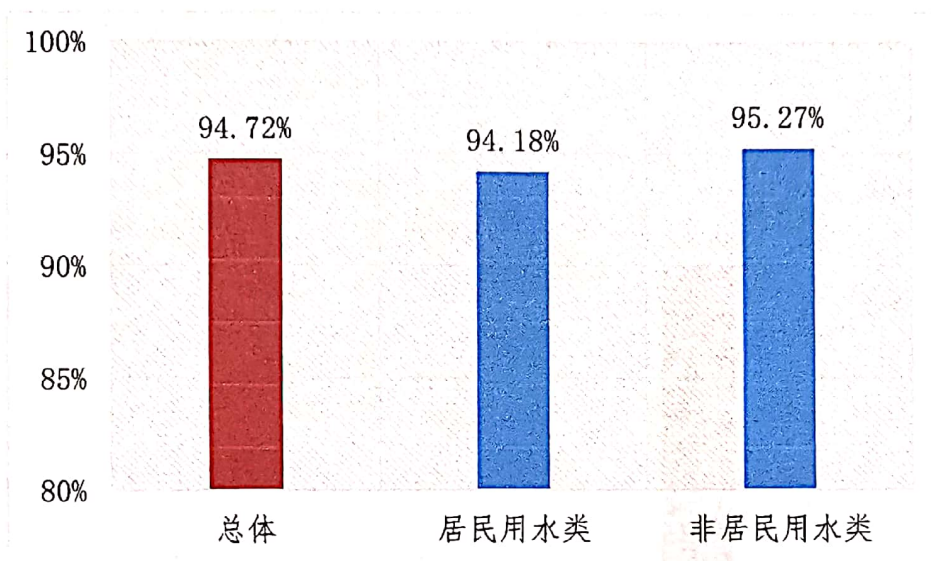
“投诉受理、解释或处理”总体满意率为 95.78%。非居民用水类用户和居民用水类用户的满意率差异不大，分别为 95.98% 和 95.59%。



3、您对工作人员办事的规范度评价如何？（收费规定，程

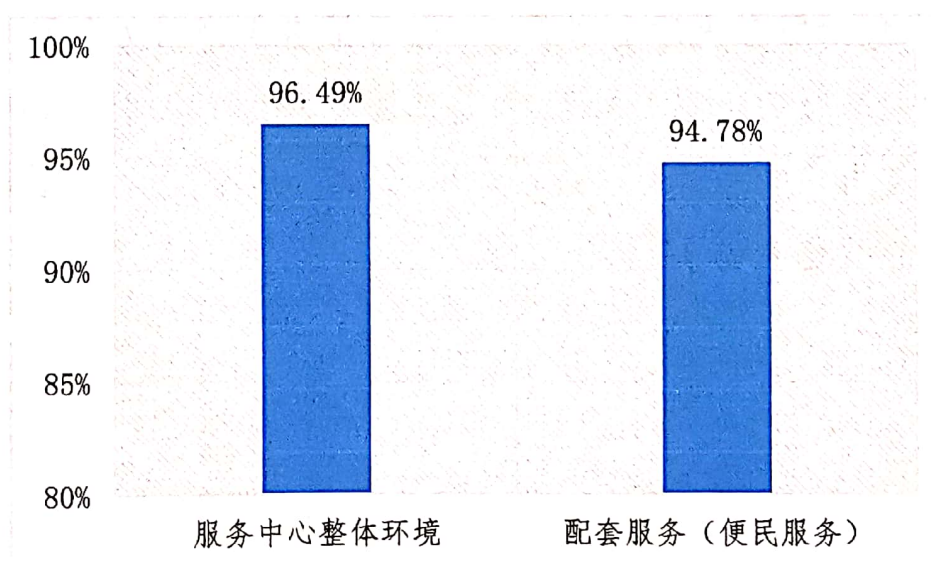
序规范等)

“办事的规范度”总体满意率为 94.72%。其中非居民用水类用户的满意率较高，为 95.27%，表现优秀；而居民用水类用户的满意率为 94.18%。



(三) 服务大厅

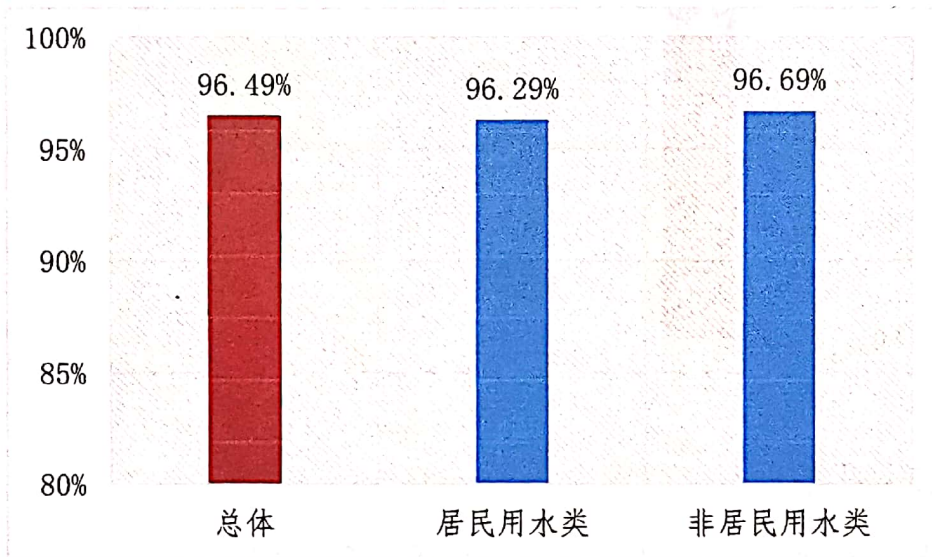
服务大厅指标总体满意率为 95.64%，排名第一。



从各细项指标对比分析看，“服务中心整体环境”的满意率最高，而“配套服务（便民服务）”方面满意率相对较低。

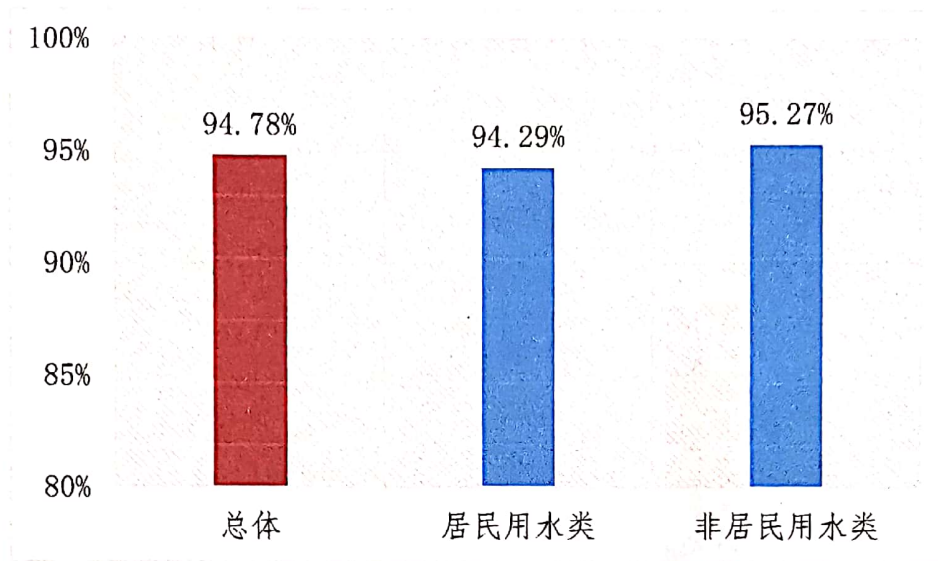
1、您对我们客户服务中心整体环境是否满意？

“服务中心整体环境”总体满意率为 96.49%。非居民用水类用户和居民用水类用户的满意率差异不大，分别为 96.69%和 96.29%。



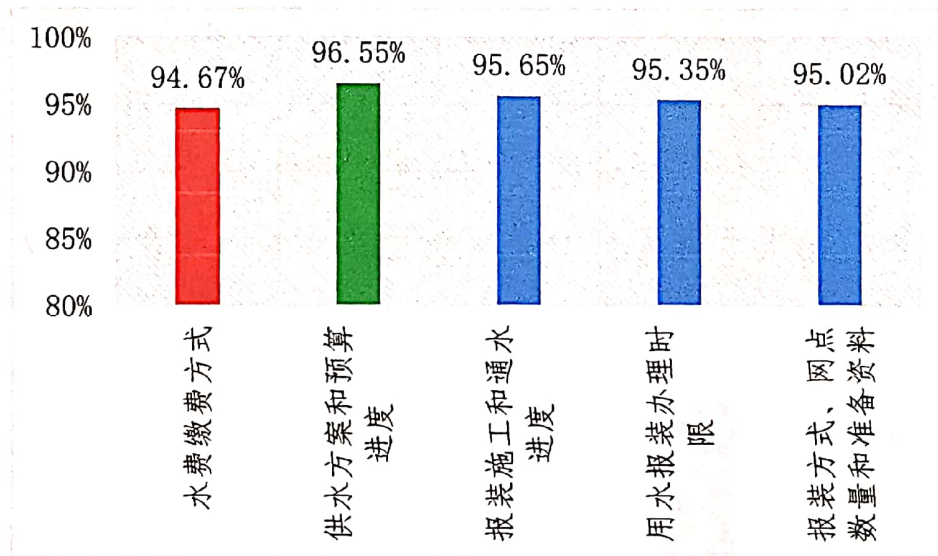
2、您对服务大厅配套服务（便民服务）评价如何？

“配套服务（便民服务）”总体满意率为 94.78%。其中非居民用水类用户的满意率较高，为 95.27%，表现优秀；而居民用水类用户的满意率为 94.29%。



(四) 缴费报装

缴费报装指标总体满意率为 95.45%，排名第二。

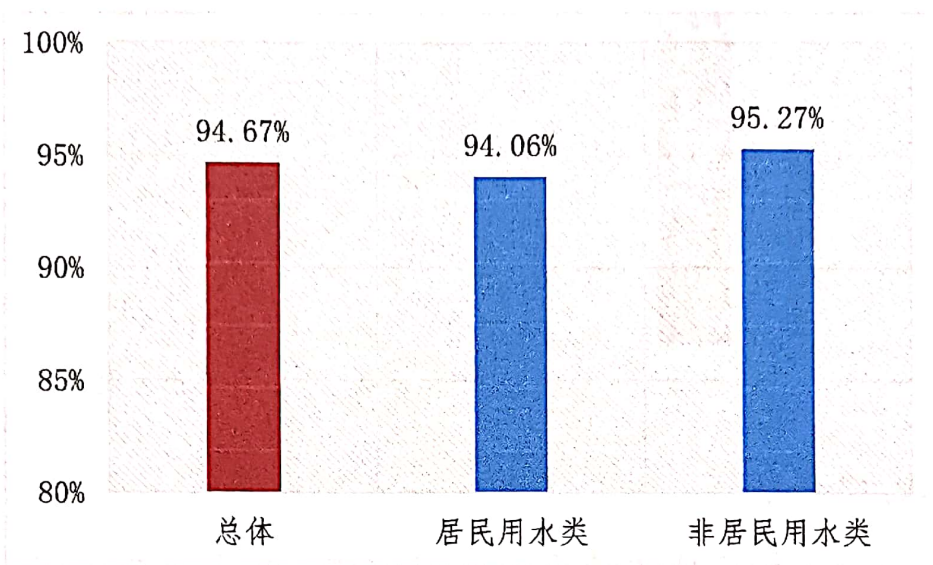


从各细项指标对比分析看，“供水方案和预算进度”的满意率最高，满意率较低的是“水费缴费方式”。

1、您对我们提供的水费缴费方式是否感到满意？

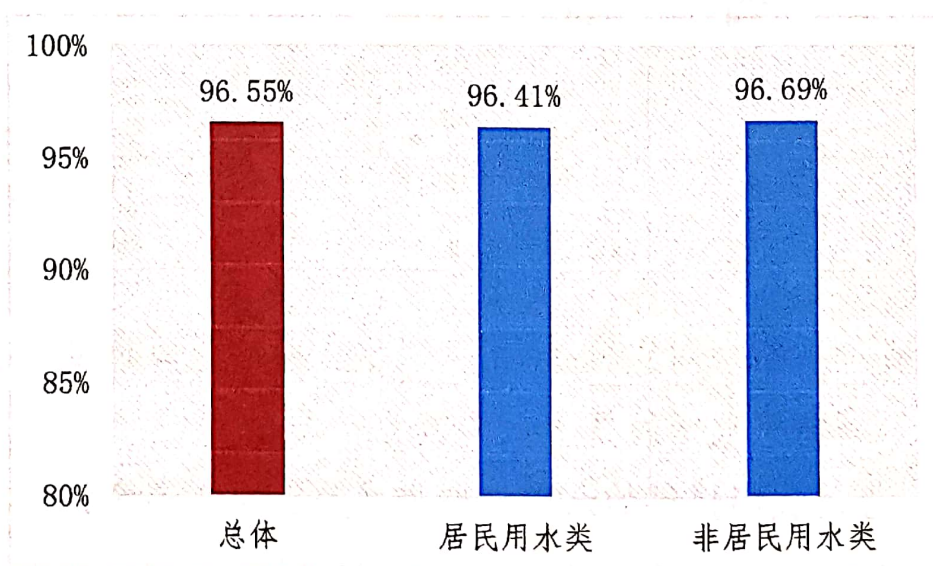
“水费缴费方式”总体满意率为 94.67%。其中非居民用水类

用户的满意率较高，为 95.27%，表现优秀；而居民用水类用户的满意率相对较低，为 94.06%。



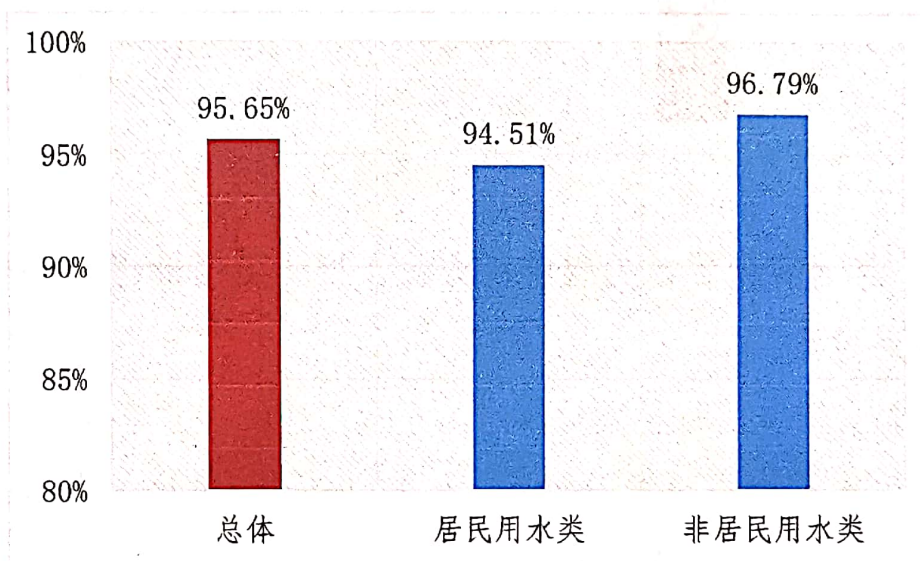
2、在用水报装实施过程中，您对出具供水方案和预算环节的进度是否满意？

“供水方案和预算进度”总体满意率为 96.55%。非居民用水类用户和居民用水类用户的满意率差异不大，均在 96% 以上。



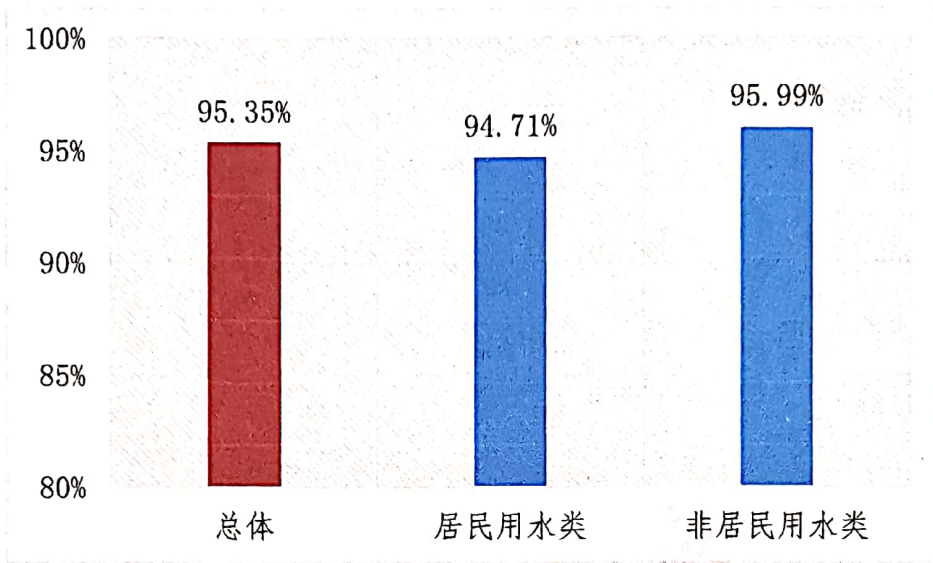
3、在用水报装实施过程中，您对施工进度和通水环节的进度是否满意？

“报装施工和通水进度”总体满意率为 95.65%。非居民用水类用户满意率较高，为 96.79%；居民用水类用户的满意率相对较低，为 94.51%。



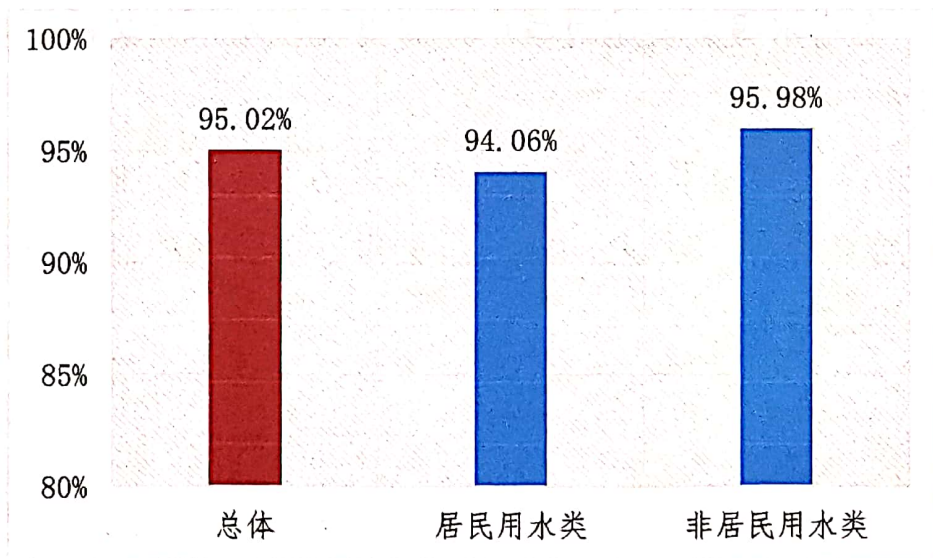
4、在用水报装实施过程中，您对现在用水报装的办理时限满意吗？

“用水报装办理时限”总体满意率为 95.35%。非居民用水类用户满意率较高，为 95.99%；居民用水类用户的满意率相对较低，为 94.71%。



5、您对我们目前的报装的方式、网点数量和准备资料等方面是否满意？

“报装方式、网点数量和准备资料”总体满意率为 95.02%。非居民用水类用户满意率较高，为 95.98%；居民用水类用户的满意率相对较低，为 94.06%。



第四章 总结建议

一、研究总结

1、用户总体满意率为 93.66%，表现优秀；“服务大厅”指标较好

遂宁市明星自来水有限公司用户总体满意率为 93.66%，表现优秀。满意率最高的是“服务大厅”指标，满意率为 95.64%；其次是“工作人员”和“缴费报装”，满意率均在 95%以上。满意率相对较低的是“供水服务”，满意率为 93.27%。

2、非居民用水类用户各方面满意率均优于居民用水类用户

分用户类型看，非居民用水类用户总体满意率较高，为 94.03%；居民用水类用户的满意率为 93.29%。

从各二级指标满意率看，非居民用水类用户各指标满意率均高于居民用水类用户。

居民用水类用户满意率最高的是“服务大厅”，满意率为 96.29%；而满意率最低的指标是“供水服务”。

非居民用水类用户满意率最高的是“缴费报装”，满意率为 96.15%；同样“供水服务”满意率相对较低，为 94.14%。

二、研究建议

1、推出 24 小时服务，升级优化缴费办事流程

推出 24 小时服务营业厅、网上营业厅、掌上营业厅等，提高水务工作的便捷性和便民程度。与微信、支付宝等网络运营商合作，推广如网上缴费、缴费通知、用水单据或发票等功能，让客户随时随地能够实现缴费和下载电子发票。另外可以在实体营业厅配置自助缴费终端、发票打印终端和信息查询设备，减少排队时长。

同时，进行供水工作网络化，通过互联网向用户普及供水知识，提高供水企业的信息曝光率，以营业厅为基础，通过网络的形式，简化供水工作方式，增加供水工作的多方式途径。

2、强化工作服务、规范服务行为

优化提升人员服务能力，加强人员理论知识和业务技能方面的培训，才能对客户提出的问题做出及时正确的回答及处理，让客户感到满意。

同时，要对客户信守承诺。在处理客户问题的时候一定要积极、主动和及时。同时加强对于各种业务流程的宣传解释工作，让客户理解我们的工作。

打造以客户需求为驱动的全过程客户关怀体系。做到人人是窗口，事事在服务，以此为客户提供真正的优质服务。

3、加大供水企业宣传力度

目前供水宣传主要停留在纸质宣传及部分网络宣传，宣传效

果不显著，优化供水网站的信息化工作是目前社会发展的需要，通过借助互联网平台，利用新媒体网络，增加与用户之间的互动性，并将各项应急通知通过政务网站、微信公众号、微博、APP等网站平台上及时发放，并统一平台名称，扩大信息发布的用户面，提高服务人口的总量和影响力。

同时，通过加强各个供水企业及其营业厅之间的网络链接，保证用户信息的联系，避免信息脱节情况。

4、建立工作标准统一化

同公众建立良好互动关系，及时解决公众供水方面的问题，帮助提高用水效率。同时，加大对旧水表的更换和改造，以防止水表读数不准现象。水价改革应坚持积极稳妥方针。除此之外，要完善供水服务咨询电话服务内容，加大咨询服务的宣传力度，规范咨询服务管理，为民众提供一个表达权利、疑问咨询、问题解答以及投诉反馈的平台，优化投诉受理、处理、回复流程，确保高效处理，件件回复，对有一定技术要求的行政许可事项，增派现场勘察人员，开展上门服务，提高服务效率。