

2023年上海市供水接入服务满意度测评工作情况报告

根据《上海市人民政府办公厅关于印发〈上海市加强集成创新持续优化营商环境行动方案〉的通知》（沪府办规〔2023〕1号）和《上海市水务局印发〈关于集成创新供排水接入改革持续优化营商环境工作方案〉的通知》（沪水务〔2023〕185号）等文件要求，上海市供水管理事务中心委托上海质量认证中心，开展了2023年上海市供水接入服务满意度测评工作。

一、工作概况

（一）范围和样本数量

本次测评采用面访、短信、电话调查等多种方式相结合，对在本市申请过供水接入服务的企业用户开展问卷调查。共发放调查问卷303份，回收有效问卷232份，回收率为76.6%。填表人的性别比例分别为女性14.7%、男性85.3%。其中，有22位受访者表示其所在单位的管理者（中层及以上）中有女性（其余2位表示无、208位表示不清楚），女性管理者平均占比为31.7%。

（二）测评内容

参照城镇供水服务标准及行业相关服务要求，问卷内容根据供水接入服务的各个环节展开，主要包含以下内容：

1) 前期咨询和申请受理	•用户对咨询受理环节的工作人员服务态度、业务水平、信息反馈等方面的评价。
2) 现场查勘和编制/复核供水方案	•用户对查勘环节的现场踏勘、供水方案等方面的评价。
3) 工程质量验收	•用户对工程验收环节的施工质量、水表设施、接入后的水质水压等方面的评价。
4) 签订供用水合同	•用户对签订合同环节的移交材料质量、合同内容等方面的评价。
5) 总体服务	•用户对供水接入业务的整体感受，如接入耗时、接入费用等方面的评价。

(三) 统计方式

调查问卷的每项指标分为“非常满意”、“满意”、“基本满意”及“不满意”四个评价梯度，按照选项的比例统计结果。

1、总体满意率

$$P = \frac{\sum p_i}{i}$$

其中：

P ：总体满意率结果（%）；

p_i ：各项指标的满意率（%）；

i ：指标的个数。

2、各指标的满意率

p_i 各项指标的满意率（%）=非常满意（%）+满意（%）+基本满意（%）

二、测评结果

此次测评涉及供水接入服务的前期咨询和申请受理、现场查勘和编制/复核供水方案、工程质量验收、签订供用水合同和总体服务等五项指标。按五项指标的满意率降序排列，详见下图：



从回收到的问卷统计结果来看，2023年供水接入服务测评总体满意率为99.66%，受访者对本市供水接入工作的评价处于高水平。在五项指标中，“前期咨询和申请受理”和“签订供用水合同”两项的总体满意率为100.00%，其余三项指标的满意率均在99%以上。

五项指标的各自评价比例详见下表：

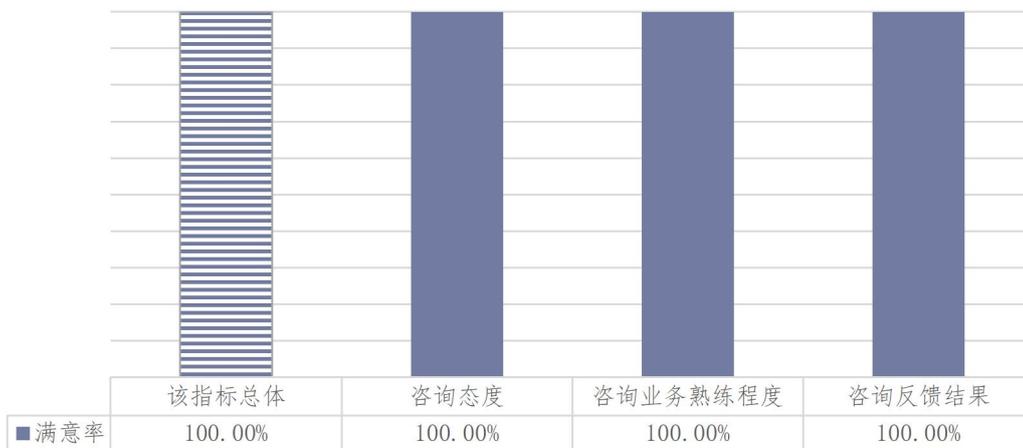
指 标	非常满意	满意	基本满意	不满意
-----	------	----	------	-----

前期咨询和申请受理	39.08%	52.87%	8.05%	0.00%
现场查勘和编制/复核供水方案	33.84%	55.17%	10.78%	0.22%
工程质量验收	31.90%	57.61%	9.63%	0.86%
签订供用水合同	32.97%	60.56%	6.47%	0.00%
总体服务	34.27%	54.53%	10.56%	0.65%
总体满意率	99.66%			

以下将对五项指标展开分析。

1、前期咨询和申请受理

前期咨询和申请受理

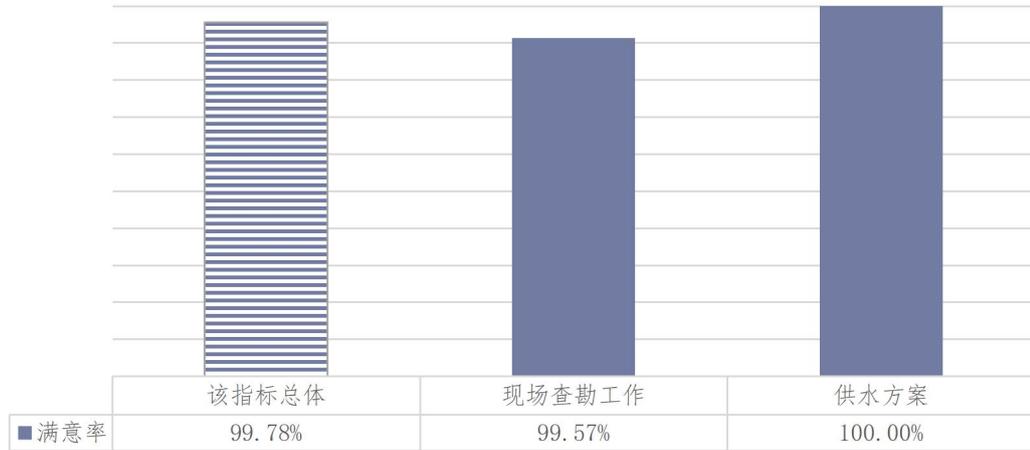


前期咨询和申请受理指标的满意率（100.00%）在五项指标中排名并列第一。

该指标共包含 3 个子项目，本次 3 个子项目的满意率均为 100.00%。

2、现场查勘和编制/复核供水方案

现场查勘和编制/复核供水方案

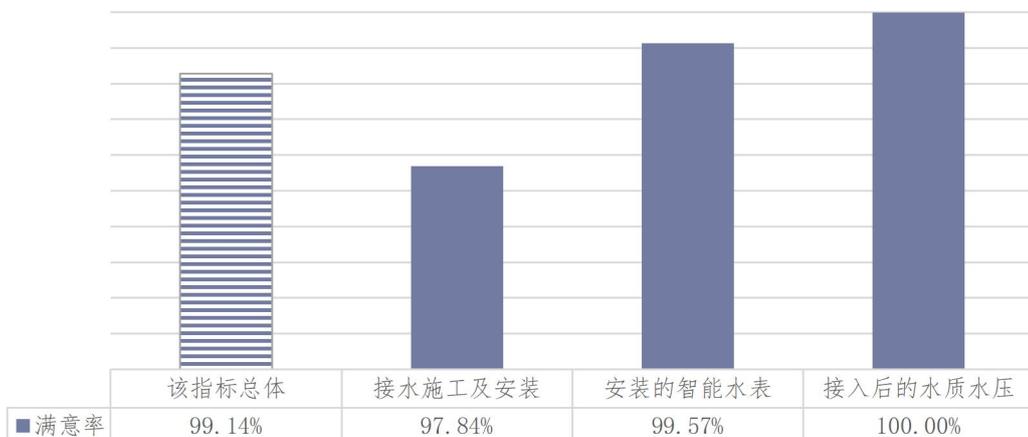


现场查勘和编制/复核供水方案指标的满意率（99.78%）在五项指标中排名第三。

该指标共包含 2 个子项目,按各子项目满意率降序排列,依次为“供水方案”、“现场查勘工作”。

3、工程质量验收

工程质量验收

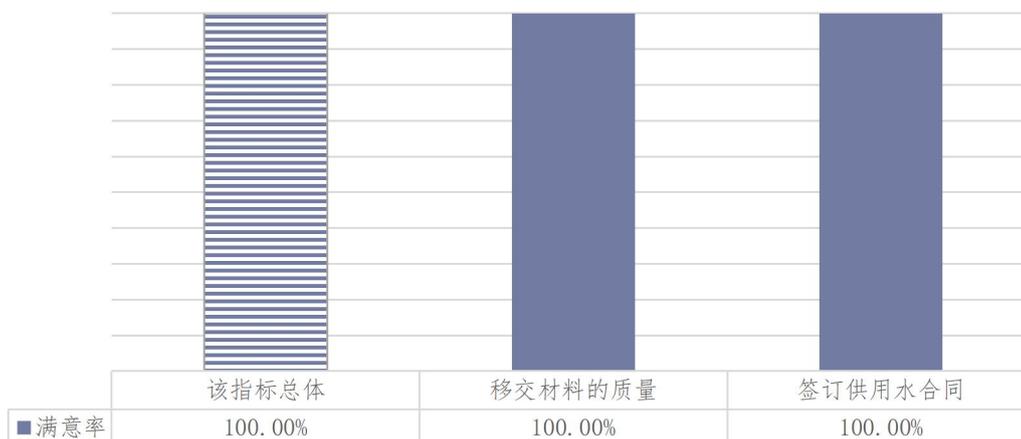


工程质量验收指标的满意率（99.14%）在五项指标中排名第五。

该指标共包含3个子项目。按各子项目满意率降序排列，依次为“接入后的水质水压”、“安装的智能水表”、“接水施工及安装”。

4、签订供用水合同

签订供用水合同

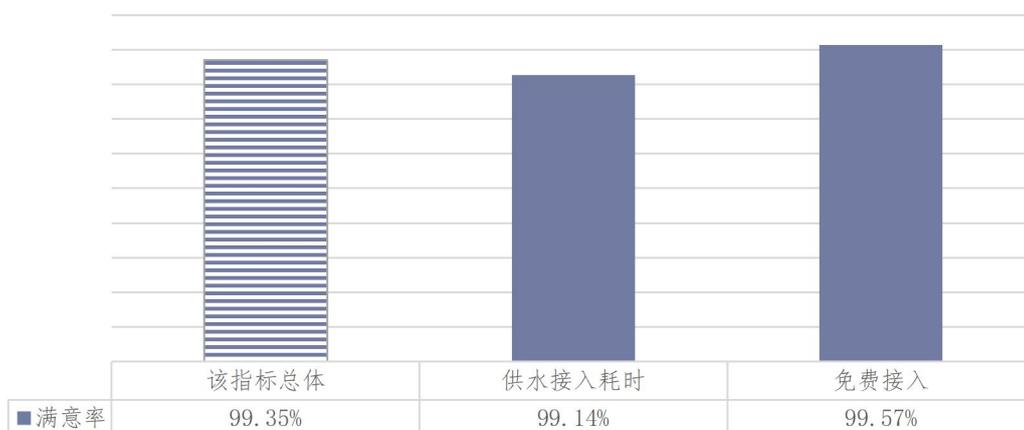


签订供用水合同指标的满意率（100.00%）在五项指标中排名并列第一。

该指标共包含2个子项目。本次2个子项目的满意率均为100.00%。

5、总体服务

总体服务



总体服务指标的满意率（99.35%）在五项指标中排名第四。

该指标共包含 2 个子项目。按各子项目满意率降序排列，依次为“免费接入”、“供水接入耗时”。

本次测评结果显示，2023 年上海市供水接入服务总体满意率为 99.66%，显示出受访者对上海市供水接入的整体服务给予了高度的评价。

调查包含的五项指标满意率均高于 99%，其中“前期咨询和申请受理”和“签订供用水合同”两项的满意率在五项指标中并列第一，为 100.00%，其余三项指标依次为“现场查勘和编制/复核供水方案” 99.78%、“总体服务” 99.35%和“工程质量验收” 99.14%。