

中山公用水务投资有限公司 2023 年度客户满意度调研分析报告

提交单位：广东三人行管理咨询股份有限公司

提交日期：二〇二三年十二月二十八日



目 录

一、调研基本情况说明	2
1. 调研时间	2
2. 调研对象	2
3. 调研方式	2
4. 调研内容	2
5. 调研样本	3
二、调研的主要结论	4
公用水务整体满意度回升明显	4
三、满意度指标细化分析	5
1. 满意度指标综合得分情况	5
2. 水质无杂质满意度分析	6
3. 水质无异味满意度分析	6
4. 水压稳定性满意度分析	7
5. 24小时连续供水满意度分析	8
6. 停水预告满意度分析	8
7. 抢修效率及恢复供水满意度分析	9
8. 水费账单满意度分析	10
9. 水费账单查询操作满意度分析	10
10. 意见反馈渠道满意度分析	11
11. 缴纳水费操作满意度分析	11
12. 抄表服务满意度分析	12
13. 客户热线服务满意度分析	13
14. 营业厅服务满意度分析	14
15. 微信网厅服务满意度分析	14
16. 二次供水改造工程满意度分析	15
四、总结与建议	16

中山公用水务投资有限公司

2023 年度客户满意度调研分析报告

一、调研基本情况说明

1. 调研时间

2023 年第四季度

2. 调研对象

中山公用水务投资有限公司用户

3. 调研方式

采用线上、线下两种方式进行，其中线上以公众号发布采集数据，线下以电话调查、营业厅调查、上门调研为主。

4. 调研内容

测评内容包括：总体服务评价、水质杂质满意度、水质异味满意度、水压稳定性满意度、24 小时连续供水满意度、停水预告满意度、抢修效率及恢复供水满意度、水费账单满意度、水费账单查询操作满意度、意见反馈渠道满意度、缴纳水费操作满意度、抄表服务满意度、客户热线服务满意度、营业厅服务满意度、微信网厅服务满意度和二次供水改造工程满意度等十六个评价指标展开。

5. 调研样本

本次调研根据各辖区用户数比例进行抽样调研，测评总样本数量为 3616 份，其中线上样本量为 1100 份，线下样本量为 2516 份，其中各区域分子公司具体样本量分配详见下图：

序号	区域	线下问卷数量	线上问卷数量	合计
1	城区分公司	942	574	1516
2	港口分公司	241	20	261
3	板芙分公司	43	52	95
4	三乡分公司	156	129	285
5	神湾分公司	50	25	75
6	东升分公司	281	69	350
7	古镇分公司	246	9	255
8	东风分公司	152	38	190
9	阜沙子公司	64	39	103
10	民众子公司	81	24	105
11	南头子公司	109	47	156
12	沙朗子公司	108	7	115
13	沙溪分公司	43	67	110

合计	2516	1100	3616
----	------	------	------

二、调研的主要结论

本年度满意度得分为 85.64 分，较 2022 年度上升了 2.29 分，大部分指标有不同程度的上升。近年中山公用水务整体满意度呈上升走势。



1. 中山公用水务整体满意度回升明显

调研数据显示 16 项赋分指标中，除抢修效率及恢复供水对比 2022 年下降了 0.24 分外，其他各个指标均有不同程度的上升；

水费账单操作便利性和客户热线服务项指标上升幅度较大，平均得分的提升超过了 4 分；

水质无杂质、水质无异味和水压稳定性是得分较低的三

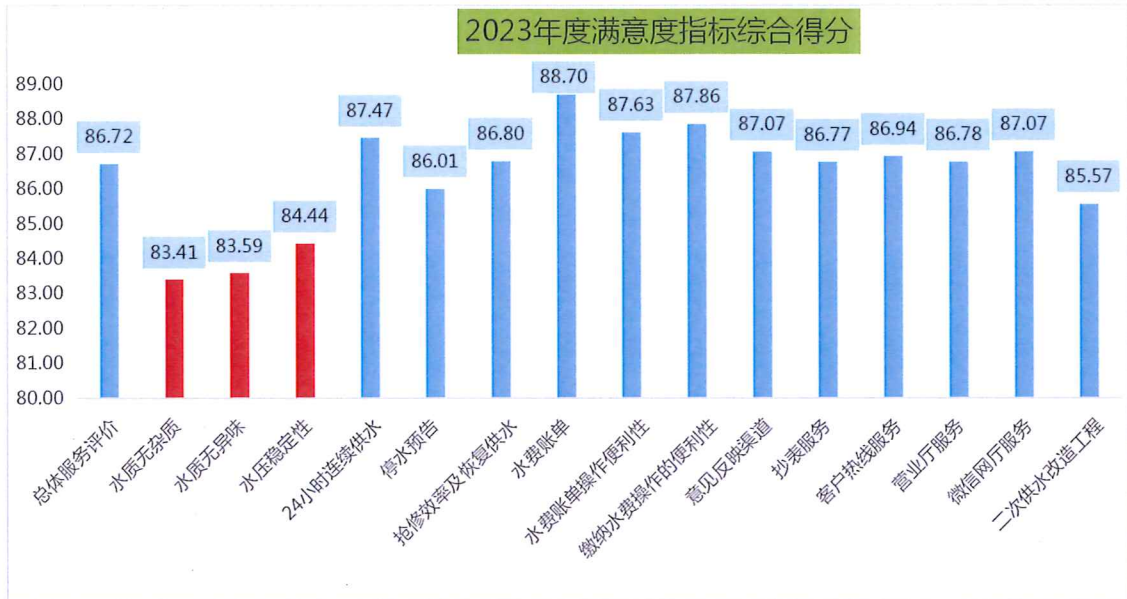
项指标，但与 2022 年相比，都上升了 3 分以上。

序号	评价指标	2023年得分	2022年得分	差异
1	总体服务评价	86.72	84.68	2.04
2	水质无杂质	83.41	80.33	3.08
3	水质无异味	83.59	80.51	3.08
4	水压稳定性	84.44	80.98	3.46
5	24小时连续供水	87.47	84.32	3.16
6	停水预告	86.01	82.46	3.55
7	抢修效率及恢复供水	86.80	87.05	-0.24
8	水费账单	88.70	88.00	0.70
9	水费账单操作便利性	87.63	83.52	4.11
10	缴纳水费操作的便利性	87.86	84.40	3.46
11	意见反馈渠道	87.07	84.40	2.67
12	抄表服务	86.77	83.18	3.59
13	客户热线服务	86.94	82.81	4.13
14	营业厅服务	86.78	82.93	3.85
15	微信网厅服务	87.07	83.12	3.95
16	二次供水改造工程	85.57	82.96	2.61

三、满意度指标细化分析

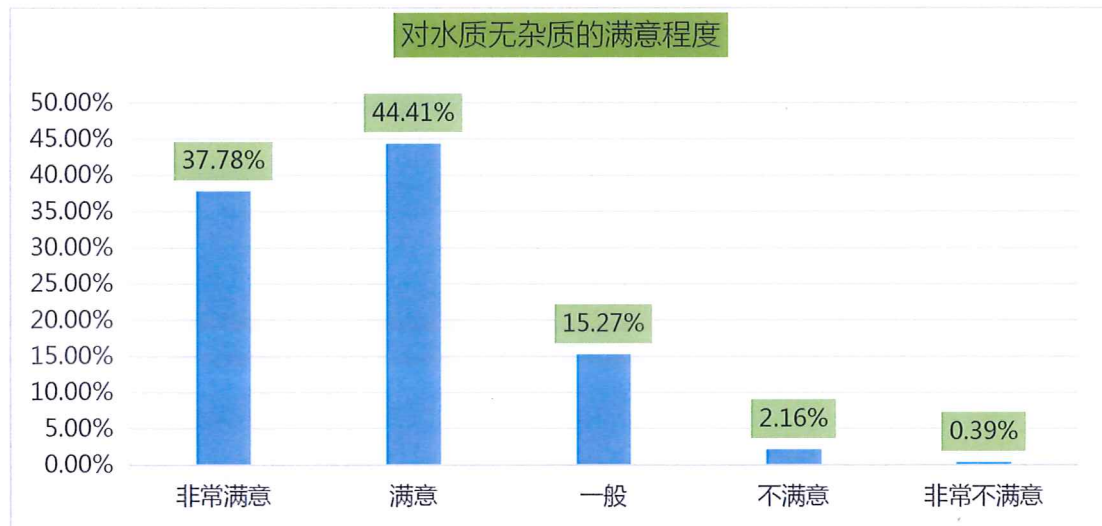
1. 满意度指标综合得分情况

综合线上及线下结果，十六项指标中得分最高的分别是水费账单、缴纳水费操作的便利性和 24 小时连续供水，水质无杂质、水质无异味和水压稳定性三项指标进步明显，但仍有提升空间。



2. 水质无杂质满意度分析

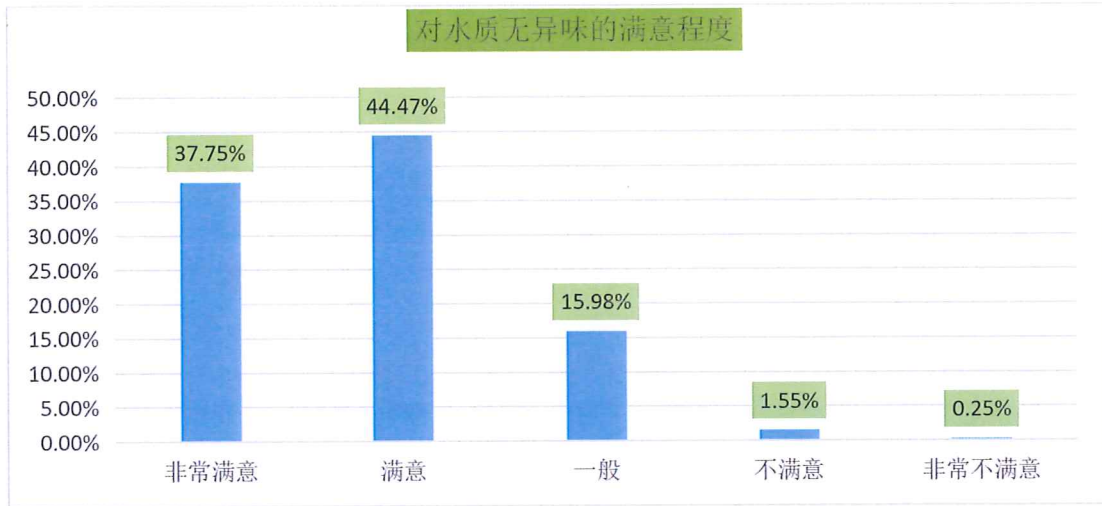
“水质无杂质”的综合得分为 83.41 分。综合线上线下结果，82.19%的客户对水质无杂质指标是满意的，2.55%的客户表示不满意，15.27%的客户保持中立态度。



3. 水质无异味满意度分析

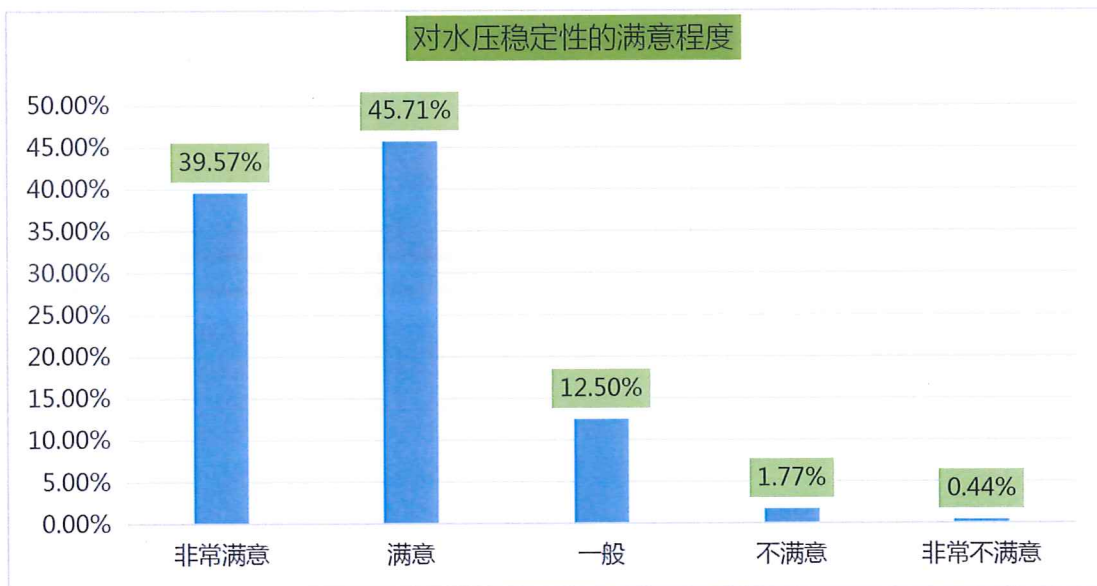
“水质无异味”的综合得分为 83.59 分。综合线上线下

结果，82.22%的客户对水质无异味是满意的，1.80%的客户表示不满意，还有15.98%的客户保持中立态度。



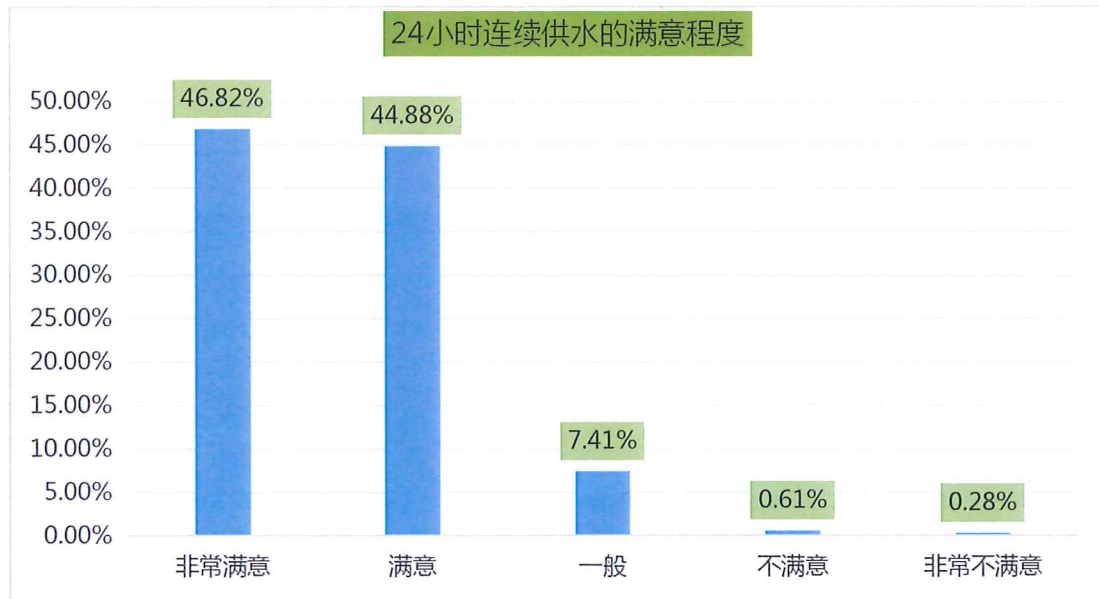
4. 水压稳定性满意度分析

“水压稳定性”的综合得分为84.44分。综合线上线下的结果，85.28%的客户对水压稳定性是满意的，2.21%的客户表示不认可，还有12.50%的客户保持中立态度。



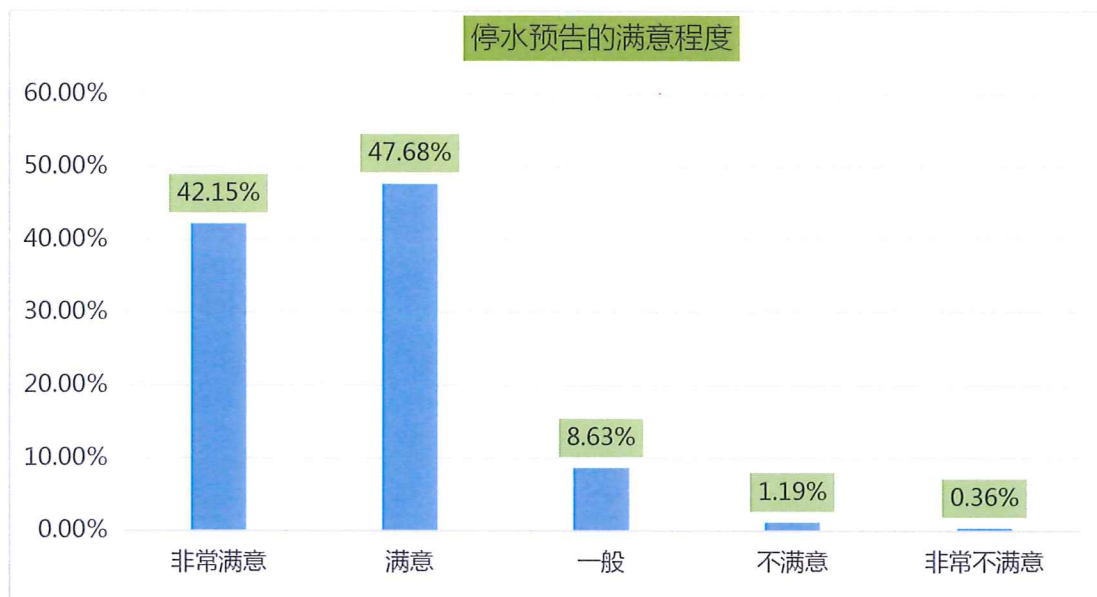
5. 24小时连续供水满意度分析

“24小时连续供水”的综合得分为87.47分。综合线上线下结果,91.70%的客户对24小时连续供水是满意的,0.89%的客户表示不满意,还有7.41%的客户保持中立态度。



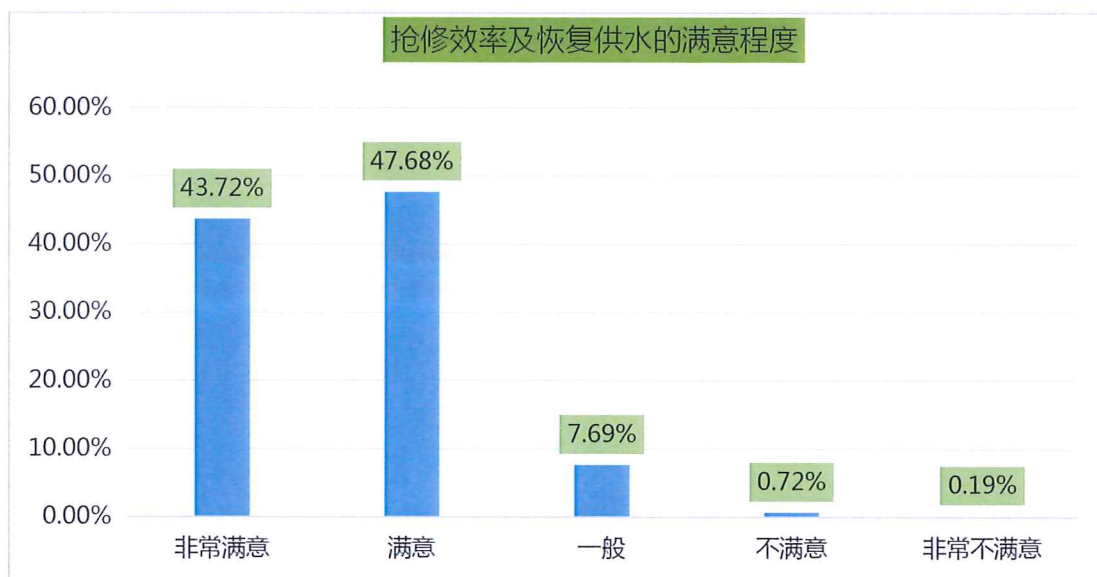
6. 停水预告满意度分析

“停水预告”的综合得分为86.01分。综合线上线下结果,89.83%的客户对停水通知的及时性表示满意,1.55%的客户表示通知不及时,还有8.63%的客户保持中立态度。



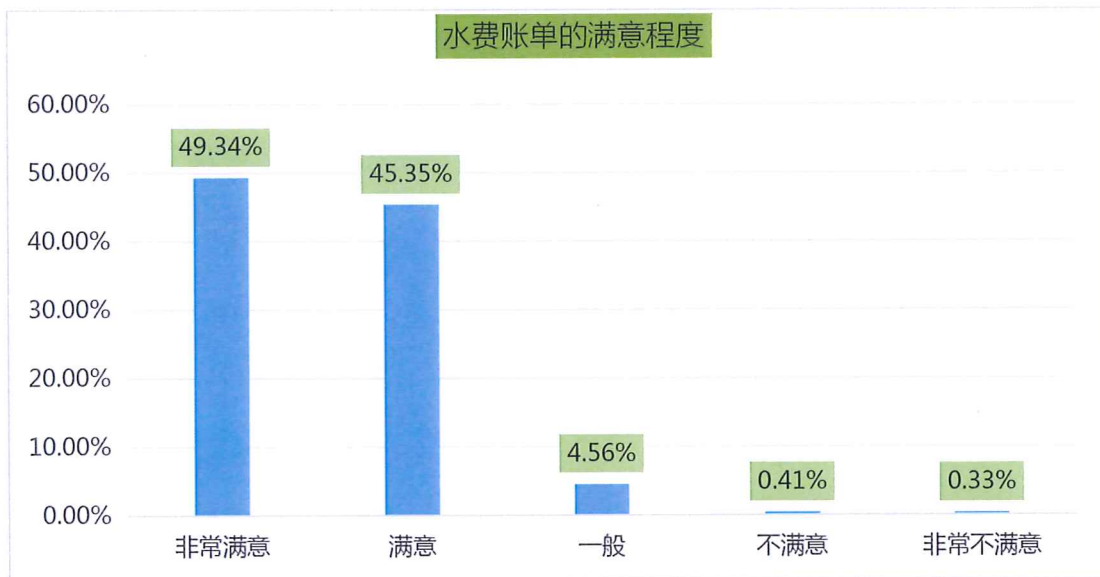
7. 抢修效率及恢复供水满意度分析

“抢修效率及恢复供水”的综合得分为 86.80 分。综合线上线下结果，91.40%的客户对抢修效率及恢复供水表示满意，0.91%的客户表示不满意，还有 7.69%的客户保持中立态度。



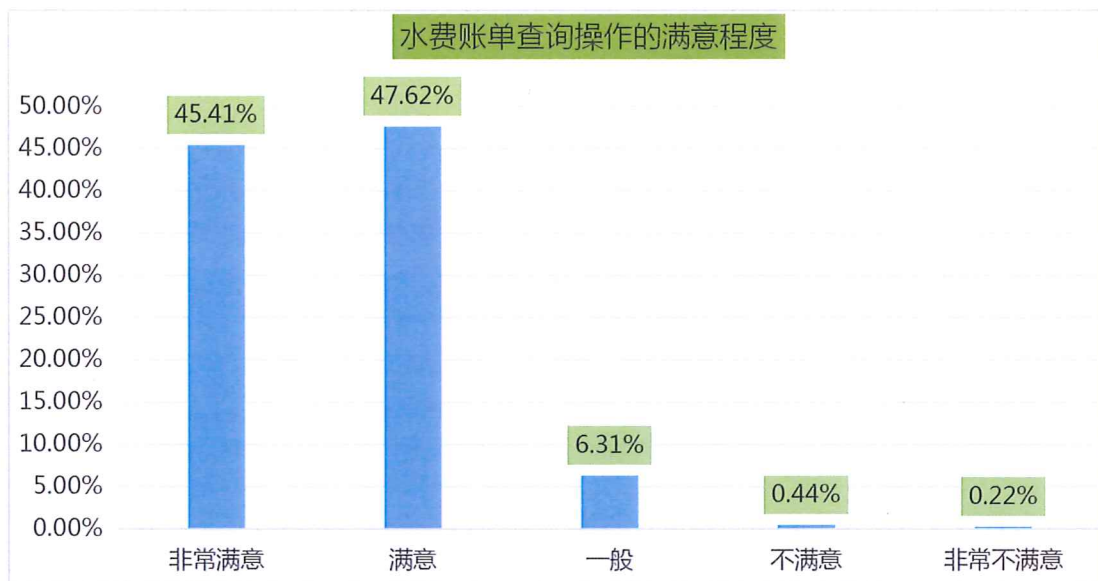
8. 水费账单满意度分析

“水费账单”的综合得分为 88.70 分为本期得分最高指标。综合线上线下结果，94.69%的客户对水费账单表示清晰，0.74%的客户表示不够清晰具体，另外还有 4.56%的客户保持中立态度。



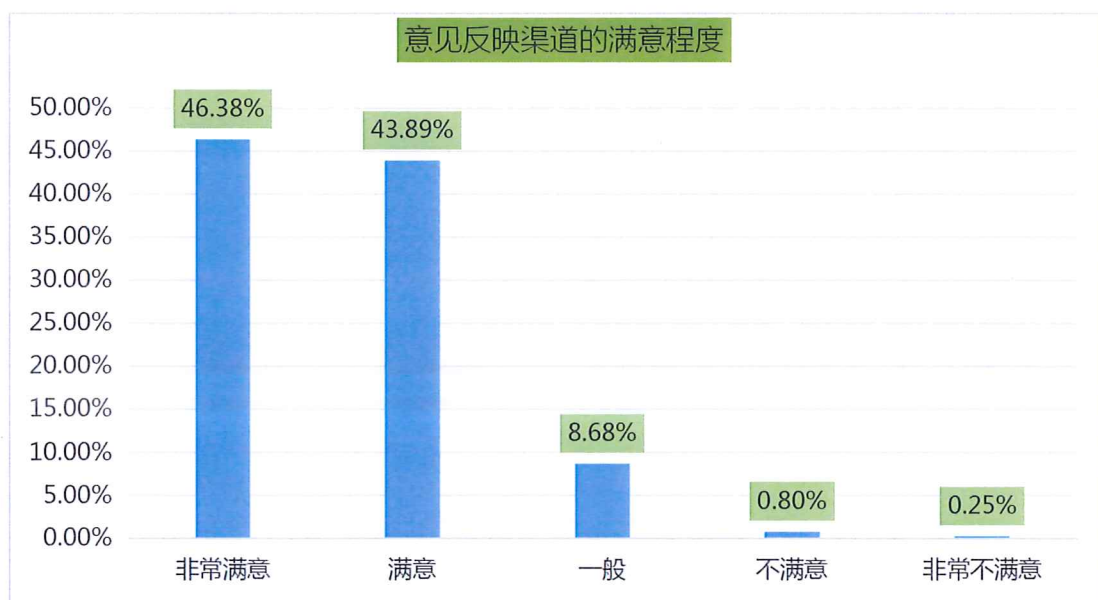
9. 水费账单查询操作满意度分析

“水费账单查询操作”的综合得分为 87.63 分。综合线上线下结果，93.03%的客户对水费账单查询表示便利，0.66%的客户表示不够便利，有 6.31%的客户保持中立态度。



10. 意见反馈渠道满意度分析

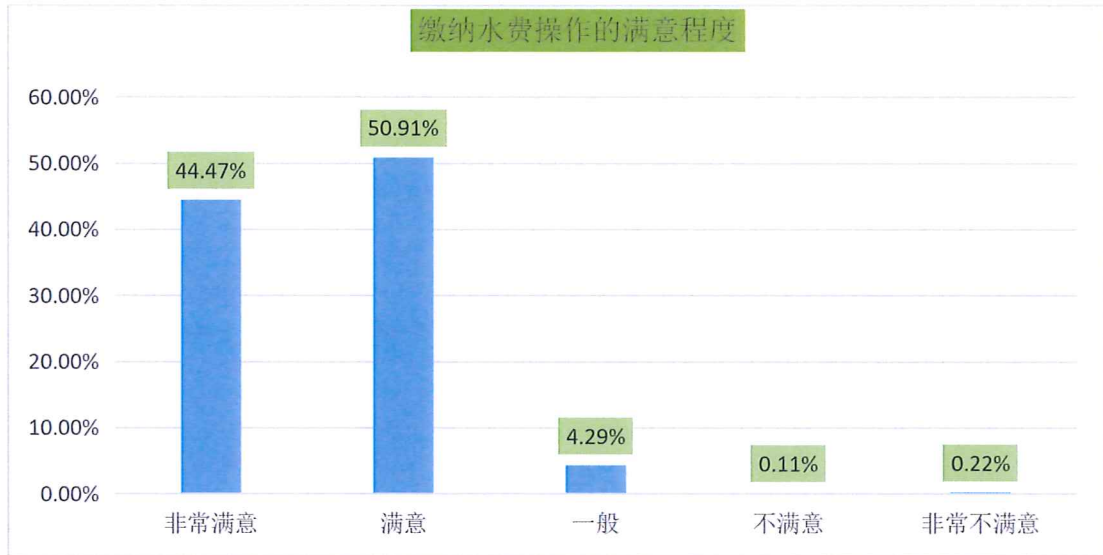
“意见反馈渠道”的综合得分为 87.07 分。综合线上线下结果，90.27%的客户对意见反馈渠道表示充足，1.05%的客户表示不充足，还有 8.68%的客户保持中立态度。



11. 缴纳水费操作满意度分析

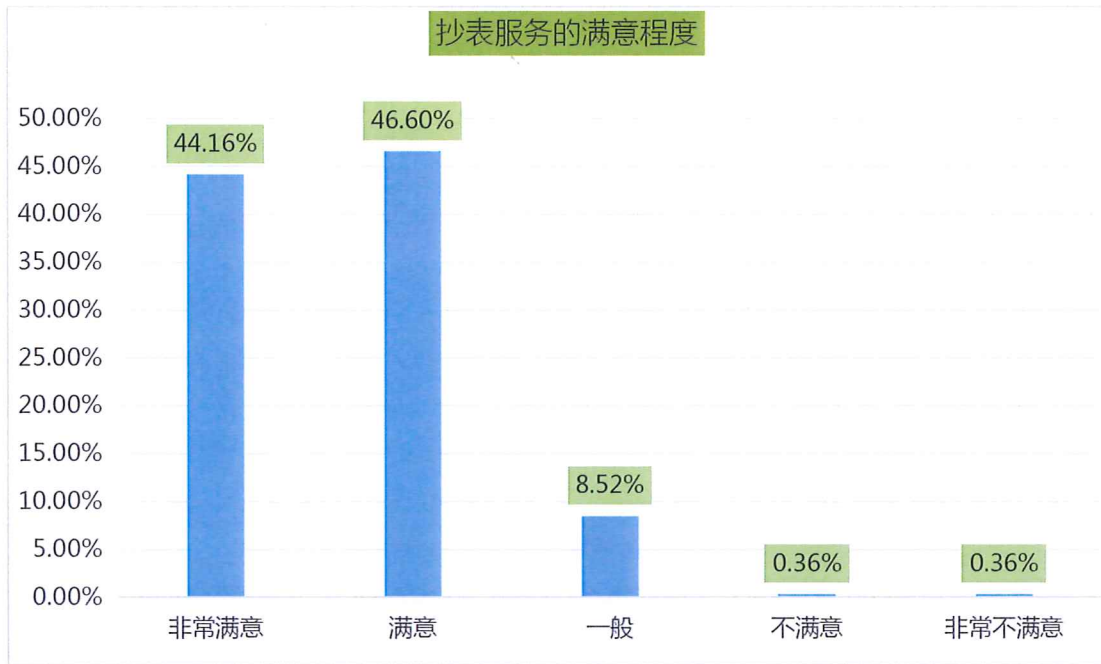
“缴纳水费操作”的综合得分为 87.86 分为本期得分最

高指标。综合线上线下结果，95.38%的客户对缴纳水费表示操作便利，0.33%的客户表示不够便利，4.29%的客户保持中立态度。



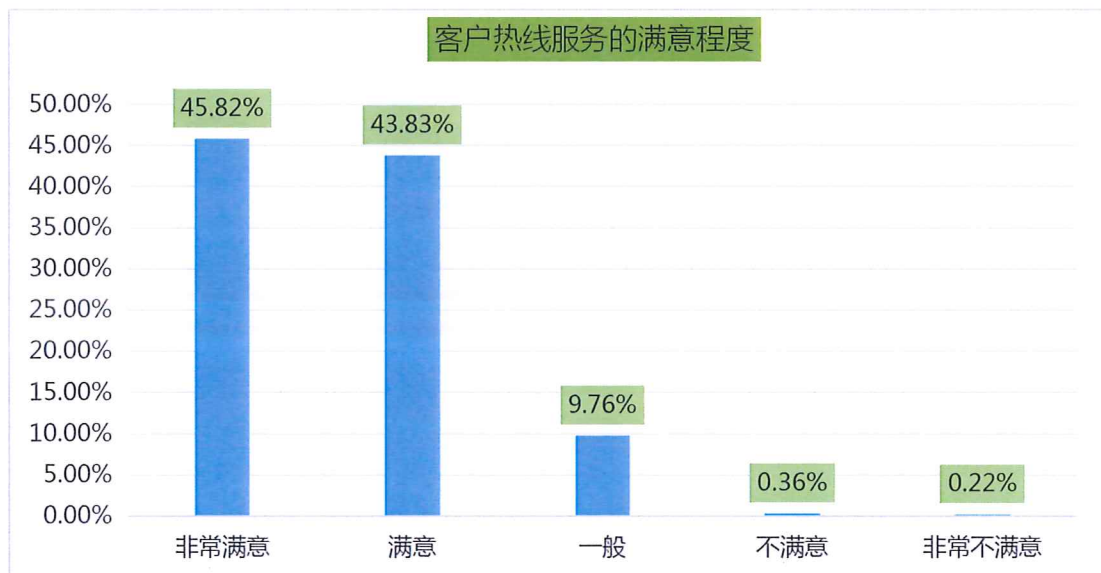
12. 抄表服务满意度分析

“抄表服务”的综合得分为 86.77 分。综合线上线下结果，90.76%的客户对抄表服务的表示满意，0.72%的客户表示不满意，还有 8.52%的客户保持中立态度。



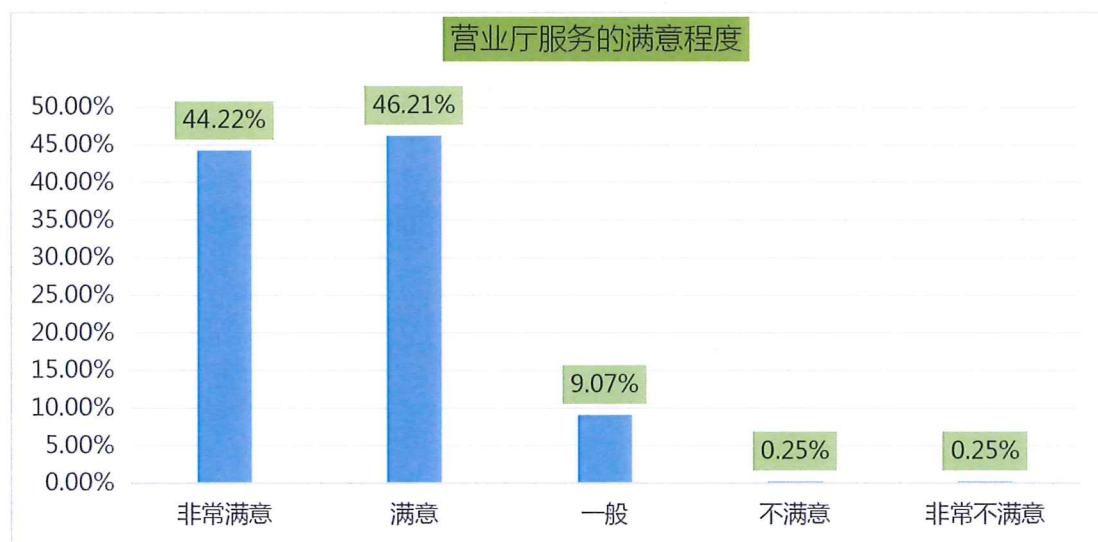
13. 客户热线服务满意度分析

“客户热线服务”的综合得分为 86.94 分。综合线上线
下结果，89.65%的客户对客户热线服务表示满意，0.58%的
客户表示不满意，还有 9.76%的客户保持中立态度。



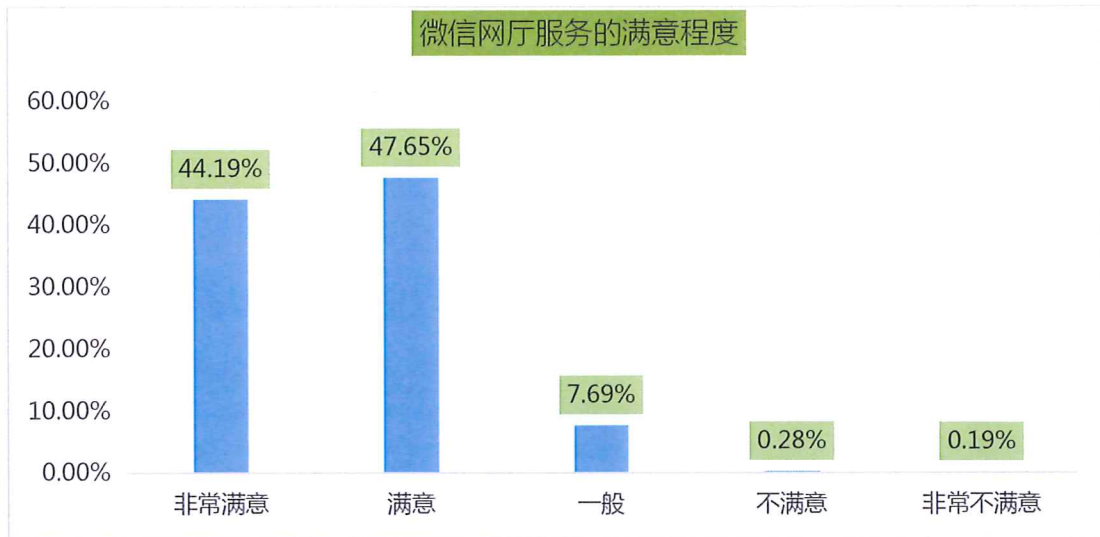
14. 营业厅服务满意度分析

“营业厅服务”的综合得分为 86.78 分。综合线上线下的结果，90.43% 的客户对营业厅服务表示满意，0.50% 的客户表示不满意，还有 9.07% 的客户保持中立态度。



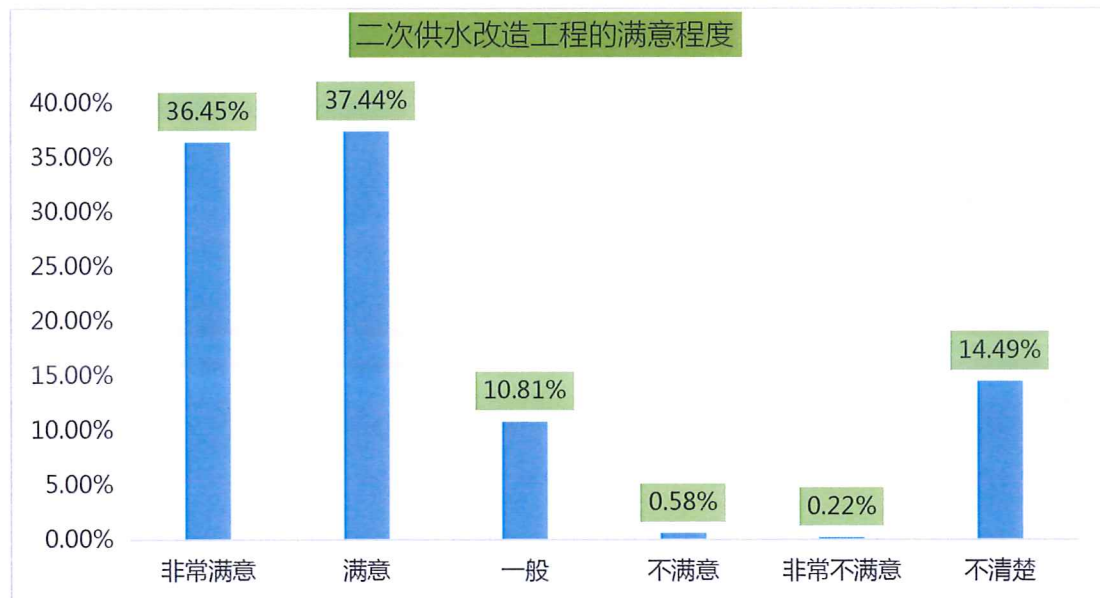
15. 微信网厅服务满意度分析

“微信网厅服务”的综合得分为 87.07 分。综合线上线下的结果，91.84% 的客户对微信网厅服务表示满意，0.47% 的客户表示不满意，还有 7.69% 的客户保持中立态度。



16. 二次供水改造工程满意度分析

“二次供水改造工程”的综合得分为 85.57 分。综合线上线下的结果，73.89% 的客户对二次供水改造工程表示满意，0.80% 的客户表示不满意，还有 10.81% 的客户保持中立态度，另外有 14.49% 的客户未接触此类工程表示不清楚。



四、总结与建议

2023年中山公用水务客户满意度调研通过线上线下相结合的方式，采集了中山市3616位用户的评价意见，整体得分为85.64分，对比过去几年均有上升。对比2022年，今年的十六项指标中只有一项稍有下跌，其他指标均有不同程度的上升，说明中山公用水务过去一年的工作得到了用户的认同，但仍存在水质水压评分稍低，抢修效率评分退步的问题。建议在新的一年里作出以下改进：

（一）提升产品力

水是供水单位的输出产品，根据本次满意度调查的结果，水质和水压方面还有较大进步空间。可以从水的生产、运输、储存到终端使用的全流程出发，检查是否有可以改进的地方，减少爆漏，消除异味，提升产品质量。

（二）提升客户服务质量

客户服务相当于企业的门面，是企业与客户之间的桥梁，提升客户服务质量能增加客户对企业的满意度。在提升客户服务质量方面，一要加强专业性，二要注重服务礼仪，并制定统一的客户服务标准，定期对服务质量进行检查和评估，确保标准的执行。

（三）提高快速反应能力

针对水管爆漏等突发问题，需要优化报修出车流程，加强抢修员工演练，同时更新设备，进一步提高抢修效率，减

轻突发事故对用户用水造成的影响。

（四）加强典型引领

在 2023 年的调研中，分子公司之间的差异有扩大的情况，因此，可以参照调研结果，选取满意度较高的公司进行经验交流，通过树立典型，相互学习，带动其他分子公司的产品和服务质量提升。

（五）加强宣传宣教，提升社会效益

作为公用事业单位，不仅需要注重经济效益，还要承担一定的社会责任，可以增加水厂开放日、节水进校园和科学用水路演活动的频次，依托公众号开展征文活动、科普互动小游戏和制作科普推文，普及科学用水，节约用水的知识，加深用户对水务工作的理解，从而提升客户满意度。