

# 2022 年乌海市居民供热现状及满意度调查分析报告

(2022 年度)

## 一、调查目的

用户满意度是一个企业发展的重要因素，而对于供热企业来说，这一点显得更为重要。供热属于特殊的公共事业，“热”具有独特的商品属性，用户才是供热企业生存的基础，提升用户满意度是企业发展的源动力。为了采集乌海市居民满意度结果，汇总当前居民的看法，从而有针对性地提升供热企业的服务水平，提升居民满意度。

## 二、调查对象

乌海市海勃湾区家中是集中供暖，且是乌海市热力有限责任公司提供供暖服务的常住居民。

## 三、调查方法

本次调查采用随机拨打电话的方式对客户进行满意度调查。本次调查回收有效样本 1167 份，调查数据有效。

## 三、数据分析

在数据分析过程中，按照《客户满意度评价规范》对调查数据进行处理。总体来讲，2022 年乌海市热力有限责任公司供热服务满意度较高，客户综合满意率为 97.18%，较上一年度提升 2.17 个百分点。

其中供热质量的满意率为 99.23%，较上一年度满意率增加 1.71%；服务人员服务态度的满意率为 100.00%，较上一年度满意率增加 4.17%；报修及时率的满意率为 92.31%，较上一年度满意率增加 0.64%。各方面的满意率相较于上一年度均有不同程度的提升。

## 五、调查结论及改进措施

本次调查结果可以看出 2022 年乌海市居民对目前的供热状况的满意度水平较好，综合满意率较上一年度提升 2.17 个百分点，但受访者对乌海市热力有限责任公司供热工作仍有一些相关意见：

（一）调查反映个别工作人员的办事效率有待进一步提高，反映的问题未能积极响应，及时处理。下一步可采取的改进措施主要包括：持续开展员工培训，提升员工的服务理念和服务水平，加强员工行为规范管理等。

（二）个别受访者反映家中温度忽冷忽热，一些设施老化的老旧小区普遍存在家中温度低的现象，希望能保证室内温度正常。导致供热效果差的原因有很多，可能是如施工质量不合格、室内暖气片不足、卫生间没有暖气、管网老旧等多种问题。可以采取的改进措施：加强访民温暖服务，主动帮助其找到家中温度达不到 18℃，供热效果差的原因，及时处理或提出处理建议，提升居民满意度。

（三）个别用户反应在供暖的初期，用户报修上门服务不够及时。可以采取的改进措施：优化现有维修队伍人员配置，以党员带动普通员工的工作积极性；客服部进一步加强对报修案件的督办处理。

调研机构：内蒙古智文信息技术有限公司

报告日期：2022.4.12

