

2021 年乌海市居民供热现状及满意度调查分析报告

(2021 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 685 份，调查数据有效。

五、数据分析

在分析过程中，按照《客户满意度评价规范》对调查数据进行处理。2021 年乌海市居民的供热服务综合满意率为 95.01%。其中供热质量的满意率为 97.52%；服务人员服务态度的满意率为 95.83%；报修及时率的满意率为 91.67%。

六、调查结论及改进措施

本次调查结果可以看出 2021 年乌海市居民对目前的供热状况的满意度水平较好，但仍存在一些问题：

1. 个别用户反应工作人员的服务态度及办事效率差。

整改措施：制定窗口服务人员和上门服务人员的行为规范标准，加强对员工的统一化、标准化、规范化管理，提升服务质量。

2. 个别用户反映暖气不热，多放水也不管用，希望供热公司入户排查家里不热的原因，提高供热温度。

整改措施：加强访民温暖服务，深入基层，多与物业、社区沟通，多了解民意及供热情况，主动帮助其找供热温度差的原因，及时排查和处理不热问题。

3. 个别用户反映不知道服务电话，对热计量表的计费存在疑虑。

整改措施：加大热力知识以及相关法规的宣传力度，公开问题处理的联系方式，普及对计量表的计量方式和准确率等的相关知识。

调研机构：内蒙古智文信息技术有限公司

报告日期：2021.8.23

