

# 2022 年度常州通用自来水有限公司 客户满意度调查报告

（居民版）

2022 年 6 月

## 目 录

一、摘要 .....	3
二、调查概况 .....	3
（一）调查背景及目的 .....	3
（二）调查对象 .....	3
（三）抽样和主要调查方法 .....	3
（四）调查进度 .....	4
（五）数据统计 .....	4
三、调查结果 .....	5
四、综述 .....	6
（一）净满意度 .....	6
（二）其他现场调查信息反馈 .....	8

## 一、摘要

2022 年度常州通用自来水有限公司居民用户满意度调查对客户所关心的总体服务、营业厅服务、常水热线、网站/微信平台、缴费方式、维修抢修这六大要素着手进行了问卷调查。并根据威立雅要求的 NSS（净满意度）计算方式对相关数据进行汇总和分析。经调查 2022 年度常州通用自来水有限公司居民用户综合净满意度为 48.39%。

## 二、调查概况

### （一）调查背景及目的

为了提高我司的服务品质，持续改进服务质量及公司综合社会形象，找到工作与服务中的不足，不断提高我司的整体服务好评价度，按照国际化的管理理念及法国威立雅水务公司的要求进行了本次满意度调查。

### （二）调查对象

2022 年度居民满意度调查的对象主要为：我司供水范围内的居民用户。

### （三）抽样和主要调查方法

2022 年度居民客户满意度调查抽样总样本计划为 1000 份，实际回收样本总数为 1046 份，有效问卷数 1017 份，满足计划要求。问卷回收数据如表（2-3-1）所示。

问卷回收				
发放总量	回收总量		有效问卷数	
1100	1046	95.09%	1017	92.45%

（表 2-3-1）

#### （四） 调查进度

	4. 18-4. 29	5. 2-5. 6	5. 9-5. 20	5. 23-6. 10	6. 13-6. 17	6. 20
项目设计及研讨						
问卷设计及修改						
方案确认						
问卷打印						
现场调研						
数据整理及分析						
草拟调查报告						
报告递交						

（表 2-4-1）

#### （五） 数据统计

2022 年度客户满意度调查汇总统计（居民）						
	Q1 总体服务	Q2 营业厅工作人员相关服务	Q3 常水热线相关服务	Q4 公共平台相关服务	Q5 缴费方式相关服务	Q6 维修、抢修人员相关服务
满意者	778	824	768	677	665	592
被动者	76	59	64	58	64	59
不满意者	149	132	184	280	288	366
发放总量	1100	1100	1100	1100	1100	1100
回收总量	1046	1046	1046	1046	1046	1046
有效问卷数	1017	1017	1017	1017	1017	1017
作废	43	31	30	31	29	29
单题有效样本	1003	1015	1016	1015	1017	1017
权重	20%	16%	16%	16%	16%	16%
分项净满意度	62. 71%	68. 18%	57. 48%	39. 11%	37. 07%	22. 22%
综合净满意度	48. 39%					

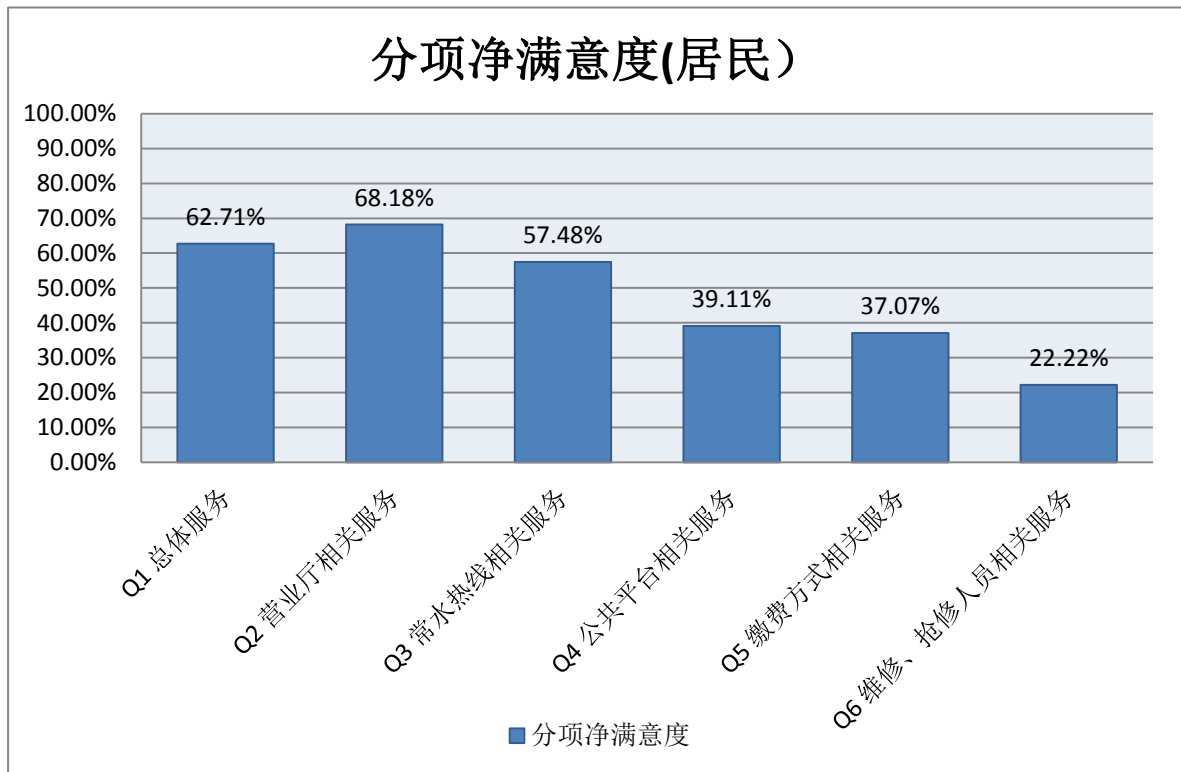
（表 2-5-1）

### 三、 调查结果

根据本次调查结果显示，绝大部分用户对我司提供的相关服务及工作人员表示满意和感谢。一般来说，NSS 分值在 45%以上被认为该产品质量及服务品质是不错的，如果 NSS 得分在 70-80%之间说明该企业产品质量及服务品质非常优秀。在本次调查中，Q1 总体服务的 NSS 值达到了 62.71%，这表明居民用户对我司提供的服务及产品质量总体反馈是比较满意和认可的。

在本次调查的数据整理及分析时，有一小部分用户对我司在老小区改造、业务办理、维护抢修、抄表缴费等相关方面提出了相关的意见和建议。其中，与老小区的保温措施及公众号缴费、停水通知的相关意见与建议较多。例如：希望对老小区的保温措施进行改进；希望简化支付宝、微信缴费流程；希望预存款机器能设置找零功能；希望可以完善微信公众号的提醒服务等。

以下是本次居民满意度调查中各分项的净满意度值：

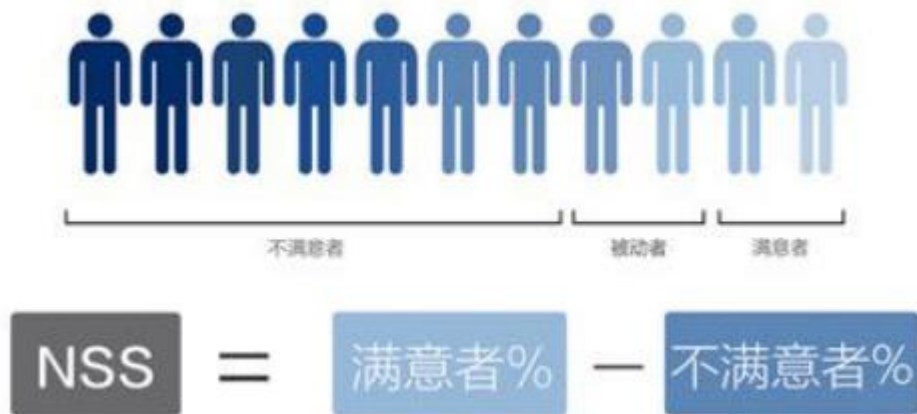


(表 3-1)

## 四、 综述

### （一） 净满意度

NSS(Net Satisfaction Score 净满意度)的计算方式如所示，根据用户满意的程度在 0-10 分之间来选择打分，0 分代表完全不满意，10 分代表非常满意，然后依据得分将用户大致分为三组：



（图 4-1-1）

满意度者（9-10 分）：是对产品及服务感觉满意的用户；

被动者（7-8 分）：是对产品及服务感觉一般或不敏感的用户，他们是未来提升产品质量及服务品质的发力点；

不满意度者（1-6 分）：是不满意的用户，他们对产品及服务感到不满甚至气愤。

NSS 值就是满意度者所占百分比与不满意度者所占百分比的差额，即净满意度（NSS）=（满意度者数/总样本数）\*100% -（不满意度者数/总样本数）\*100%，净满意度值的区间在-100%到 100%之间。一般来说，NSS 分值在 45%以上被认为该产品质量及服务品质是不错的，如果 NSS 得分在 70-80%之间说明企业产品质量及服务品质非常优秀。

通过对本次客户满意度调查的数据汇总、统计和计算，2022 年度常州通用自来水有限公司

$$\text{综合净满意度} = \frac{\text{居民净满意度}(48.39\%) + \text{非居民净满意度}(67.10\%)}{2} = 57.75\%$$

2022 年度客户满意度调查汇总统计（居民）						
	Q1 总体服务	Q2 营业厅工作人员相关服务	Q3 常水热线相关服务	Q4 公共平台相关服务	Q5 缴费方式相关服务	Q6 维修、抢修人员相关服务
满意者	778	824	768	677	665	592
被动者	76	59	64	58	64	59
不满意者	149	132	184	280	288	366
单题有效样本	1003	1015	1016	1015	1017	1017
权重	20%	16%	16%	16%	16%	16%
分项净满意度	62.7119%	68.1773%	57.4803%	39.1133%	37.0698%	22.2222%
综合净满意度	48.39%					

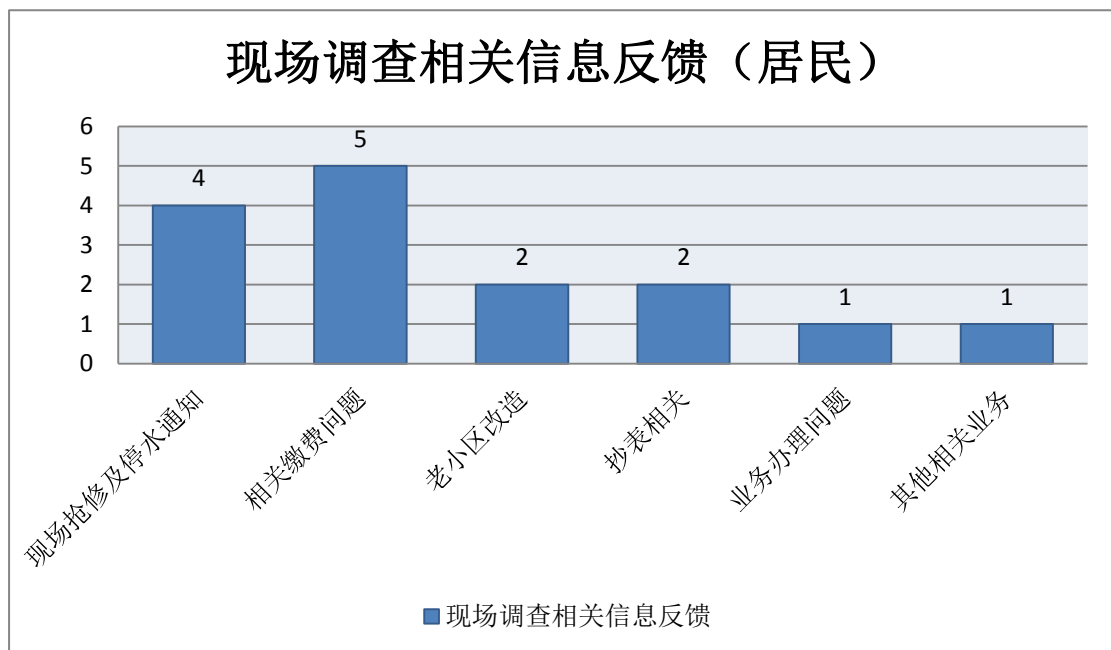
（表 4-1-1）

2022 年度客户满意度调查汇总统计（非居民）						
	Q1 总体服务	Q2 营业厅工作人员相关服务	Q3 常水热线相关服务	Q4 公共平台相关服务	Q5 缴费方式相关服务	Q6 维修、抢修人员相关服务
满意者	255	262	255	230	234	215
被动者	29	22	29	28	27	51
不满意者	23	25	25	51	48	43
单题有效样本	307	309	309	309	309	309
权重	20%	16%	16%	16%	16%	16%
分项净满意度	75.5700%	76.6990%	74.4337%	57.9288%	60.1942%	55.6634%
综合净满意度	67.10%					

（表 4-1-2）

## （二） 其他现场调查信息反馈

经我司与居民沟通与实际调查结果反馈，居民对现场抢修、停水抢修通知；相关缴费、开票问题；老小区改造问题；相关抄表问题；业务办理问题；其他相关业务这个六大方面有比较高的要求。尤其是现场抢修、停水抢修通知及相关缴费、开票问题。例如：希望我司提高抢修效率；希望我司上门人员讲普通话；建议提高突发性停水通知的及时性；简化支付宝、微信缴费流程等。在本次调查的居民样本中，共回收 15 份有相关意见与建议的样本。其中与现场抢修和停水抢修通知有关的意见与建议共 4 条，占比 26.67%；与缴费、开票相关的意见与建议共 5 条，占比 33.33%。



（表 4-2-1）