

出租车、家居装修、房地产……你对这些服务行业满意吗？9月份，质监部门把本年度关注度较高的十个服务行业列出来，在各市街头发放1万多份问卷，征集群众满意度。昨天，江苏省质监局公布了这十大服务行业公众满意度调查结果，十大服务行业平均满意度为63.57%，总体属于“基本满意”状态，离“满意”标准还有一定的差距。

在十大行业中，供电业的公众综合满意度最高，名列第一位（70.38%）；房地产业垫底，仅为53.44%。

□快报记者 鹿伟

服务行业满意度：房地产垫底

主要是房价过高惹的，医药和家装排倒数二三

倒数第1 房地产 满意度：53.44% 不足：主要是房价过高

房地产业公众满意度排名列本年度调查行业末位。公众对房地产业可谓怨声载道。

63.16%的受访者认为目前房价太高，43.09%的受访者认为售房信息不透明，32.37%的受访者认为房产商捂盘惜售哄抬房价，30.01%的受访者认为房产商承诺不兑现，27.85%的受访者认为公摊面积不合

理，25.37%的受访者认为交房面积缩水，25.14%的受访者认为房产广告不真实。

“实际上，房价过高是满意度低的主要原因。”全程参与调查的南京财经大学服务质量评价研究中心主任霍映宝认为，当服务业的价格公众难以承受时，服务再好可能也无济于事。

倒数第2 医疗医药 满意度：58.57% 不足：看病还是难又贵

本年度医疗医药行业公众评价倒数第二，公众普遍反映看病难、看病贵。

有57.1%的受访者认为药价高，46.66%的受访者觉得候诊等待时间长，41.32%的受访者认为医生病历书写潦草，35.32%的受访者认为小病大检查与大处方，29.87%的受访者认为医生开药拿回

扣，29.11%的受访者认为医院收红包走关系现象比较严重，27.77%的受访者觉得药品虚假广告多，20.28%的受访者认为医院间检查结果不通用。

在省辖市的十大服务行业公众满意度排名中，常州、扬州、南通的医疗医药业服务满意度最低，均排第十。

倒数第3 家居装修 满意度：62.46% 不足：部分企业不够诚信

本年度家居装修行业公众评价倒数第三，但比去年高出1.36个百分点。

家居装修市场仍存在不少问题，主要是：偷工减料、低

廉报价装修中再不断加价、材料以次充好、宣传广告不真实、承诺不兑现等，这些问题均与部分装修企业的诚信度欠缺有关。

倒数第4 物业管理 满意度：62.77% 不足：小区车辆老管不好

本年度全省物管服务公众满意度为62.77%，服务水平一般。主要问题有：物业公

司账目不够公开、物业费不合理、小区车辆停放管理比较差。

倒数第5 供油 满意度：63.27% 不足：油价偏高快涨慢降

供油行业公众满意度为63.27%，公众对供油服务基本是满意的，但高油价令公众不满意。

在接受调查的人中，55.17%认为油价高，49.74%抱怨油价涨快降慢。此外，加油站网点布局不合理、囤油涨价、加

油等候时间长、加油站安全防范差和油质不稳定等问题均有不同程度反映。

霍映宝透露说，如果以价格为标准来看的话，排在最后一位的还是房地产，但倒数二、三位分别为医疗卫生、供油。

第1 供电 满意度：70.38% 不足：缴费不便抢修不快

供电业公众满意度为本年度十大调查行业排名之首，行业形象和服务质量均获公众好评。这与供电部门最近几年不断加强电网建设和持

续改进服务密不可分。但也存在一些需要改进的地方，主要有：缴费不方便、抢修速度不够快、营业网点少、电压不稳定等。

第2 供水 满意度：68.37% 不足：市民觉得水质差

供水业公众满意度排名第二，可见公众对供水服务是比较满意的。存在的主要意见为：水质差、缴费不方便、停水通知不及时、抢修不及时、供水业网点

少、水压低等。据悉，全省约三成以上的市民觉得水质差，可见加强水资源保护，让市民喝上清洁放心的自来水是一件迫切需要解决的事。

第3 出租车 满意度：66.45% 不足：打车难有增无减

本年度出租车行业公众满意度为66.45%，排名第三，比去年高出两个百分点。

但打车难问题并未得到很

好缓解，在南京和苏州等城市显得尤为突出。在交通高峰期和面对短程乘客，拒载现象也时有发生。

第4 中小学教育 满意度：65.31% 不足：学生课外作业多

本年度中小学教育公众满意度排名第四，比去年高出两个百分点。

本次调查设置了公众对中小学教师轮岗制度的评判，结果是13.9%的受访者表示反对，47.4%的受访者基本赞成，

38.8%的受访者赞成。公众意见主要集中在：43.88%的受访者认为学生课外作业多，31.18%的受访者认为教师责任心差，28.13%的受访者抱怨教师兼职补课，26.31%的受访者认为教学资源不均衡。

第5 汽车4S店 满意度：64.70% 不足：服务价格不透明

公众对汽车4S店的总体评价位于十大行业的中游，列第五位。公众对4S店的服务环境总体比较满意，但服务价格不尽如人意，例如有50.1%的受访者认

为配件价格高，45.02%的受访者认为4S店维修轻检查重换件。此外还有维修费用不透明、滥用乱用养护产品、诱导服务高收费、投诉处理难等问题。

新闻延伸 调查结果会通报相关部门

连续十一年的调查报告，究竟对相关的行业、部门有什么作用？省质监局副局长、新闻发言人张亚青表示，这份调查结果会通报给相关行业主管部门，以督促

各行业整改。“我们将与有关公权力部门、社会公众等进行互动、沟通，共同来分析问题，解决问题。通过督促公权力部门改进工作，从而给公众提供更好的服务。”

“华约”“北约”报名了 高三学生心乱了

考试内容和高考不尽相同，带来一定风险

2011年高考自主招生中的“华约”七校昨天开始网上报名，“北约”13校今天开始报名。2011年的高校自主招生正式启动，各名牌高中的高三学生们也开始忙碌起来，除学校推荐外，还得再寻找自荐的机会，又要准备自主招生的考试，这种忙碌要持续到2011年3月份左右。

学校推荐加自荐 学生想要更多机会

“这几天我们都在排推荐名单。”一位江苏名校的学生处主任说，最近清华、北大、中科大等各所拥有自主招生资格的名牌高校都把中学推荐的指标下到了学校。学校根据学生的三年学业成绩、表现等综合排名，符合条件的学生最多可以得到一个推荐参加大学自主招生考试的机会。如果没有得到资格，可以自己向高校推荐，也有些学生觉得一所不够，还向多所高校自荐，同时取得多个高校自主招生的考试资格。

2011年全国80所拥有自主招生资格的高校中有33所分别结成了四大联盟，但各校只是在初试时统一笔试，接下来各自的测试、面试及录取都各管各的。各高校下给各高中的指标也是各归各的，这些指标如何分派，学校需要通盘考虑。“比如‘华约’里的学校，虽然联盟表示可以报两所，但我们只能一个学生给一个指标。”一位高三老师表示，指标本来就有限，不可能把两个学校推荐指标都用在一个人身上。

更多的学生为了把握大一些，除了学校推荐的指标，自己还通过网上报名参加其他学校的自荐。“反正都要准备，只要考试的时间不冲突，还是多点机会更有把握。”一位高三学生表示，他准备报三四所大学，拉开档次，这样中选率能高一些。

一直忙到明年3月 时间成本值不值？

“我表哥去年就获得了一所理工类名校10分的降分，可高考时没达到本一线，前面全白忙了。”高三学生小李说，因为有表哥的前车之鉴，所以她为自主招生的事很纠结。

“2010年的五校联考很难，北大的自主招生考试知识面也特别广，今年虽说‘华约’七校表示难度要降低，可毕竟是好中选优，估计还是不会容易。”小李说，自主招生和高考简直就是两个系统，不能用一套教材复习，很多内容得“另起炉灶”。“有些学校是为自主招生的学生提供辅导的，但我们学校没这种准备，全靠自己在课后来补，而且没什么方向。”小李说，现在自主招生的考试时间非常迟，2011年都是要到2月中下旬了，这期间肯定都要忙这个。

“如果通过了初试，下面还要面临学校的测试，得忙到3月份。”算下来，有3个多月的时间不能安心于高考复习，最后万一高考成绩不理想，这自主招生即使拿到了降分也用不上。

“建议大家还是要慎重，选择自主招生是有风险的。”一位高三资深班主任说，现在自主招生一般最高优惠是本一线上录取，最低是在学校线下降5分录取，所花的时间和精力成本很高，考生要综合自己的情况理性对待。

快报记者 黄艳

工商局述职，食品安全受关切

综合满意率：现场评议74.68%，网上评议89.76%

昨天，轮到南京市工商局向社会对象述职述廉，该局7位领导接受了来自网友留言、视频在线提问以及现场80位评议代表质询等全方位的“考试”。记者发现，在网友及现场代表的提问中，大家最关心的还是如何监管食品安全。

根据现场测评统计结果，发出测评表80份，回收有效测评表79份，七项测评内容综合评价结果为满意票43张，比较满意票16张，不太满意票14张，不满意票6张。现场评议综合满意率为74.68%。在网上也同时进行了网友测评，共有近2.4万人参与，网友评议综合满意率达89.76%。

【热点问答】

关键词：食品安全

问：在食品安全问题上，下一步还有哪些措施？

市工商局消保处处长周恩东：工商部门下一步要建立监管长效机制，第一，积极引导企业建立食品安全示范店，然后引导消费者尽量到示范店购买食品；第二，建立信息化远程监管系统，消费者在购买商品时，可以在超市、商场里，通过这个系统查到你所买的食品有没有合格证等信息。

关键词：预付卡

问：一些店经常推出办卡服务，但常常卡没用完，店已经关门了，我们该怎么保护自己的权益？

周恩东：消费者在办理预付卡时，要多比较，选择信誉好、规模大的企业；不要嫌麻烦，最好签订纸质的合同；适度消费，不宜办面额太大的卡。如果发现商家有异常情况，及时投诉。

关键词：住宅申领营业执照

问：7月1日实施的《江苏省城乡规划条例》规定，住宅房屋不可以再做经营性用房。这给创业的人带来很大困惑，有没有可能修改？

市工商局注册分局局长谢玲：针对这个问题，工商部门也向省人大反映过。在目前没有出台新的规定之前，工商部门仍然执行这一规定。

快报记者 陈英 通讯员 江晓峻

相关新闻

科委评议得高分 综合满意率94.28%

快报讯（记者 鹿伟 实习生 叶真）昨天，南京市科学技术委员会举行了行风述职评议大会。这是十二年来，科委首次被列为全市政风行风评议重点单位。最终，科委的综合满意率为94.28%。

在测评投票中，与会的政风行风监督员等代表填写了“政风行风满意率现场评测表”。70张评测表全部回收，有效票70张，满意票是57张，比较满意票是9张，不太满意票是4张，不满意票是0张，综合满意率94.28%。