

超市结账慢、手机垃圾短信太多、4S店修车乱收费……你对这些服务行业满意吗？昨天，江苏省质监局发布了《2014年江苏十大服务行业公众满意度调查分析报告》，在老百姓日常接触的10种服务行业中，超市以72.42分遥遥领先，是消费者最满意的，而家居装修行业则因为诚信度缺乏等问题在调查中分数垫底。

据介绍，这次调查在江苏13个城市随机选择了900人进行问卷调查，男性人数和女性人数比例分别为49.6%和50.4%，年龄分布以中青年为主，受访者来自不同的行业和部门，具有广泛代表性。数据显示，2014年，江苏十大服务行业的公众满意度得分为68.82分，比2013年的68.51分高了0.31分。不过，各个行业之间的满意度仍然参差不齐，最高分和最低分相差5分多。

通讯员 许纲 实习生 吴雯 现代快报记者 朱薇

江苏发布十大服务行业公众满意度调查报告

超市服务拔得头筹 家装行业吐槽最多

No.1 超市满意度最高，但结账速度需加快

超市业

超市行业在十大服务行业的满意度调查中一举夺魁，满意度得分为72.42分，因为其便利性和商品种类丰富，评价相对较好。但有近五成的人认为结账速度慢是超市的一大“顽疾”，还有三成多的消费者认为超市商品价格高，而且有的商家还会虚构原价，用特价形式来诱导消费者购物。

此外，售后服务不到位、个别超市存在销售过期食品和虚假宣传的现象同样被消费者所诟病。



支付安全、信息泄露影响网购体验

No.6

网购服务

“双十一”“双十二”等网购节培养出了一大批“剁手族”。有48.15%的消费者认为“货不对版”是网购的一大不足，而退换货困难、无售后服务、交货延迟等同样降低了网购的服务体验。

很多消费者认为，在消费者支付信息和个人信息的保护方面，网购商家做得还不够给力，22.97%的受访者对网购支付的安全问题很是担忧，还有3.98%的人认为商家泄露客户信息。



No.2 打车软件风行，打车难略有缓解

出租车

与2013年的调查结果相比，2014年出租车行业的满意度得分为70.09分，略升了0.47分，排名也上升了一位。其中，抱怨打车难的受访者比例有所下降，从之前的五成多降到了四成左右。不少消费者认为，这可能与2014年“打车软件”的迅速普及有关。

拒载，投诉处理得不够及时，车况车貌不给力，司机偶尔还会绕路等，都是受访者无法对出租车行业给出更高分数的原因。



保险理赔难、速度慢成“抱怨之首”

No.7

保险业

和往年相比，保险业的满意度分数并不难看，不仅摆脱了2012年垫底的位置，总分上也呈现出了逐年递增的趋势。与前两年相比，排在前三位的问题依然是保险条款陷阱多、产品宣传与实际不符、理赔难速度慢，不过排序发生了改变，理赔难速度慢成为“抱怨之首”。



No.3 资费套餐太多太乱绕晕头

通讯与网络服务

在这次调查中，通讯和网络服务的公众满意度位列第三。有四成多的消费者认为，资费套餐太多太乱、短信服务乱收费是两大问题。有38.49%的受访者对垃圾短信感到不胜其扰。有26.69%的受访者认为，泄露客户资料的问题亟待解决。

此外，网络速度慢、计费不准确、漫游收费不合理、投诉处理不及时、服务态度差等都是消费者集中反映的通讯和网络行业的弊病。



物管服务有所改善，但问题仍不少

No.8

物管服务

近两年来，关于业主和物业公司的矛盾时常常见诸媒体，而从这次的调查来看，物管服务的满意度相比过去，有了明显改善，但公共设施维修不到位、停车难、垃圾清理不及时、纠纷处理不力、违章制止不力等问题依然存在。还有24.28%的人认为，物管服务中账目不透明的问题，也是让业主们不放心的一大问题。



No.4 “轻检查重换件”做法挺严重

汽车4S店

与2013年排在第六位相比，汽车4S店的排名上升了两位，虽然满意度得分略有上升，但消费者反映的问题与之前类似，维修“轻检查重换件”的做法仍然在所有问题中高居榜首，而配件价格高、维修费用不透明、滥用乱用养护用品和诱导服务高收费都是开车人最郁闷的几大问题。

质监部门表示，4S店应当遵守国家“汽车三包”规定，让消费者明明白白消费。



“看病难看病贵”抱怨程度有所降低

No.9

医疗(医院)行业

2013年，医疗行业在10大行业中分数垫底，但从2014年的数据来看，医疗行业满意度得分有所增长，“看病难与看病贵”的抱怨程度也有所降低。

药价高、就诊等待时间长、小病大检查大处方、病历书写潦草、挂号时间长等“老毛病”依然是吐槽的热点，与2013年基本类似，但虽然排在前三位的问题仍为药价高、就诊等待时间长和小病大检查大处方，不过抱怨比例却下降了许多。



No.5 入园难、收费高仍是家长吐槽重点

幼儿园教育

幼儿园教育的公众满意度指数与2011年相比，高出5.69分，达到69.05分。近五成的受访者认为，收费高是幼儿园教育的一大“特点”，仍有38.60%的家长认为入园难是摆在他们面前一个现实的问题。幼儿教学资源不平衡、幼儿教育小学化、活动单调、体罚孩子等问题都被家长们诟病。

抱怨教师责任心差的家长比例也有所增加，专家建议，要把好幼儿园教师的“入门关”，并加强职后培训。



家装偷工减料、以次充好让人最闹心

No.10

家居装修服务

说到家装行业，消费者们很快就联想到了“偷工减料”“以次充好”等问题，行业中诚信度欠缺使得行业整体的公众满意度都一再被拉低，最终在这10大行业中“垫底”。除了上面提到的两大主要顽疾，承诺不兑现、防水处理不好、低廉保价后再加价的現象都让整个家装行业的口碑不那么给力。

专家建议，相关部门要制定专门针对家装行业的法律法规，使监管部门在监管执法时有法可依。

