

2015江苏十大服务行业公众满意度排名揭晓


市内公交最令人满意,但广告多音量大家装业诚信度欠缺,连续两年垫底

出租车拒载、快递变慢递、小区停车难、银行排队烦、装修问题多……很多人遇到过这些服务行业的问题,到底大家对哪些服务行业意见大,对哪些行业比较满意呢?昨天,江苏省质监局发布了2015江苏十大服务行业公众满意度调查分析报告,其中,大家对市内公交满意度最高,对家居装修业最不满意,这也是家装业连续两年垫底。报告还显示,十大服务行业总体公众满意度指数为71.61,比前几年有所提高,这也是服务业满意度首次达70以上。

通讯员 许纲 现代快报记者 张瑜

城市排名

总体满意度 71.61



| | |
|------------|-------------|
| 1 常州 80.83 | 8 苏州 69.88 |
| 2 扬州 78.78 | 9 连云港 69.14 |
| 3 无锡 76.73 | 10 盐城 67.85 |
| 4 南京 76.59 | 11 宿迁 66.55 |
| 5 镇江 73.62 | 12 泰州 66.45 |
| 6 徐州 70.71 | 13 淮安 63.85 |
| 7 南通 70.07 | |

行业排名

| | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  市内公交 76.10 最不满意:电视音量大,广告多 | 2  银行业 75.14 最不满意:排队时间长 | 3  城市出租车 73.29 最不满意:打的难 | 4  物流快递 72.80 最不满意:包裹损坏 | 5  大众餐饮 71.50 最不满意:酒水饮料贵 |
| 6  物业管理 70.43 最不满意:停车难 | 7  旅游景点 70.36 最不满意:交通不方便 | 8  汽车4S店 70.18 最不满意:配件价格高 | 9  医疗卫生 68.12 最不满意:就诊等待时间长 | 10  家居装修 68.11 最不满意:偷工减料 |

本版制图 李荣荣

全省服务业满意度 常州第一 南京第四

近年来,江苏省质监局每年都会对年度十大服务行业服务质量进行满意度调查。今年,通过网络投票和充分听取服务业主管部门意见,最终确定旅游景点、大众餐饮、市内公交、物业管理、医疗卫生、银行业、物流快递、汽车4S店、城市出租车和家居装修等10大行业。

据悉,这次在13个省辖市采取等额随机抽样的办法,最终全省统计有效样本量近1.2万人。调查报告显示,10大服务行业的总体公众满意度为71.61。其中,市内公交名列第1位、银行业位居第2位、城市出租车位居第3位、物流快递位居第4位,其后依次是大众餐饮、物业管理、旅游景点、汽车4S店、医疗卫生和家居装修行业。

从公众满意度指数来看,常州、扬州、无锡位居前三,南京居第四。

市内公交 近四成人认为电视音量太大

市内公交行业公众满意度指数为76.10,位列第一。在2012年时,市内公交满意度也排首位,说明公交给大家的印象还不错。尽管满意度排第一,但公交服务中也存在一些问题,37.83%的受访者认为车上电视音量太大、广告多,27.42%的人认为车辆密度安排不合理,超过两成的受调查者认为司售人员素质有待提高、停靠站点不到位等。另外,刷卡机故障、报站不及时、空调不按规定开启等,也都是大家意见不小的。

银行业 排队时间长最被诟病

在这次调查中,银行业公众满意度指数为75.14,满意度排在第二。至于银行业存在的问题,大家首先想到的就是排队时间长,44.99%的受访者选择了这一项;还有38.26%选择办理业务手续烦琐,35.73%选择产品宣传与实际不符,这三个问题与2012年调查结果完全一致,只是抱怨比例有所降低。此外,收费项目多、工作人员责任心差、ATM经常没钱或出故障等,也是大家反映较多的问题,银行业服务水平与客户的理想期望还有一定差距。

出租车行业 打的难连续3年为抱怨之首

很多人吐槽打的难,这也是连续三年出租车行业满意度调查中,大家抱怨最多的,有42.05%的受访者选择这一项。其次,26.42%选择绕路,25.29%选择拒载,21.64%选择打的贵,21.18%选择车况车貌差,21.02%选择司机责任心差。

如今,出租车行业面临激烈竞争,打车软件的流行倒逼出租车行业不断改进服务。

物流快递 野蛮分拣频频被吐槽

快递物流行业以72.8的公众满意度指数位列第四。调查显示,在对快递公司的选择上,消费者最看重快递公司的速度、安全和方便,其次是价格、信誉和准时。快递业发展中存在不少问题,媒体曾多次报道过快递人员野蛮分拣等行为。在对快递业存在问题的调查中,40.03%的人选择包裹损坏,36.5%的人选择问题件处理不及时,24.4%的人选择丢件时有发生。

餐饮行业 “霸王条款”屡禁不止

调查显示,48.85%的受访者认为酒水饮料价格高,33.98%选择不允许自带酒水,32.7%选择包间设置最低消费,这反映了餐饮行业“霸王条款”屡禁不止。

物管服务业 停车难题日益突出

物管服务的好坏直接影响小区居民生活质量。受访者中有43.22%选择停车难,42.63%选择公共设施维修不到位,32.51%选择违章制止不力,31.64%选择垃圾清理不及时,29.72%选择纠纷处理不力,还有19.74%选择账目不透明。

旅游景点 三成人认为环境差公厕少

调查显示,34.03%选择景区外部交通不方便,32.98%选择环境保护差,31.38%选择景区内公厕少,还有30.59%选择乱收费现象存在,30.43%选择景区餐饮不卫生,17.96%选择商家强买强卖,而这些主要涉及到景区软硬件的问题。

汽车4S店 对收费抱怨居高不下

曾有报道称某品牌汽车4S店的整车配件加起来能买十几辆整车。这次调查认为该行业存在的问题中,50.46%的受访者选择配件价

格高。此外,还有36.39%选择维修轻检查、重换件,31.23%选择滥用乱用养护产品,31.18%选择诱导服务高收费。

医疗卫生 看病难仍是最大问题

医疗行业的公众满意度指数为68.12,比过去几年有所提高。这次受访者中有48.18%选择就诊等待时间长,42.71%选择药价高,36.93%选择病历书写潦草,36.32%选择小病大检查、大处方,31.05%选择挂号时间长,此外,不同医院间检查结果不通用等也是大家反映较多的。


家居装修 连续两年垫底,诚信度欠缺

在今年的十大服务行业满意度排名中,家居装修行业再次垫底。在存在的问题方面,受访者中有41.23%选择偷工减料,36.83%选择材料以次充好,31.51%选择宣传广告不真实,30.2%选择防水处理不好,29.67%选择承诺难兑现,此外,装修人员安全意识差、低廉报价装修中再不断加价、设计师沟通能力差等都是大家反映较多的问题。

报告认为,这些主要问题均与装修公司的诚信度欠缺有关,希望政府部门能加强监管、处罚力度。

养老服务满意度,南京排全省第二

总体满意度 70.23



| | |
|------------|--------------|
| 1 常州 76.25 | 8 泰州 69.68 |
| 2 南京 75.99 | 9 盐城 67.77 |
| 3 苏州 75.75 | 10 连云港 67.23 |
| 4 无锡 74.99 | 11 淮安 63.95 |
| 5 扬州 73.08 | 12 镇江 63.04 |
| 6 徐州 71.15 | 13 宿迁 63.21 |
| 7 南通 71.04 | |

快报讯(通讯员 许纲 记者 张瑜)昨天,2015江苏城市养老服务公众满意度测评报告出炉,报告显示,今年江苏城市养老服务公众满意度指数为70.23,处于比较满意水平。全省13市中,得分最高的是常州,南京、苏州位列二三名。

据悉,这次全省城市养老服务调查是省质监局委托江苏省质量协会进行,样本覆盖全省13个市,每市随机发放问卷,最终收回有效问卷3934份。报告显示,

2015年江苏城市养老服务公众满意度指数为70.23,处于比较满意水平,测评共涉及9项监测指标,包括居家养老服务、社会对孤寡老人的安置、申请入住公立养老机构难易程度等。结果显示,对孤寡困难老人的安置情况较好,全社会对老年人的关爱程度较高,居民对养老负担有一定的承受能力,申请入住公立养老机构的难易程度得分最低。

从全省各市情况来看,得分最

高的是常州,其次是南京、苏州、无锡。由此看出,养老服务公众满意度与地区经济发展水平密切相关,总体上苏南好于苏中,苏中好于苏北。从受访者性别来看,女性对养老服务的满意度要高于男性,男性对养老服务的期望略高于女性。从受访者年龄来看,60岁以上的满意度要明显高,这主要是60岁以上人群更加关注养老服务。

报告指出,从调查来看,江苏的养老服务存在供需不匹配、地区发

展不平衡的问题,这也直接影响了公众满意度。为此,报告也给相关部门提出了建议,希望针对养老服务产品不足的问题,一方面政府加大投入,政策和资金给予一定倾斜;另一方面,也鼓励社会、个人和民营、外资机构积极提供养老服务产品,以适应江苏快速老龄化的趋势。另外,建议关注养老服务需求端的变化,为老人提供差别化服务,推动养老服务产业的发展。