

# 四大公共服务行业总体满意度略降

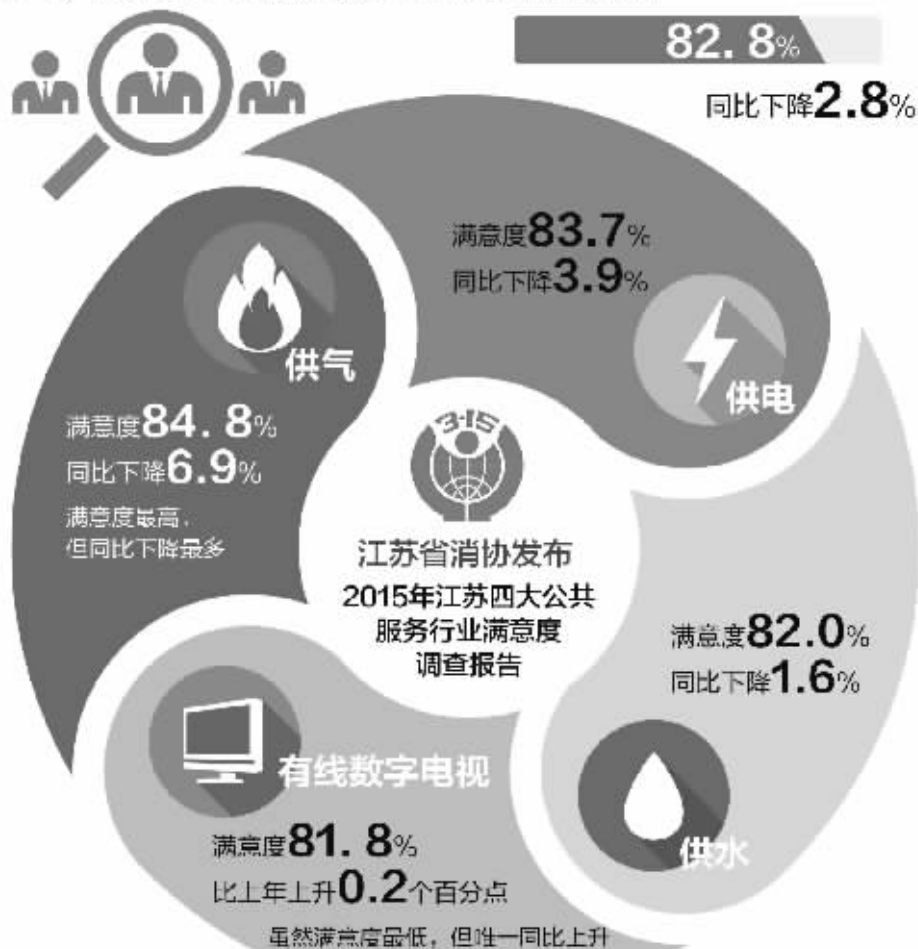
满意度排名:供气>供电>供水>有线数字电视

针对水费违约金过高等问题,消协约谈13市供水企业,多数进行了整改

水、电、气以及数字电视,在老百姓日常生活中最必不可少的。这四大行业服务得怎么样,直接关系到大家的生活质量。昨天上午,江苏省消协发布“2015年江苏四大公共服务行业满意度调查报告”。现代快报记者了解到,去年全省供电、供水、供气、有线数字电视四大公共服务行业总体满意度为82.8%,同比下降2.8%。镇江人满意度最高,达到90%,连云港人满意度最低,为74.8%。

通讯员 袁传敏 现代快报记者 徐岑

2015年,全省四大公共服务消费者主观总体满意度为



投诉维修处理及时率94.3%,满意度上升

全省四大公共服务投诉维修处理及时率为94.3%;投诉处理总体满意度为86.2%,总体满意度上升

- **从行业来看**  
有线数字电视投诉维修处理满意度最高为91.6%,其次,为供气服务89.5%。再次,供电服务84.4%,最低供水服务80.4%

- **从省辖市看**  
四大公共服务投诉维修处理满意度最高的是南京97.5%、最低的是扬州66.3%。



制图 李荣荣

## 其他数据



### 四大服务行业中,停电最频繁

停止服务比例最频繁的是停电。发生过停电比例的占到35.6%。一年中停止服务比例最低的行业为供气行业,0次停气比例为77.6%,停气比例为22.4%。



### 供水服务收费价格最透明

供水服务收费价格公示率达到97.5%,最透明。接下来是供电服务97.3%,有线数字电视服务是95%。供气服务收费价格公开公示比例最低,只有85.8%。

## 消协建议

### 完善配套服务措施,收费价格合理公开

水、电、气关系到老百姓的日常生活,也与全社会的正常运营息息相关。去年的满意度总体却呈现下降趋势,主要体现在价格服务不够公开透明,以及老旧小区配套措施跟不上。

徐州、连云港等部分地区就反映阶梯电价的一级基础电量数太低。南通、连云港、宿迁等市的老百姓则表示,有线电视服务收费价格较高,捆绑消费多。而配套措施跟不上,集中体现在老旧小区里。供气服务配套措施跟不上现象最为明显。不少人表示,管道煤气

覆盖区域较小,管道安装有时不合理。用水方面,消费者反映水表不准、抄表时不合理估算,未安装电子水表的现象依然存在。

对此,江苏省消协建议四大行业,对居民区特别是老旧小区,要定期及时上门检查、维修,排除安全隐患。水表按照国家相关规定,到期更换,进一步完善配套措施。同时,服务收费项目一定要公开、合理收费。而为了方便老百姓,应该多多增加缴费方式,或者降低或免收上门服务费用。

## 相关新闻

### 8成多人认为水费违约金过高 消协约谈13市供水企业

其中3家进行了全面整改,3家整改不积极

快报讯(通讯员 袁传敏 记者 徐岑)水费违约金过高、估算抄表不合理、强制按照最高类别水价收费……江苏省消协年初点评了省内供水行业6条“霸王条款”,引起社会广泛关注。3个多月过去了,有没有成效?昨天,江苏省消协召开发布会。现代快报记者了解到,上月全省各市消协组织已完成对13个市供水企业的第一轮约谈,3家公司进行了全面整改。

老百姓们对这些不平等格式条款怎么看?江苏省消费者协会进行了网上抽样调查。调查结果显示,大家最不满意的还是水表定期检定问题。根据国家规定,供水人应主动定期对用户水表进行检定,但江苏的供水人却必须在用户要求下才作检定。对此,89%的被调查对象认为不合理。

此外,87%的人认为水费缴纳违约金比例过高,不合理。根据调查,江苏有7个地市供水人要求用户从逾期之日起,每日缴纳5%的违约金,6个地市缴纳违约金比例是1%到3%。无论是1%还是5%,都远远高于银行收取逾期利息。“大约超过了5倍到25倍,明显是过高的。”省消协表示,根据在第一轮约谈中各地提出的整改意见,可更改为每逾期一日加收欠付水费金额同期同档贷款利率

率1倍或1.3倍的违约金。

省消协秘书长童天武说,下一步将进行二次约谈。同时将第一次约谈情况向江苏省住建厅和供水企业的行业主管部门进行反馈。“希望他们和我们一起来督促、规范相关企业制定对消费者相对公平的条款。”

#### 第一轮约谈反馈

##### 3家企业进行了全面整改

泰州金州水务有限公司  
徐州首创水务有限责任公司  
徐州康宏供水有限责任公司

##### 有企业整改了部分条款

苏州市自来水有限公司  
同意将违约金条款,整改为每逾期一日加收欠付水费金额同期同档贷款利率1.3倍的违约金  
扬州自来水有限责任公司  
拟将违约金5%调整为1%

##### 约谈后整改不积极的企业

南京水务集团有限公司  
连云港市自来水有限责任公司  
盐城汇津水务有限公司