

2017 年度上海市重点领域 服务质量测评报告

上海市质量工作领导小组办公室

2018 年 3 月

目 录

2017 年度上海市重点领域服务质量测评总体报告	1
1. 上海市社区卫生服务质量测评报告	7
2. 上海市旅游目的地服务质量测评报告	27
3. 上海市社区服务质量测评报告	42
4. 上海市检验检测服务质量测评报告	53
5. 上海市养老机构服务质量测评报告	70
6. 上海市民用管道燃气服务质量测评报告.....	93
7. 上海市民用自来水供水服务质量测评报告.....	102
8. 上海市快递服务质量测评报告	110
9. 上海市出租车行业服务质量测评报告	124
10. 上海市家政行业服务质量测评报告	140

2017 年度上海市重点领域服务质量 测评总体报告

服务业是现代经济的重要组成部分，质量是实现服务业大发展的关键支撑。为进一步推动本市服务业的质量提升，2017 年，市质量工作领导小组继续对部分重点领域开展了服务质量测评。在相关领域行业主管部门的大力支持下，坚持“以问题为导向、以改进为目的”，通过第三方机构的持续跟踪测评，提出服务质量提升的措施建议，为相关行业的规范服务及质量改进提供有益参考。

一、测评方案

服务质量测评主要依据国家标准 GB/T 19038-2009《顾客满意测评模型和方法指南》开展。该模型是目前国际上普遍采用的结构方程模型，具有信息量大、指标严密、关系清晰、结果准确、有效可靠的特点。本次测评的结构模型由公众期望、质量感知、价格感知、公众形象、投诉抱怨和公众满意度等结构变量组成，并结合各行业属性进行针对性的指标设计。在相关行业主管部门的大力支持下，测评工作邀请了社区代表、行业专家等共同参与方案及调查问卷的设计，确保测评工作既有一定的通用性，又能兼顾到不同行业的特

性，能客观反映不同行业的服务质量状况，分析存在问题，提出服务质量的改进建议。

二、实施情况

为保证测评结果的客观、公正、科学，本次测评委托上海市质量协会用户评价中心等4家第三方专业测评机构，通过随机拦截、现场访问、网络调查等方式直接了解市民的期望与感受，并采取定量和定性相结合的方法，收集公众反馈的具体信息。测评时间为2017年3月至12月，测评区域覆盖了全市16个区县，累计回收有效问卷5万余份，收集公众反馈的意见建议1万余条。较于往年，2017年测评工作主要有以下特点：

一是开展行业征集，提高公众话语权。2017年，上海市质量工作领导小组办公室首次面向社会公众，以“你最关心的服务质量问题”为主题，开展了测评行业公开征集活动，选出了市民最关注的出租车、养老、家政、供水、供气、旅游、医疗、快递、社区服务、检验检测等10行业开展服务质量测评，进一步提高了测评的针对性。

二是改进测评方式，方便公众广泛参与。今年，服务质量测评探索推出了线上线下结合的调查方式，使市民能更广泛、更便捷地参与，积极反馈对服务行业的质量感受和诉求，推动服务质量测评这项民心工程有效落实。

三是加强部门联动，探索服务测评新模式。市质量工作领导小组办公室联合有关行业主管部门，深入开展各行业质

量测评。其中，由市交通委牵头在全市 4 万辆出租车上张贴服务质量测评二维码标识，方便市民在乘车时即可参与测评。

三、测评结果

通过对调查问卷的统计分析，结果显示，2017 年测评公众满意度平均得分为 81.4，处于较满意水平，与 2016 年 81.95 的平均得分基本持平。

四、行业分析

1. 社区卫生服务 2017 年社区卫生服务满意度达到了近年来最高值 88.24，无论是居民的忠诚度，还是期望值、价值感知还是质量感知，都达到了比较高的水平。从居民的选择意愿来看，超过九成的受访居民表示“非常愿意”或“比较愿意”再次选择到社区卫生服务中心看病诊疗，同样也有超过九成受访者表示“非常愿意”或“比较愿意”向他人推荐社区卫生服务中心的服务。

2. 旅游目的地服务 2017 年旅游目的地服务满意度为 85.59，处于上升趋势。从全市整体来看，游客对安全保障的认可度最高，而环境和服务设施需重点提升。从各个区域来看，游客对各区的旅游目的地服务满意度评价结果存在较大差异。其中，游客对浦东、静安、长宁和黄浦的旅游服务质量评价较高。

3. 社区服务 2017 年社区服务质量满意度为 83.35，较

去年略低。从社区服务各领域来看，社区法律、安全服务方面的得分较高，而社区物业服务测评得分较低。在具体问题中，居民对于社区存在交通安全隐患和“儿童之家”建设不足的问题给出非常高的关注，其占比达到了 60.42%和 55.69%。宠物便溺管理不善的问题也已蝉联近三年社区服务质量问题的前三甲位置，亟待解决。

4. 检验检测服务 2017 年检验检测行业服务质量满意度为 83.28。2015 年-2017 年连续三年的调查数据表明，本市检验检测行业的总体服务质量水平在持续提升。同时，在调查中也发现，“检测周期长”、“顾客意见或顾客投诉响应不及时”、“样本的接收与处理未按规定程序执行”等问题是顾客关注的共性抱怨原因，是检测机构提高服务质量的重点改进方向。

5. 养老机构服务 2017 年度上海市养老机构服务质量服务满意度为 82.64，处于满意水平。其中，80.15%受访者认为上海市养老机构的服务质量能够做到“逐年有进步”，本市养老机构的服务质量状况基本得到市民群众的认可。此外，有 17.81%的服务对象表示对服务质量有所抱怨，主要问题集中在“膳食不理想”、“服务态度”、“沟通不畅通”以及“服务意识和能力”方面，需要相关行业做重点改进和提升。

6. 民用管道燃气服务 2017 年管道燃气服务质量满意度为 82.07。市民对“营业厅服务”、“交付/充值方便程度”等指标的评价有了大幅提升，而投诉建议则集中在“安装服

务”、“抄表服务”和“检修服务”这三个项目上，特别是对“明确检测时间周期”、“统一检测人员服务标准”、“提高检测人员素质水平”等方面提出了要求。

7. 民用自来水供水服务 2017 年供水服务质量满意度为 81.54，整体维持在较高的满意水平。在具体指标中，热线服务、营业厅服务、施工检修和抄表服务的满意度较之往年都有了一定幅度的提升。但供水质量的满意度近几年波动较大。在意见的分类统计中，水质问题也占到了 29.62%，位居第一。市民希望能进一步提高供水质量并加强对管网改造、水源地建设等水质提升工程的宣传，提高市民对水质提升的知晓度与信任感。

8. 快递服务 2017 年快递行业服务质量满意度为 76.60，与去年相比基本持平。近七成受访者表示快递收费较为合理，且对查询服务整体评价较好。反映的意见主要集中在服务不规范以及投诉、赔偿渠道不畅等方面。市民希望快递行业能重点提升各服务环节的操作规范性，保证投诉渠道的畅通，并能积极协助顾客解决问题，提升顾客的体验感受。

9. 出租车 2017 年出租车行业服务质量满意度为 75.50。市民普遍表示尽管整体服务质量不如以往，但仍对该行业充满信心、有所期待。在需要改进的问题方面，选择“增设便民服务项目”、“提升服务态度”和“推广第三方支付”的比例占据了前三，都达到了 25%以上，也有 18.2%的受访市民希望能“增设扬招点”。

10. 家政服务 家政是 2017 年首次纳入上海市十大服务行业质量测评的行业，测评结果为 75.44，处于较满意至满意区间。七成受访者表示会继续使用现有的家政服务，而对“家政公司服务质量”的评价则明显好于“对家政人员服务质量和技能水平的评价”。测评显示，市民对家政服务成效评价为 67.45，55.3%的受访者认为目前的收费价格较合理，但家政服务人员的业务技能水平和服务质量有待提升。

上海市社区卫生服务质量测评报告

一、测评实施

本项目通过对公众的调查，了解其对上海社区卫生服务的感受。基于 2011-2016 年连续六年上海市社区卫生服务质量测评经验总结，2017 年的测评指标体系将围绕服务环境、服务设施、服务安全、服务效率、服务能力、服务规范六个方面，对住院服务、门诊服务、公共卫生服务、家庭医生服务、老年护理服务、计划生育服务六大类服务进行测评，使数据具有充分的可比性。

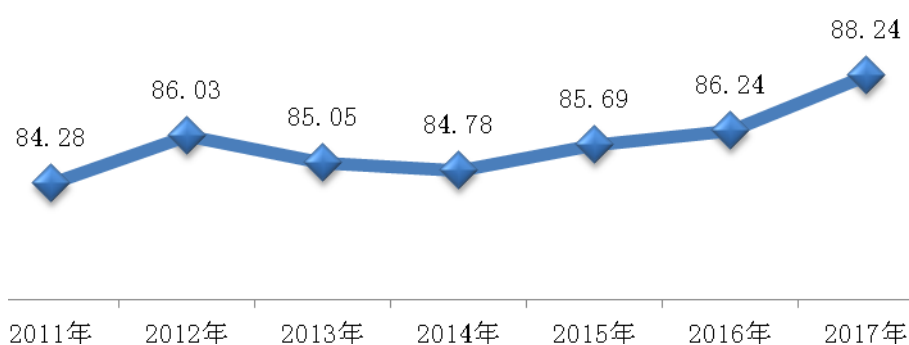
同时，2017 年测评工作中以问题为导向，通过对问卷中每项服务门类“服务改进”项的了解，从公众角度寻找服务的关键提升点，并以此为突破口，分析每年的问题改进成效，促进和实现上海市社区卫生服务质量的提升。



图 上海市社区卫生服务质量测评指标体系

二、测评结果

近年来国家各层面都非常重视医疗工作的推进，相关部门大力投入发展社区卫生服务。通过本次调查可以看到，本市的相关工作取得了不错的成效，受访居民对社区卫生服务总体是满意的，评价达到了 **88.24**，处于较满意水平。



2011—2017 年，上海市社区卫生服务公众满意度整体较为平稳，2017 年的满意度较去年又有所提升，达到近年来的最高水平。表明随着社区卫生服务近年来在国家和市政府各相关部门的大力支持发展下，取得了不错的成效，公众对社区卫生服务的认可度和满意度都在不断提升。

从不同年龄段来看，60 岁以上人群的满意度评价结果最高，达到了 90.74。作为社区卫生服务的主要受众人群，老年人对社区卫生服务是接触最多，感受最真实的人群，他们的评价结果达到 90.00 以上，表明社区卫生服务是真正走进了百姓之中，为广大百姓提供贴心、便捷的服务。

年龄段	满意度评价结果	年龄段	满意度评价结果
18 岁以下	82.23	36-59 岁	89.08
18-35 岁	84.66	60 岁以上	90.74

1、社区卫生服务中心服务水平不断提升

根据本次测评结果显示，居民对社区卫生服务中心的整体满意度达到了近年来最高值 88.24，满意度模型要素的各项指标，无论是居民的忠诚度，还是期望值、对价值的感知和质量感知，都达到了非常高的水平。从居民的选择意愿来看，超过九成的受访居民表示“非常愿意”或“比较愿意”再次选择到社区卫生服务中心看病诊疗，同样也有超过九成受访者表示“非常愿意”或“比较愿意”向他人推荐社区卫生服务中心的服务。调查过程中，不少病人和家属也都表达了自己的赞美和感激之词。

往年受访者抱怨较多的“药物配备”和“医疗人员医疗技术水平”也有了较大的改善，调查中有 67.6%和 52.7%的受访者认为这两项内容较往年有所改善，表明相关部门和从业人员在听取了百姓意见后，及时做出了相关调整，完善了自身的服务内容和质量，也达到了不错的效果，获得了居民的认可。

这些都表明随着社区卫生服务的不断完善提高，居民对其的评价也在不断提升，看病就医首选社区卫生服务中心成为常态，达到了社区卫生服务中心设立的初衷。

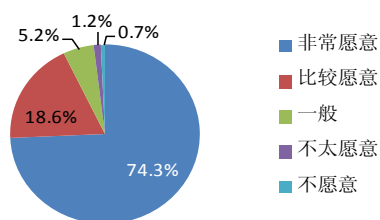


图 2-1 继续选择的意愿

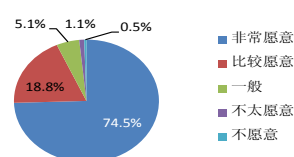


图 2-2 向他人推荐的意愿

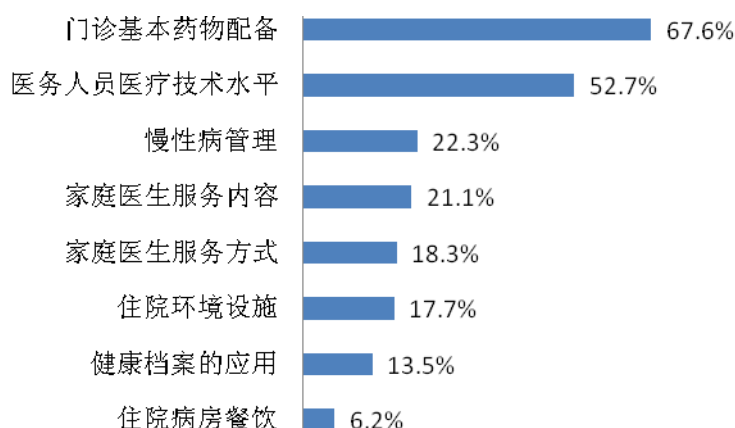


图 2-3 与往年相比改善的内容

表 2-1 受访者的评价内容摘录

受访者原话摘录	
1	医生和护士及护工每个人都很尽责，对病人都像对家人一样，热情周到，耐心细致，尤其对待行动不便及语言障碍的病人更加耐心，护理更加周到，使病人有一个很好的舒适环境。总之，一切一切都让我们家属都感到很满意。为此，我们也得深表感谢。
2	我爸自从进医院的那天起，就得到该院医生护士的精心医治与照料，从面临临终逐步走向平稳，作为家属由衷的表示感谢，能够得到该院领导、医生、护士、阿姨的贴心关照，十分满足。医生尽心，每天几次到病床前亲自查看病症，使病人得到及时的救治，才得以提高了他的生活质量。护士长带领她的一班团队，真是尽心尽力，关心病人，医技真心不错阿姨也对病人服务的耐心周到，低声轻气在此，真心的说声谢谢了。
3	我妈已有 94 岁，入院时非常危险是心梗和脑梗死病人，然而入院在医

	生和护士团队精心治疗和护理下我妈病情优良极大的改善，甚至有了意识，可以大有好转，作为家属我万分感谢！感谢医院和医生、护士、护理人员的精心治疗和护理。
4	医生很敬业，道德高尚，以病人为中心，护师很专业，护理一流，手法娴熟，服务质量很到位。
5	该社区医院领导到医生、护士都对病人视亲人，各方面环境整洁、服务设施齐全，他们的医德医风一流。

2、服务内容全面，基本满足居民各类医疗需求

社区卫生服务中心服务获得居民的认可和赞美，与相关职能部门近年来大力发展社区卫生服务中心的各项服务内容，以及各卫生中心的工作人员良好的工作态度和职业操守是密不可分的。

社区卫生服务中心近年来在相关部门的支持和指导下发展迅速，目前拥有多项服务内容，本次服务质量测评就涉及了“门诊服务”、“公共卫生服务”、“住院服务”、“家庭医生服务”、“老年护理服务”和“计划生育服务”六大类，其中公共卫生服务包含了“儿保服务”、“妇保服务”、“预防接种服务”等多项内容。且受访居民对这些服务内容都给予了很高的评价，所有服务内容的评价结果都高于 85.00，最高的住院服务评价结果达到了 95.14。

这么多的服务内容，基本满足了社区居民、病患各方面的医疗需求，使得居民不出社区就可以享受全面的医疗服务。



图 2-4 居民对各项服务内容的评价

2.1 门诊基本药物配备评价相对稍低，3.8%受访者对药物种类齐全较不满意

本次测评中，受访者对门诊服务的各项具体指标都评价较好，评价结果均在 85.00 以上。其中，“医务人员的医德医风”评价相对较高，达到了 90.57；而“门诊基本药物配备”的评价相对稍低，为 85.96。

受访者对于药物配备不满的具体原因我们也进行了调查，发现有 4.9%的受访者对此项指标评价为较不满意及以下，选择比例较高的不满意原因是：“基本药物的种类齐全”，在较不满意的受访者中占到了 76.5%（所有受访者中占比为 3.8%）；另 23.5%的不满意受访者则是对“基本药物使用的解释到位”不太满意。



图 2-5 门诊服务的评价结果

2.2 住院服务整体评价达 95.14，病房餐饮卫生可进一步完善提升

本次测评中，受访者对住院服务的评价较高，达到了 95.14，各项具体指标也都处于非常高的水准，相对而言，“病房餐饮”的评价相对稍低，为 91.77。

受访者对于病房餐饮不满的具体原因我们也进行了调查，发现有 1.9% 的住院卷受访者对此项指标评价为较不满意及以下，选择比例较高的不满意原因是：“卫生”，在较不满意的受访者中占到了 53.8%（所有住院受访者中占比为 1.0%；另两项原因“准时”和“保温”的选择比例均为 23.1%。

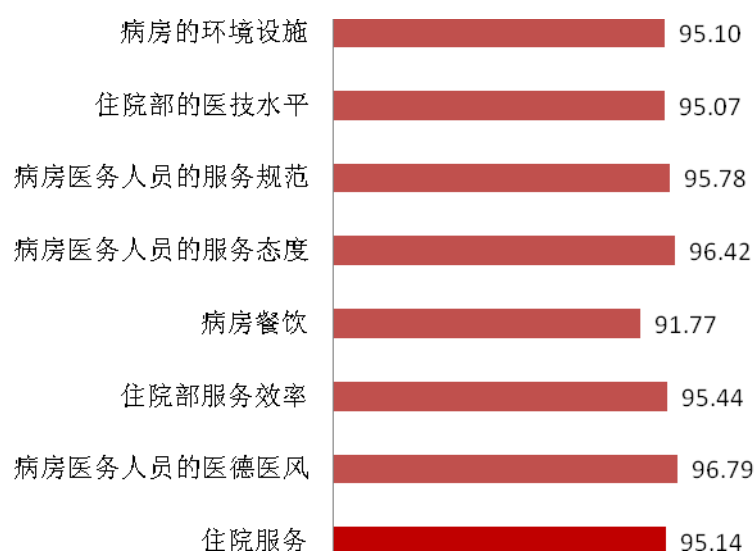


图 2-6 住院服务的评价结果

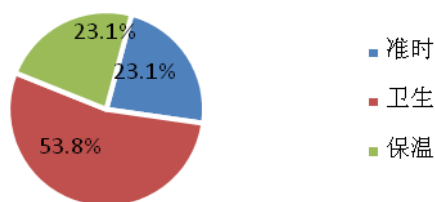


图 2-7 病房餐饮不满意选择比例

2.3 公共卫生服务评价较好，33.8%受访者参加过免费健康体检

受访者对公共卫生服务的各项内容都非常满意，评价结果均在 85.00 以上，其中，评价相对较高的是“预防接种服务”和“人员服务态度”，分别为 89.61 和 89.42，而“康复服务”的评价相对稍低，为 87.07。

另外，目前社区卫生服务中心为 65 岁以上老年人提供免费健康体检服务，针对此项特色服务我们也进行了调查，

测评结果显示有 77.6%的受访者表示知道,但其中仅有 33.8%的受访者参与了免费的体检,对于未参加的原因,选择比例最多的是“其他,个人原因”,比例高达 46.9%,其次为“退休单位有体检安排”,占比 19.9%,排名第三的为“看病时有体检项目,不想重复检查”选择比例为 13.5%。

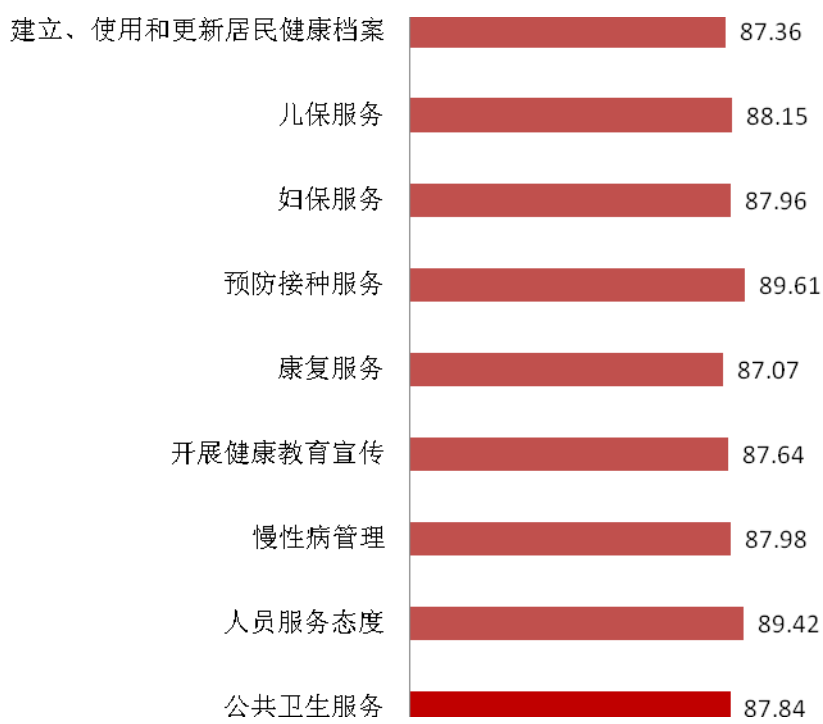


图 2-8 公共卫生服务评价结果

2.4 家庭医生服务签约率 31.2%，延伸处方知晓率为 46.7%

家庭医生服务是社区卫生服务中心近年来重点推进的工作,本次测评结果来看,受访者对家庭医生服务的总体评价为 86.96,处于较高的水准。有 48.6%的受访者表示听说过且了解,有 31.2%的受访者表示已经签约家庭医生,而签

约的居民中，有 86.1%会在有健康（疾病）需求时首先联系家庭医生，使用的频率主要是每月一次。

对于 68.8%未签约的受访者，未签约的主要原因是“不知道签约后能获得怎样的好处”，以及“担心就医受到限制”，选择比例分别为 15.9%和 14.4%。

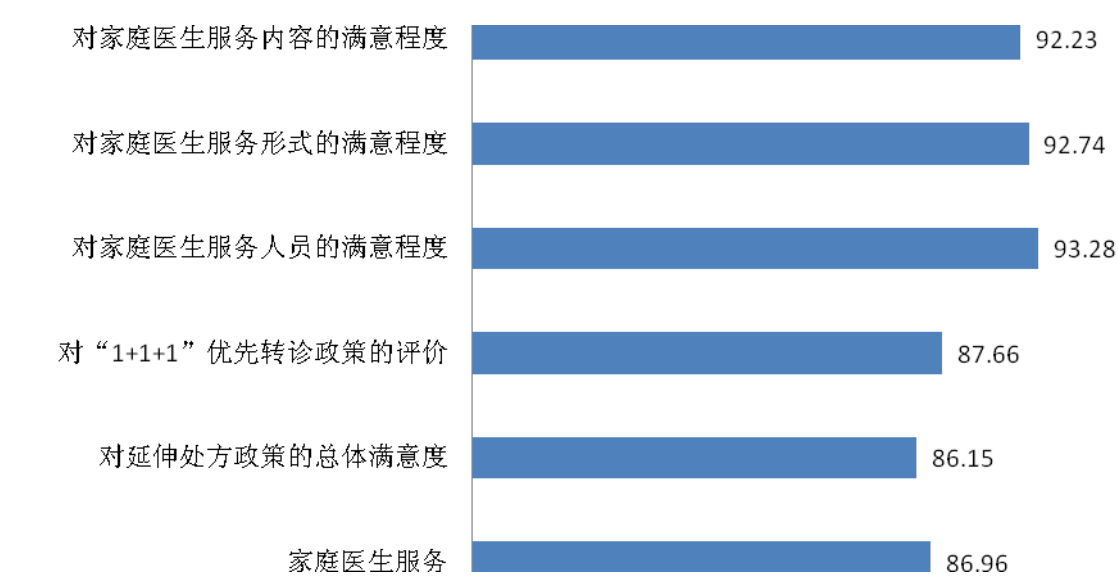


图 2-9 对家庭医生服务的评价结果



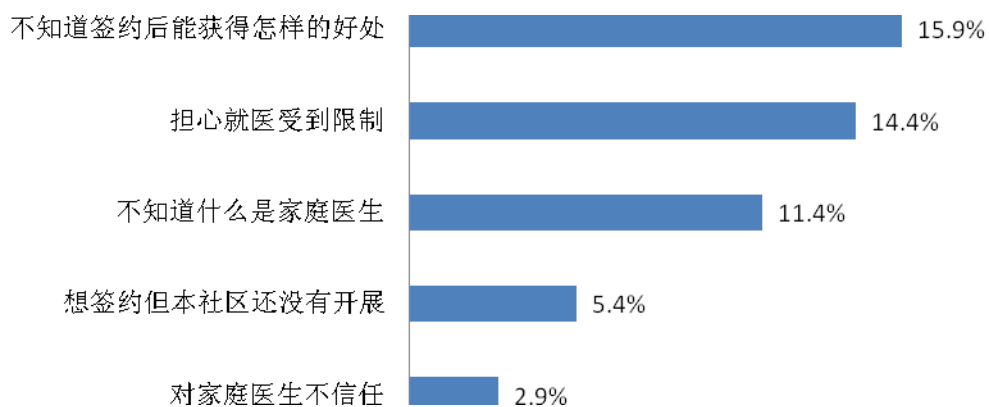


图 2-10 未签约家庭医生的原因

而在家庭医生基础上开展的“1+1+1”政策，本次测评中我们在问卷内进行了介绍，了解了政策内容后的受访居民对其广泛认可，有 72.8%的受访者表示愿意签约，签约的主要原因是看中“优先就诊”的便利性。

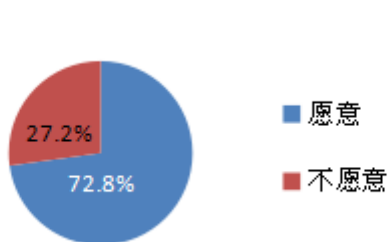


图 2-11 愿意签约“1+1+1”的比例

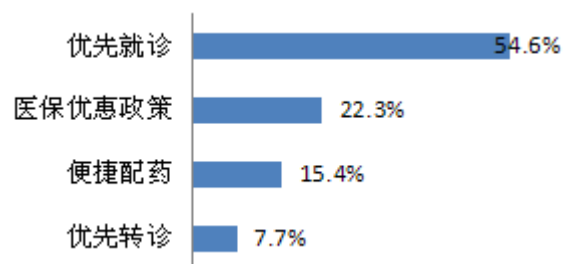


图 2-12 愿意签约“1+1+1”的主要原因

延伸处方也是社区卫生服务中心家庭医生的特色内容之一，本次调查显示，延伸处方政策的实施效果很好，受访民众对其评价结果为 86.15。该政策有效的满足了病患的用药需求，降低了病患的医疗费用，且药品配送及时。但对于延伸处方政策的知晓情况不甚理想，仅接近半数受访者对其了解，使用过的受访者比例更是仅为 8.0%，需进一步加强宣传，让更多居民知道并使用该政策。

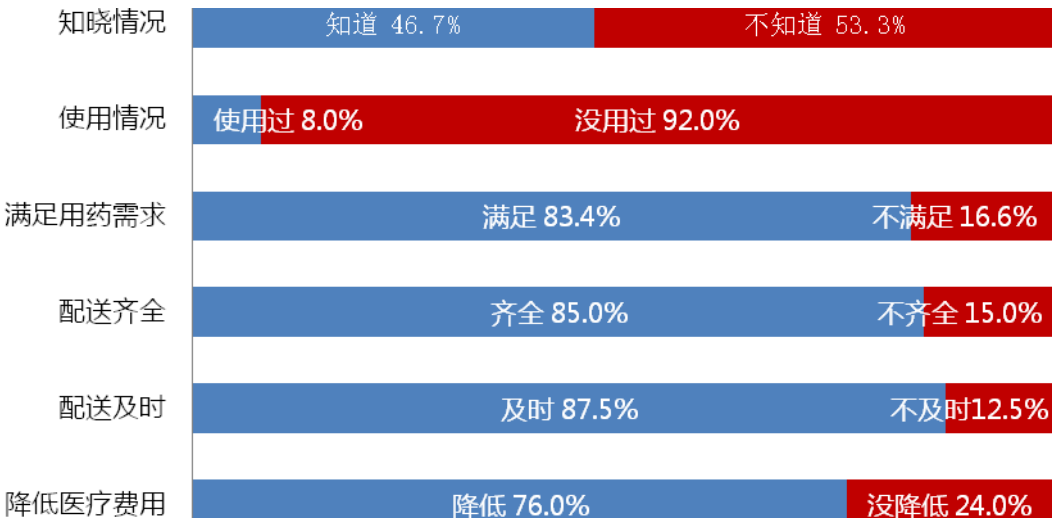


图 2-13 延伸处方相关情况

2.5 社区卫生服务中心是老年人接受老年护理服务的主要机构

老年护理服务也是社区卫生服务中心贴近社区居民需求而提供的一系列服务，调查结果来看，居民对其的总体评价为 87.15，处于很高的水平。

测评结果显示，有 24.7%的受访者表示目前“很需要”老年护理服务，但仅有 37.6%的受访者表示“听说过且了解”老年护理服务，而最近一年中，本人或家属接受过相关服务的受访者比例仅为 14.5%，接受服务的主要机构是“社区卫生服务中心”和“老年护理院”，比例分别为 40.5%和 34.5%。

对于没有入住老年护理机构的受访者，我们也进一步调查了原因，发现选择比例最高的原因是“床位太少，住不进”，选择比例达 17.8%。

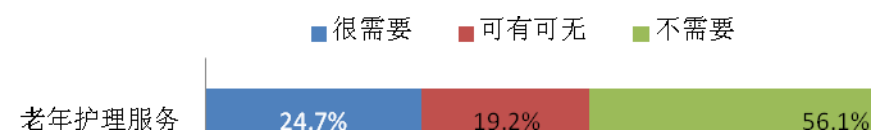


图 2-14 对老年护理服务的需求

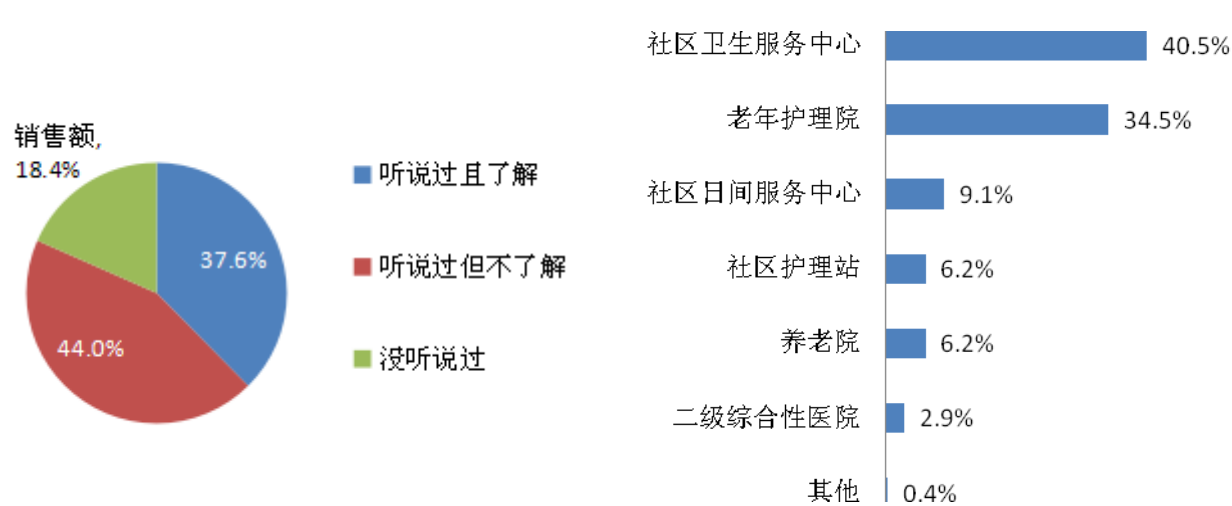


图 2-15 对老年护理服务的了解

图 2-16 接受老年护理服务的机构

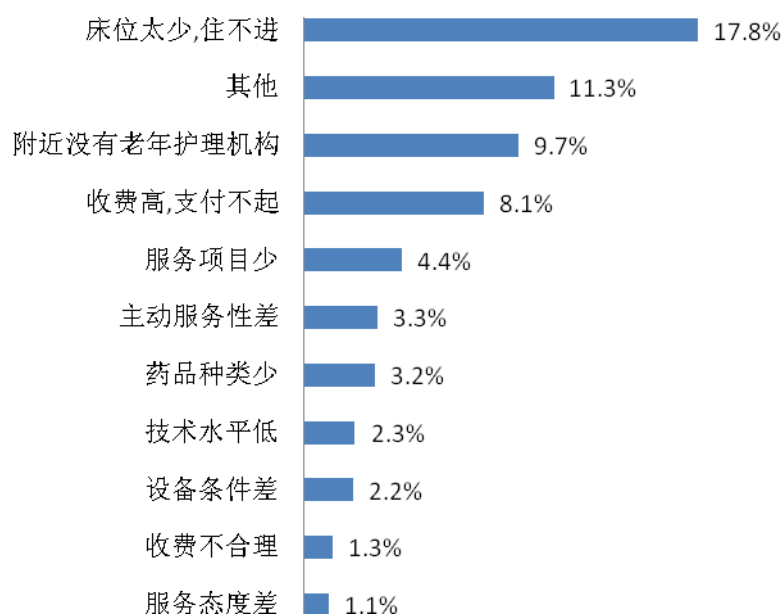


图 2-17 未入住老年护理机构的原因

而对于社区卫生服务中心现在设立的“日间服务中心”，知晓的受访者比例仅为 28.8%，有 42.5%的受访者完全没有听说过。

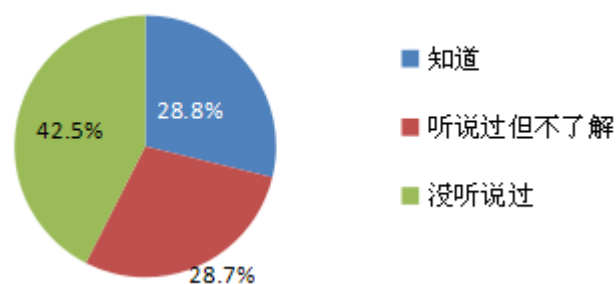


图 2-18 对日间服务中心的了解

舒缓疗护（临终关怀）服务是老年护理中的一种，随着现在人们对于临终关怀的重视，越来越多的人关注相关的服务内容，人们对于舒缓疗护的看法也在发生着改变，调查显示，有 31.5%的受访者认为“只要有一线希望就要进行施救”，

有 26.0%的人选择“社区卫生服务机构支持性治疗”，有 20.4%和 15.8%的受访者选择了“老年护理院舒缓疗护”和“居家舒缓疗护”。

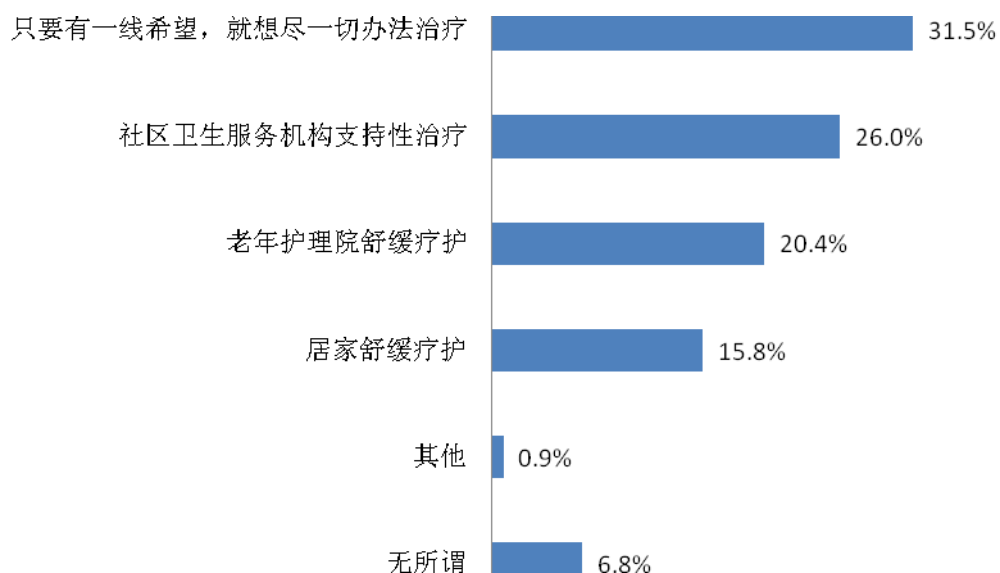


图 2-19 居民对无法救治的病患接受何种服务的看法

受访居民对社区卫生服务中心的舒缓疗护服务总体评价为 87.01，对其了解的受访者比例为 33.0%，39.0%的受访者认为最佳的舒缓疗护机构是“社区卫生服务机构”。

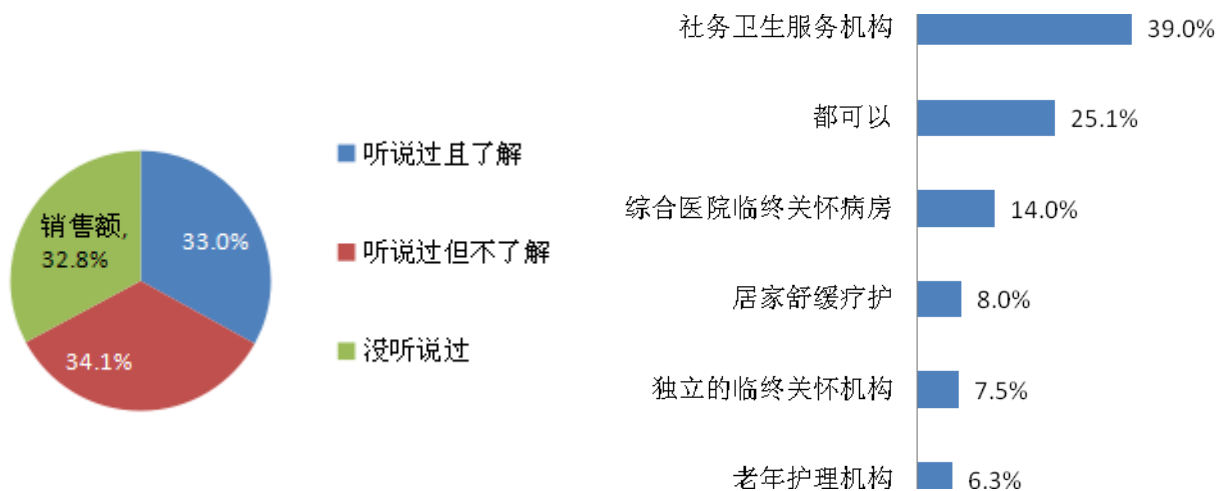


图 2-20 对舒缓疗护服务的了解

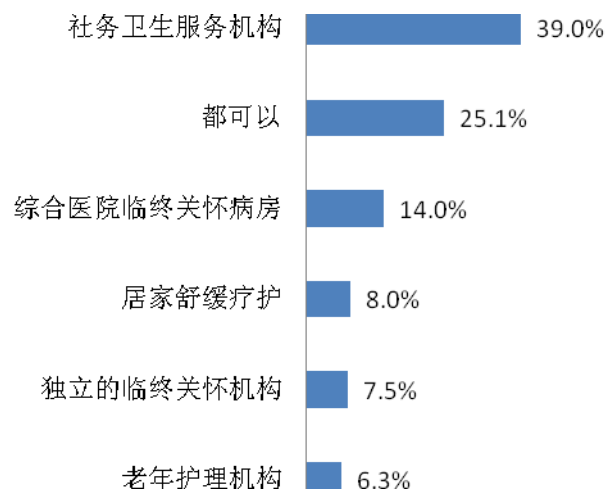


图 2-21 居民认为最佳舒缓疗护服务的机构

3、医护人员医德医风良好，服务态度需进一步提高

本次测评中，受访者对于社区卫生服务中心医护人员的服务态度和职业操守总体评价较好，各服务内容版块中有关人员职业操守、服务态度的指标都达到了 90.00 左右。表明绝大部分社区卫生服务中心的医护人员能够尽心的为居民病患服务，提供高效和高品质的服务。相对而言，“医护人员的医德医风”评价较高，达到了 90.57。



图 3-1 工作人员服务态度评价

但在受访者反馈的意见建议中，有反映极少数社区卫生服务中心医护人员存在服务不规范，不考虑病患感受的情况。例如有受访者就表示医护人员态度不好，不耐烦，甚至有以医谋私的情况。这些意见都应当引起重视，加快改进完善。

三、改进建议

社区卫生服务中心作为城市卫生医疗体系的一个重要的组成部分，作为与百姓医疗服务的第一线，起着越来越重要的作用。根据本次调查获取的结果和相关信息，提出以下建议：

1、不断完善自身硬件设施，提升医护人员服务态度

近年来国家各层面都非常重视医疗工作的推进，相关部门大力投入发展社区卫生服务。通过本次调查可以看到，本市的相关工作取得了不错的成效，受访居民对社区卫生服务总体是满意的，评价达到了 88.24。但是也有部分指标的评价相对稍低，例如：“门诊基本诊疗设备”、“门诊基本药物配备”、“医务人员的医技水平”等，都有进一步提升的空间，为了不断完善提高社区卫生服务质量和居民满意度，建议：

（1）政府相关部门、社会各界继续大力投入发展社区卫生服务中心，在硬件方面，优化社区卫生服务中心的场地和环境，引进更多的医疗设备，为居民提供更优良，更全面的医疗服务。

(2) 适当的增加社区卫生服务中心医护人员的培训和学习机会，提升医护人员的医疗技术水平，这样既能更好的为居民病患服务，也有利于社区卫生服务中心医护人员的职业生涯发展。

(3) 从政策上引导，鼓励三甲医院的名医和专家走进社区卫生服务中心进行诊疗，这样既可以为居民提供更高品质的医疗服务，也可以让现有的医护人员更好的进行学习和积累，有利于社区卫生服务中心服务质量和医疗水平的整体提高。

2、加强宣传力度，让百姓切实了解、享受政策福利

本次测评结果和居民反馈的意见建议都反映出一个问题，就是社区卫生服务中心目前有很多非常有效、对居民非常有利的政策和服务，居民却不太了解，使用的人群就更少。例如延伸处方政策，知晓的人群比例不足半数，使用过的比例更是只有 8.0%，但从实施效果上来看，使用过的病患对其效果评价很好，既方便又省钱。因此建议：

(1) 相关部门和各社区卫生服务中心进一步加强自身服务内容和相关政策的宣传，可以配合“5.9 家庭医生日”等医疗节日进行宣传推广，以便能够达到更好的效果。同时，在宣传推广的过程中，不仅要关注数量，更要关注质量，在宣传中要突出重点，让接受宣传推广的居民百姓真正了解服务内容和相关政策的优势，只有真的明白了，知道自己能享

受到哪些好处，居民病患才会真正的使用，相关推广工作才算落到实处。

（2）自媒体近年来不断发展壮大，影响力越来越强，与公众的日常生活越来越密切，不少老年人也能够熟练使用。建议相关部门设立自己的微信公众号或微博，定期宣传推广社区卫生服务的相关内容和动态，并提供社区卫生服务中心的相关信息供公众查询。这样便于各类不同人群都接受，达到较好的宣传推广效果。

3、进一步加强医护人员服务规范，建立监督机制

总体来看目前本市社区卫生服务中心的人员服务是较为规范和尽心尽责的，但也有极少数案例和情况反映存在着一些问题，为了不让这些极少数情况影响公众的整体感受，因此建议：

（1）相关监督管理部门不定期的进行监督检查或神秘暗访，第一线了解各社区卫生服务中心的实际运行状况、服务质量水平和居民感受。现场发现问题及时指导改正，并作为案例推广到全市其他社区卫生服务中心，引以为鉴。

（2）设立服务对象反馈渠道，并公开公示于各社区卫生服务中心，让居民和病患发现或遇到问题时，有反馈意见建议和投诉举报的渠道，并且要注意保护投诉人的个人信息安全。

利用公众的力量，鼓励居民病患共同监督，有利于社区

卫生服务中心的不断完善和提高。

上海市旅游目的地服务质量测评报告

一、测评实施

2017 年上海市旅游目的地服务质量测评工作，涉及全市 3A 级以上景区、景点、四星级-三星级饭店等游客聚集区。采取定量调研和定性调研相结合的方式开展实施测评工作，并收集反馈在沪游客所经历的真实感受与案例。

基于往年测评经验，2017 年的测评指标体系在整体反映上海旅游目的地环境服务设施、人员服务规范、服务承诺履行、服务效率能力、保障服务安全、旅游便民服务的基础上，围绕旅游餐饮、旅游住宿、旅游购物、旅游交通、旅游景区景点、信息服务和安全保障七个方面的服务细节展开，使数据具有充分的可比性。同时，2017 年测评工作中继续以问题为导向，通过对问卷中每项服务细节的“服务改进”项的了解，从游客角度寻找服务的关键提升点，并以此为突破口，分析每年的问题改进成效，促进和实现上海市旅游目的地服务质量的提升。



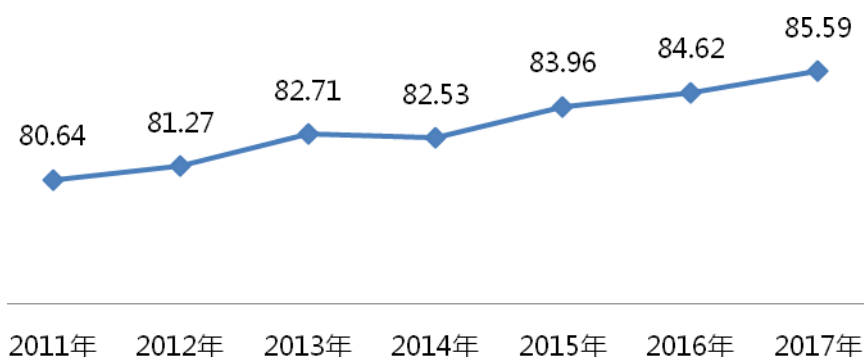
图 上海市旅游目的地服务质量测评指标体系

二、测评结论

1、全市整体游客满意度呈上升趋势

2017 年上海市旅游目的地游客满意度测评实际回收有效样本 4150 份。

统计数据后得到今年的顾客满意度评价结果为 **85.59**，处于满意至较满意水平。从连续七年来的评价结果看，游客满意度评价水平处于上升趋势。



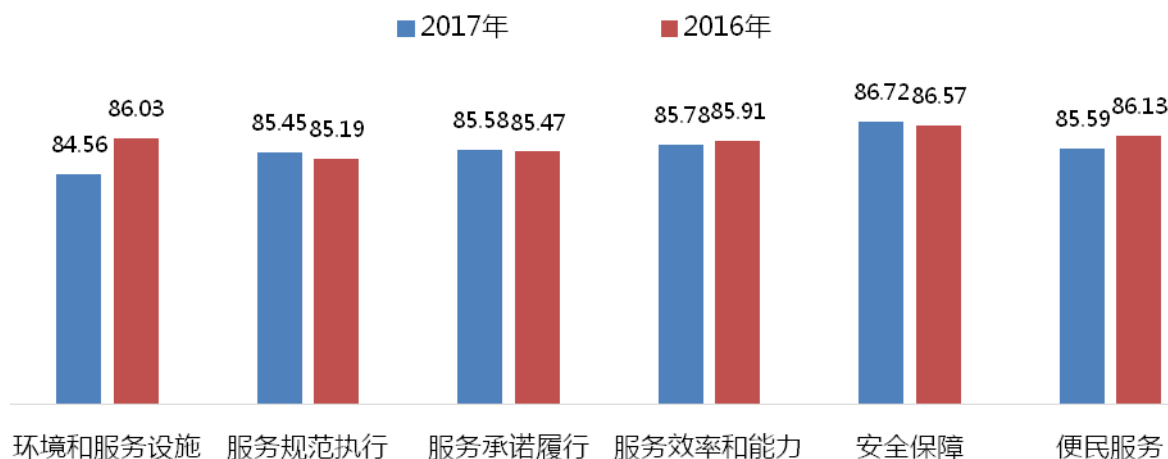
注：每年测评指标均会略作调整，因此年度测评结果比较仅供参考

2、安全保障获得认可度最高，环境和服务设施需提升

整体感受的六个方面来看，游客对上海市旅游目的地“安全保障”的评价相对最高，为 86.72，而对于“环境和服务设施”的评价相对稍低，为 84.56。

“出门外在，安全第一”，这是我们常挂在嘴边的一句话，安全保障在旅游过程中的重要性不言而喻。本次测评中，“安全保障”获得了游客最高的评价，表明市、区各相关部门都非常重视安全问题，把游客安全放在第一位，近年来做了许多工作和努力，现在也获得了来上海旅游游客的认可。

《上海市旅游业改革发展“十三五”规划》指出旅游业是现代服务业的重要组成部分，在上海国民经济和社会发展中具有重要的战略地位。要把上海建成具有全球影响力的世界著名旅游城市，作为一个旅游城市，应当有健全的环境和服务设施，以满足游客的各种需要，本次测评结果表明，上海在这方面还需要进一步完善，游客对此项的评价结果为 84.56，相对较低。另在服务过程监测中也看到，有的景点周边未设置棕色景点指引牌，部分景区景点缺少休息座椅，硬件设施破损或未开启的情况。望旅游从业人员更多的了解游客需求，健全环境和服务设施的建设。



3、上海市旅游目的地服务的优势

2017 年上海市旅游目的地服务细节从旅游餐饮、旅游住宿、景区/景点服务、交通服务、旅游购物、旅游咨询信息服务和安全保障这七个方面开展评价。

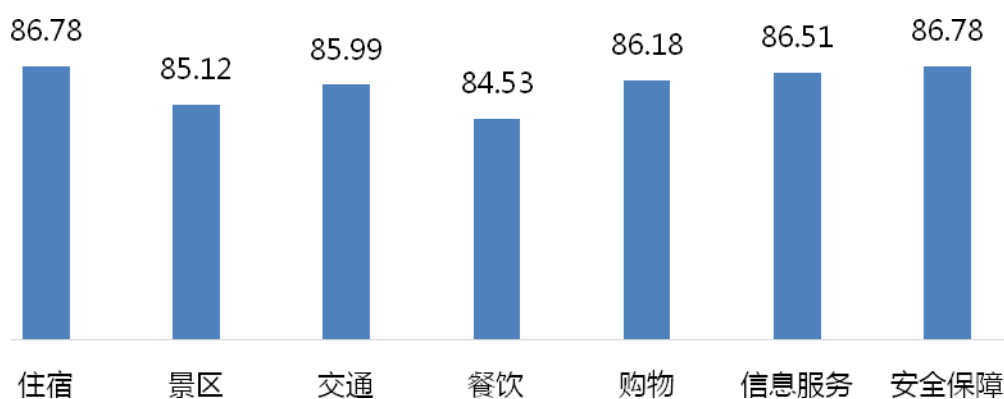


图 服务细节评价比较

从游客对旅游目的地各服务细节评价看，“旅游住宿”和“安全保障”方面的评价结果相对较高，均为 86.78，“信息服务”的评价处于其次，为 86.51；而“旅游餐饮”、“景区

服务”的评价相对较低，为 84.53 和 85.12。

（1）旅游住宿评价良好，人员规范素质高

去年受到游客好评的“旅游住宿”服务今年依然表现良好，评价结果达到了 86.78。特别是具体指标中的“服务人员态度良好，文明用语”和“服务人员操作规范，职业素养高”两项，评价结果分别为 88.25 和 88.19，明显优于其他指标。表明目前各星级酒店和连锁型旅馆的服务人员都拥有一定的职业素养，能够用文明用语礼貌待人，并且做到操作规范。这与各酒店对员工的高要求，以及日常高质量的培训密不可分，望继续保持，再接再厉。

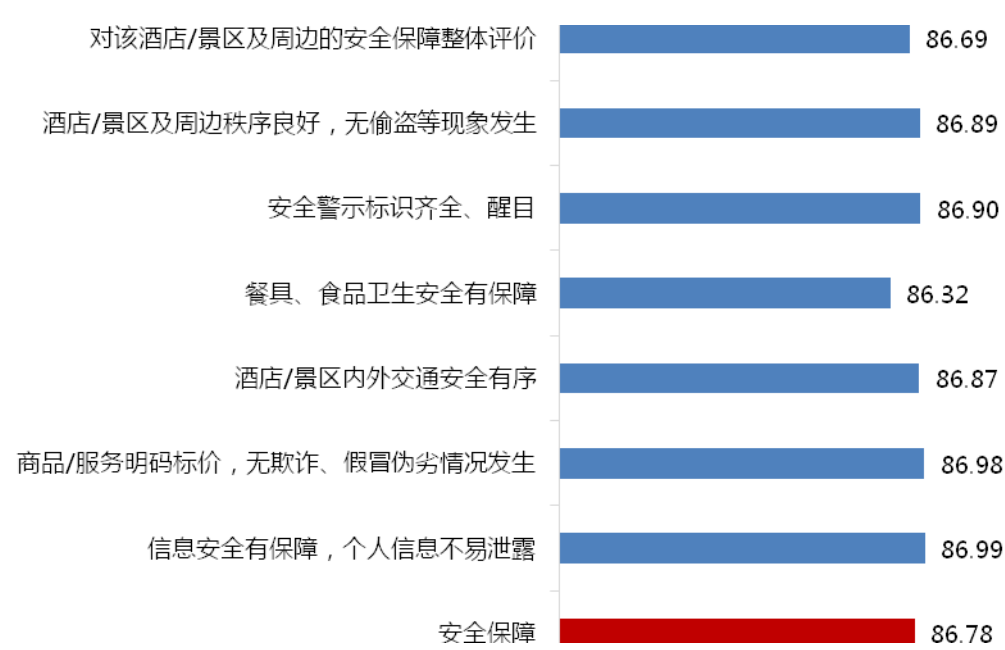
各辖区来看，住宿服务评价的差异性较大。游客对静安、长宁这两个区的评价结果较高，评价结果都超过了 90.00，而对于徐汇、崇明、闵行、青浦和浦东新区的评价相对较低，均低于 84.00。从受访者反馈的意见建议也可以看出，不同辖区的住宿服务存在差异，有的受访者表示：“我陪妻子在这里休养，得到服务人员的热情接待和亲切关怀，感到十分满意”，但也有受访者表示：“服务主动性有待提高”。

（2）多举措全方位保障游客安全

如前文所提，安全保障是游客外出旅游的重中之重，本次测评中，无论是食品、餐具安全，景区秩序，交通安全，还是购物安全 and 信息安全，受访游客都评价较好，测评结果均在 86-87 的范围。表明在安全保障方面，不仅是旅游部门，

上海市所有相关部门都非常重视，没有漏过一个方面，多举措全方位保障游客安全。各项工作目前来看也取得了一定的成效，获得了游客们的认可。

从各个辖区来看，浦东新区和黄浦区“安全保障”服务评价结果相对较高，测评结果都高于 90.00，而徐汇和青浦两区的评价结果相对较低，测评结果均低于 83.00。



(3) 旅游行业利用电子信息化优势提供便捷高效服务

网络信息化已经渗入到我们目前生活的方方面面。旅游行业，同样也应当更多的运用信息化手段来为游客提供便捷的服务。

本次测评结果来看，受访游客对于上海市旅游目的地信息服务的评价较好，达到了 86.51，在七项服务内容中位居

第三，特别是具体指标中的“智能化服务便捷（自助售票机、景点二维码解说、在线支付等）”评价相对最高，达到了86.85，表明上海作为国际化大都市，在电子化信息服务方面具有一定优势，旅游行业也已经运用相关技术和方式，来为游客提供优质便捷的服务。

从各个辖区来看，浦东新区的测评结果相对较高，超过了90.00，而奉贤、闵行、徐汇、青浦四区的评价相对较低，测评结果均低于85.00。

4、上海市旅游目的地服务优先改进

（1）餐饮服务评价较低，菜肴丰富可口需提升

图 历年旅游目的地服务优先改进项

年份	优先改进项	年份	优先改进项
2011	旅游餐饮、旅游住宿	2015	旅游餐饮、旅游住宿
2012	咨询信息服务	2016	旅游餐饮
2013	导游服务	2017	旅游餐饮
2014	旅游餐饮		

从近几年的优先改进项来看，“餐饮服务”是相关部门和旅游从业者需要重点关注的方面，已经连续四年进入优先改进区域。今年具体指标中，“服务人员周到贴心”的评价相

对较高，为 85.28，而“菜肴丰富、可口”依然是相对最低的一项，评价结果为 83.65，表明目前整体来看，餐饮服务中的人员服务方面表现尚可，能够让游客满意，但在菜肴选择性和口味方面，仍有较大的提升空间。

“餐饮服务”评价较低有其客观原因存在，但也有可以改进的地方。建议相关部门加强对上海传统美食的宣传和引导，让游客了解上海有哪些特色小吃，而不仅仅是到各种大饭店或是一般餐饮店铺。

从受访者反馈的意见建议也可以看出此点：

- 老街加强饮食品种，选择太少；
- 餐饮有待提高，吃的品种太少，增加特色美食，种类多样化；
- 酒店早餐菜色重复，口味也需要提高。

从各个辖区来看，游客对静安区餐饮服务的评价相对较好，评价结果为 88.40，而对于徐汇和青浦两区的评价相对较低，都低于 80.00。

（2）景区特色不突出，游客体验不深

旅游的核心内容是景点景区，但是本次测评中，景区服务的评价结果为 85.12，仅略高于餐饮服务，排名靠后。具体指标来看，“景点特色突出、内容丰富齐全”评价明显低于其他项，为 83.81。表明来沪游玩的游客对于上海景区景点不太满意，认为特色不突出，没有留下很深的印象。

受访者典型意见建议:

- 都是卖吃的 没有古镇文化特色 太商业化了;
- 体验式, 互动式旅游产品偏少, 可以进一步提高;
- 希望多点志愿者能让我们更了解上海经典的特色及活动;
- 多发展特色旅游, 湿地特色不明显。

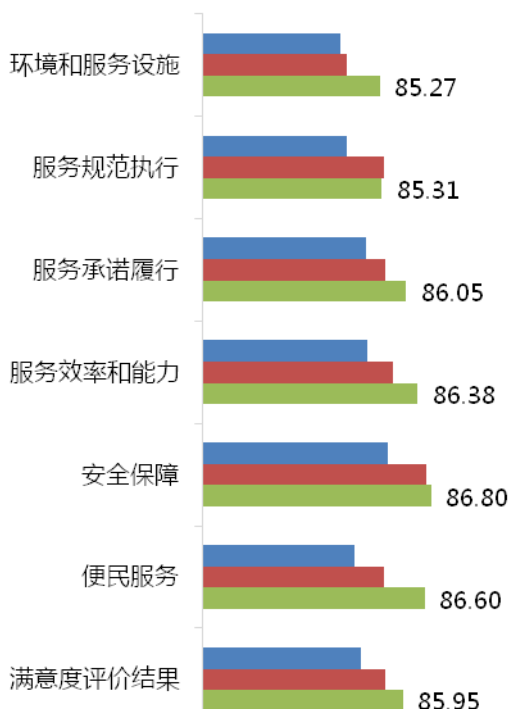
从各个辖区来看, 游客对浦东新区景区景点的评价相对较好, 评价结果超过 90.00, 而对于普陀区的评价相对较低, 低于 80.00。

5、上海本地参团一日游游客满意度较高

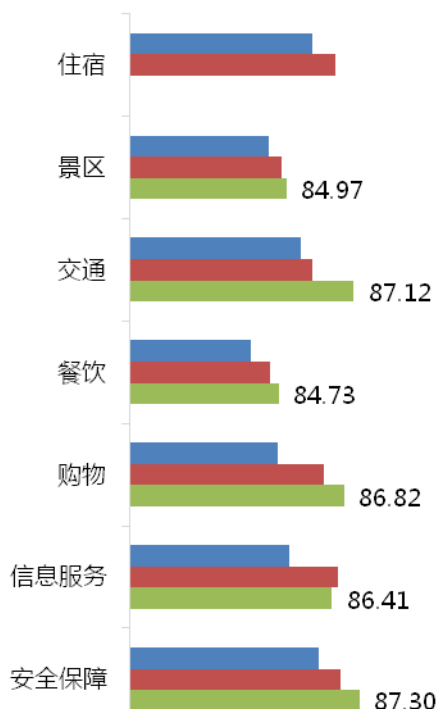
对三种类型的游客进行交叉分析, 发现上海本地参团一日游顾客满意度评价相对较高, 达到了 85.95。

“在上海本地参团一日游”的游客是今年新增的游客分类, 目的在于了解该类游客对接受的旅游服务所做出的满意度评价。从测评结果来看, 这类人群对于整体印象和各项服务内容的评价都相对较高, 且大部分指标评价结果都高于跟团出游人群和自助游人群。测评结果表明, 经过之前一段时间各相关部门的有力整治和管理, 目前上海当地组团的一日游整体较好, 游客的感受和评价也较好。

■跟团出游 ■自助游 ■上海本地参团一日游



■跟团出游 ■自助游 ■上海本地参团一日游



但也有少数受访者表示，“一日游”中仍存在强制消费的情况：“一日游不规范，强加购物，必须进，不让提前出来”，“一日游中会让顾客买东西”，以上两条都是受访者原话，虽然也许只是个例，但也望相关部门继续保持高压态势，严格管理“一日游”的服务质量和规范性。

团队游和自助游两类游客来看，自助游游客的体验感受好于跟团旅游的游客，在服务细节的各方面来看都有不同程度的优势，尤其在旅游购物服务和旅游信息服务两方面，优势较明显。

表 跟团旅游与自助游游客服务细节指标比较

服务细节指标	跟团 旅游	自助 游	2017年差 值	2016年差 值	2015年差 值
旅游餐饮服务	83.86	84.44	(0.58)	(3.26)	(0.68)
旅游住宿服务	85.81	86.51	(0.70)	(2.32)	(0.15)
景区/景点服 务	84.42	84.83	(0.41)	(0.34)	(0.67)
旅游交通服务	85.44	85.82	(0.38)	/	/
旅游购物服务	84.68	86.17	(1.49)	(2.09)	(0.67)
旅游信息服务	85.08	86.61	(1.53)	(1.82)	(0.87)
安全保障服务	86.00	86.71	(0.71)	/	/
服务细节总体 评价	84.96	85.69	(0.73)	(2.81)	(0.31)

三、改进建议

1. 了解游客需求，提升环境和服务设施

国内旅游业正处于高速发展的快车道上，每年都会有创出历史新高的数据。上海虽然没有名川大山，但依靠自身的文化底蕴和国际化大都市的定位，旅游业的转型升级也取得了不错的成效。从历年测评结果来看，上海作为旅游目的地的游客满意度持续上升，今年达到了近年来的峰值。游客对

于上海旅游的整体印象处于较好的状态，特别是安全保障和旅游住宿方面，获得了游客的认可。但是在环境和服务设施方面，游客认为上海旅游业还需要进一步提升，评价相对稍低。

建议旅游相关部门多倾听游客的声音，了解游客的需求，从需求出发，从细节入手来提升旅游环境和服务设施，完善旅游城市的构建。例如本次测评中有游客反映的部分景点景区，在服务大厅等地方缺少座椅让游客休息。服务过程监测中也拍摄到，有的景区在客服大厅缺少座椅，导致游客坐在地上。增加座椅对于景区景点来说是非常小的事情，但往往是因为没有考虑到所以没有落实，因此应当多与游客沟通交流，从游客的角度来进行思考，提升游客的旅游体验。

2. 巩固优势强项，进一步发展信息服务

本次测评中，游客对于上海旅游的安全保障、住宿服务、信息服务整体印象较好，而服务内容方面，对于服务人员的文明用语、态度热情、操作规范感受良好。这些都表明上海各相关部门近年来的各项工作取得了不错的成效，获得了游客的认可。望各旅游从业者继续保持现有优势，强化服务规范性，提升服务人员职业素养。

另一方面，现在人们越来越习惯于使用在线信息服务，无论是查询信息或是付款购买，都愿意通过一台手机来实现。上海作为国际化大都市，在信息服务方面拥有一定优势，

旅游行业也应当充分利用这一优势，在自身的各服务流程中大力发展信息服务。本次服务过程监测中就发现，不少景区景点现在已经有完善的信息服务，从开始的自助购票，到景点二维码解说，纪念品购买在线支付等等，都让游客感觉非常方便快捷，但也有部分景区还没有配备相应服务，望尽早完善。

3. 加强餐饮宣传，增强游客旅游获得感

旅游餐饮多年来都是服务内容中评价相对较低的方面，这一方面是由于不同游客有不同的需求和口味，并且游客的要求越来越高。另一方面，我们认为目前的宣传不够，许多游客到了上海不知道有哪些特色美食，于是只能选择一些综合性饭店或是连锁型快餐，这些餐饮全国都有，游客的旅游获得感就很少。有不少游客就反映：“希望增加一些特色小吃”，“多一点民俗特色小吃和风情”。

其实上海有很多传统的特色美食，南翔的小笼、七宝的海棠糕、玉佛寺的素斋，排骨年糕、两面黄，蟹壳黄，老虎脚爪、五香豆，等等等等，不胜枚举。但是游客们不知道，而且往往在上海旅游结束之后仍然不知道。因此，建议旅游主管部门通过官方途径多进行一些传统特色美食的宣传，让游客们能够查询到相关信息资料，体验到更多传统的特色美食，增加游客的美食和文化获得感。

4. 深挖文化底蕴，增强旅游景点特色性

本次测评中，游客对于上海旅游景区景点的特色性评价相对较低，觉得没有什么特别的景点或是有风俗的活动。游客反馈的意见建议同样也是希望更多了解上海经典的特色及活动。

上海没有丰富的自然旅游资源，更多要依靠人文旅游资源，例如豫园灯会，一大、二大会址，四行纪念馆，犹太难民在上海纪念馆等等，每一个景点的背后都有着各自的文化和故事。各旅游从业者和相关部门应当深挖文化底蕴，在游客的脑海中留下海派文化的烙印。

先进的旅游文化引领旅游产业发展的方向。旅游是文化性很强的经济产业，文化是旅游的灵魂。上海拥有深厚的海派文化底蕴，应当在此方面进行深挖，让游客感受到来上海旅游是一场文化之旅。

5. 注重全域发展，增加区域间交流学习

上海目前有 16 个行政辖区，本次测评中，游客对不同辖区的评价差异性较大，最高的浦东新区评价结果为 89.96。不同辖区的旅游资源不同，因此存在差距有其客观性存在，但也不能忽视主观方面的管理，无论是从游客反馈的意见建议，还是服务过程监测暗访到的视频，都可以发现，不同辖区景点的人员服务态度和服务职业素养存在着较大的差距，而且往往是热门景点的服务人员态度热情、职业素养较好，

而非热门景点的服务态度和职业素养则不敢恭维。因此建议，无论哪个辖区，是否热门景点，都应当在人员服务规范性和职业素养方面加强培训和管理，全域发展，为来上海旅游的游客提供良好的旅游体验。另一方面，应当增加不同辖区之间、不同景区之间的交流学习，互相探讨如何挖掘自身的旅游资源和优势，如何加强对人员规范性的培养和管理，如何更好的为游客提供服务。各辖区一起发展，共同为上海市的旅游业发展贡献力量。

上海市社区服务质量测评报告

一、测评实施

2017 年，社区服务质量测评依据《城乡社区服务体系建设规划（2016—2020 年）》、《GB/T 20647 社区服务指南》系列标准，在参考国家和地方近年来相关研究项目的工作实践经验的同时，考虑工作的延续性和数据的可比性，在往年度社区服务满意测评基础上，进一步聚焦公共秩序维护、社区环境管理、基础设施维护和社区扶助服务等居民更为关注且往年测评得分较低的领域。借鉴前六年测评工作经验，兼顾社区服务行业实际情况，本次测评的模型结构如下。

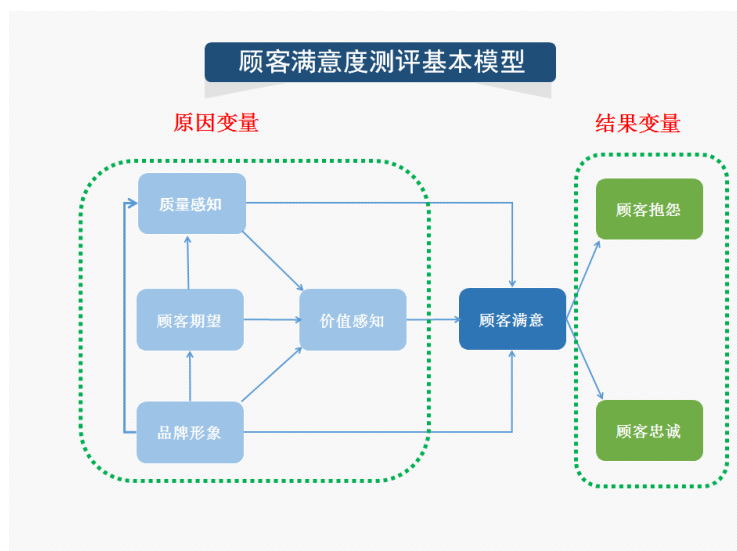


图 1-1：社区服务质量测评顾客满意模型

二、测评结果

2017 年上海市社区服务质量顾客满意度为 83.35，较去年略低 0.88，总体处于比较满意以上水平。

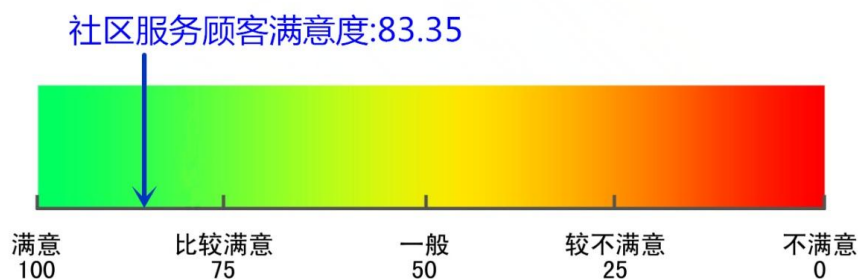


图 2-1：上海市社区服务质量顾客满意度测评结果

本次测评通过“服务单位窗口环境和服务设施”、“人员服务规范及其执行”、“服务承诺履行”等六方面反映质量感知的总体情况，测评结果为 85.56，见图 2-2。

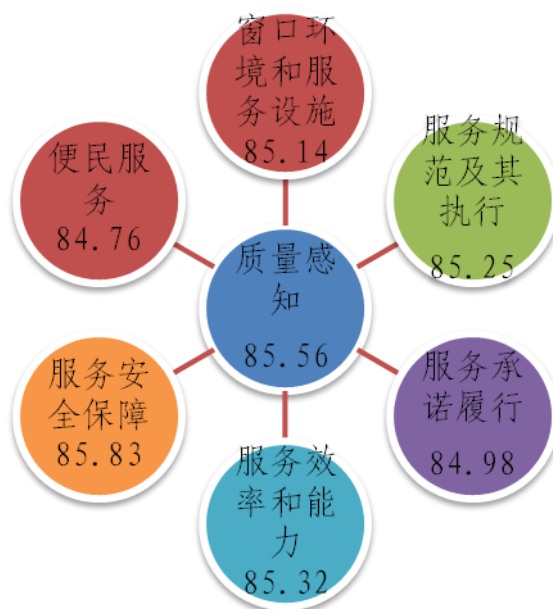


图 2-2：社区服务顾客满意质量感知测评结果

表征质量感知的六个变量六年测评得分对比可以看出，

2012 年开始，到 2017 测评结果总体上是一个稳步提高的过程，在年度内，6 个服务质量特性得分整体水平比较平稳。详情请见下图 2-3。

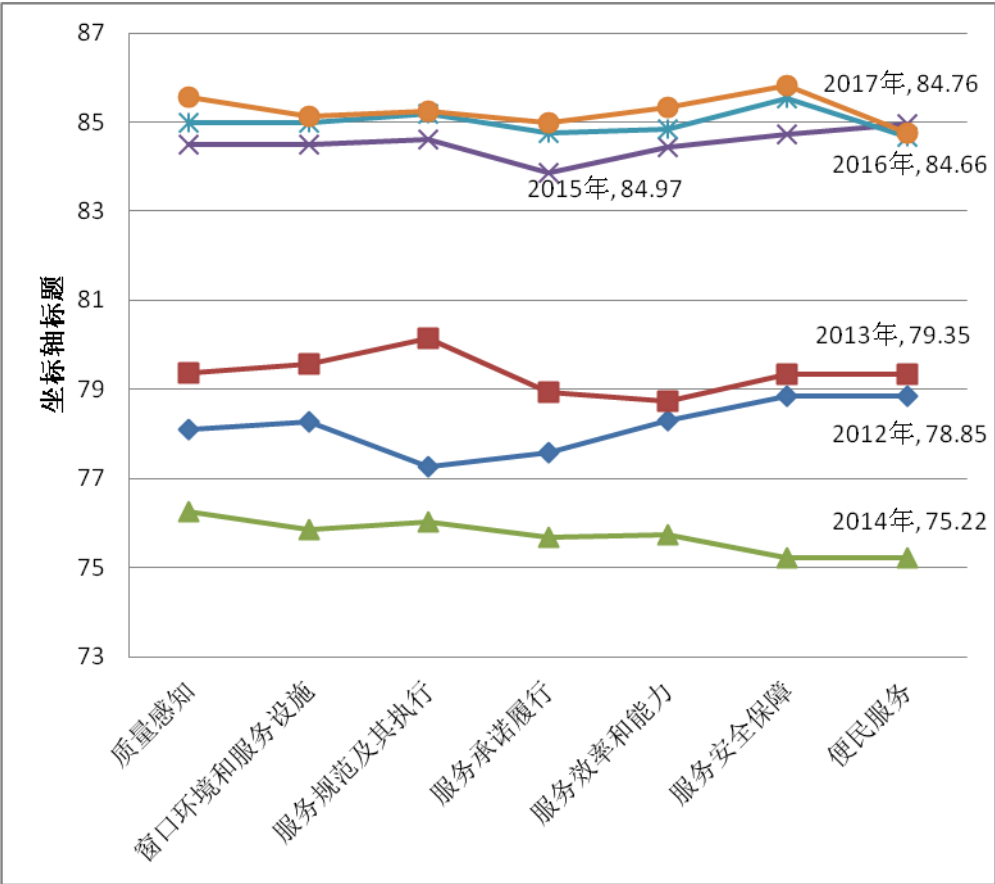


图 2-3 历年质量感知比较

通过社区服务主要领域的服务质量测评得分可以看出，本次调查社区法律、安全服务方面的服务测评得分最高，得分为 85.09，社区物业服务测评得分最低，为 79.76。从测评结果上看，居民反映的问题主要集中于基础生活服务领域，这些领域直接影响居民的吃、住、行等日常生活品质，居民更容易有直观的感受和针对性的意见。如下图所示。

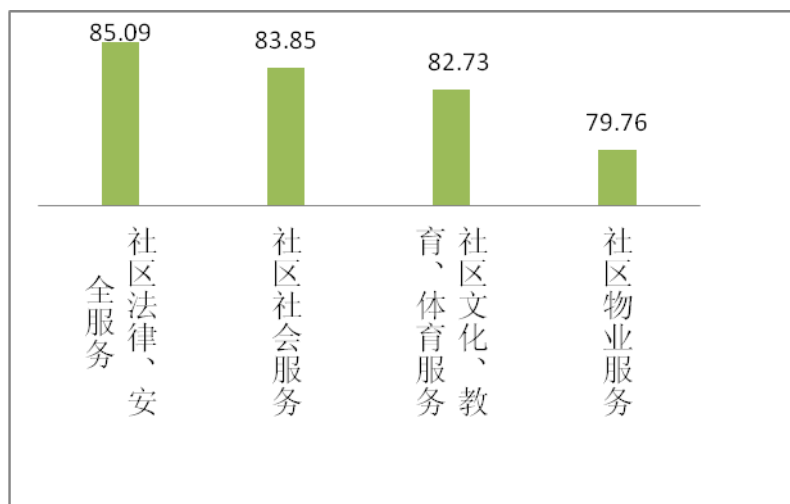


图 2-4：2017 年不同社区服务领域测评结果

调查结果显示，居民对于社区存在交通安全隐患和“儿童之家”建设不足的问题给出非常高的关注，其占比达到了60.42%和55.69%之多。宠物便溺管理不善的问题已蝉联近三年社区服务质量测评结果前三甲位置，今年占比达到了54.97%之高，意味着每两人就会有一人提出该问题。停车难的问题就今年测评结果问题排序来看有所好转，由去年的第一位下降到今年的第八位。健身设施缺损和对老年人生活照料服务不够等问题仍然较为突出，可见问题没有得到实质性解决。社区存在盗窃隐患、人员进出管理不善以及基础设施的维护等问题依然反馈较多。

本次调查了在服务领域中最关心哪方面的服务质量，调查的结果显示，社区物业服务和社区社会服务关注度最高，比例分别为40.53%和32.16%。详情请见下图。

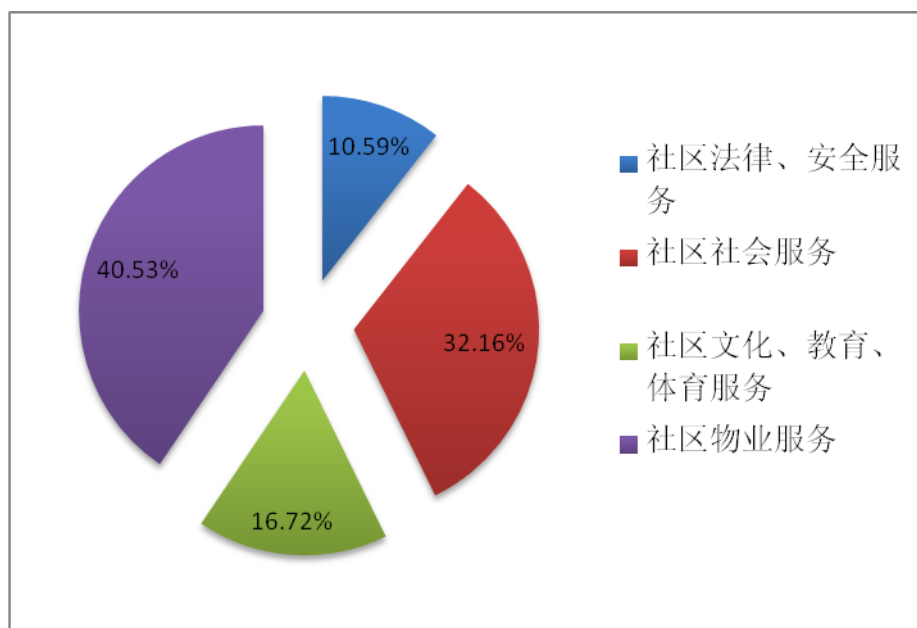


图 2-5：社区服务领域关注重点情况分析

进一步结合居民的关注重点领域及其评分，寻找分析服务中需要重点改进的具体领域。以满意度测评得分为横坐标，影响力为纵坐标，形成了如下优先改进矩阵图。

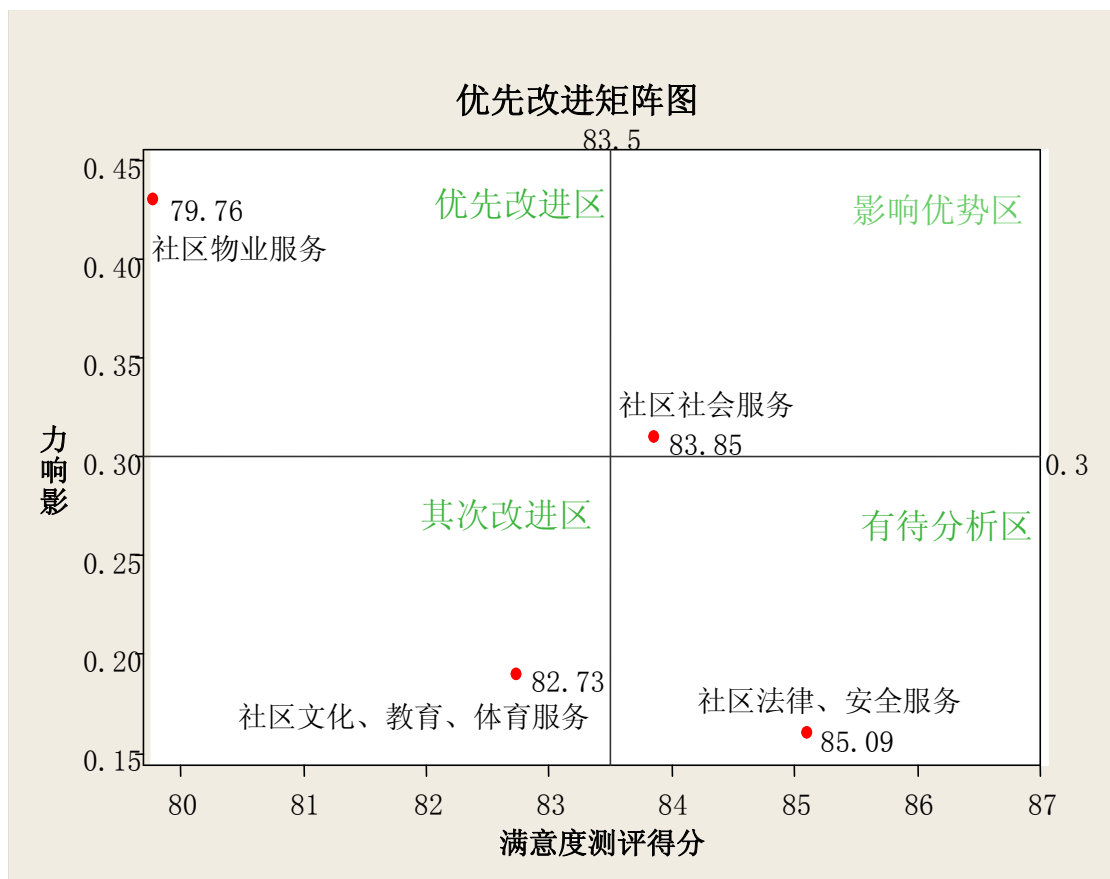


图 2-6：社区服务领域优先改进矩阵图

从上图中可以看出，本市社区服务需要优先改进的领域为社区物业服务，是需要集中整合多方资源优先提供的领域，为了更进一步提升居民享受高质量服务的获得感，落入其次改进区的社区文化、教育、体育服务水平的提高是一个比较好的突破点。社区社会服务方面处于影响优势区。从中分析：

1、社区服务质量水平保持平稳

2017 年居民对本市社区服务质量评价总体处于比较满意以上水平，测评结果显示，其服务质量顾客满意度为 83.35，较 2016 年略有下降，总体质量水平保持平稳。本市

社区服务的质量感知稳步提高，说明过去一年中社区服务质量的改进情况得到居民广泛认可。从服务内容方面看，社区法律安全方面的服务测评得分最高，而社区物业服务的测评得分较低，相应领域的需求明显提高，其他领域的各项指标基本保持稳定。此外，居民反映问题仍主要集中于社区基础设施维护、公共秩序管理和社区环境管理服务等具体与生活密切相关的方面。

2、社区服务规范性和安全性水平较好

居民对社区服务的规范性和安全性方面给予了较高的评价。测评数据显示，在服务质量的6大特性中，居民对社区服务的规范性和安全性评价较高，说明了作为公益性较强的民生服务领域，当前本市的社区服务和管理工作，无论是工作人员的素质和能力，还是工作方式的标准化、规范化都处于较高水平，能够给居民带来较为可靠、规范、安全的感受。对比近4年测评结果也可以看出，居民对社区服务质量的感受直接影响居民满意度的变化，提升质量感知是提高社区服务质量的有效手段。

3、社区物业服务仍然是服务短板

调查结果显示，居民对于社区存在交通安全隐患和“儿童之家”建设不足的问题给出非常高的关注，其占比达到了60.42%和55.69%之多。宠物便溺管理不善的问题已蝉联近三年社区服务质量测评结果前三甲位置，今年占比达到了

54.97%之高，意味着每两人就会有一人提出该问题。停车难的问题就今年测评结果问题排序来看有所好转，由去年的第一位下降到今年的第九位。健身设施缺损和对老年人生活照料服务不够等问题仍然较为突出，可见问题没有得到实质性解决。社区存在盗窃隐患、人员进出管理不善以及基础设施的维护等问题依然反馈较多。

4、社区活动软硬件建设亟待加强

伴随着居民生活水平的改善以及社区服务基本保障的不断健全，居民对于文化活动方面的需求日益提升。根据历年调查结果可以看出，在各个社区服务相关领域的评价上，虽然社区活动领域给出了较高的评价，但社区活动内容少、形式单一，社区活动设施场所少、设施场所被占用的问题都是历年居民反映较为集中且未见明显改善的问题点。此外，有关老年人等特殊群体的关怀问题也是历年提出建议较多的地方。

三、改进建议

1、加强质量共治，形成多元共治的社区服务服务质量提升模式

习近平总书记指出：城市管理应该像绣花一样精细。社区正这“绣花”中的一个个“针脚”，社区更是服务市民的“最后一公里”。建议进一步完善区党组织为引领，居委会为主导，居民为主体，业委会、物业公司、驻区单位、群众

团体、社会组织、群众活动团队等社区服务质量提升多元共治机制，加强市民对于社区服务质量提升工作的参与度，鼓励和引导居民全面参与社区的管理，参与社区服务项目提出、运行、监督全过程，进一步落实居民的自治权、参与权和监督权。另一方面，充分利用“互联网+”的管理模式，开通社区服务质量提升相关的微信账号、电子邮箱，建立社区服务质量交流平台，打通居民线上线下诉求信息收集和发布渠道，自下而上征集社区服务质量提升的重点领域，以“科学化、精细化、智能化”管理模式“绣”好社区治理的“花”。

2、围绕质量提升，持续完善社区服务标准体系建设

结合中共中央、国务院、市委市政府关于质量提升的政策精神，围绕城市精细化管理的基本要求，重点聚焦社区服务信息化建设标准、社区服务居民满意度测评标准、社区服务机构评估标准等重点领域，进一步健全社区服务法律法规和标准体系。

3、坚持问题导向，建立社区服务质量提升和改进评价反馈机制

坚持问题导向，找出社区服务质量提升工作中的短板和瓶颈，着力解决一批社区居民“急、难、盼、愁”问题。建议根据社区服务质量测评结果，列出问题清单，形成具体的整改措施、整改时间进度表，定期对这些整改措施实施效果进行评价反馈，并向居民公开，加强社区服务质量提升的社

会舆论监督力度。

4、优化顶层设计，进一步完善政府购买社区服务机制

进一步完善政府购买社区服务政策体系，明确购买内容、服务标准、资金保障、监管机制、绩效评价等内容，积极引导社区组织和社会力量承接，能由政府和社会资本合作提供的，广泛吸引社会资本参与。建立城乡社区公共服务目录及准入制度、政府购买社区服务目录，推行政府采购、定向委托、公益创投等方式，提高社区公共服务质量和资金效益。同时，进一步完善监管机制和评估奖惩制度，建立由购买主体、服务对象及专业机构组成的第三方综合性评价机制，评价结果向社会公示，并作为今后购买服务的重要参考。此外，还将设立年度考核奖，对于评价结果优秀的企业和社会组织给予奖励，提高项目承接单位的服务意识；设立“黑名单”，对评价结果不合格、存在违法违规行为的承接单位，阶段性或永久性取消承接政府购买服务项目资格。

5、加强统筹规划，提高社区综合服务设施利用率

着力推进社区综合服务实施的“一室多用”，提高使用效益。依托社区综合服务设施整合服务项目和服务资源，编制社区综合服务设施标准规范，为综合服务设施建设提供技术支撑。突出社区特色，营造亲情化、人性化的服务环境，加强社区综合服务设施的运行维护，防止其损毁、流失或被

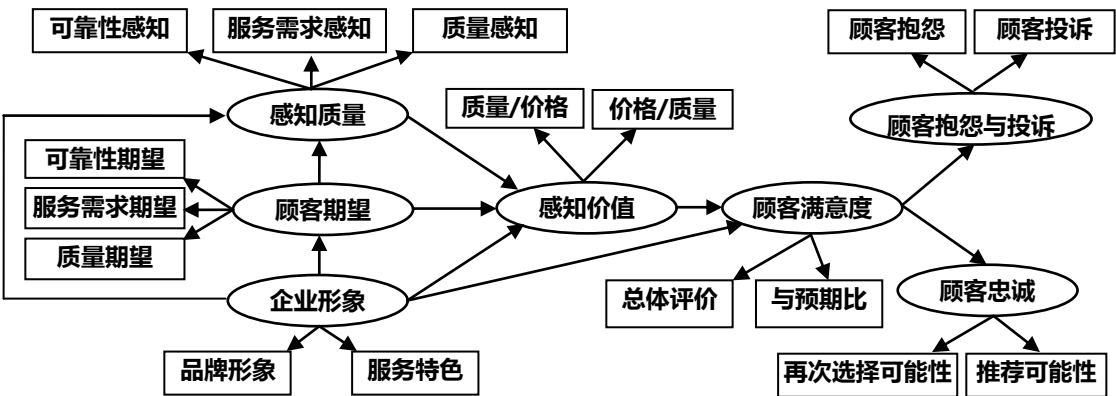
挪做它用，探索建立综合服务设施社会化运作机制，逐步建立社区组织、社区居民轮值轮管制度。

上海市检验检测服务质量测评报告

一、测评实施

检验检测服务业是社会发展催生的新兴服务业，随着国民经济持续发展，社会对销售产品的质量、生产与生活的安全性、环境保护等方面的要求持续增长，对检验检测服务业提出了新的发展要求。对上海市检验检测服务开展服务质量测评，旨在掌握上海市检验检测服务业的服务质量状况，识别发展中存在的风险和机遇，为持续提升上海市检验检测服务业的服务能力，提供翔实信息和支撑。

依据 GB/T19038-2009《顾客满意测评模型和方法指南》，设计了测评模型，并赋予了内生潜变量、外源潜变量及其具体可测量项的涵义。



二、测评结果

2.1 上海市检验检测服务业服务质量测评结果

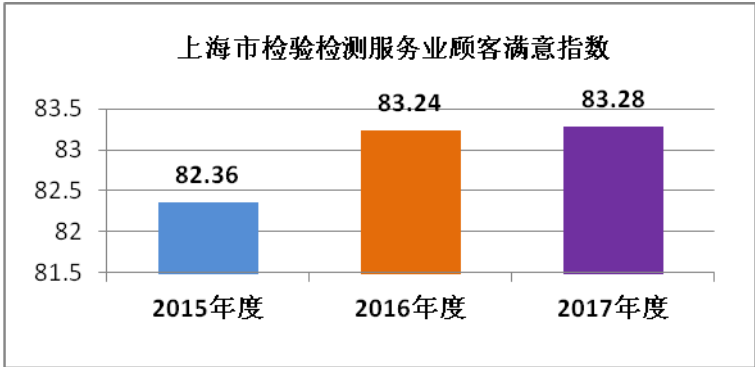


图 2-1

2017 年度上海市检验检测服务业服务质量测评结果为：**83.28**。数据显示，近年来上海市检验检测服务业的顾客满意指数持续提升，均达到了顾客满意水平。

2.2 上海市检验检测服务业顾客满意指数的二级指标与分析

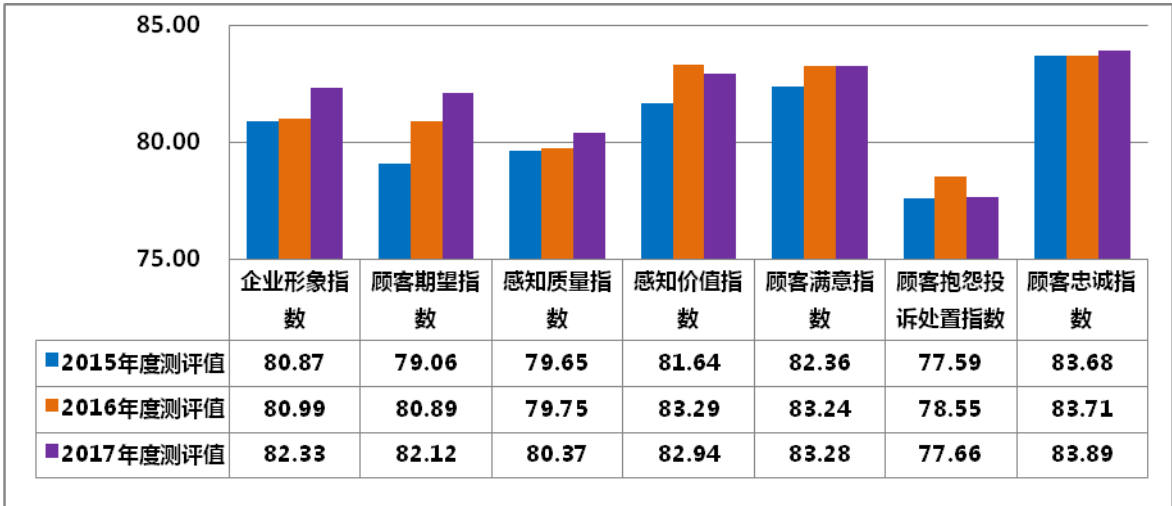


图 2-2

- “企业形象指数”逐年提升，2017 年度比上年度提升了 1.34。表明上海市检验检测服务业在过去一年中的检测服务业绩以及对社会所作出的贡献得到了广大顾客的充分认可，因此也促进了顾客期望值的快速增长，2017 年度“顾客期望指数”增幅明显，比上年度增长了 1.23。

- “顾客期望指数”作为顾客主观的比对标准存在，期望指数越高，要达到顾客主观标准要求的难度也越大，对“顾客满意指数”上行无疑是一种压力。2017 年度在这种高压环境下，仍取得了理想的业绩：“顾客满意指数”达到 83.28。

- 2017 年度“感知质量指数”较上年度有明显提升，而“感知价值”却有微小的回落。表明顾客对当前上海市检验检测服务业的服务质量和检测质量是充分认可的，基本已满足了预期需求，但长期来顾客对“检测周期”偏长的主观认知，以及“检测项目受理范围”与市场发展和顾客需求的发展存在非同步性，在客观上影响了顾客对检验检测服务提供的满意程度，也因此造成了“感知质量指数”上升而“顾客满意指数”原地徘徊的客观事实。

2.3 上海市检验检测服务业顾客满意指数的三级指标与分析

2.3.1 “企业形象指数”的三级指标与分析

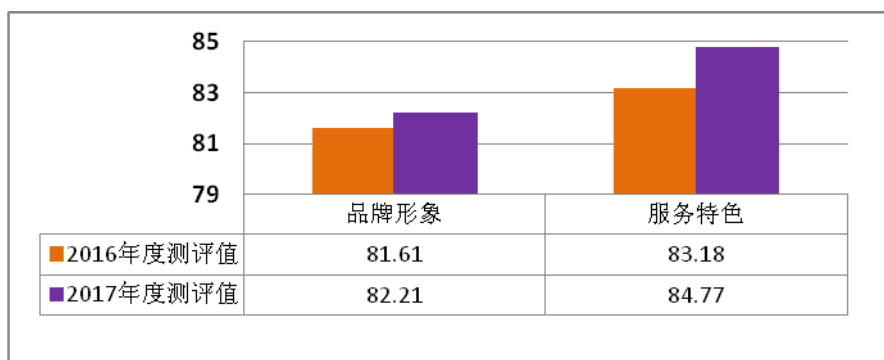


图 2-3

图 2-3 显示：2017 年度“品牌形象”、“服务特色”的测评值比上年度均有明显提升。统计数据显示：

- 有 83%的顾客认为上海市检验检测服务业提供的检测服务是公平公正的，服务诚信度较高，并希望上海市检验检测服务业能再接再厉，继续弘扬并践行“公平公正”的检验检测原则，维护检验检测“公信力”。

- 有 25%的顾客希望上海市检验检测服务业能通过管理和技术创新，提高“检验检测服务效率”满足顾客持续增长的需求，并积极弘扬检验检测机构自身的“个性特色”铸就核心竞争力，进一步提升知名度和公众知晓度。

2.3.2 “顾客期望指数”的三级指标与分析

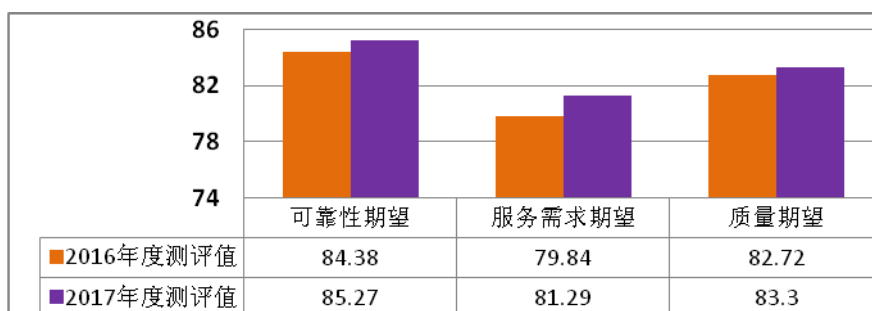


图 2-4

2017 年度顾客对检验检测服务业的可靠性、服务需求、

检测质量方面的预期需求均比上年度有明显的提高。尤其是“服务需求期望”提升了 1.45，这是当前经济发展引发顾客需求期望的必然结果，同时也是检验检测服务业必须认真思考和积极应对的基本方向，检验检测服务业应通过检测技术和管理技术同步发展，紧跟社会经济发展步伐，以强大的技术支持和保障能力，满足顾客的企盼，持续提供稳定的、可靠的、高质量的检验检测服务，满足顾客日益增长的需求和社会经济发展的需求。

2.3.3 “感知质量指数”的三级指标与分析

a) “感知质量指数”的三级测评指标

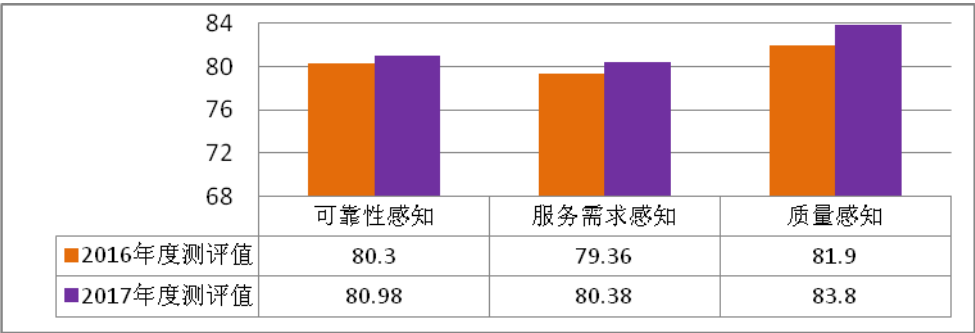


图 2-5

b) “感知质量指数”与“顾客期望指数”的比对

表 2-1

2017 年度“感知质量指数”与“顾客期望指数”比对一览表					
可靠性		服务需求		质量	
期望	感知	期望	感知	期望	感知
85.27	80.98	81.29	80.38	83.30	83.80

c) 数据分析

由图 2-5 可知：2017 年度“感知质量指数”的三项测评指标值均高于上年度，显然顾客对检测服务质量的获得感有普遍提升。尤其对“质量感知”的认可度更高，比上年度提高了 1.9。但（表 2-1）的比对数据表明，2017 年度顾客对服务“可靠性”、“服务需求”的“感知”评价价值明显的低于对应的“期望”值，表明顾客的预期需求并没有得到充分满足。顾客对检测行业持续提供稳定的、可依赖的、高效率的预期服务能力，存在“利失”倾向。统计信息表明：

- 顾客希望上海市检验检测服务业在下列方面能进一步得到提升：

- 有 19.22%的顾客希望能获得对检验检测结果不符合的适当分析，有 22.37%的顾客希望检验检测机构能主动提供针对检测结果不符合的相关改善意见，期待在接受检验检测服务的同时能获得相应的增值服务；

- 有 16.81%的顾客认为应进一步提高服务主动性；

- 有 15.97%的顾客认为应进一步优化当前的服务流程，提高服务效率，使之更适合社会发展的需求；

- 有 20.06%的顾客认为当检验检测依据发生变化时应主动与顾客沟通，确保检验检测信息的对称性；

- 有 15.65%的顾客认为当检验检测机构发生项目分包时应告知顾客，保护顾客的知情权。

● 顾客希望上海市检验检测服务业在服务信息管理方面能进一步得到提升，以适应信息技术快速发展：

——有 20.38%的顾客认为应进一步拓展检验检测机构网站的服务功能；

——有 21.95%的顾客认为应进一步提高对检验检测结果的网上查询功能、响应速度和便捷性；

——有 17.23%的顾客认为检验检测机构应加强对网站的技术维护，适时更新模版和页面风格，提高网页的适用性；

——有 11.13%的顾客认为检验检测机构应提高检测报告防伪查询功能。

先进的高科技检验检测技术需要高质量、高效和稳定的服务保障，据此认为：“高质量”和“高服务可靠性”是检验检测机构成功的前提，也是未来检验检测机构必须重视从而获得的核心竞争优势。

2.3.4 “感知价值指数”的三级指标与分析

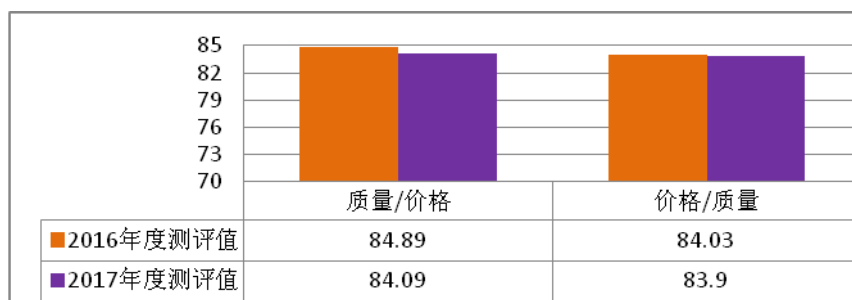


图 2-6

●2017 年度“质量/价格”、“价格/质量”二项指标值均有所回落，这是顾客基于其期望失落的主观认知所做出的价

值判断，但 2017 年度实际“感知质量”高于上年度，因而不足以对 2017 年度的“感知价值指数”产生太大的影响。

●顾客的感知价值对检验检测机构而言是一种重要的外源性资源，“质量/价格”、“价格/质量”的一组数据，客观地反映了当前顾客委托检验检测的驱动基点，可见当前仍是以质量为驱动的因素高于以关注价格为主的思考基点。当然检测的驱动基点还会受送检样品、送检目的和检验检测计划费用等多方面因素的综合影响。检验检测机构应通过识别当前检验检测驱动的多样性，结合自身的经营特点，了解目标市场顾客的感知价值认知，有益于寻找和培育顾客相对重视的价值领域，建立自身的竞争优势。

2.3.5 “顾客满意指数”的三级指标与分析

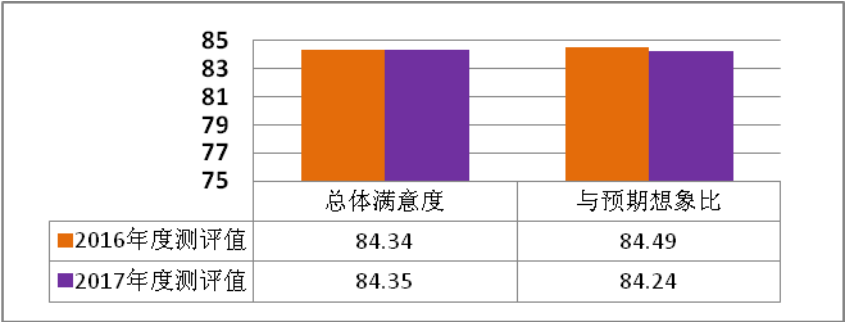


图 2-7

“总体满意度”反映了顾客的印象评价，是顾客主观意志的体现，而“与预期想象比”则是顾客以经验、期望水平为基准的客观评价结果。通过“总体满意度”、“预期想象比”一组数据的比较可知：当前上海市检验检测服务业的检验检测服务质量水平低于顾客期待的服务质量水平。

2.3.6 顾客抱怨情况分析

a) 顾客抱怨率

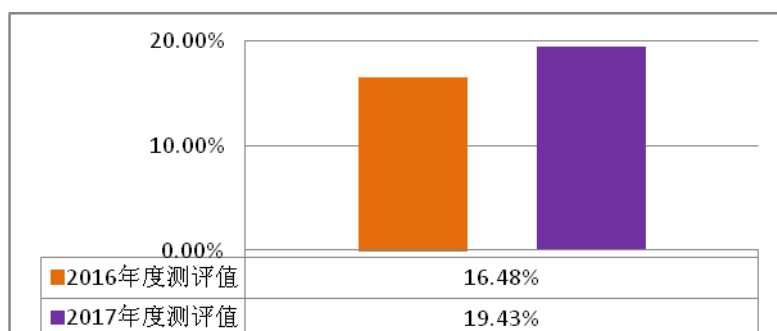


图 2-8

b) 抱怨原因的点击率及其分析

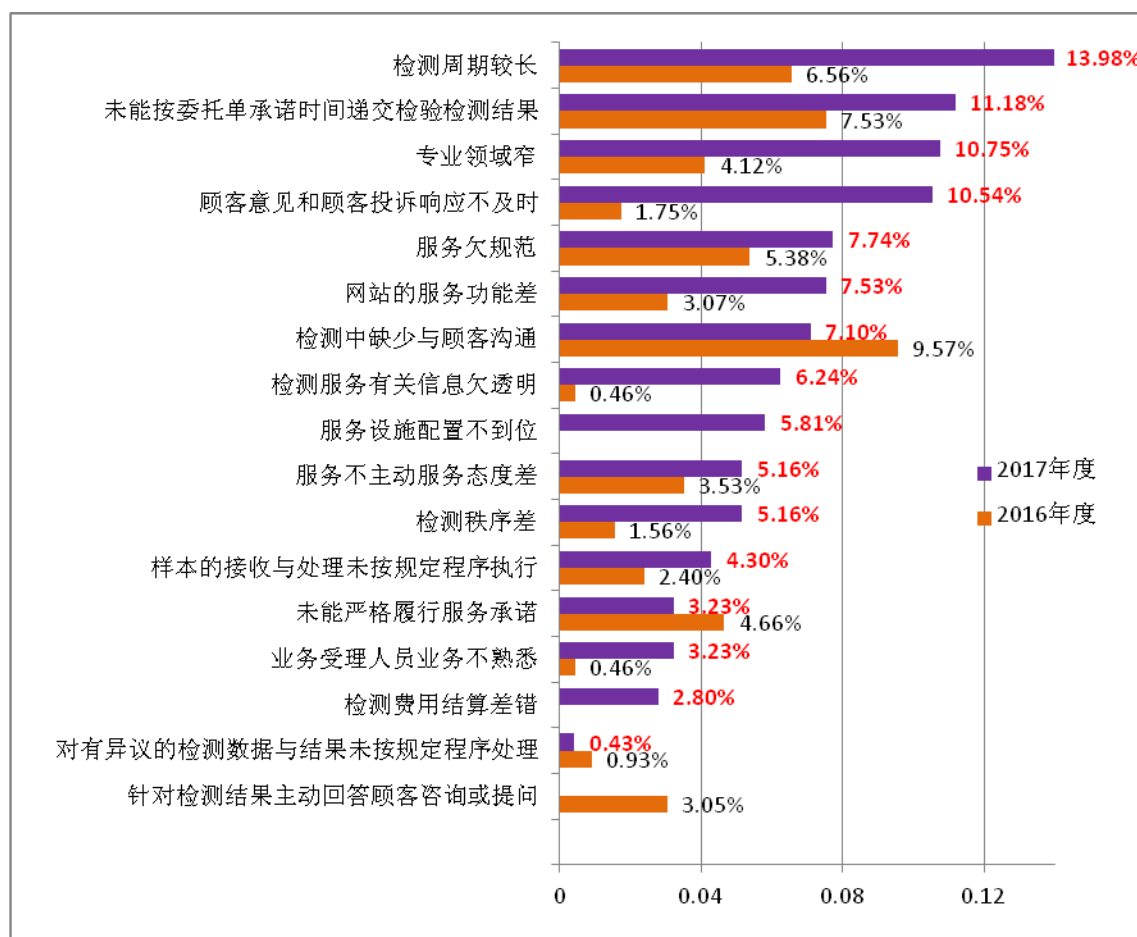


图 2-9

从图 2-8、2-9 可知：

- 2017 年度顾客抱怨率持续小幅度提升，表明顾客在接受检验检测服务中不满意事项的发生率呈现上升趋势，随之而来的是应对顾客抱怨、顾客投诉处置等相关的后发问题，而这些问题及其处理结果对“顾客满意”是至关重要的。

- 2017 年度“检测周期长”、“未能按承诺的时间递交检验检测结果”、“专业领域窄”、“顾客意见和顾客投诉响应不及时”等四项高点击率的顾客抱怨原因与上年度同比上升非常明显。其中：

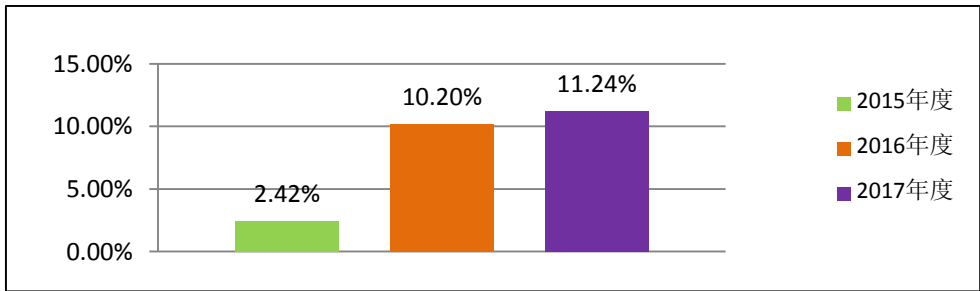
- “专业领域窄”的抱怨率成倍增长，表明当前检验检测服务业的某些专业领域和业务范围的供需矛盾增长明显。

- “未能按承诺的时间递交检验检测结果”、“顾客意见和顾客投诉响应不及时”挫伤了服务对象的体验感知，而这种负面感知在过去的一年中未能得到有效的改观，反而持续发展，对市场经济环境下检验检测机构的自身发展必然产生非期望的影响。

- “服务设施配置不到位”、“检测服务有关信息欠透明”的顾客抱怨率今年有新的发展，这是过去一年中市场需求增速高于检验检测机构软硬件发展的结果，对上海市检验检测服务业的整体发展提作了警示信息。

抱怨是顾客可能流失的征兆，但抱怨的背后同时也隐藏着一线发展的机遇，因此正确对待、开发利用顾客抱怨信息，

对提高顾客满意程度具有积极的意义。



c) 顾客投诉

图 2-10

图 2-10 数据显示：2017 年度顾客投诉率继续上升，但上升的幅度明显减小。

2.3.7 “顾客忠诚度指数”的三级指标与分析

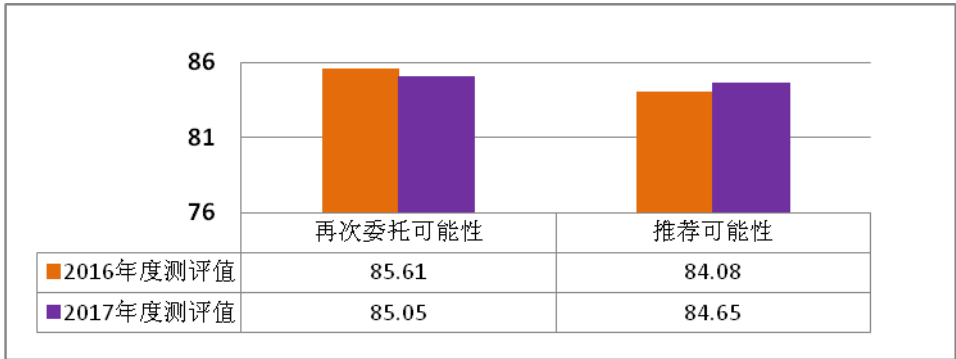


图 2-11

图 2-11 显示：

●2017 年度“再次委托可能性”略有回落，这是抱怨率上升后的顾客泄愤表现。“推荐可能性”稳步上升，才是顾客对检验检测服务质量的真实表白，因为行为受意识支配，是行为告知了真相。

- “再次委托可能性”、“推荐可能性”虽然带有顾客的主观倾向，但对检测机构目标顾客的培育具有积极意义。

- 顾客主观倾向的形成受“服务质量”、“利益得失”、“价格”、“外部环境”等诸多因素的影响，会呈现不稳定或不清晰的现象，这些因素正是检验检测机构在培育市场过程中不可忽视的。

2.4 顾客期待上海市检验检测服务业改进的方面

2.4.1 顾客建议统计

有 3.24%左右的顾客在调查问卷中反馈了书面建议: (详见附件: 顾客书面意见汇总)

2017 年度顾客书面建议类别	比例
检测服务质量	52.05%
专业领域	16.43%
检测价格	5.48%
检测效率	21.92%
信息化建设	4.12%

表 2-2

2.4.2 顾客建议分析

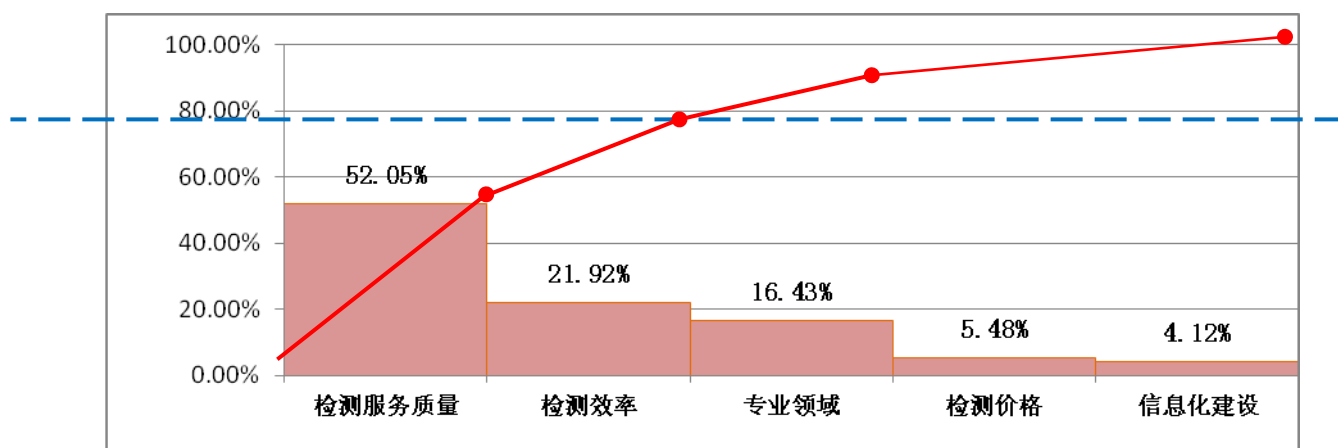


图 2-12

根据“关键少数”的原理，累计百分比 80%以内的为关键问题，图 2-12 显示“检测服务质量”、“检测效率”为当前上海市检验检测服务业亟待改善的方向。顾客希望进一步改进下列方面，提升检测服务质量：

——坚持原则、保持服务意识，主动沟通、主动服务，进一步提升服务质量。

——持续提升检验检测技术水平，高质量完成各类检验检测项目。

——主动向顾客提供技术服务和技术指导、及时宣传或提供专业信息及最新动态。

——加强对快递合作方的管理，快递取样应对样品负责，确保样品的原有质量不受损坏。

——压缩检验检测周期，提高检验检测效率，缩短上门检测的等候时间，满足顾客需求。

——拓展专业领域和检验检测范围、提高专业领域服务能力。

——检验检测机构应根据经营特色，做一些营销，优化 SEO 搜索，提高检验检测机构的知名度。

——提升网上查询服务和查询信息的防伪性能。

三、改进建议

1. 承诺是金，言所必达

实现“承诺”是检测服务的基本要求，“承诺”一旦以文件形式固定下来，就应承担相应的法律责任，因此应高度关注“未能按委托单承诺时间递交检验检测结果”的顾客抱怨信息，这种抱怨在过去的一年中有较明显的提升，增长了3.65%。另外有14.71%的顾客希望检测服务业能进一步提高“言行相符”。虽然这些现象背后确实存在各种客观的理由，但从责任的高度去审视这种现象，与市场竞争环境和机构发展是不能相容的。建议：

- 机构应对以文件形式固定的“承诺”进行梳理，审视实现这些“承诺”的能力是否充分，是否需要进行资源的调整 and 配置，确保能力充分。

- 机构应以服务理念切入，重新认识兑现“承诺”的重要性，建立相应的监督管理制度，定期开展检查，对任何未兑现“承诺”的行为进行内部曝光，严厉考核，营造“守信光荣，失信可耻”的文化氛围；

- 建立以诚信服务为核心的组织文化，倡导诚信与发展、诚信与效益的经营理念，以严谨的工作作风、规范的检验检测程序和优质可靠的检验检测服务取信于社会。

2. 积极应对市场需求，提升检验检测服务能力

“检测周期长”是四年来调查中顾客反映集中的共性问题，调查认为：首先是顾客对检测所需化费时间的理解不够而偏重于个体需求，其二当检测业务超过机构检测能力时而影响到交付周期，其三机构内部管理等因素，造成了供需矛盾在较长时间内的存在。当前，在新经济常态下，高质量发展给检验检测服务业带来了广阔的发展空间和机遇，检验检测机构应积极应对市场需求，创新服务，提升检验检测服务能力，满足顾客需求。建议：

- 检验检测机构应认真对待当前“检测周期长”的供需矛盾，结合组织的经营战略，通过管理和技术上创新，广泛引用国际先进标准和技术，积极探索检验检测技术的开发和应用，满足顾客日益增长的需求。

- 优化内部文化环境，倡导“从让顾客满意的事情做起”，培育工作的激情，释放检验检测技术人员的积极性和主动性，并通过检测程序和检验检测方法改进，提高检验检测效率。

- 应用精细化管理方法，对样本受理、标识存放、物流分送、检验检测、发放等过程及其每个工作环节进行梳理，识别点滴的可改进因素，采取相应的措施实施改进，提高检测效率，缩短检测周期。

- 检测周期是客观存在的，检测机构可通过影像、手机 APP、网页等现代信息技术传播检测知识、检测过程，影

响顾客或潜在顾客对检测周期的主观认知，引导顾客对检测周期的理性需求，并且可考虑在特定范围内开展现场观摩活动，让顾客或潜在顾客与检验检测过程近距离接触，增进对检验检测过程的了解，提升顾客的体验感知，以获得顾客对检验检测周期的理解与支持。

3. 以互联网思维打造检验检测服务新模式

调查信息显示，当前顾客对检测服务业网上服务的抱怨率有明显的提升，网上服务功能差的抱怨比上年度增长了4.46个百分点。又如：有20.38%和21.95%的顾客希望检测机构能进一步提升“网站的服务功能”和“检测结果实现网上查询”，确实反映了当前检测服务业在信息技术应用方面的不足。建议：

- 检测机构应积极驾驭以信息技术为代表的新一轮科技和产业革命发展的机遇，在“数字化检验检测服务”的建设和发展中有新的担当，努力规划并部署“数字化检验检测服务”的具体工作和措施，创新网上服务模式。

- 以顾客为核心，打造本机构的检验检测服务平台，集检验检测知识普及、法规、标准检索、服务提供和查询、勤政监督、顾客投诉和回访等功能于一体，联结检验检测行业平台，广泛服务于顾客，实现跨机构移动顾客数据和顾客信息整合，促进检测大数据的共享和应用。

- 以互联网思维打造检验检测服务的新模式和检验检

测物联网，实现虚实结合的检测流程，以线下实体检验检测资源及其所采集的大量检验检测数据，支持并实现线上高效、便利、低成本的数据处理分析服务。

- 开展线上服务需求专项调查和研究，持续改进线上服务功能，提高人机交互性能，快速实现信息交互和共享。

- 优化网页搜索引擎功能，利用顾客检索信息的机会，智能识别顾客需求，及时将关联信息传递于目标顾客，增强顾客线上服务的体验感知。

- 研究检验检测数据在跨机构数据交换中高稳定性、高可靠性，确保交换数据的高速度和可信度。

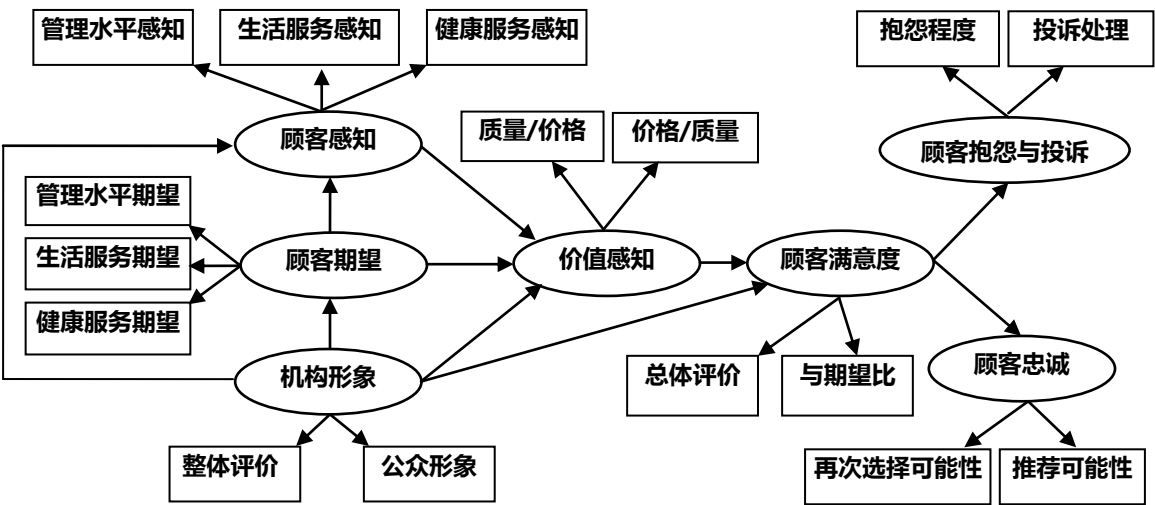
- 对海量的检测数据进行专业性分析，为检测技术开发、行业发展提供预见性和科学性的信息。

上海市养老机构服务质量测评报告

一、测评实施

2017 年民政部、质检总局等六部委办联合发文，决定在全国范围内开展以养老服务质量建设专项行动，着力建立以质量和效益为导向的养老院服务发展机制，塑造养老院“安全、诚信、优质”的服务品质，打造人民群众住得起、住得好的养老院。

此次养老机构服务质量测评，依据日常管理、生活服务、健康服务和安全管理等直接影响养老服务质量的四个主要方面进行，了解市民对养老服务的质量评价以及需要改进的主要问题，为持续改进和提升上海市养老机构服务质量提供依据和方法。



二、测评结果

1、“上海市养老机构服务质量”2017 年度测评结果：

82.64

服务对象满意指数按照国家标准数学模型测算，其测评结果具有广泛的可比性。

2、其它结构指数的分析

指数项目	上海市养老机构服务质量 (2017 年)	
	分数	序
机构形象	81.52	4
服务对象期望	80.77	6
服务对象感知	80.91	5
价值感知	82.69	2
总体满意度	82.64	3
服务对象抱怨	77.35	7
忠诚度	85.05	1

表 3-1

从上表看，“机构形象”指数与其他指数相比处于第四位，说明服务对象对上海市养老机构服务总体形象和公众形象的认可程度都比较高。

“服务对象期望”指数同其他指数比，处于第六位。该

指数在一定程度上反映出服务对象对上海市养老机构服务质量以往业绩的认可程度和对今后发展的预期；同时，“服务对象期望”在一定程度上还会影响到服务对象的满意度和忠诚度。调查结果表明，上海市养老机构服务以往的业绩和宣传已经使广大服务对象留下了一定的印象。但是，如何进一步扩大上海市养老机构服务在广大服务对象心目中的影响仍是相关部门的重要工作。

“服务对象感知”指数位于所有指数中的第五位，略高于“服务对象期望”指数。说明服务对象对上海市养老机构服务质量的实际感知程度略高于接受养老服务前的期望程度。

“价值感知”指数同其他指数比，处于第二位，调查结果表明服务对象从“质量/价格比”（既定价格下的质量水平）和“价格/质量比”（既定质量下的价格水平）两种不同角度，对上海市养老机构服务的“价值”实际感受的满意程度和认可程度也是比较高的。

“服务对象抱怨”指数处于所有指数中的第七位，说明服务对象对上海市养老机构服务质量有一定的抱怨。虽然调查结果表明相关部门在重视服务对象抱怨和处理服务对象投诉方面做了不少工作，但是在接受调查的服务对象中有17.81%表示有过抱怨，这样的比例应该引起充分重视了。如果服务对象将自己的抱怨情绪对别人诉说，这会在其周围的

市民群体中产生不良影响。因此,相关部门必须采取切实可行的办法阻断带有负面效应的传播途径,使产生过抱怨的服务对象改变他们的观念,使他们感受到上海市养老机构服务整改的诚意和有效措施,并通过他们去影响周围市民群体。

“忠诚度”指数在所有指数中处于第一位,它的直接观察变量是“继续接受养老服务”和“宣传和推荐”。这个指数是非常重要的,因为只有保持并不断提升服务对象忠诚度,提高忠诚服务对象的比例,才能使上海市养老机构服务质量处于持续发展的状况。在测评过程中,“服务对象感知”、“价值感知”和“总体满意度”指数都对其有影响。

3、对 CSI 其它细分测评项目的评价分析

(此项分析均参照表 3-2 所列的测评平均分)

3.1 “机构形象”的分析

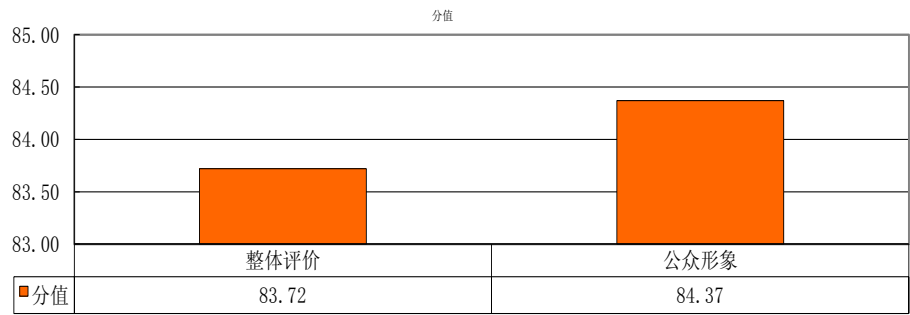


图 3-1

调查结果表明,服务对象对上海市养老机构的“整体评价”和“公众形象”的评价分值都是比较高的。

3.2 “日常管理水平期望”与“日常管理水平感知”的分析

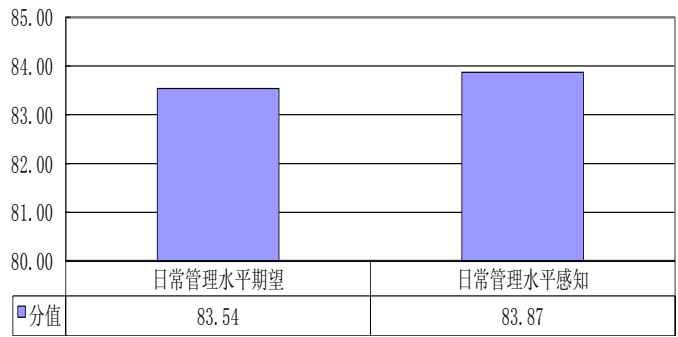


图 3-2

调查结果表明，服务对象对上海市养老机构“日常管理水平感知”的评价分值略高于对“日常管理水平期望”的评价分值。说明他们对上海市养老机构“日常管理水平”的满意程度略高于接受养老服务前对养老机构“日常管理水平”的期望。服务对象关注的主要是养老机构的规范化管理和人性化管理。

3.3 “生活服务质量期望”与“生活服务质量感知”的分析

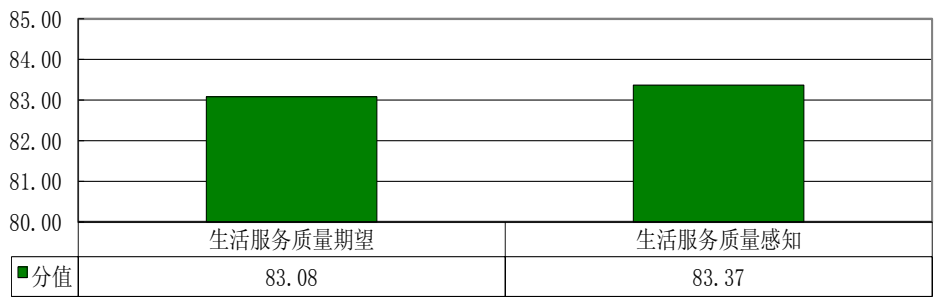


图 3-3

调查结果表明，服务对象对上海市养老机构“生活服务
质量感知”的评价分值略高于对“生活服务质量期望”的评
价分值。说明他们对上海市养老机构“生活服务质量”的满
意程度略高于接受养老服务前对养老机构“生活服务质量”
的期望。“生活服务质量”是服务对象比较关注的内容，特
别是老人的膳食、按时服药、衣物洗涤等。

3.4 “健康服务质量期望”与“健康服务质量感知”的分
析

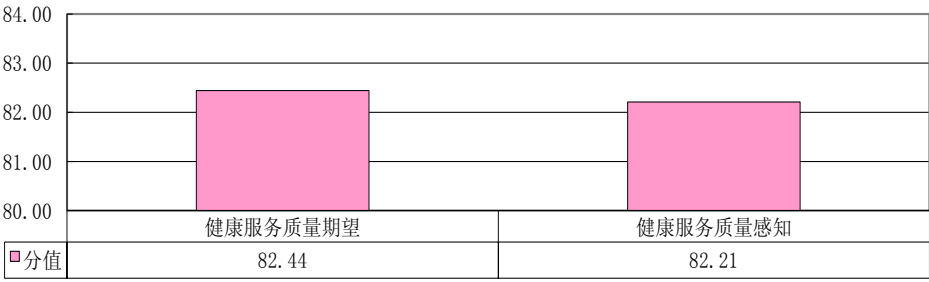


图 3-4

调查结果表明，服务对象对上海市养老机构“健康服务
质量感知”的评价分值略低于对“健康服务质量期望”的评
价分值。说明他们对上海市养老机构“健康服务质量”的满
意程度还达不到接受养老服务前对养老机构“健康服务质
量”的期望。家属特别希望养老机构能够有效开展“失智老
人益智康复训练”和“恢复和增进失能老人功能训练”等活
动。

3.5 “安全管理水平期望”与“安全管理水平感知”的分析

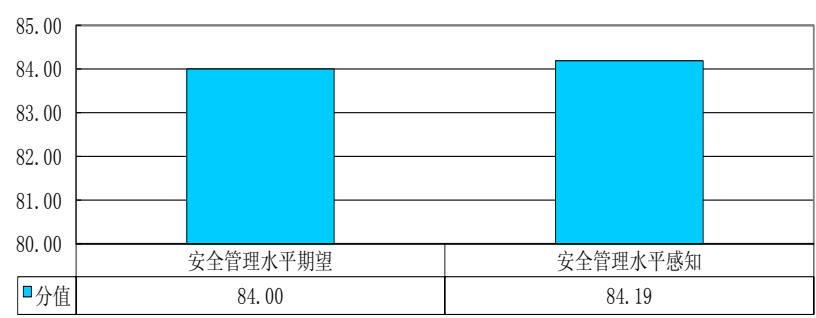


图 3-5

调查结果表明，服务对象对上海市养老机构“安全管理水平感知”的评价分值略高于对“安全管理水平期望”的评价分值。说明他们对上海市养老机构“安全管理水平”的满意程度略高于接受养老服务前对养老机构“安全管理水平”的期望。服务对象关注的主要是食品和药品安全、卫生防疫安全、消防安全和突发事件的应急处理等。

3.6 “价值感知”测评变量的分析

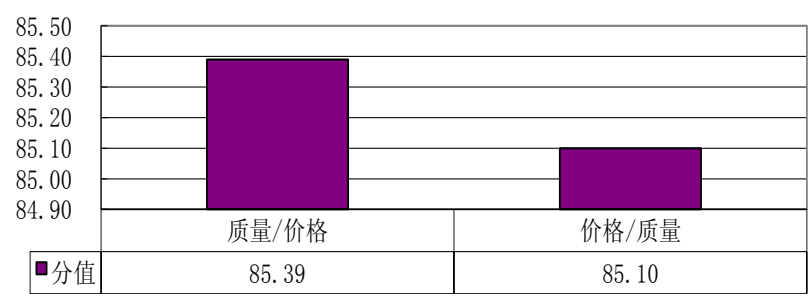


图 3-6

从上图中可以看出：服务对象对“既定价格下的质量”（质量/价格）的评价分比对“既定质量下的价格”（价格/质量）的评价要高 0.29 分，这表明服务对象对上海市养老机构服务质量的认可程度略高于对价格的认可程度。

3.7 “总体满意度” 测评变量的分析

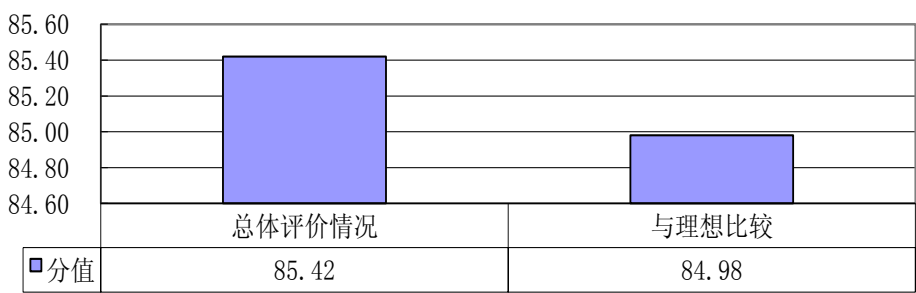


图 3-7

从上图数据分析来看，服务对象对“总体满意度”的两个测评变量中，“总体评价情况”的评价分值高于“与理想比较”，说明在服务对象的心目中，“上海市养老机构服务质量”与理想服务质量之间还有一定的差距存在。

3.8 “服务对象抱怨” 测评变量的分析

3.8.1 服务对象抱怨、投诉的比例分析

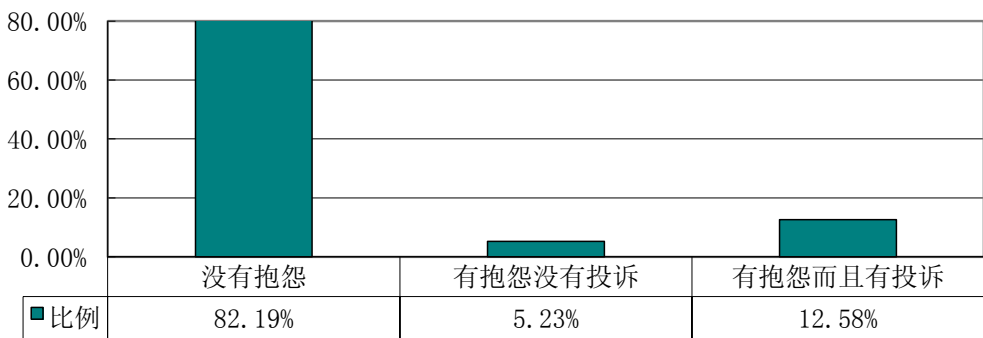


图 3-8

从图 3-8 可以看出,在接受调查的服务对象中,有 17.81% 曾经有过抱怨,有 12.58%的服务对象不但有过抱怨,而且有过投诉。服务对象对“上海市养老机构服务质量”有抱怨或者投诉,说明他们在接受养老服务的过程中,对管理质量和具体工作质量有感到明显不满意的地方。

服务对象对“上海市养老机构服务质量”有抱怨,并且将抱怨内容向相关部门投诉,实质上是对政府和相关部门表示信任,是向政府和相关部门提供改进的意见和建议。因此,一定要把认真、迅速地处理好服务对象投诉作为持续改进“上海市养老机构服务质量”的动力和重要环节。

3.8.2 服务对象抱怨程度和投诉处理满意程度的分析

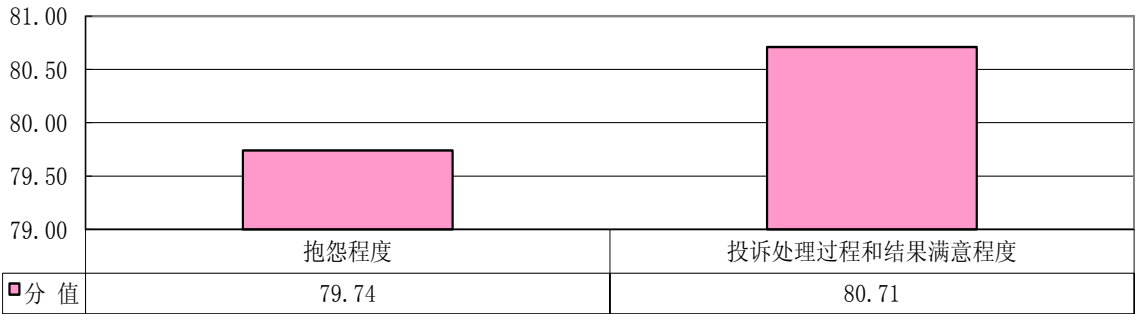


图 3-9

上图的数据表明,服务对象对“上海市养老机构服务质量”的“抱怨程度”比较轻微,服务对象对“投诉处理过程和结果满意程度”的评价也比较高,说明服务对象对相关部门处理抱怨和投诉的工作基本持肯定态度。

GB/T19012-2008 《质量管理 顾客满意 组织处理投诉指

南》，专门就处理服务对象投诉的方法和流程作出了明确的规定。通过设置专门的机构或人员负责迅速处理服务对象抱怨和投诉工作，通过他们的工作，尽最大努力解决服务对象的实际问题，使有抱怨或投诉的服务对象得到满意的答复，化不利因素为有利因素，这是相关部门必须认真去做的。

3.8.3 服务对象抱怨或投诉原因分析

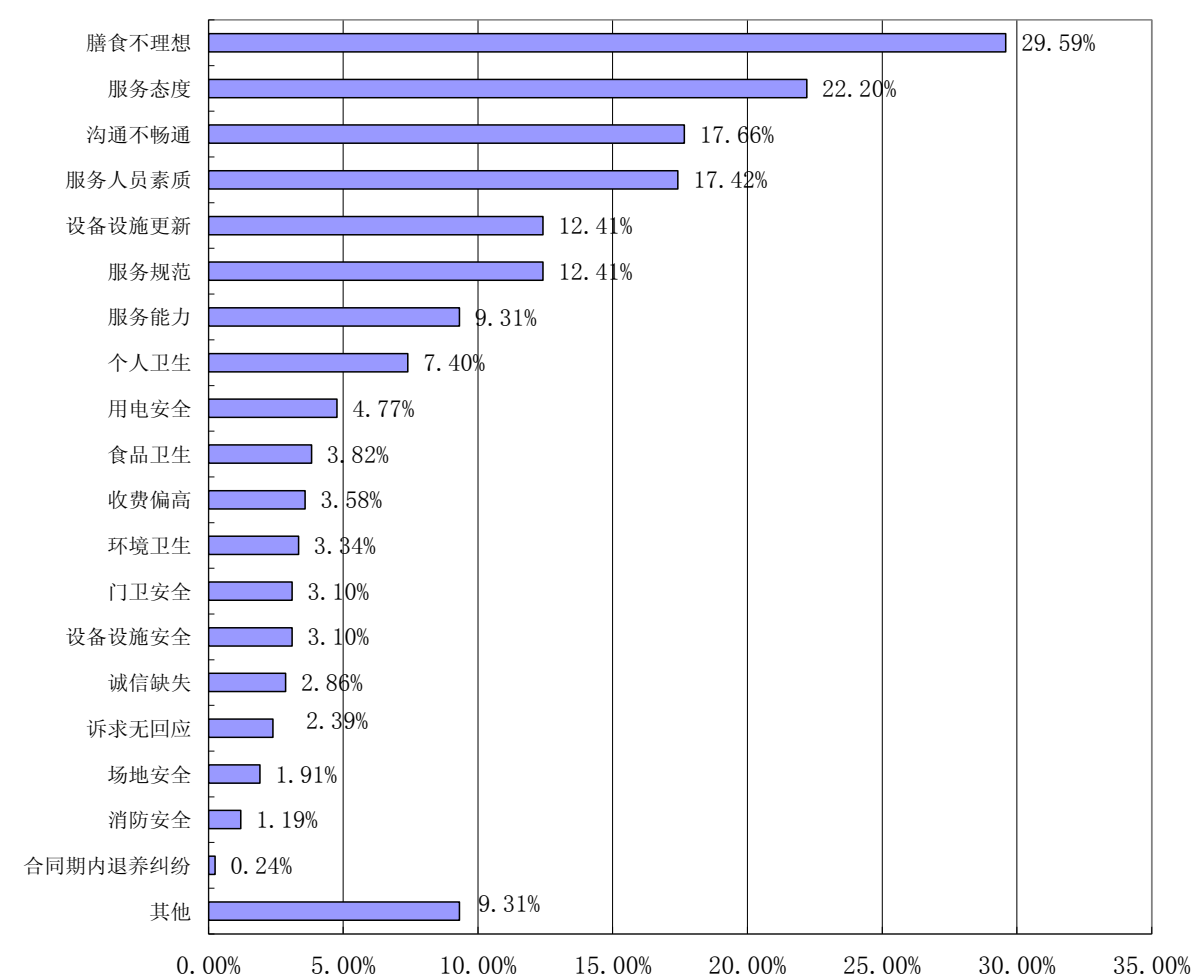


图 3-10

从上图可知，服务对象对“上海市养老机构服务质量”抱怨投诉的主要原因是“膳食不理想”，占全部抱怨投诉人

次的 29.59%。服务对象抱怨或投诉的其他原因依次为“服务态度”、“沟通不畅通”、“服务人员服务意识和能力”、“设备设施更新”和“服务规范”，分别占有过抱怨或投诉服务对象的 22.20%、17.66%、17.42%、12.41 和 12.41%。

3.9 “忠诚度”的分析

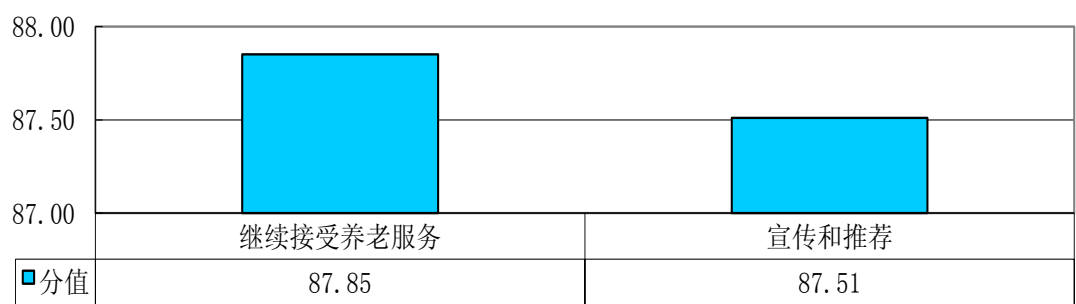


图 3-11

从上图的数据来看，服务对象对体现“忠诚度”的“继续接受养老服务”和“宣传和推荐”测评变量评价都比较高，说明服务对象对上海市养老机构服务质量的提升比较有信心，也愿意向亲友宣传和推荐所在的养老服务机构。

4、服务对象选择养老机构的各种因素

4.1 服务对象选择养老机构服务的原因

有 54.95%的服务对象因为“子女难以照顾”而选择养老机构服务，另外，分别有 44.07%、6.67%和 1.27%、的服务对象是因为“老人意愿”、“家庭困难”和“政府安排”而选择养老机构服务的。

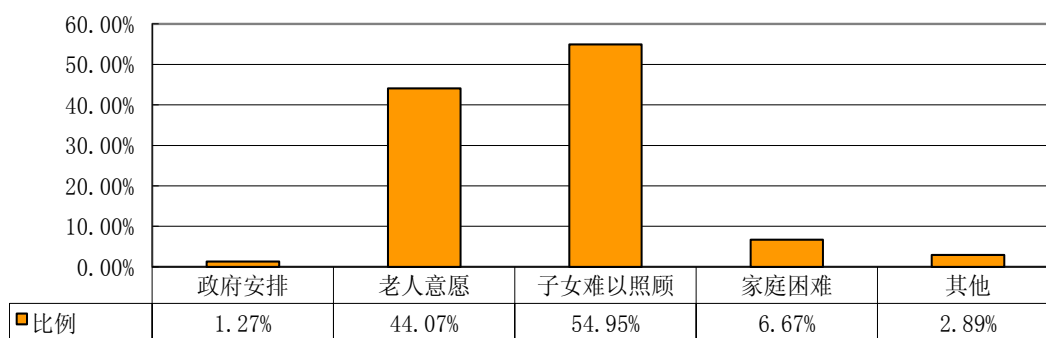


图 3-12

4.2 服务对象能够接受的养老机构床位费

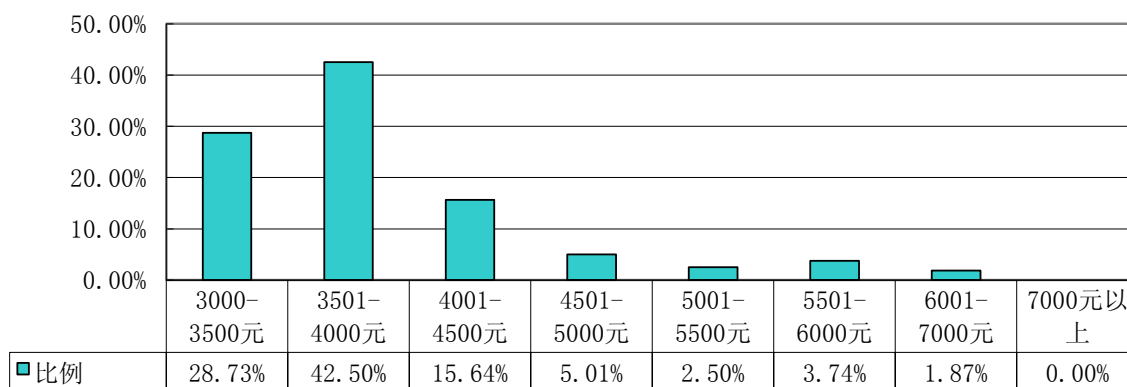


图 3-13

有 42.50%的服务对象能够接受的养老机构床位费是每月 3501-4000 元。另外，分别有 28.73%和 15.64%的服务对象能够接受的养老机构床位费是每月 3000-3500 元和 4001-4500 元。这相当于退休老人一个月的全部养老金。

4.3 服务对象对养老机构服务质量总体印象的主要依据

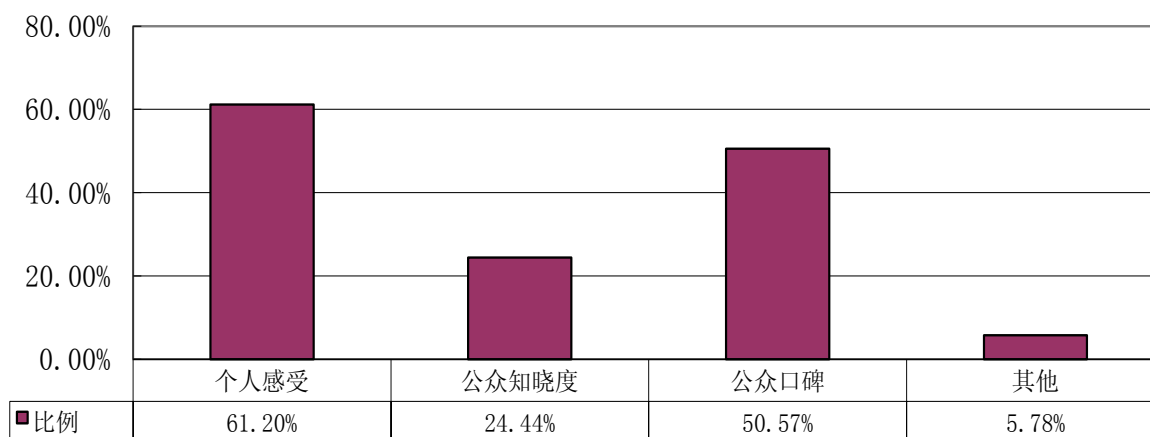


图 3-14

有 61.20%的服务对象对上海市养老机构服务质量的总体印象来自于“个人感受”。另外，分别有 50.57%和 24.44%的服务对象对上海市养老机构服务质量的总体印象来自于“公众口碑”和“公众知晓度”。

4.4 服务对象选择养老机构时考虑的主要因素

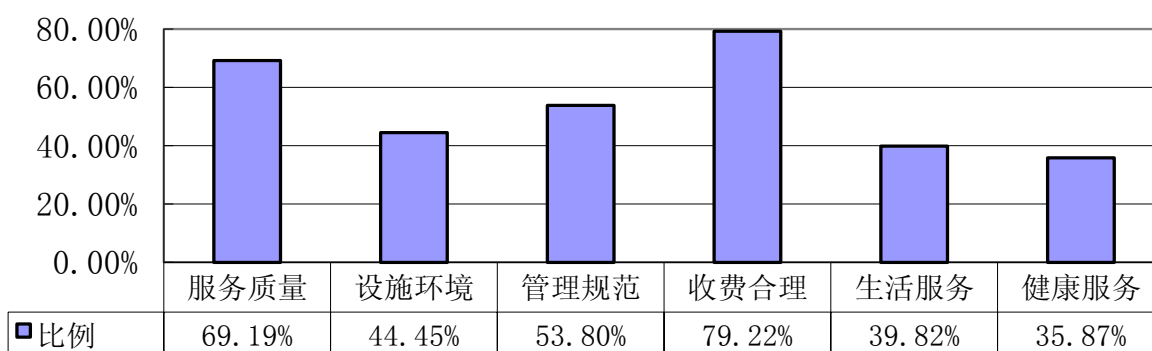


图 3-15

分别有 79.22%和 69.19%的服务对象在选择养老机构时首先考虑的主要因素是“收费合理”和“服务质量”；另外，分别有 53.80%、44.454%、39.82%和 35.87%的服务对象在选

择养老机构时考虑的主要因素是“管理规范”、“设施环境”、“生活服务”和“健康服务”。

5、服务对象对上海市养老机构服务质量的评价

5.1 上海市养老机构服务质量是否逐年有进步

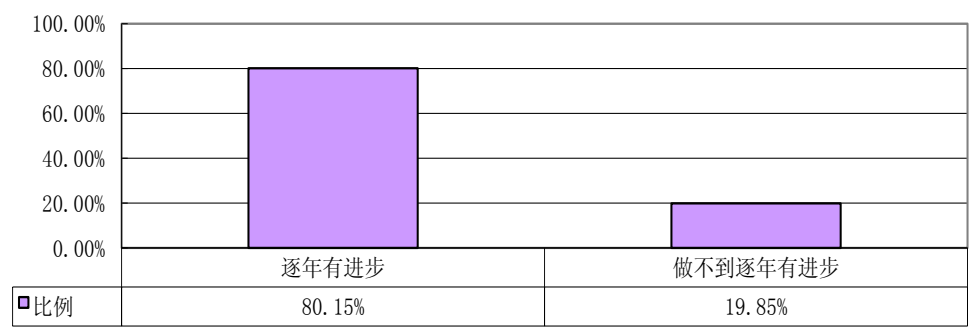
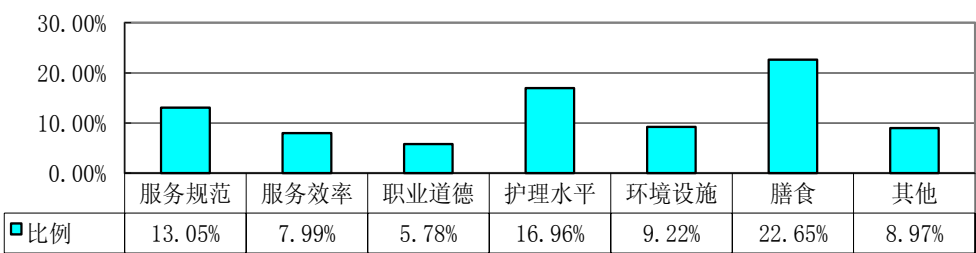


图 3-16

高达 80.15%的服务对象认为上海市养老机构的服务质量能够做到“逐年有进步”。虽然只有 19.85%的服务对象认为上海市养老机构服务质量还“做不到逐年有进步”，但是我们一定要了解这一部分服务对象对养老服务的需求，努力改进工作。

5.2 在“整体形象”方面需要提升的内容

表 3-17



“民以食为天”，有 22.65%的服务对象认为上海市养老

机构在“整体形象”方面最需要提升的内容是改进老人的“膳食”；其次分别有 16.96%、13.05%和 9.22%的服务对象认为上海市养老机构的“整体形象”在“护理水平”、“服务规范”和“环境设施”方面也需要得到提升。

5.3 在“日常管理水平”方面需要提升的内容

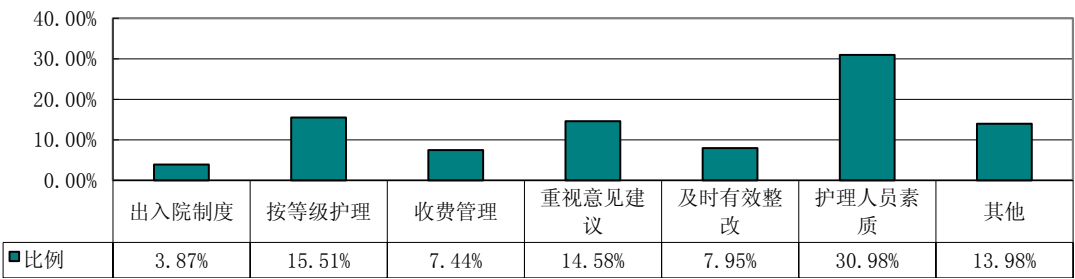


表 3-18

有 30.98%的服务对象认为上海市养老机构在“日常管理水平”方面最需要提升的内容是提高“护理人员服务意识和能力”；其次分别有 15.51%和 14.58%的服务对象认为上海市养老机构的“日常管理水平”在“按等级护理”和“重视意见建议”方面也需要得到提升。

5.4 在“生活服务质量”方面需要提升的内容

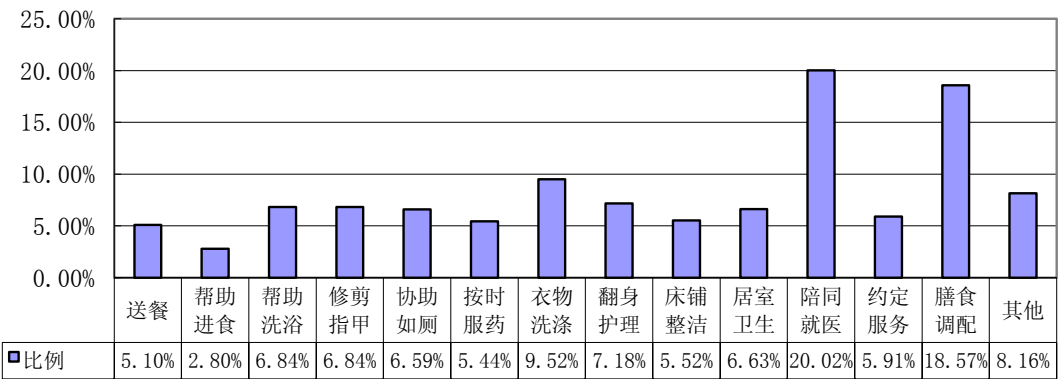


表 3-19

服务对象最希望上海市养老机构在“生活服务质量”方面提升的内容是“陪同就医”，最大程度地方便老人就医看病，有 20.02%的服务对象表达了这一意愿。其次是改善“膳食调配”，让老人吃得更有营养。有 18.57%的服务对象表达了这个意愿。

5.5 上海市养老机构在“健康服务质量”方面需要提升的内容

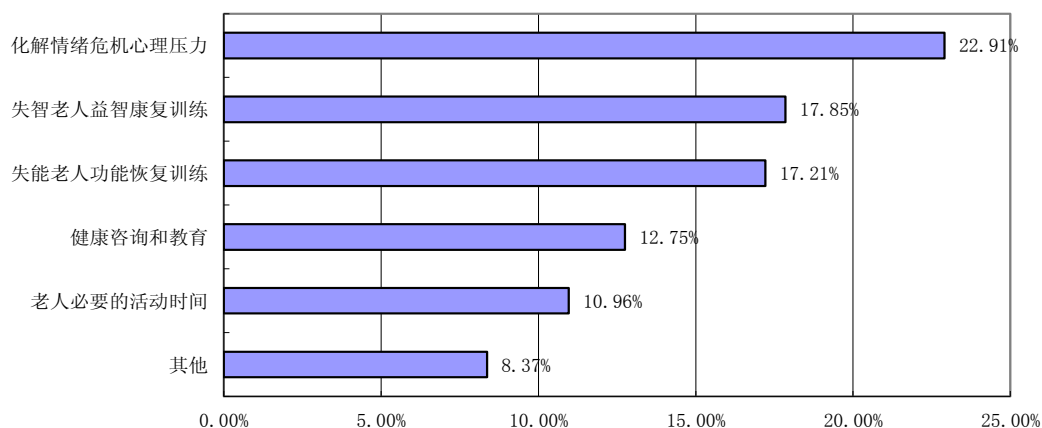


图 3-20

有 22.91%的服务对象希望上海市养老机构能对老人“缓解情绪危机和心理压力”，其次分别是“失智老人益智康复训练”和“失能老人功能恢复训练”，分别有 17.85%和 17.21%的服务对象表达了这些意愿。

5.6 上海市养老机构在“安全管理水平”方面需要提升的内容

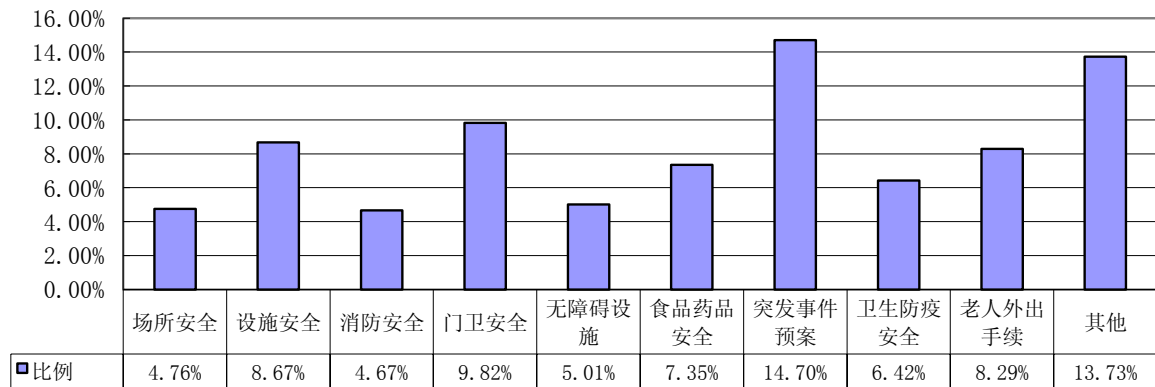


表 3-19

有 14.70%的服务对象希望上海市养老机构能有切实有效的“突发事件应急预案”；其次分别有 9.82%、8.67%和 8.29%的服务对象认为在“门卫安全”、“设施安全”和“老人外出手续”方面也需要得到提升。

三、改进建议

1、及时获取服务对象需求信息，持续提高养老服务质量

“质量是产品（服务）的一组固有特性满足顾客需求的程度”。因此，服务对象的需求是提高服务质量和对象满意度的唯一原动力。需求是服务对象期待获得的一种意识表现，因此及时获取对象的需求信息就能为制定未来服务质量水平和管理水平提供有益帮助和支持。要关注对象的需求信息，最大程度满足对象合理的预期要求，提

高服务对象满意度。要认真研究“服务对象需求信息”的收集、利用和规范管理，并连续跟踪服务对象需求信息的变化和发展。

在策划和设计获取服务对象需求的方法时，应以服务对象为出发点，以可操作性、便捷性为原则，结合服务形式、信息传播形式而定。分析并识别服务对象的合理需求，作为养老服务建设、养老服务管理和养老服务改进的重要输入。

（1）入院动机主要偏重“为子女计”

有 54.95%的调查对象是因为“子女难以照顾”而选择进养老机构的，另外分别有 44.07%、6.67%和 2.89%的调查对象是由于“家庭困难”、“老人医院”和其他原因而选择养老机构服务的，政府安排进养老机构的仅占 1.27%。

“子女难以照顾”是老人不愿意给子女添麻烦的另一种说法。延续三十六年的独生子女政策现在已经对“养老”形成严重挑战。越来越紧张的生活和工作节奏，“子女难以照顾”的现象必将更加突出，由于这个原因而选择养老机构服务的老人也必然会更多。

（2）关于“医养结合”

“医养结合”是近年来有关部门对养老机构工作的要求，但是，现实中的状况与老人的需求相比，还有不小差距，主要反映在医疗资源供给的不充分。虽然有相当数量的养老机构与社区卫生服务中心等医疗机构签订了合作协议，但反

馈信息表明，这些协议大多数不能满足养老机构对医务人员全天候的需求，养老机构也难以约束医疗机构的派出人员。另外，医疗设施不足也直接影响到“医养结合”的顺利实施。

（3）关于“膳食不理想”

“民以食为天”，膳食问题在这次养老机构服务质量调查中反响普遍且强烈。在有过抱怨的服务对象中，有 29.59% 抱怨投诉的原因是“膳食不理想”，高踞抱怨投诉原因的首位。要提高入住老人的生活质量，保证老人每顿能“吃得香”应占据重要的地位。建议可以请适应上海人口味的著名“老字号”餐饮店创制一些适应养老机构烧煮、老人喜爱的特色菜肴。“老字号”餐饮店也可专为养老机构培训厨师，让养老机构的膳食更加符合口味要求。

（4）关于养老机构服务人员的服务意识和能力

关于提高养老机构服务人员的服务意识和能力水平问题，在服务对象中呼声甚高。在有过抱怨的服务对象中，有 17.42% 对此表示不满意。

目前上海市养老机构一线服务人员平均年龄偏高，文化水平偏低，这是上海养老机构服务人员服务意识和能力的“先天不足”。

要从根本上提高养老机构服务人员的服务意识和能力水平，除了对现有人员加强职业道德教育和服务能力培训外，还必须通过招聘符合年轻、有文化等条件的新人补充现

有服务人员队伍的方式来实现。

（5）关于“沟通不畅通”问题

由于养老机构中高龄老人和失能、失智老人占了相当大的比例，这给养老机构服务人员与服务对象之间的沟通带来了很大的困难，缺乏足够的沟通是引起服务对象不满意的重要原因。在有过抱怨的服务对象中，有 17.66%对此表示不满意。

建议进一步强化服务人员的沟通意识，提升沟通能力，同时完善与服务对象沟通的机制，及时了解服务对象的需求及意见。为了确保服务对象与养老机构的沟通渠道顺畅，建议养老机构除了直接与服务对象进行沟通外，还可以向服务对象家属或者身边的工作人员了解情况。对于和服务对象沟通有独特方法、效果明显的服务人员，应给予必要的鼓励。

（6）关于“精神文化生活”

有 22.91%的服务对象将“化解情绪危机和心理压力”列入上海市养老机构在“健康服务质量”方面第一位需要提升的内容。不少老人进入养老机构后感叹自己已是对社会“无用”之人。而老人们情绪危机和心理压力的源头，恰恰来自这种“没有用了”的不良心态。其实，现代社会延长了很多人在人生舞台施展才华的时机。对于接受养老服务的老人，完全可以争相“讲述自己的故事”，以留住历史记忆，并将“留住记忆”当成晚年能对社会所作的新贡献。对于步入人

生晚年的老人而言，最好的心理医生不是别人，而是有着健康心态的自己。要让更多的老人感觉到，过幸福的晚年生活，主动权在己，要善于发现自己“对社会有用”（譬如自己的“花钱消费”，就是在对 GDP 作实在的贡献）。养老机构要为老人创造自我感觉“有用”的氛围，让老人活出滋味、活出质量来。建议在养老机构中开展多种形式的活动，启发入住老人畅谈自己曾经为国为家做出的贡献，精彩的可以录制成影像资料，作为养老机构进行精神文明建设的例子。

2、重视服务对象抱怨与投诉主要问题的处理与解决

有 17.81%的服务对象在接受调查时表示曾经对上海市养老机构的工作质量和管理质量有过抱怨，更有 12.58%的服务对象不但有过抱怨，而且有过投诉。这个调查结果说明了服务对象维权意识的提升。市区相关部门在处理服务对象抱怨和投诉方面相应地应该有新的突破。

对于服务对象的抱怨投诉所涉及的主要问题，组织必须予以充分的重视，通过设置专门的机构或人员负责迅速处理终端顾客和经销商的抱怨投诉工作是十分必要的。通过他们卓有成效的工作，对服务对象反映的各类问题、抱怨意见和有关要求建立信息统计、分析和反馈制度。并对有倾向性的信息进行跟踪，实施纠正、纠正措施和预防措施。

认真分析产生这些问题的原因，采取积极有效的应对措施，实实在在地解决问题，尽最大的努力解决服务对象的实

际问题，使有抱怨或投诉的服务对象得到满意的服务，化消极因素为积极因素，并通过他们影响周围的服务对象群体，这是我们必须认真去做的一项工作。

3、服务规范化已成为不可或缺的有效手段和管理抓手

在民政部标准《老年社会工作服务指南》（MZ/T 064-2016）、上海市地方标准《养老机构设施与服务要求》（DB31/T685-2013）、《上海市养老机构条例》和中央六部委颁发的《关于开展养老院服务质量建设专项行动的通知》（民办发〔2017〕51号）中，没有例外地都对养老服务标准提出了“服务规范化”的要求。

在这次对“上海市养老机构服务质量”进行测评的过程中，有53.80%的服务对象把“管理规范”作为选择养老机构时考虑的主要因素。还有13.05%的服务对象认为“服务规范”是上海市养老机构在“整体形象”方面需要提升的内容。

针对“更优服务、更优质量”的养老服务质量提升目标，市、区政府的民政部门和市场监督管理部门都强化了对养老服务质量的监督和指导，分别从标准、制度、监督、考核、激励和惩处等方面着手，强调规范服务。因此，规范服务已经成为提高服务质量不可或缺的有效手段和管理抓手。

服务规范化，首先是要推广养老服务标准化工作，按照上述相关文件的要求，采用和建立一整套系列化的标准、工作制度、工作规范和监督、考核、激励、惩处条例，并且在

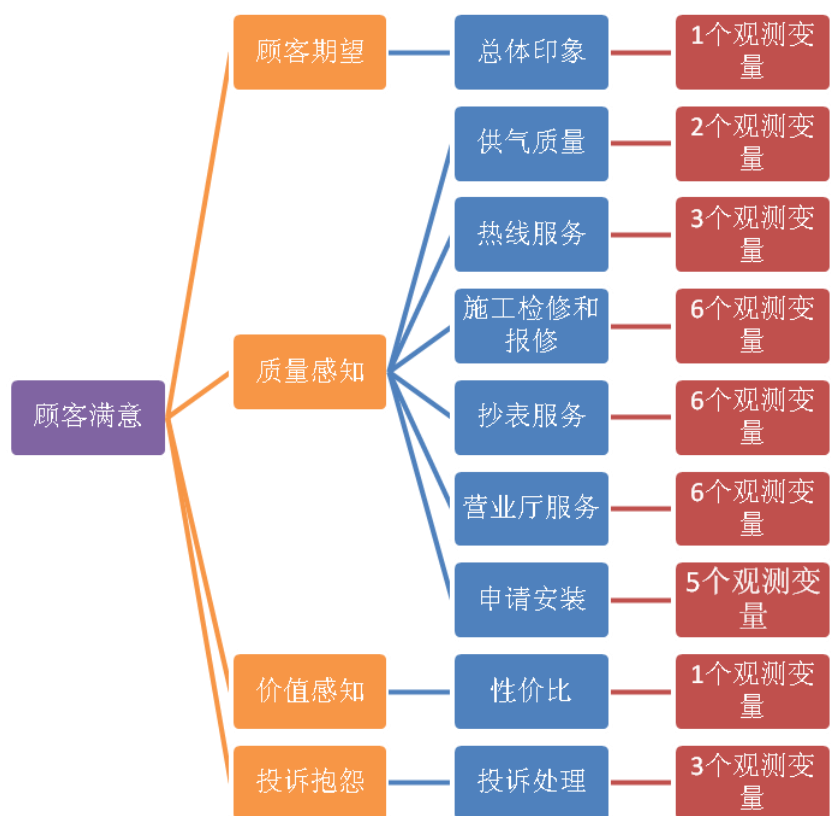
工作实践中严格实施。其次，按照《养老院服务质量大检查指南》的要求，定期检查实施情况和效果，通过这种方法，促进养老服务质量的持续优化。

上海市民用管道燃气服务质量测评报告

一、测评实施

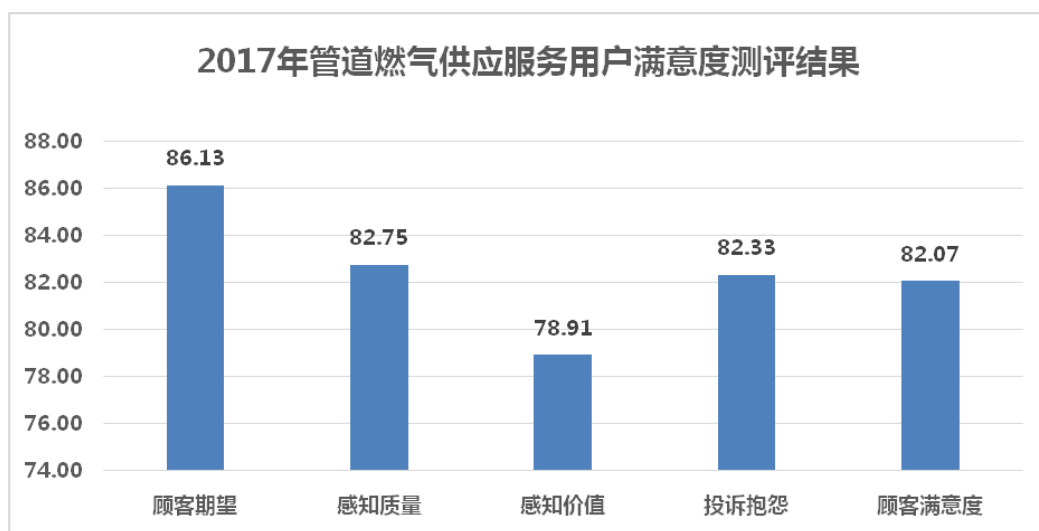
燃气供应具有公益性、社会性和特殊性。在区域内具有一定的排他性和不可替代性；同时又属于公用事业行业，服务的对象是全体市民。随着国民经济的发展和人民生活水平的提高，公众对燃气供应服务质量越来越关注，要求越来越高。

本次调查本着注重于利用调查结果明确行业改进的方向，注重于民生的关注、注重于本行业纵向服务的比较原则，结合行业管理要求，参照《上海燃气供应规范服务标准》、《上海燃气供应对外服务承诺》等要求，设置了由供应质量、服务设施、窗口服务、服务规范、安全检查、检修服务、服务热线等方面组成的测评指标体系。覆盖民用管道燃气管理规范和要求，形成整个测评指标体系的框架，并与自来水供应合并一份问卷，同质性问题统一调查，行业特性问题分别打分。



二、测评结果

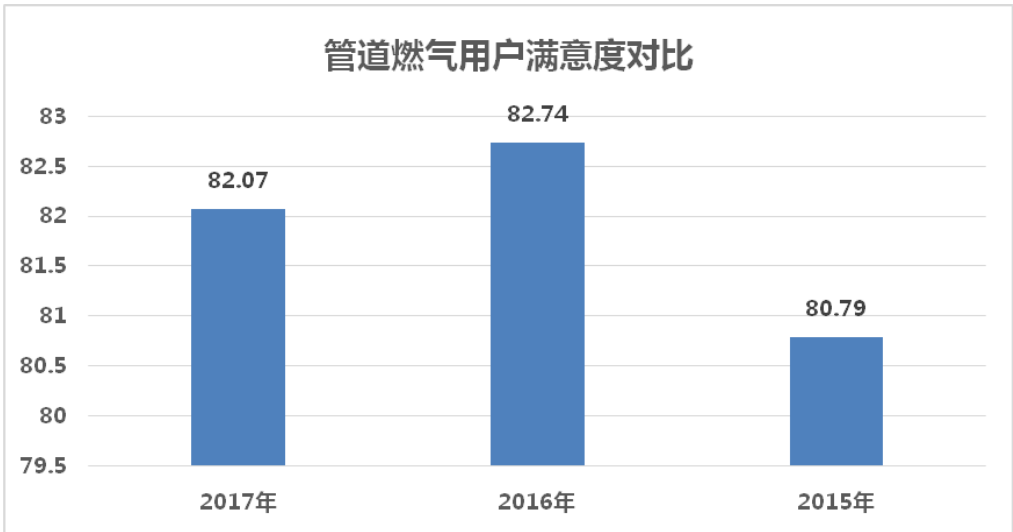
1、管道燃气总体满意度



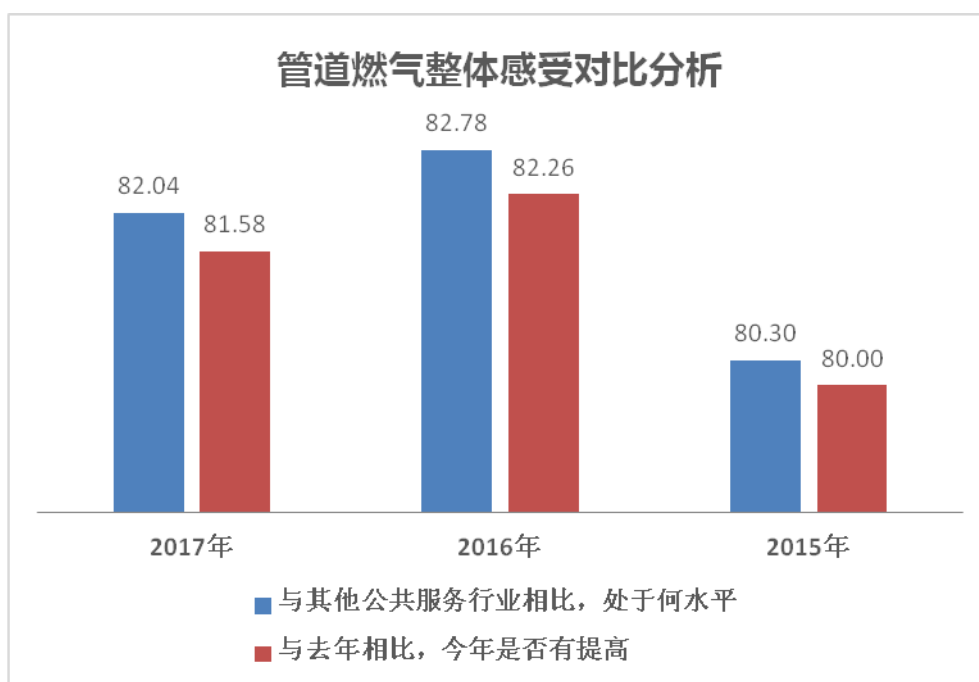
2017年上海市民对管道燃气的服务质量的满意度为82.07。其中用户满意度较高的是顾客期望，满意度为86.13，用户的感知价值满意度相对较低只有78.91，其余两项用户

满意度分别为 82.75 和 82.33。

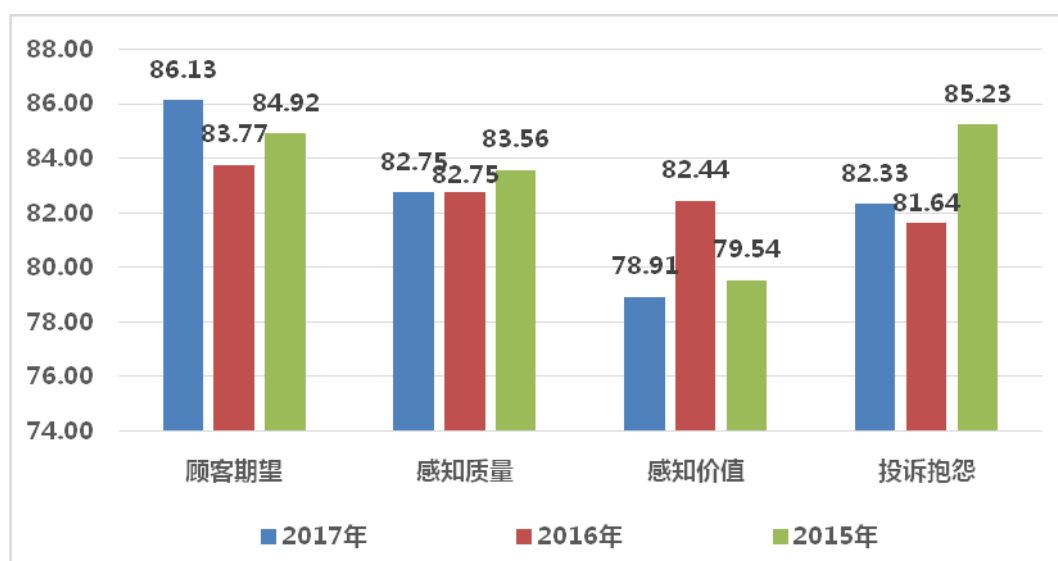
2、连续三年总体满意度比



从 2015 年至 2017 年近三年的测评结果来看，广大市民对于燃气供应行业的满意度总体呈上升趋势，虽然 2017 年较 2016 年用户满意度有略微下浮，下降了 0.67，但较 2015 年，用户满意度总体上升了 1.28，这也反映出市民对于民用管道燃气的服务要求在不断提升，民用管道燃气服务仍有进一步提升的空间。



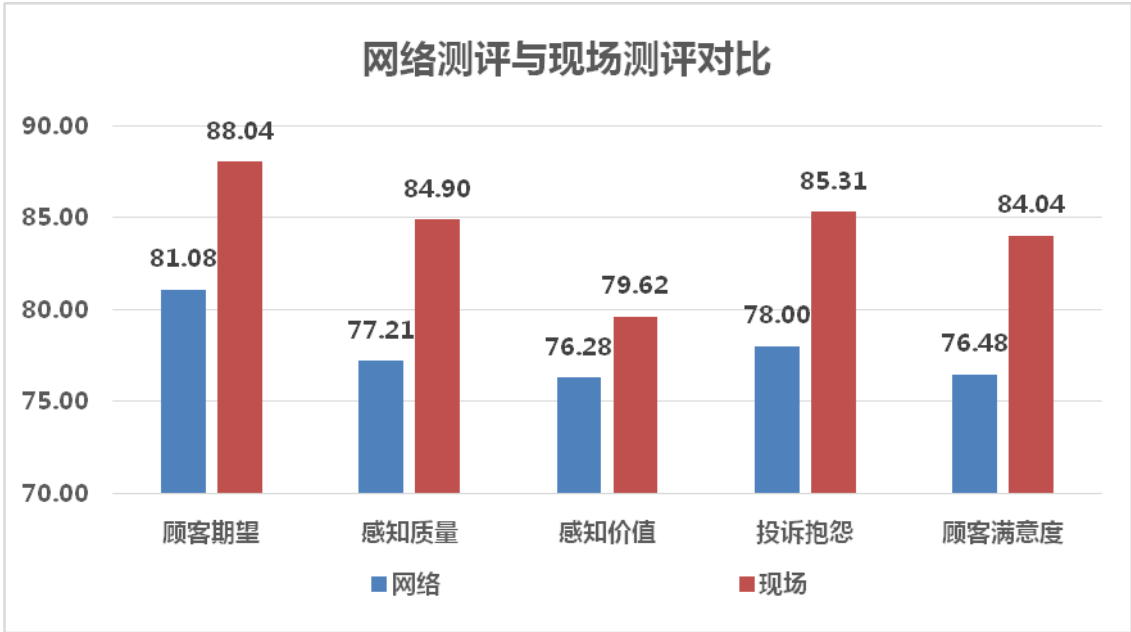
从测评结果来看，相比于其他公共服务行业，市民对燃气供应服务的认可对较高，近两年都维持在 82 分水平，且认为服务水平每年都有所提高，这也与燃气行业一直以来努力提升用户满意度密不可分，也体现出市民对于燃气服务还是比较满意的。



从统计数据来看，顾客期望自 2015 年以来有较大提升，感知质量满意度基本保持不变，感知价值满意度下降比较明

显，投诉抱怨较 2016 年有略微提升，但与 2015 年相比，下降幅度仍然较大。

3、网络测评与现场测评对比



从统计数据来看，网络测评用户满意度要低于现场测评用户满意度，这也反映出不同的用户群体对于管道燃气的服务水平要求不同，但从四个满意度模块分值来看，网络测评用户与现场测评用户的满意度感受基本一致。感知价值满意度仍然较低，只有 76.28，顾客期望满意度最高，为 81.08，感知质量和投诉抱怨满意度分别为 77.21 和 78.00。

三、结论与建议

（一）主要结论

1、燃气营业厅服务的改善得到了市民的认可

营业厅是用户接触最多的实体渠道，是燃气行业向用户展示其服务的最重要的窗口。从本次调查的数据中可以发

现，质量感知模块中营业厅服务较 2016 年上升了 0.94。其中燃气营业厅服务中营业厅环境上升较为明显，达到了 84.49 分。这一数据的变化也与燃气行业近两年来加大对燃气营业厅环境整改密不可分，如对整体环境进行装修，营业厅内柜台、宣传册的摆放进行了进一步的规范，完善了营业厅的硬件设施，为用户创造了一个更温馨、洁净的服务环境。此外，市民对营业厅业务办理流程的方便性、业务员的仪容仪表以及服务态度和业务水平等营业厅的整体服务认可度正在逐步提升。

2、多样化的付费方式为市民提供了便利

近年来，随着缴费方式的多样化，市民缴纳燃气费用的渠道变多了，也更省时省力。本次调查中费用“交付/充值方便程度”得分为 82.02，较 2016 年上升了 1.29。从通过“何种方式缴费/充值”分析得出网上付费和第三方付费占比达到了 43.16%。其中选择网上付费的市民以青年为主，而选择第三方付费，如邮局和便利店代收点的用户大多是居住地的附近就有代收点，且代收点能同时收取多张公共事业费账单。

3、燃气供应质量是市民关心的核心要素

本次测评结果显示，管道燃气服务质量的总体得分为 82.07，与去年同比满意度下降了 0.67，这也反映出市民对于燃气行业的服务水平要求在不断的提高。尽管燃气行业近

年来积极履行社会服务承诺，及时解决市民提出的热点难点问题，得到了大部分市民的认可，但从调查数据分析来看，供气质量满意度较 2016 年下降了 1.14。在调查收集的意见中，市民普遍反映问题的焦点也集中在供气质量上，问题主要是供气压力小，燃气质量不理想。供气质量关乎到市民的日常生活，也是燃气服务中的核心要素。

4、燃气安全检查有待进一步规范

近年来，为进一步提高市民的燃气使用安全，供气行业投入大量资源为市民提供燃气检查、管道更换等服务，但在此次调查中发现，有部分市民反映检测时间周期不明确、检测人员服务标准不统一、文明素质参差不齐、检测人员存在推销产品的嫌疑等现象，这些都对燃气行业的整体形象产生了负面影响。建议进一步规范和完善服务流程和标准，增强市民对于供气行业的满意度和认可度。

（二）改进建议

1、重视顾客意见，不断提升燃气行业业务水平。

从此次的调查结果来看，燃气行业的总体满意度提升和调查中市民对该行业的表扬勉励都说明了燃气行业在 2017 年所取得的成绩。但随着社会的进步和发展，市民对于市政民生也将愈发关注，市民对公共服务行业的服务水平也将提出更高的标准和要求，所以燃气行业和各燃气公司要善于站在市民的立场上来考虑问题和开展业务，针对市民提出的问

题，不能只解决表面，更应该通过改革创新，从根本上提升燃气行业的业务水平，例如在“安装服务”、“抄表服务”和“检修服务”这三个投诉建议较多的项目上，建议相关部门找出问题的根源，利用互联网、新媒体等渠道，做好宣传和引导工作，让更多的市民参与进来，使市民既是燃气行业的用户，同时也是促进燃气行业发展的推进者。

2、聚焦各区燃气服务满意度，推进燃气行业总体满意度提升。

燃气行业的总体满意度水平，取决于各燃气公司的满意度，对此，各燃气公司要提高思想认识，扎实推进各项工作，努力提升区域内的用户满意程度，从而推进燃气行业的总体满意度提升。从本次的调查结果我们可以看出，大部分燃气公司的满意度水平较 2016 年有一定幅度的提升，而部分燃气公司满意度结果发生了下滑，建议相关部门予以重点关注，通过对标找差、业务交流等形式，帮助其找出用户满意度指数低的主要原因，并敦促其改进和完善，同时也可以制定相关机制，努力形成各燃气公司共同提升的良好氛围。

3、聚焦各“观测变量”满意度指数，推进燃气行业总体服务质量。

从本次行业服务质量满意度测评结果来看，在质量感知的所有变量项中，“抄表服务”、“热线服务”和“供气质量”这三个“观测变量”分值较前两年有所下降，建议燃气行业

以此为提升满意度的突破口，取长补短，在巩固现有成果的同时，尤其要聚焦满意度指数较低的“观测变量”，找出问题症结，制定相应的改进措施和方案，进一步提升总体满意度指数。

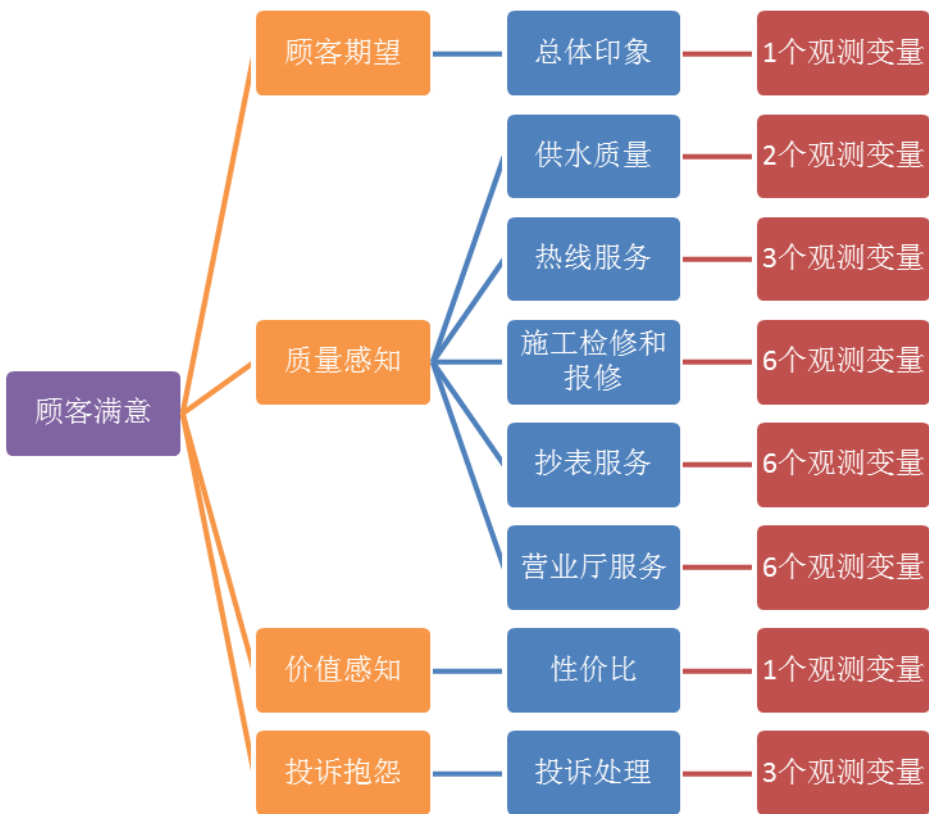
4、以改革创新为抓手，促进燃气服务贴近市民需求。

此次调查中发现，随着市民生活水平的提高，对于燃气的使用需求也在不断的增加，如希望实现网上缴费充值全覆盖、公共事业的各张账单实现一体化缴费等。此外，如市民住房面积的改善、家庭成员的增多，地暖等提高市民生活质量的设施越来越多地进入到日常生活中，原先设计的第一阶梯燃气使用量已经不能完全满足所有市民的需求。建议燃气行业和其他相关部门能够考虑到市民生活条件的改善情况，适时对现有的阶梯用量和价格体系进行优化，并将现代化的技术手段逐步纳入现有的服务项目中，实现电子信息化，在提高服务效率的同时，更好满足市民对美好生活的向往和需求。

上海市民用自来水供水服务质量测评报告

一、测评实施

本次测评本着注重于利用测评结果明确行业改进的方向，注重于民生的关注、注重于本行业纵向服务比较的原则，结合行业管理要求，参照《上海自来水行业服务规范》、《上海市自来水行业服务承诺》等要求，覆盖上海自来水供水管理规范和要求，形成整个测评指标体系的框架。



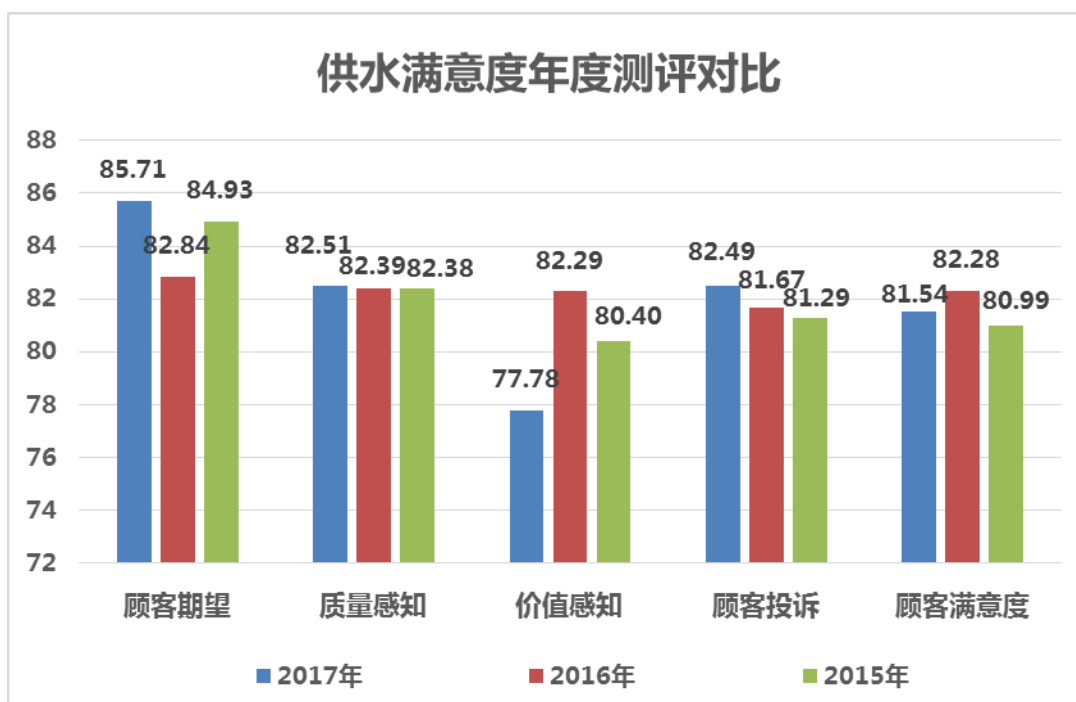
二、测评结果

本次测评的数据统计结果显示上海市自来水供应行业服务质量测评指数（CSI）为：81.54。



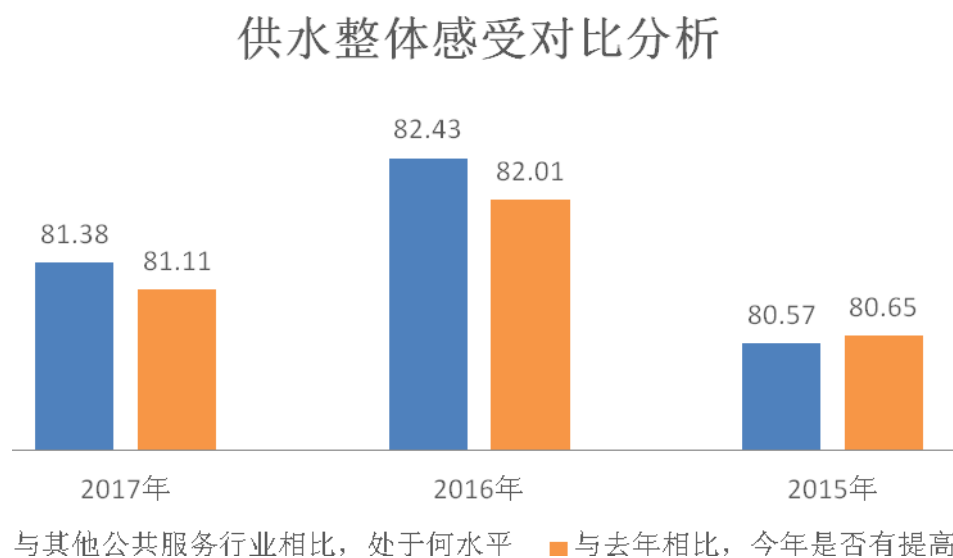
2017年自来水供应服务满意度由顾客期望、质量感知、价值感知和客户投诉四个部分组成，其中顾客期望最高为85.71，质量感知和顾客投诉基本保持一致，分别为82.51和82.49，价值感知相对其他三项满意度最低为77.78。

1、总体顾客满意度年度对比分析



从调查结果来看，顾客期望、质量感知和顾客投诉满意度较2016年和2015年均有一定程度的提升，但价值感知较2016年和2015年满意度下降幅度比较明显，这也造成了2017年的供水总体满意度要低于2016年，相差了0.74。

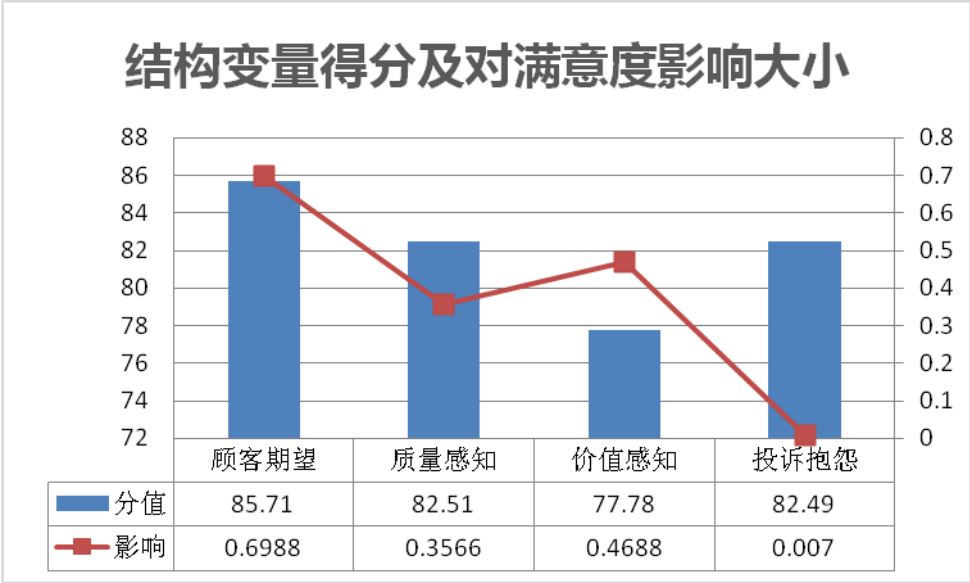
2、供水整体感受年度对比分析



从历年的调查结果来看，广大市民对于自来水供应行业

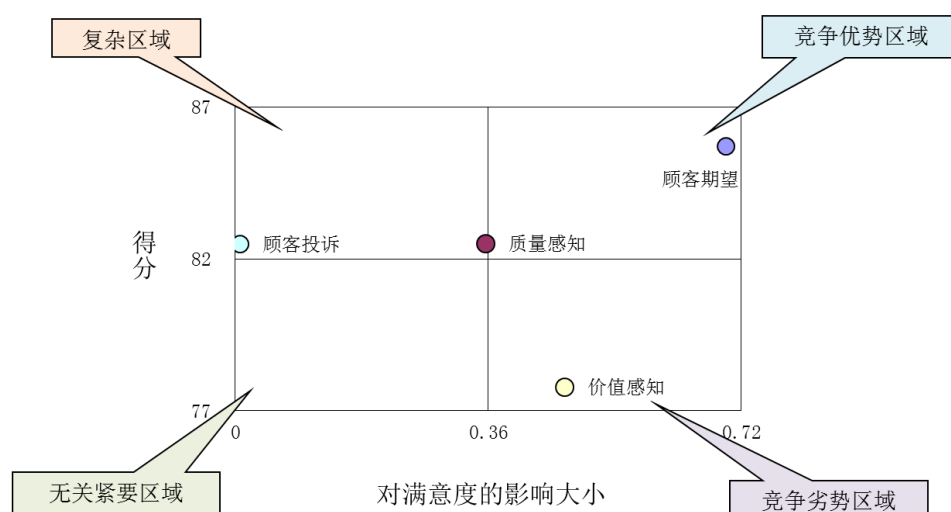
的服务还是较为认可，认为相比其他公共服务行业，供水的服务水平处于80分以上，整体服务水平较去年也有所提高。这表明市民对于自来水供应行业的满意度较高，且对于该行业的服务感知情况稳中有升。

3、结构变量对满意度的影响



从结构变量层次看，顾客期望和价值感知对满意度的影响程度最大，影响系数分别为0.6988和0.4688，其次为质量感知0.3566，影响程度较小的是投诉抱怨，影响系数仅为0.0007，几乎不足以影响总体满意度结果。

满意度矩阵



在上述结构变量满意度矩阵中，“顾客期望”和“价值感知”分布处于竞争优势和劣势区域内。这表明市民对供水服务有着较高的期望，该期望对供水服务整体满意指标具有较高程度的影响，应保持市民的期望，同时尽力提高其对供水服务的价格认可度。在满意度战略矩阵中，对满意度影响小、得分高的区域为复杂区域，即“质量感知”和“投诉抱怨”，需要根据具体情况采取不同措施，进一步提高市民对供水服务质量的满意度。

三、结论与建议

(一) 主要结论

1、市民对自来水公共事业服务需求和期望日益增高

自来水供应服务作为一项公共事业，与市民日常生活质量密切相关，供水行业通过服务质量测评所获取的顾客满意度得分高低，在一定程度上反映了供水服务水平变化。本

次测评数据显示，2017 年供水服务质量满意度为 81.54，比去年有略微下浮，但仍维持在比较高的服务满意水平，且大大超过国家《质量发展纲要》提出的生活型服务业满意度 75 分以上的战略目标。但是测评也显示，随着社会的不断发展，市民对上海自来水公共事业服务需求和期望也越来越高。

2、便捷的网络缴费深得市民的青睐

抄表服务在近三年的调查结果中呈现稳步上升态势，市民对抄表员估表情况的反映正逐年减少，而“三表集抄”和“三单合一”的呼声逐年增多。市民对“费用交费/充值方便程度”的评价从前两年的 80 分左右，已提高至 2017 年的 82.94，升幅显著。这反映出近年来供水部门在缴费方面做了一定的工作，开通了更多便捷的缴费渠道，尤其是开通了付费通、支付宝、微信等网络缴费渠道，可使市民“动动手指”即可完成账单的查询和付费，获得了市民的肯定。

3、供水质量仍是服务短板

近年来，供水管理部门和自来水公司为改善市民供水质量，每年都实施供水管网改造，提高管网运行效率，改善管网水质，并持续推进二次供水设施改造，对容易造成二次污染的屋顶水箱和楼内镀锌水管等用新材料进行更新，可以说在提升市民用水质量方面做了大量工作。但从此次调查结果来看，“供水质量”的 2 个子项目测评中，供水压力为 78.64，略低于去年，且自来水水质仅为 78.22。在意见分类统计中，

水质投诉占比 29.62%，位居第一。有些市民反映供水压力不足、高峰期用水小、老旧二次供水设施清洗不及时、水质安全得不到保障等问题。市民对供水质量要求的不断提高，需要相关部门继续着力在改善供水质量的各个方面努力。

（二）改进建议

1、关注服务质量细节分析，推进供水行业总体服务质量提升。

供水服务与老百姓日常生活息息相关，建议供水管理部门对供水服务质量引起重视，在巩固现有成果的同时，尤其要聚焦调查结果中市民评价较低的水质、水压、停水按承诺恢复供应等服务细节，找出造成满意度指数较低的问题和症结，制定相应的改进措施和方案，进一步提升总体满意度指数，为满足人民日益增长的美好生活需要提供有力保障。

2、关注供水服务质量短板，提升供水质量用户满意度。

供水质量改善需要各方持续不断的努力，建议可以进一步加强水源的源头管理，进一步做好供水管网的改造工作；同时在不断完善二次供水设施改造之外，进一步二次供水设施养护标准，加强监督管理，推动供水质量的进一步提升；三是加强对管网改造和水源地建设等水质提升工程的宣传力度，提高市民对水质提升的知晓度与信任感，同时也要向市民普及造成供水质量问题的主要因素，使市民对于供水质量有一个比较客观公正的评价。

3、关注各区自来水公司服务满意度，推进供水行业总体满意度提升。

供水管理部门应重点关注部分满意度指数较低的区域，通过对标找差、业务交流等形式，帮助其找出主要原因，并敦促其改进和完善，同时也可以制定相关机制，不断完善和巩固已经取得的成绩，同时也激励对问题的尽快完善和改进，努力形成各区域共同提升的良好氛围。

4、以媒体宣传为突破口，提高全民节水意识。

据了解，上海现有 92%的家庭户数的年用水总量处于第一阶梯内，即 220 立方米/年，尽管上海的综合水价在全国处于较低水平，但在调查中针对综合水价贵的问题反映仍相对集中，尤其是郊区市民对其中排水价格的抱怨较大。建议供水部门能通过电视新闻、微博微信等媒体，采用形式多样的公益广告或专题报道，让市民了解本市综合水价的构成情况，同时宣传普及节水知识、倡导科学用水，鼓励公众共同参与，营造全社会重视水、珍惜水、节约水的良好氛围。

上海市快递服务质量测评报告

一、测评实施

2017 年上海市快递行业服务质量测评工作，调查对象为在本市使用过快递服务的普通市民，采用在线调研和现场拦截相结合的方式开展，覆盖全市 16 个区。通过数据的真实采集和科学的评价体系，全面反映本市快递行业服务水平，为提高服务能力和管理水平提供依据。

本次测评参考《快递业务操作指导规范》《快递服务》邮政行业标准(YZ/T0128—2007)《禁止寄递物品管理规定》制定指标体系，从收寄服务、投递服务、查询服务、申诉赔偿四个方面入手，测评指标体系包括安全、准确、快速、规范四个方面，同时，对每一级测评指标再进行展开，形成下一级测评指标。让顾客对快递服务的不同服务接触点进行客观、全面的评价。

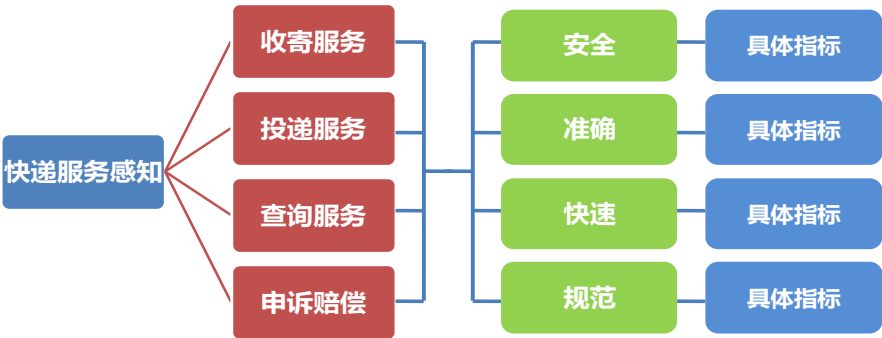


图 上海市快递行业服务质量测评指标体系

二、测评结果

2017 年上海快递行业服务质量测评评价结果为 **76.60**，处于满意至较满意水平。与去年的测评结果 77.09 相比略有波动。

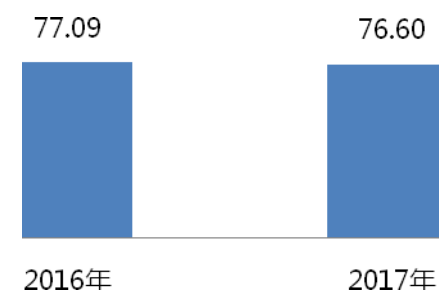


图 2-1 总体满意度结果

受访者对快递服务具体内容的评价来看，受访者对于“快件安全性”的评价相对较高，为 74.02，而对于“收费合理性”的评价相对较低，为 69.91。

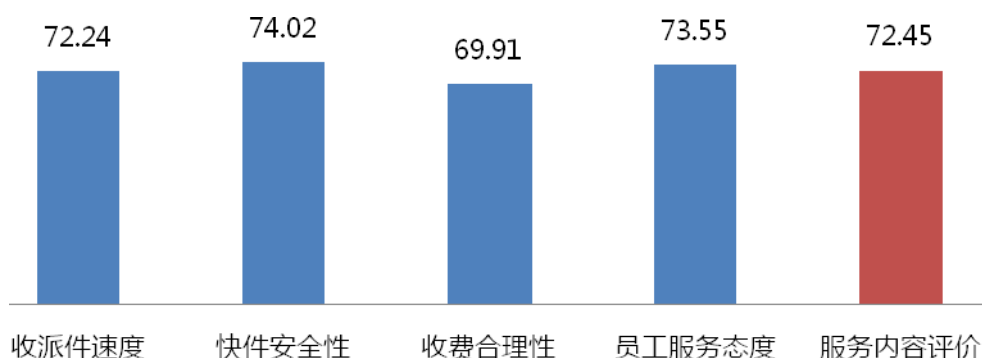


图 2-2 服务内容评价

1、受访者对快递服务评价处于较满意水平，仍需进一步完善提升

2017 年上海市快递行业服务质量测评共收到有效样本 3205 份,受访者对于本市快递服务质量的评价结果为 **76.60**, 处于较满意水平, 较去年的测评结果 77.09 略有波动。考虑到本次测评的样本采集时间段为 11 月至 12 月, 快递行业正面对“双 11”和“双 12”这样的业务爆发阶段, 能够在如此大业务量的情况下得到受访者较满意的评价结果, 表明相关主管部门和各从业人员都做出了相当大的努力, 并取得了一定的成效。

对于快递服务的各项具体内容来看, 收费合理性的评价相对较低, 仅为 69.91, 有 28.7%的受访者认为目前收费价格“一般”, 有 5.6%认为“较不合理”和“不合理”。根据测评结果并结合部分受访者反馈的意见建议, 我们发现受访者对于价值感知评价较低主要有两方面原因: 一是目前的收费标准没有公开公示, 快递公司和上门服务人员也未明确告知, 有时存在乱收费的情况, 让消费者感受不好。另一方面就是消费者认为目前的快递服务质量水平与收费价格不匹配。因此需要进一步完善提升快递服务质量, 让消费者感受到“质价相符”。

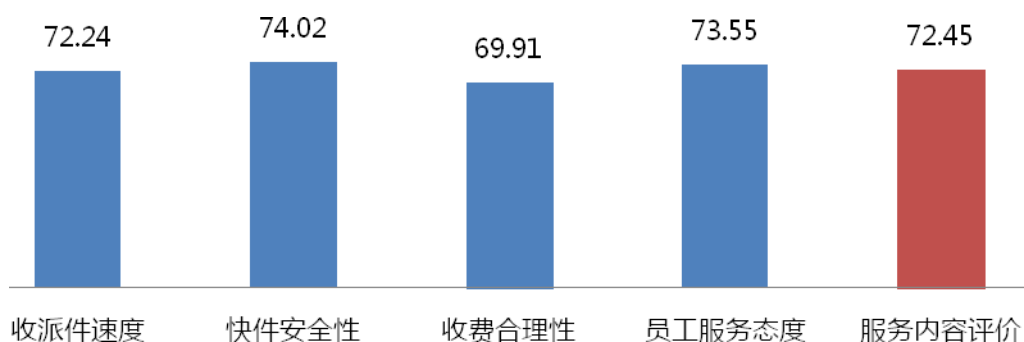


图 2-3 服务内容评价结果

2、人员服务态度整体尚可，售后客服态度有待提升

本次测评结果显示，本市快递行业各服务环节中快递人员的服务态度整体尚可，受访者对于“收件人员的服务态度”评价为 74.26，对于“投递人员的服务态度”评价为 75.52，而对于投诉赔偿环节中“快递公司客服人员服务态度”的评价相对较低，为 67.55，对于“客服人员联系、回复及时性”的评价结果为 66.39。

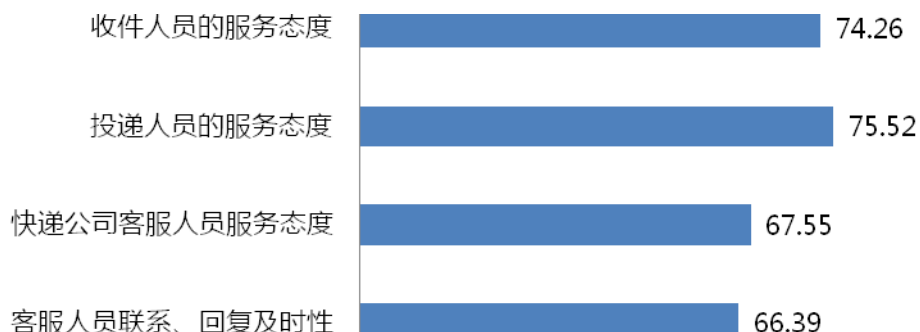


图 2-4 人员服务态度相关指标

结合反馈的意见建议来看，大部分受访者对于快递人员的服务态度评价尚可，但也有少量受访者对服务人员态度进行了抱怨。

受访者典型意见建议摘录：

- 态度有时好，有时不好，希望在服务态度上加以提升；
- 服务态度极差，不按规定时间取件；
- 快递客服人员服务态度极差。所有的产品做的都是服务，包括后台服务人员，投诉客服人员。

3、各服务环节规范性都有待改进，提升顾客服务体验

本次测评中，多项测评指标和顾客反馈的意见建议都反映出目前快递行业服务人员在服务操作规范性方面亟待提升，具体体现在以下几方面：

3.1 三成快递人员未穿工作服，仪表形象需提升

测评结果显示，有 36.7% 的收寄服务快递人员和 29.3% 的投递服务快递人员未穿戴工作服或佩戴工作牌。而受访者对于未穿戴工作服的快递工作人员的仪表形象评价较低，收寄服务中的评价结果为 70.19，投递服务中的评价结果为 73.29，均为所处大类指标中的较低项。结合受访者反馈的意见建议也可以看到，顾客对于快递人员的仪表形象是非常重视的，良好的形象能够给顾客留下较好的印象。

受访者典型意见建议摘录：

- 要是统一制服就好了，看着整洁舒服；
- 不穿工作服都不知道哪个公司的；
- 好像没有看到过穿戴工作服或佩戴工作牌的。

3.2 相关规定制度未完全落实，称重未用计量工具

近年来，相关部门推出了许多规范快递行业的政策和规定，例如快递实名制登记、包裹开箱验视后才能揽收等。从本次测评结果来看，收寄服务相关规定的落实都不尽如人意，有 27.6% 的受访者表示快递人员没有执行实名制登记，34.0% 受访者表示快递人员没有开箱验视后才揽收包裹，29.3% 的快递人员在揽收快件时没有在快递单上签名，30.5% 的快递人员没有进行包裹计重，即使是对包裹进行计量的快递人员，许多也没有使用符合国家、行业标准的秤、卷尺等计量工具，受访者对此的评价结果较低，为 72.26，在收寄服务大类中处于较低水平。也有几位受访者在反馈意见建议中对此进行了抱怨：“偶尔用计量用具，一般猜个大概”，“不称重，我要求明确称重，快递员反驳就不要寄了，对待物品不重视”。

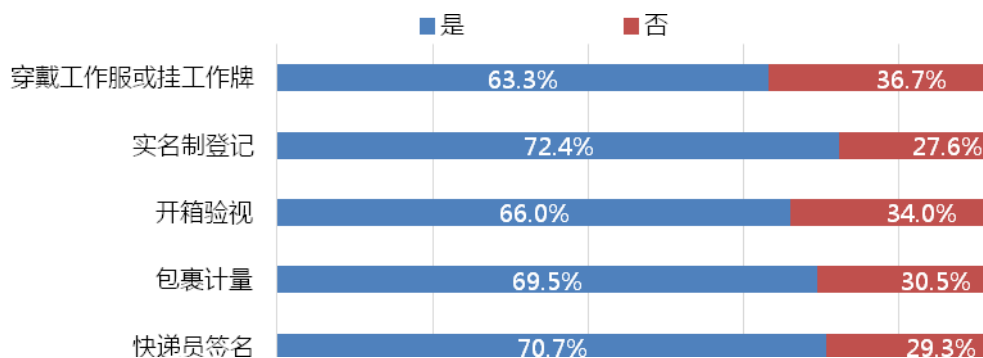


图 2-5 服务规范性相关选择比例

3.3 智能投递日趋普遍，但快递员事前沟通确认环节需完善

快递人员投递包裹时，经常会遇到收件人不在的情况，现在越来越多的顾客选择让快递人员投递到智能投递箱或菜鸟驿站，等自己方便时再自行前往拿取。但测评结果显示，有 22.3% 的受访者表示快递人员在未与自己沟通的情况下，就将快件货物投递到了智能投递箱或菜鸟驿站，例如有受访者就表示：“服务态度还行，但别什么都放在驿站里，要询问业主是否在家”。由于没有沟通和告知，容易导致顾客不知道包裹已经在智能投递箱或菜鸟驿站，造成延误或误会。

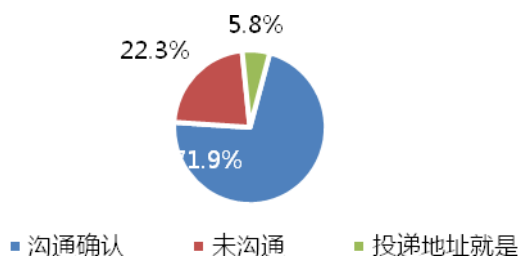


图 2-6 投递方式事先沟通选择比例

3.4 未与顾客进行沟通确认，就替顾客代为签收

从顾客反映的意见建议中还发现了一个快递人员在服务环节中操作不规范的问题，就是收件人实际尚未收到包裹，但信息跟踪查询界面却已经显示“已签收”，不少顾客后来电话进行查询，才知道是快递派送员为了避免派送时间过久不达标，因而代为签收。但这样的行为显然是不符合规范的，容易对顾客的权益产生侵害。

受访者典型意见建议摘录：

- 代签收情况太多；
- 早上送的产品第二天联系客服才送来，没打我电话就给我签收了；
- 在本人未签收的情况下，显示已经签收；如果不是本人签收签字的情况下，请电话通知。
- 产品未送达，显示已签收，未退款；

4、投诉赔偿渠道不畅通，快递服务人员不愿协助沟通

本次测评显示，当快件发生异常情况时，快递服务人员协助沟通，帮助解决问题的服务意识较为薄弱。具体指标中，“若收件人拒收，快递服务人员联系寄件人进行沟通”和“若有破损等情况导致拒收，快递服务人员协助联系寄件人进行沟通”的评价都相对较低，分别为 73.29 和 74.67。

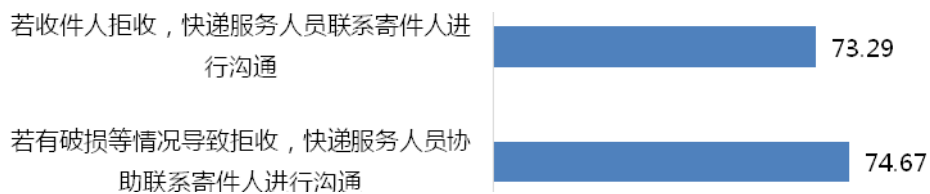


图 2-7 快递人员协助沟通相关指标项

而当发生纠纷或问题时，顾客会选择投诉赔偿。但是本次测评结果显示，受访者对“投诉渠道畅通”、“投诉的便捷性”和“投诉的处理结果”三项指标的评价结果相对较低，分别为 65.33、65.48 和 65.87。结合受访者反馈的意见建议可以发现，许多快递公司在售后服务这一环节较为薄弱，无法为顾客解决问题，需要重点加强。

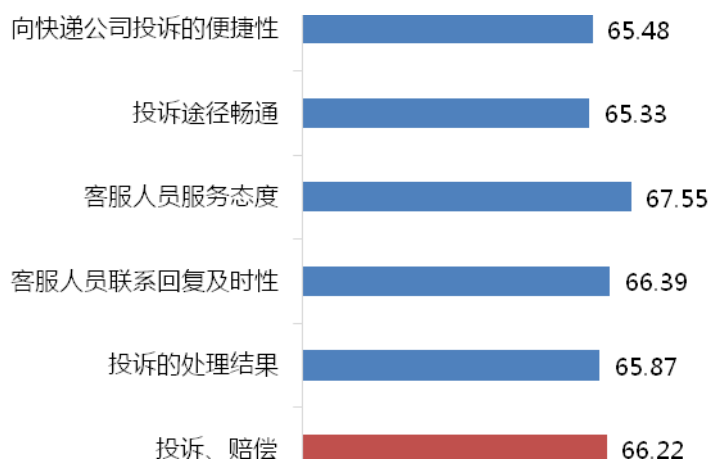


图 2-8 投诉、赔偿指标评价结果

受访者典型意见建议摘录：

- 希望快递的客服热线畅通些，投诉时处理问题快一些，不要电话永远打不通；
- 破损物品要自己联系公司，一个个打电话去询问；

➤ EMS 投诉无果，损失 355 元。安全最重要，很多快递寄出，希望安全快速到达客户手中，如发生一系列丢件，投诉也是一件麻烦事；

➤ 提升投诉后的服务质量，而不是利用顾客的耐心等待来拖延；

➤ 在意外情况发生时，如遗失包裹，投诉和处理的渠道能否更畅通些。

三、改进建议

1. 持续提升快递人员服务态度，增强主动服务意识

本次快递行业服务质量测评共收到有效样本 3205 份，在测评中发现的一些服务方面问题和不足之处，虽未必能完全直观反映行业整体情况，但也具有一定的代表性和普遍性，望相关主管部门和快递企业予以重视，有则改之无则加勉。

从测评结果来看，受访者对于本市快递行业服务质量的整体评价一般，对于快递服务收寄和投递人员的评价也尚可，评价均在 75 左右。但对于售后客服人员服务态度的评价则相对较低，为 67.55，另外，也有受访者反馈的意见建议显示，部分快递人员的服务态度和职业素养有待提高。

建议各快递公司持续加强对快递服务人员的培训，提升人员的服务态度和服务意识，为顾客提供良好的服务体验。特别是直接与顾客见面接触，但流动性又相对较大的收件和

派送人员，必须进行上岗前培训，符合业务要求、拥有基本的礼貌礼仪方可进入岗位。

2. 提升各服务环节操作规范性，提升顾客体验感受

本次测评发现的最显著问题，就是目前快递服务各环节中都不存在操作不规范的情况，这样的情况会给顾客的服务体验带来不佳的感受，建议各快递企业从以下几方面进行改进完善，而相关主管部门则应当加强对服务规范性的监管和抽查。

2.1 信息公开公示，保障顾客知情权

有部分受访者反映遇到的快递收件人员报价随意，没有标准，甚至有时看人收费。这对于顾客的知情权是很大的损害，建议各快递公司在企业官网等平台上的显眼位置公开公示收费标准，而上门收寄服务人员应当主动出示收费标准价目表或是进行告知，让顾客知晓收费标准，而不是无依据的随意报价。

2.2 着装规范统一，保障顾客安全权

目前大部分快递企业都有自身的工作服和工作牌，但仍有三成快递人员在服务过程中未穿戴。从受访者的评价和反馈意见来看，顾客对于快递人员的仪容仪表是非常重视的，并且这也关系着顾客的人身和财产安全。有一位受访者就提出“不穿工作服都不知道是哪家快递公司的”。若是违法分子冒充快递人员上门取件或送件，顾客的财产安全如何保

障，甚至于顾客的人身安全都会受到危害。

因此建议个快递公司提供统一的工作服和穿戴规范，并且要求快递服务人员在服务过程中必须穿戴。这样既给顾客留下良好的仪容仪表印象，也对顾客的财产和人身安全提供保障。

2.3 计量准确规范，保障顾客公平交易权

测评中发现，收寄服务的快递服务人员在使用符合国家、行业标准的秤、卷尺等计量工具对包裹进行计量方面做的较差，很多时候对于较重的包裹仅仅是简单估重，有时难免会有偏差，对顾客的公平交易权利造成了损害。

建议各快递公司对快递服务人员提出明确要求，在收件时必须使用规范计量器具进行计量，并且告知顾客准确的包裹重量，保障顾客权利。

2.4 事先沟通确认，保障顾客自由选择权

目前有部分快递派送人员在收件人无法收货的情况下，没有与顾客进行沟通确认就擅自将快递放置在收件人门口或是智能投递箱，并且也没有及时告知顾客，造成顾客一直不知道，以为货物一直没到的误会。建议各快递派送人员，在收件人无法收件的情况下，与收件人进行联系，沟通确认投送方式和时间，让顾客有自由选择的权利。

3. 保证投诉渠道畅通，敢于担责，协助顾客解决问题

随着快递行业的爆发式增长，各类问题和纠纷也伴随而

来，如何处理好顾客投诉赔偿是相关主管部门和各快递企业应当重视并思考的问题。本次测评中，受访者对于目前各快递公司投诉途径畅通和投诉便捷性的评价都不高，分别为 65.33 和 65.48，表明在投诉赔偿方面，快递公司还有很大的进步空间。

建议相关主管部门加强对“12305 国家邮政局消费者投诉中心热线电话”的宣传推广，让更多快递消费者知道这个投诉渠道；另一方面，加强对各快递公司投诉渠道的监管，定期抽查，保证顾客投诉的畅通。而对于各快递公司，应当树立敢于承担责任的服务意识，不要把投诉赔偿视作“毒药”而避之不及，推诿拖延不处理，而是应当积极与顾客进行沟通协商，配合顾客解决问题。良好的售后服务是企业给予自身的一次改错机会，一定要重视并及时改正，才能挽回顾客的心，让顾客继续选择自己。

4. 增加行业内交流沟通，取长补短共同进步

本次测评涉及本市多家快递公司，测评结果显示不同的快递公司在收寄服务和投递服务两方面的评价结果差异性很大，评价较好的能达到 82.79，而评价较差的仅为 67.01。从反馈的意见建议也可以发现，某些企业被顾客抱怨的次数和问题都较多，而有的企业则相对较少。造成这样的结果有主客观多方面的原因，例如有的企业业务量较大，自然被抱怨的情况也就较多，有的企业人员流动性较大，员工素养一

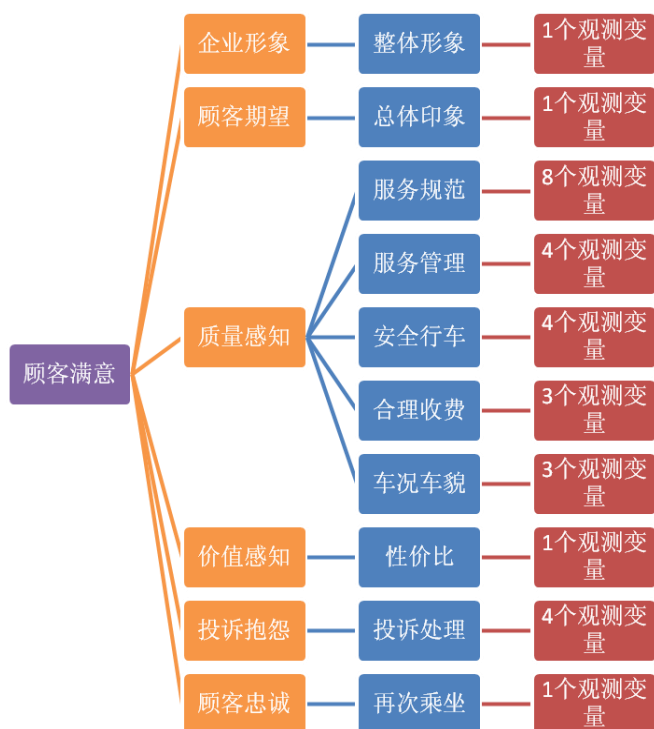
直难以提升，等等原因都造成了目前的境况。建议相关主管部门或行业协会，定期组织行业内企业进行交流沟通会议。每次会议针对某个主题进行探讨，不同企业将自身的经验和面对的问题都互相进行交流，取长补短，共同进步，旨在为上海市民提供优质高效的快递服务。

上海市出租车行业服务质量测评报告

一、测评实施

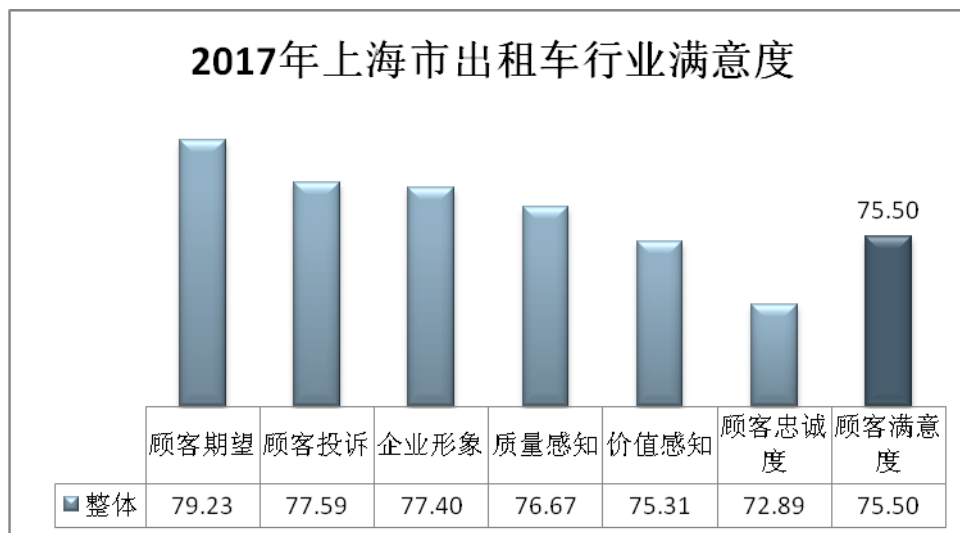
2017 年，为进一步提高测评的针对性和有效性，扩大公众参与面，提高公众话语权，上海市质量工作领导小组办公室首次面向社会公众公开征集测评行业。征集结果显示，出租车行业受到了较为广泛的关注，入选测评行业范围。

出租车行业是与城市社会经济发展密切相关的重要行业，是体现城市文明的重要窗口。本次测评，旨在了解市民对于出租车行业的感知与意见，发现该行业在满足出行需求中的不足与问题，帮助提高出租车系统在城市交通系统中的作用，提高市民对出租车服务的满意度。结合行业管理要求，参照《上海市出租汽车管理条例》等要求，测评指标体系由出租车规范服务、服务管理、安全行车、合理收费、车况车貌等方面组成，覆盖上海出租车的管理规范和要求。



二、测评结论

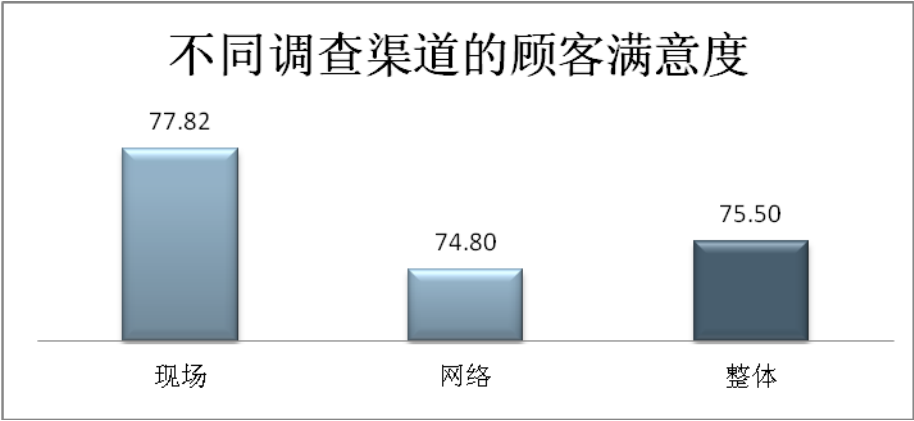
（一）整体满意度结果



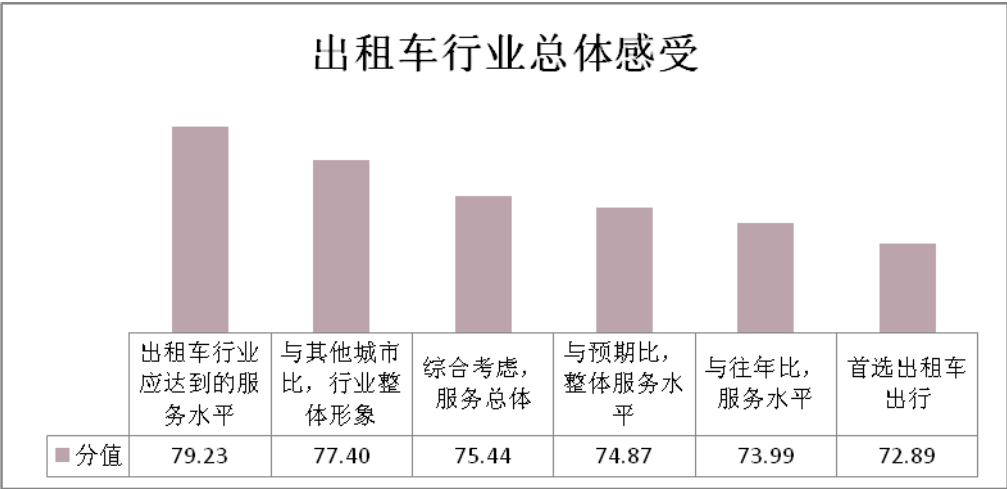
本次调查的统计结果显示，2017年上海市出租车行业服务质量测评满意度为：**75.50**，处于基本满意水平。

在满意度的各模块中，顾客期望最高，为 79.23，说明

受访者对出租车行业充满信心而从价值感知和质量感知方面而言，实际体验不如预期，故影响了满意度的总体得分。



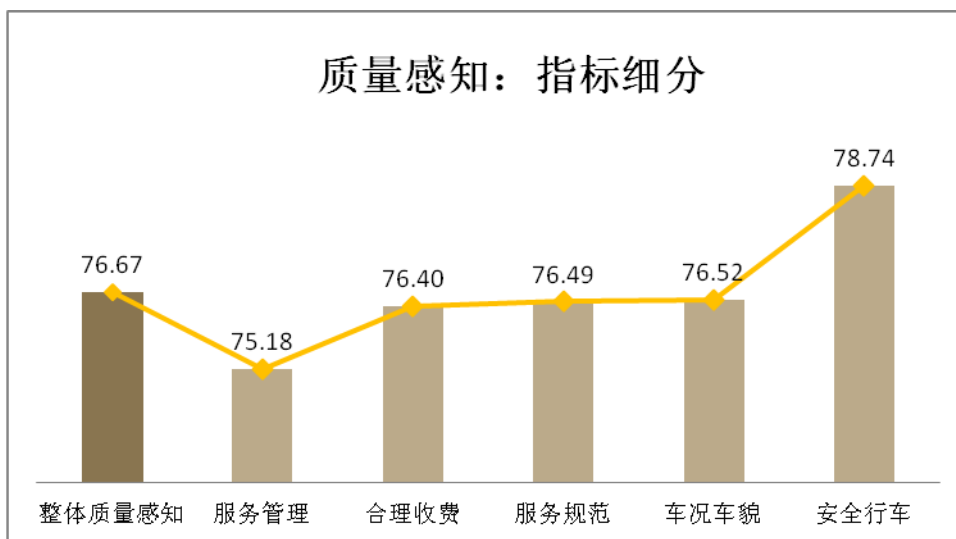
上图可看出，通过现场拦截参与本次调查的受访者对出租车行业的整体评价较高，而通过网络渠道参与的市民打分则偏低。



从回收的样本数据来看，受访者对本市出租车给予了 79.23 分的期望，认为与其他城市相比，上海的出租车行业形象处于良好水平。但同往年的服务水平相比，出租车整体服务得分为 73.99 分，离市民的期望仍有一定的差距。同时，在不考虑道路因素的前提下，受访者对出租车的忠诚度，即首选出租车出行的评价为 72.89 分。

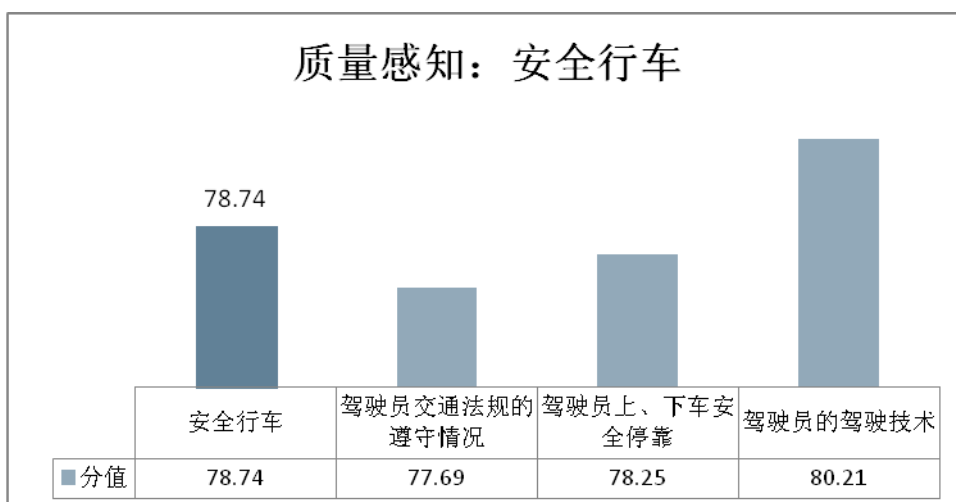
（二）专项指标分析

1、出租车服务质量总体评价



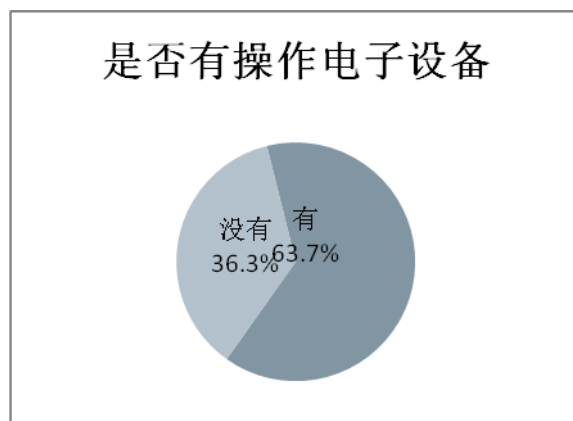
本次调查的质量感知总体得分为 76.67，五个指标中，受访者对安全行车的评价较高，车况车貌、服务规范和合理收费三项得分基本相同，而对服务管理的评价则相对偏低，仅为 75.18，与其余几项相差 1-3 分。

1.1 安全行车



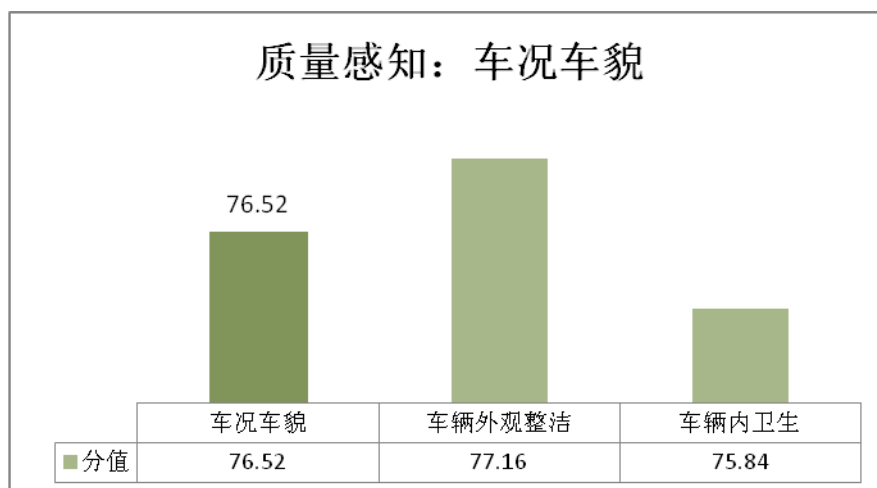
安全行车在质量感知各细分指标中得分最高，为 78.74，共包含 3 个子项目，其中受访者对“驾驶员的驾驶技术”认

可度高，而对“驾驶员交通法规的遵守情况”评价较低。

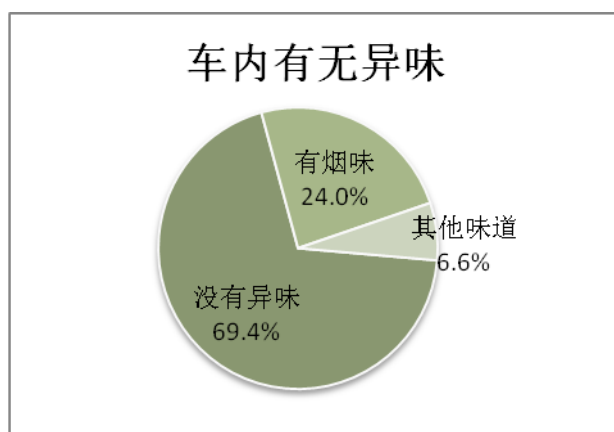


2017年3月25日起上海施行新修订的《上海市道路交通管理条例》，新条例增加了“开车不得浏览电子设备”等规定，也就是说驾车时除了不能接打电话，也不能看短信、微信，违者将被处罚款并扣分。在本次调查中，针对此项规定的具体实施情况作了询问，结果显示，有63.7%的受访者看到驾驶员在车辆行驶过程中操作过电子设备。随着手机越来越智能化，边看手机边开车的现象也越来越多，尤其如今使用打车软件接单的驾驶员比例高，不少乘客反映驾驶员在行驶过程中会用多个手机查看滴滴上的叫车信息，并进行挑选，但这也导致驾驶员的注意力被分散，妨碍其对路面情况和周边环境的观察，对突发事情的判断也容易出问题。保障车上乘客的安全是驾驶员的首要任务之一，建议各出租车企业加强对驾驶员法律法规、安全意识的培训，减少在已经载客行驶的过程中使用手机等电子设备，为乘客提供安全、放心的乘车环境。

1.2 车况车貌



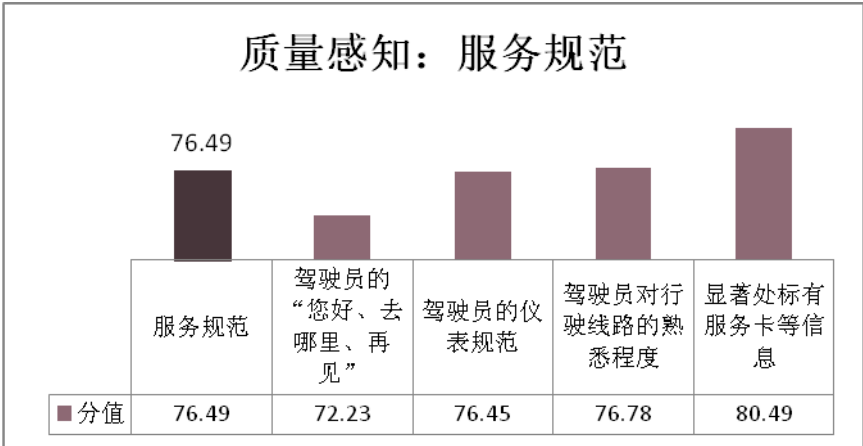
车况车貌的总体得分为 76.52 分，在质量感知各指标中排名第二，其中包含了两个子项目，“车辆内卫生”的得分较低。回收的所有样本中，69.4%的受访者表示车内“没有异味”，在剩余的有异味中，反映“有烟味”的比例较高，为 24.0%。同时在收集到的反馈意见中，提出希望严格禁止司机或是乘客在车内吸烟的比例也不少。



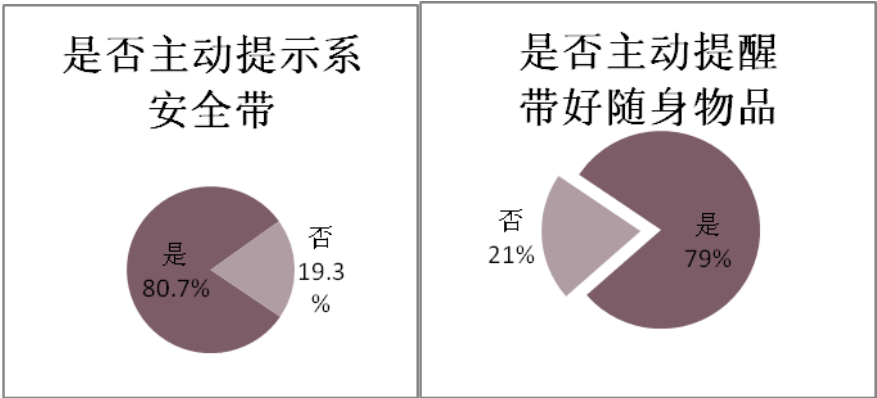
上海市运管处《关于进一步规范出租汽车车辆车容车况和驾驶员仪容仪表工作的通知》中要求车辆“车体清洁，无明显污渍；营运服务证卡设置在驾驶仪表台右侧，无积灰或污渍，字迹清晰”，同时要求出租汽车企业建立各项配套管理制度。自 2017 年 9 月起至年底，上海开展了为

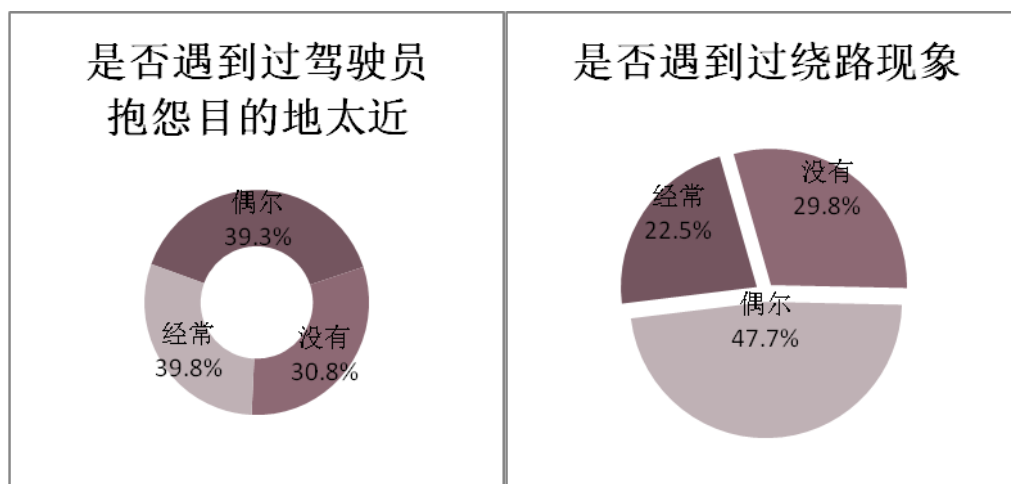
期 4 个月专项整治，整治主题为出租车车容车况及驾驶员仪容仪表和行业顽症，同时也邀请市民共同监督，本次出租车行业服务质量的调查也正处于整治周期之内，从调查结果来看，确有市民反映部分车辆不符合要求。

1.3 服务规范



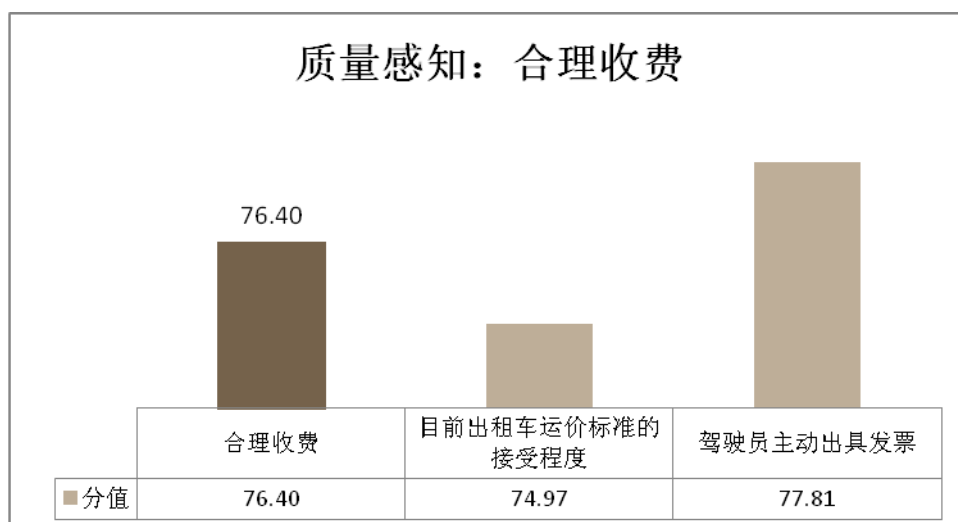
服务规范总得分为 76.49，在质量感知中排名第三。该指标细分 4 个子项目。“显著处标有服务卡等信息”和“驾驶员的‘您好、去哪里、再见’”分别排在子项目的首位和末尾，得分相差 8.26 分。有部分受访者表示驾驶员态度冷淡，上车后都是乘客自己主动报了目的地，很少遇见态度亲切、主动说“您好”的驾驶员。



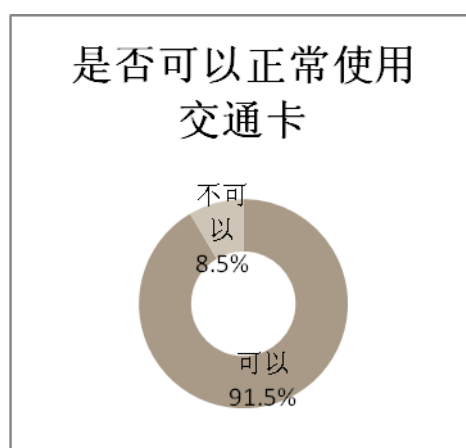


在服务规范中另设有四个选择题。统计结果显示，会“主动提示系好安全带”、“主动提醒带好随身物品”的驾驶员比例都达到近八成；有 39.8%的受访者经常“遇到驾驶员抱怨目的地太近”；47.7%的受访者偶尔“遇到绕路现象”，没有遇到过的比例仅为 29.8%。驾驶员抱怨目的地、开车绕路和拒载的现象也是目前市民反映较多的问题之一。挑客现象在机场、火车站场所发生率偏高，由于驾驶员前期排队等候的时间花费较多，如遇到路程较短的乘客，从成本上考虑驾驶员可能会有些怨言，有些驾驶员会直接拒绝乘客。出租车是一个城市的流动文明窗口，尤其是在机场、火车站等人员密度集中的地方，驾驶员的服务态度、服务规范都是城市的代言人。提高出租车行业的服务规范、树立良好的正面形象是相关主管部门、出租车企业和驾驶员需要共同努力的方向。

1.4 合理收费

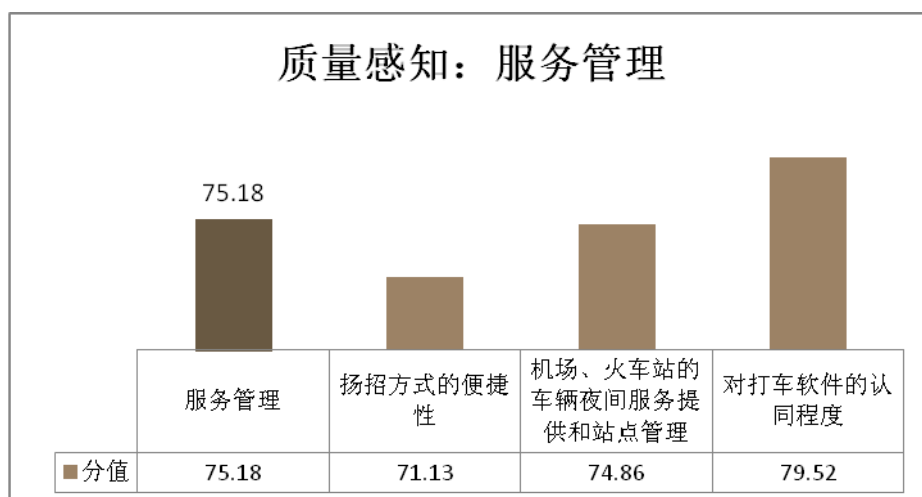


合理收费在质量感知模块中排名第四，该指标共包含 2 个子项目，从调查结果来看，受访者尚能接受目前的运价标准，驾驶员也基本能主动出具发票。

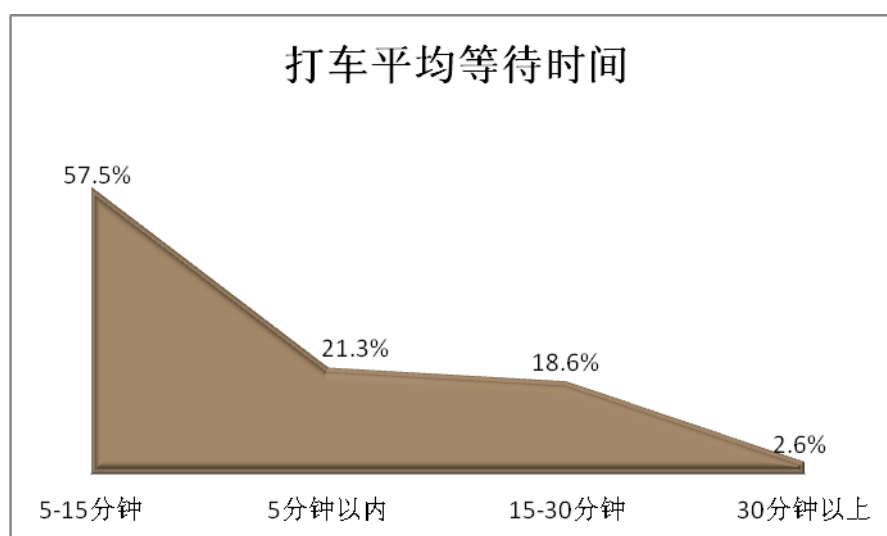


目前，出租车付费有多种方式，现金、交通卡、支付宝/微信等，而不可使用交通卡付费的情况可分为两种，一种是读卡器故障，一种是驾驶员拒绝使用。次调查中有 91.5% 的受访者表示“可以正常使用交通卡”进行付费，希望相关部门能继续加强监管力度，严防克隆车的出现。

1.5 服务管理



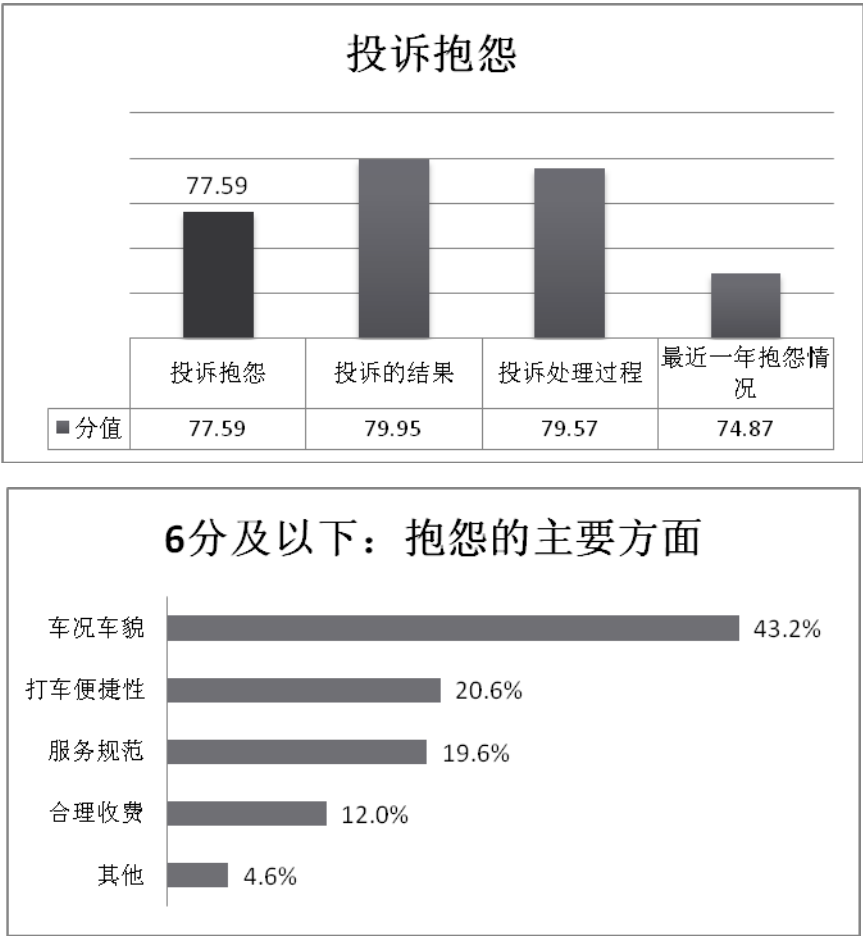
服务管理在质量感知模块中排名最后，总得分为 75.18，该指标共包含 3 个子项目。受访者对“打车软件认同程度”评价较高，为 79.52，而“扬招方式的便捷性”评价最低，仅为 71.13，差距甚远。



在“打车平均等待时间”的选项中，选择“5-15 分钟”的比例有 57.5%，“5 分钟以内”的比例有 21.3%，还有 18.6% 的平均等待时间为“15-30 分钟”。随着城市人口规模的扩大，日常活动的多元化和生活水平的提高，增加了市民对出租车的需求。然而在上下班高峰时段，很多司机不愿意跑拥堵路段和主城区，导致市民常常在部分地区打不到出租车，甚至

看不到有空车。部分年纪偏大的市民反映，以前上海的出租车是块金字招牌，通常路边扬招一会就能拦到车，驾驶员也不会挑客，但现在不如以前了，都要靠家里小孩通过手机软件叫车，不然打车就十分困难。

（三）投诉抱怨分析



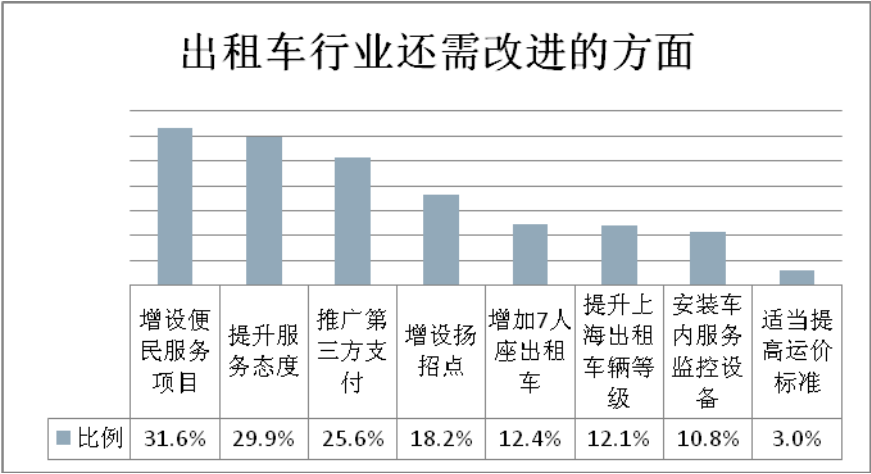
本次投诉抱怨的总体得分为 77.59，受访者对出租车“最近一年抱怨情况”的打分为 74.87，针对该题评分在 6 分及以下的 932 份问卷中，追问了抱怨的主要方面，结果显示，262 份（43.2%）的问卷选择“车况车貌”，选择“打车便捷性”和“服务规范”方面的比例其次，在 20%左右。对于“车况车貌”，有受访者表示“大多数车辆陈旧，前排座椅太挤，

后排座椅下榻，整体座位不舒适，途安车辆还可以”、“车况整洁情况有待进一步提高，驾驶员不要在车内抽烟”等情况。

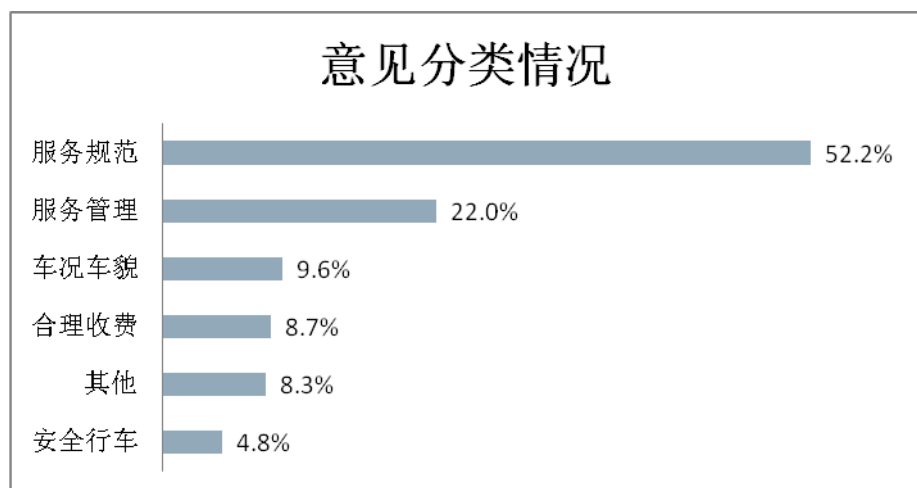
在所有样本中，有 15.7%的受访者表示曾有过投诉行为，而投诉处理的结果满意度为 79.95，基本满意。在收集的意见中，有些受访者反映找不到投诉的渠道，有的是遇到投诉电话的接线员态度恶劣，也有的是投诉渠道不畅通。

（四）用户意见与需求

1、用户意见与需求



本次调查问卷中，针对主管部门所关心的内容，并结合出租车行业服务现状，对市民的需求进行了了解。统计结果显示，在出租车行业还需改进的方面这一题，选择“增设便民服务项目”、“提升服务态度”和“推广第三方支付”的比例占据前三，都达到了 25%以上，希望“增设扬招点”的比例也有 18.2%。



在回收的所有样本中，共收集了 1465 条意见建议，根据我们考察的服务指标划分为服务规范、服务管理、安全行车、合理收费、车况车貌和其他共六项。

意见主要集中在服务规范和服务管理两方面，针对出租车服务规范方面提出的意见占回收意见的 52.2%，服务管理方面的意见比例为 22.0%。这同质量感知各指标的情况基本一致。下面将列出受访者对于本市出租车行业的部分意见建议。（略）

三、结论建议

（一）主要结论

1、本市出租车行业服务质量基本得到市民的认可

本次调查的数据统计结果显示上海市出租车行业服务质量测评满意度为 75.50，市民对本市出租车行业的服务基本满意。出租车行业是与城市社会经济发展密切相关的行业，是体现城市文明的重要窗口，也代表着一座城市的形象。本次调查显示，市民对“与往年比，出租车的服务水平”评

价为 73.99，而市民对本市出租车行业的期望达 79.23，表明市民认为整体服务质量不如以往，但市民对该行业仍充满信心、有所期待。

2、“打车难”的问题日益严重

出租汽车作为城市交通的组成部分，随着上海城市规模和人口总量的不断扩大，市民日常社交活动的多元化增加了对出租车的需求，“打车难”的问题日益严重。在本次调查中，“扬招方式的便捷性”得分仅为 71.13，收集到的意见和案例中也对此方面反映较多。

3、出租车从业人员的素质是行业的短板

出租车行业是公共服务行业的一种，服务的是整个社会群体，无论年龄、性别、国籍，优质、规范的服务是行业赖以生存的根本，一定程度上代表着上海的服务形象。而出租车行业的服务质量水平直接受到一线驾驶员整体素质的影响，驾驶员的服务态度、职业素质、仪表规范是服务质量的重要的体现。而调查数据显示受访者对“驾驶员的三声服务”评价偏低，为 72.23，同时有 29.9%的受访者希望出租车从业人员还需“提升服务态度”。

（二）改进建议

1、强化行业监管，提升服务管理，重树行业形象

《上海市出租汽车管理条例》明确指出：出租汽车是指按照乘客和用户意愿提供运送服务，并且按照里程和时间收

费的出租汽车经营活动。从事出租行业的驾驶员必须以条例规定约束自己，依法合规开展经营服务。建议进一步加强对出租车行业的执法监管力度，重点打击拒载、绕道、扰乱站点营运秩序等现象，建立黑名单制度，对有严重违规违纪行为的出租车企业或驾驶员记录在案，严格执行准入退出机制，共同维护上海出租车这张城市名片。

2、严格落实服务规范，提升乘客满意

建议行业主管部门督促出租车企业加大从业人员的人才队伍建设，严格落实驾驶员的服务规范、岗位技能等培训制度，提高综合素质和服务意识，强化监督考核机制，全面提高从业人员的整体素质。通过开展内部或外部的公开评比活动，树立典型榜样，激发行业热情，打造优质的服务品牌。此外，建议重视改善驾驶员现有的工作条件和福利制度，从本质上减轻员工的工作压力，提高员工的满意度和职业获得感，进而使其在服务过程中能精神饱满地、主动地为乘客提供优质的服务。

3、切合时代契机，满足不同乘客的出行需求

目前出租车行业的服务质量，除了受到劳动力紧缺、从业人员素质有所下降、经营管理成本上升等因素影响外，以滴滴为代表的打车软件对于传统出租车行业产生了较大冲击，出租车驾驶员挑客的现象日趋增多，也给不善用打车软件的老年人造成了困扰。建议相关部门和企业应积极谋划互

联网技术在出租车业务上的应用，推动传统出租车企业实现转型发展，提高营运效率，同时注重服务的多样化、多渠道，以满足不同乘客的出行需求。重塑上海出租车这块金字品牌，需要的不仅仅是出租车企业的自身努力、主管部门的监督管理，更需要社会公众的参与、支持和信任，多者融合、共同努力推进，方能形成优质的服务环境。

上海市家政行业服务质量测评报告

一、测评实施

家政服务是 2017 年经公众意见征求后新增的测评行业，调查对象为在本市使用过家政服务的普通市民，采用在线调研和现场拦截相结合的方式开展。本次测评参考家政服务—家务服务质量规范（DB37T 1112-2008），社区服务指南 第 8 部分：家政服务（GB/T 20647.8-2006）制定指标体系，从前期接洽、家政员上门、服务过程、后续跟踪四个方面入手，根据顾客有所接触的关键点来设计指标。让顾客对家政服务的不同服务接触点进行客观、全面的评价。

前期接洽	家政员上门	家政服务过程中	后续跟踪
在线、现场 工作类型、内容 家政机构的资质 环境、便捷度 人员选择丰富 价格公开公示	资质文件 （身份证、健康证、 上岗培训考核合格证） 签署合同 收费凭证 人员更换	服务态度 工具齐全 专业能力 成效、满足客户需求 职业操守 损坏器具的赔偿处理	投诉处理 家政机构回访跟踪

图 上海市家政行业服务质量测评指标体系

二、测评结果

2017 年上海家政行业服务质量测评评价结果为 **75.44**，处于较满意至满意区间。从受访者对家政公司和家政人员的评价来看，受访者对于“家政公司服务质量”的评价好于“对

家政人员服务质量和技能水平的评价”。

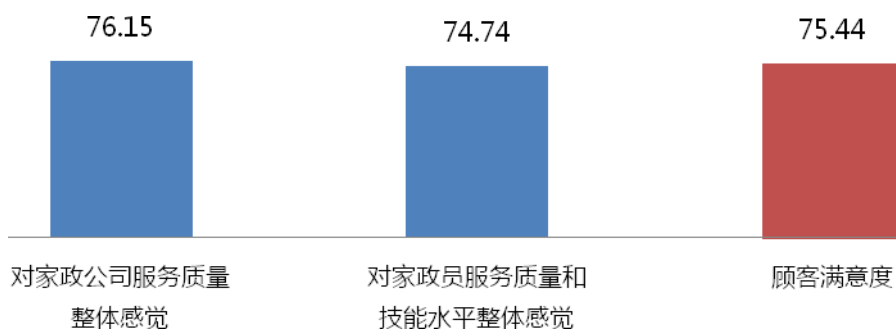


图 满意度结果

1、家政行业服务质量评价 75.44，七成受访者会继续使用

2017 年上海市家政行业服务质量测评结果为 75.44，处于较满意至满意区间。75.1%的受访者表示“肯定会”或“可能会”继续使用目前的家政服务，63.4%的受访者表示“肯定会”或“可能会”向他人推荐。测评结果表明受访顾客对于本市家政服务整体是较为认可的，忠诚度较高。

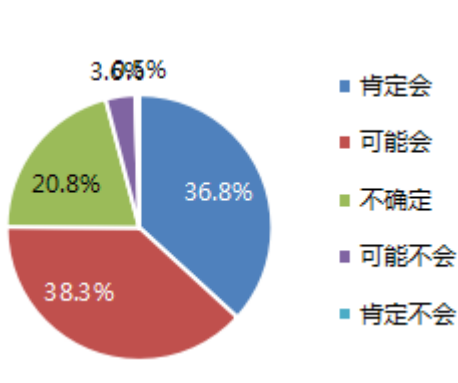


图 继续选择的意愿

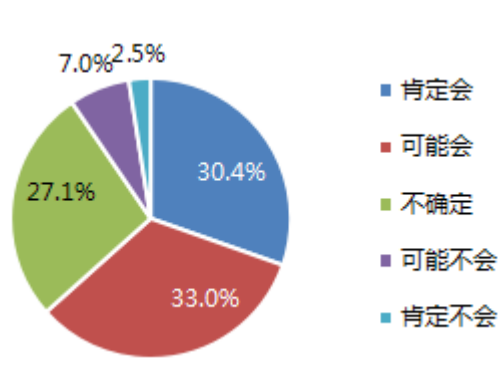


图 向他人推荐的意愿

2、六成受访者认为服务质量达到要求，“质价相符”需提升

本次测评结果显示，有 62.4% 的受访者认为目前的家政服务质量水平“超过要求”和“达到要求”，表明受访顾客对于本市家政服务整体是较为认可的。在大类指标中，受访顾客对于价值感知评价为 68.44，相对稍低。具体选择比例中，有 55.3% 的受访者认为目前的收费价格“合理”和“较合理”。价值感知的评价是受访者针对目前接受到的家政服务质量水平，而对收费情况做出的评价。目前本市家政行业协会每季度定期发布家政服务的收费指导价，因此收费价格是相对较为稳定和贴近市场实际情况的，但受访者的评价较低，表明目前的家政服务质量水平需要进一步提高，让顾客感受到“质价相符”。

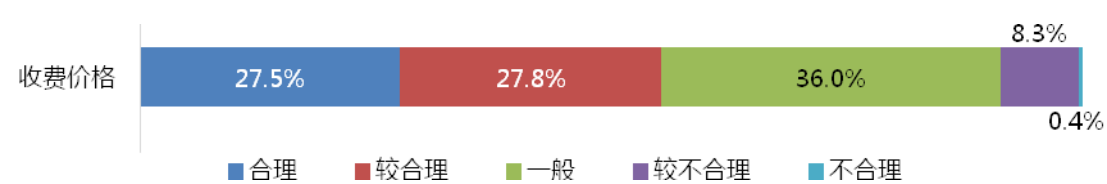


图 顾客价值感知选择比例

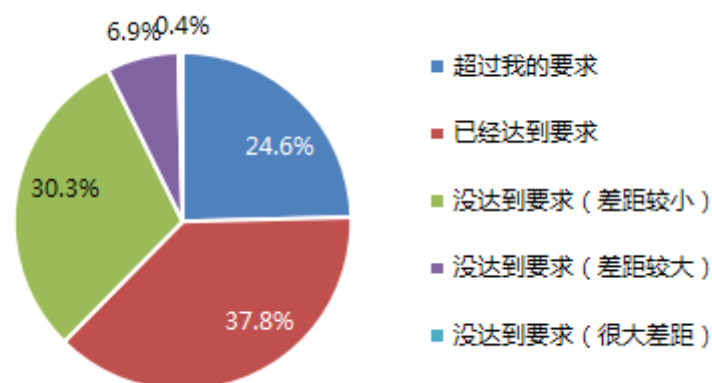


图 与期望相比的服务质量水平

3、“现场门店接洽”占比 66.3%，“可供选择家政人员”评价较低

本次测评结果显示，受访者与家政公司接洽的形式较为丰富，相对而言更多顾客愿意到“现场门店”进行前期沟通确认，选择比例达到 66.3%，其次为“电话沟通”，占比 60.1%，“网络在线”形式也有 53.2% 的选择比例。

从各种接洽形式的具体服务质量指标来看，发现无论何种形式，受访者对于“可供选择的家政服务人员充足”的评价都相对较低，现场门店受访者的评价结果为 70.41，电话沟通受访者的评价结果为 77.46，都是各自大类指标中较低的指标项。表明目前上海家政服务市场的人员储备并不是十分充足。



注：部分受访者有多次使用家政服务的经历，采用多种联系途径，因此选择比例之和高于 100.0%

图 联系途径选择比例

4、四成家政人员上门未携带资质证件，服务规范性有待提高

本次测评显示，家政人员上门时有半数以上未携带“身份证”，“健康体检证明”和“上门服务证或家政卡”，未携带比例都在四成左右。而在“家政员上门”大类指标中，“每次支付费用提供收据”指标的评价结果相对最低，仅为 64.30，明显低于其他指标。

这些测评数据结果都表明目前家政服务人员在上门服务规范性方面做的还不够好，虽然现在行业内尚无硬性规定，但能够主动出示资质证件或是结算用的收据，能够给顾客留下了良好的印象。从反馈的意见建议来看，顾客对这方面非常重视，不少受访者都提出要在这方面进一步加强完善。因此，望相关主管部门和各家政服务公司对此予以重视，加强宣传和推广，提升服务规范性。

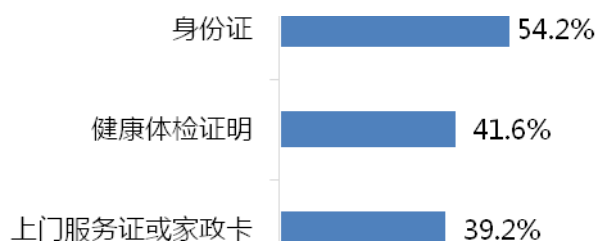


图 家政人员上门缺失证件选择比例

另一方面，顾客对于目前有效的家政服务人员资质证件也不是特别了解，受访者中，对于三种资质文件选择“了解”的比例均为 50%左右，有 40.0%左右人群选择的是“听说过但不了解”，剩余人群选择的是“没听说过”。三种资质文件中，“上海家政卡”和“上海家政上门服务证”是上海市政府的实事工程之一，对此的也仅有 48.1%的受访者表示“了解”。

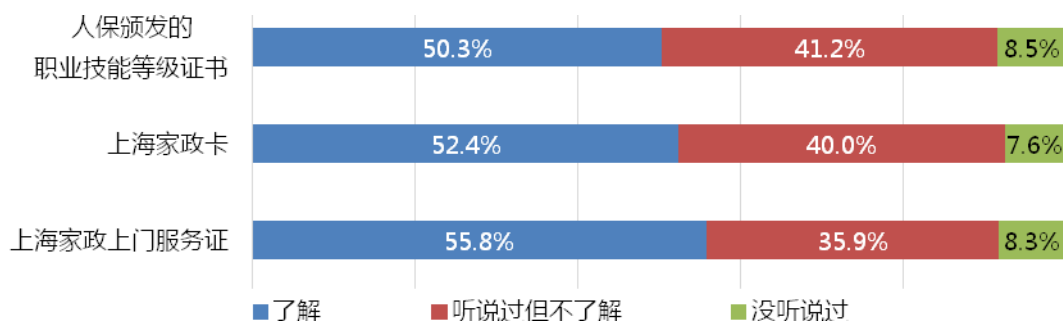


图 对目前家政证件的知晓情况

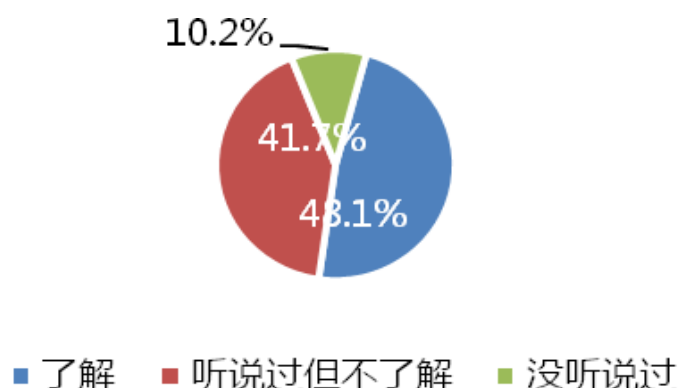


图 对政府实事工程的知晓情况

5、雇主对家政服务成效评价 67.45，服务人员业务技能有待提升

本次测评显示，家政人员的业务技能水平也有待提升，受访者对服务过程中“携带工具齐全”和“服务成效满足雇主需求”两方面的评价结果相对较低，分别为 66.58 和 67.45。受访者反馈意见建议也反映目前家政服务人员的专业技能尚无法满足雇主的需求，需要增加培训，进一步提升。

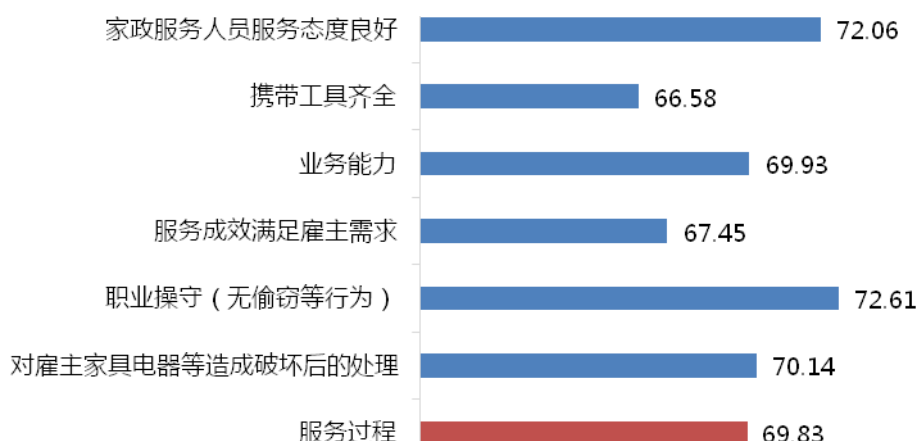


图 服务过程质量水平评价结果

受访者典型意见建议摘录：

➤ 有时价格的高低不是问题的关键。每次来的家政服务人员态度都很好，但干的活却不令我满意。因为我也 50 多岁了，自己在家做 2 个小时的活，钟点工 4 个小时都做不好；

➤ 根本不会干活，时代在进步科技在发展，都不知道清理什么东西该用什么工具！对高端厨具一顿糟蹋；

➤ 家政人员专业技能层次不齐；

➤ 全方位培训家政人员服务技能，进而提升心理素质，思想，职业教育；

6、后续跟踪服务亟待提升，投诉处理及时性及效果需改善

本次测评中，“后续跟踪”是各大类指标中评价较低的一项，评价结果为 63.71，各项具体指标的评价结果都处于较低的水平，特别是“投诉处理及时性及效果”的评价结果明显较低，仅为 58.59。有受访者也提出，“希望家政公司能够定期跟踪访问家政人员服务信息”。这些都表明，目前各家政服务公司在后续跟踪服务方面还有很大的提升空间，应当更主动的对家政人员进行服务跟踪，协助沟通解决服务过程中发生的问题，保障雇主的权益。

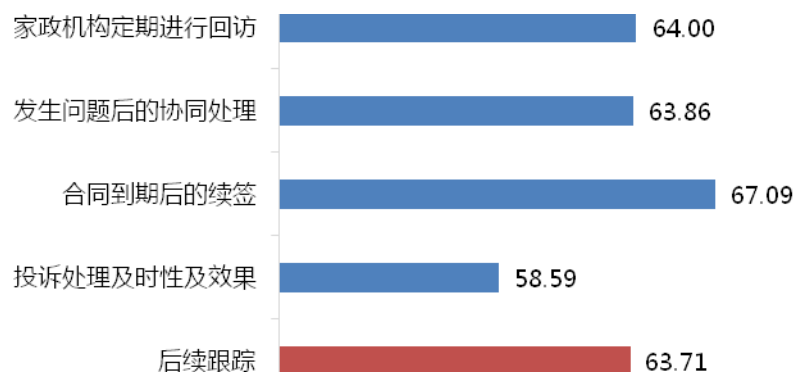


图 后续跟踪评价结果

三、改进建议

随着社会的发展，生活节奏的加快，家政服务越来越多进入百姓的日常生活。本次测评结果显示，有 76.6%的受访者由于“刚性需求”而使用家政服务，主要雇佣“小时制”家政人员进行“家庭日常保洁”工作。随着需求量的增大，家政服务市场也日渐增大，根据本次结果及受访者反馈的意见，提出以下改进建议：

1、 加强培训，提升家政人员技能水平

本次家政行业服务质量测评中，“可供选择的家政服务人员充足”和“服务成效满足雇主需求”是评价相对较低的指标项，表明目前本市家政行业在人员配置和人员服务技能水平方面需要提升改进。对此，本市各相关主管部门也已经采取了一系列的举措，例如“上海‘百城万村’家政扶贫工作对接会”，“云嫂入沪”等等，这些活动都是对接全国多个省市地区，引进更多人员进入上海从事家政服务工作，从源

头上保证了人员的储备，希望能够成为长效机制，持续进行。

人员储备有了保证之后，最重要的就是提升服务人员的职业素养，本次测评中受访者对家政服务人员“服务态度”的评价尚可，为 72.06，但对于“服务成效满足雇主需求”的评价则相对较低，为 67.45。有不少受访者在意见建议中表示目前选择家政服务人员完全靠运气，服务质量很不稳定。因此，建议各家政服务公司进一步加强培训，对新进服务人员进行基本的上岗前培训，以及定期对所有家政服务人员进行专业技能和服务态度方面的培训，同时，各企业可以加强与家政行业协会的联动，由家政行业协会提供更多专业技能的培训，双方合作，共同提升家政服务人员的业务水平和职业素养，以满足雇主的需求。

2、强化标准宣贯，提升服务规范

目前本市有三项家政行业的地方标准（《家政服务溯源管理规范》DB31-G3-16043、《家政服务机构管理要求》DB31-G3-16044、《家政从业人员基本要求》DB31-G3-16045），使上海家政行业自律有了依据。但本次测评中发现，在具体服务过程中，有不少具体内容没有落实到位，存在着一些服务不规范的情况，给顾客的服务体验带来不佳的感受。因此，建议相关主管部门和行业协会，加强对三项地方标准的宣传推广，让更多的消费者知道标准的内容，并督促监管各家政企业加强对标准的贯彻落实，更好的为消费者提供规范、优

质的家政服务。

建议各家政服务企业从以下几方面完善自身的服务规范性：

- 家政公司的营业执照、收费价格、服务标准等要公开公示；

- 服务开展前，三方（家政公司、家政人员、雇主）签署服务合同；

- 每次支付费用提供收据；每次服务完成后由雇主签署评分确认表；

3、大力推广持证上门，确保雇主安全

对于目前有效的一些资质文件，例如“职业技能等级证书”、“上海家政卡”等，在本次测评中，受访者对其了解的比例都仅为 50.0%左右，有 40.0%是听说过但不了解。而“上海家政卡”和“上海家政上门服务证”，作为上海市政府的实事工程之一，也仅有 48.1%的受访者表示“了解”。

家政上门服务证，是一种能够快捷有效识别从业人员身份信息、从业信息，具有可查询、可追溯、可评价功能的一种标识，是家政人员的工作证，有效地提升了从业人员的诚信度，保障了雇主的人身和财产安全。因此建议相关主管部门和各家政公司对此加强宣传，大力推广持证上门。

4、协议约定服务内容，按约执行

本次测评中受访者对投诉处理方面的评价相对稍低，对

此，我们仔细查看了受访者关于投诉处理反馈的意见建议，并咨询了家政行业专家了解目前的实际情况。结果发现目前家政服务中产生的纠纷和矛盾，一部分是由于家政服务人员职业素养或技能水平不足导致，但也有一部分是由于雇主和家政公司或服务人员之间未事先约定明确，家政人员认为雇主提出的需求超越了自己应当提供的服务范围，从而导致矛盾和纠纷产生。

因此建议家政公司、家政服务人员和雇主之间，应当事先明确约定服务内容和范围。签订之后，家政服务人员就按照协议内容提供家政服务，而雇主也根据协议内容和范围来对家政人员提出要求和标准。这样一方面避免了矛盾和纠纷的产生，另一方面也能加强消费者“质价相符”的感受。

另外，“投诉处理及时性及效果”的评价结果相对较低，为 58.59。对于各家政服务企业来说，如何处理好顾客投诉是应当重视并思考的问题，建议各家政服务公司树立敢于承担责任的服务意识，积极与顾客进行沟通协商，配合顾客解决问题。