



WSSPA
中国供水服务促进联盟
China Water Supply Service Promotion Alliance

中国 100 个城市 供水服务满意度指数 调查研究报告



2014 年 3 月

民众了解全国供水企业服务排名的第一报告
全国供水企业了解民众感受与建议第一渠道
大数据深度分析城市七大区域供水标杆企业
一本公益性报告促进供水行业服务提升发展

■ 导读 Introduction

独立、公益、专业、唯一

中国水网作为第三方专业独立供水领域研究与调查机构，连续三年面向全国范围内城市居民开展的大型公益调查活动，在国内具有唯一性。

充分关注百姓感受

七项民众最关心的指标：水价、水质、供水稳定性、账单及付费方式、客户服务（客服热线、营业厅等）、客户沟通（包括公共关系、咨询推广、意见反馈）、企业整体形象。

严谨 客观 调研统计指标设定

全国百个目标城市七大区域，同时在东北、华北、华中、华南、华东、西北、西南采取区域内横向、关键细分指标纵向相结合的统计方式，采用线下与最新互联网渠道结合，突破了传统“全国一张榜”的格局。

切割亮点 协同促进

服务需要相互借鉴相互学习，本次调查将国内各大城市供水满意度现状及亮点的集中展示，是各地水务部门在供水这项重要民生工程上的一次无形较量，也是一次相互协作学习的机遇，同时也建立了供水企业与社会正能量沟通的渠道。

P04
调查研究目的

P06
调查研究方法

P14
供水服务满意度调查分析
(全国供水企业服务排名)

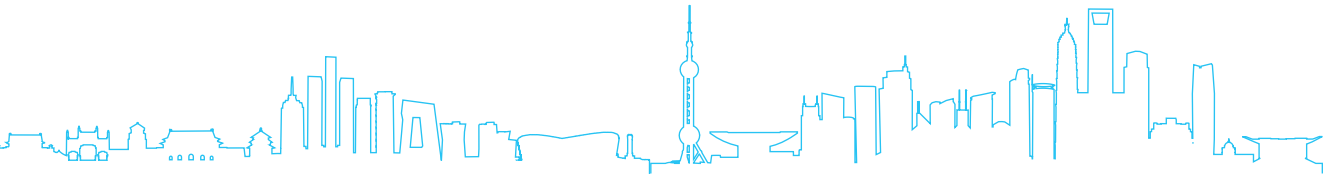
- 总体服务满意度(加权计算)前十名
- 供水水质满意度指数前十名
- 供水稳定性满意度指数前十名
- 供水价格满意度指数前十名
- 供水客户服务满意度指数前十名
- 供水客户沟通满意度指数前十名
- 供水整体企业形象满意度指数前十名
- 供水账单及交费方式满意度指数前十名

P11
调查样本分析

P28
民众感受与建议
(供水企业提升方向)

P33
附录
(七大区域七项指标供水标杆企业)

- 全国 100 个城市供水服务各指标满意度指数排名
- 七大区域七项指标供水服务满意度指数排名
- 中国 100 个城市供水服务满意度指数调查问卷
- 中国供水服务促进联盟简介



调查研究目的

调查目的

满意度研究简介

调查研究报告

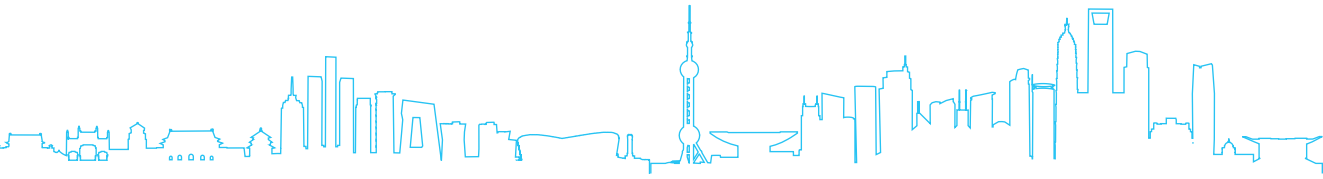
■ 调查目的

水是人类社会生存和发展的基础资源，是城市发展的依托，在一定程度上决定着城市的功能定位、发展方向和发展潜力。为了进一步了解用户对供水现状的意见，衡量用户对供水服务行业的满意度状况；最终提高用户的满意度，提高供水企业的供水各项水平，中国供水服务促进联盟组织了这次调查，其目的和意义在于通过对全国 100 个城市供水用户的真实调查，研究分析出各城市在供水的价格、水质、供水稳定性、账单及付费方式、客户服务、客户沟通、企业整体形象这七项指标中的实际状况，评选出用户心中最满意的供水服务指标和供水城市。此外，供水用户满意度调查也可测评用户对供水企业所提供服务的期望与其实际感受的差距，帮助供水企业发现和改进这些不足，以此来缩小和消除这种差距，从而能最大化地满足用户的需求，从而为供水行业提供合理的参考依据。

■ 满意度理论研究简介

满意度理论起源于测评“顾客满意度”，最早是由瑞典人提出，后来由美国学者发展，1989 年美国密歇根大学商学院质量研究中心的费耐尔 (Fornell) 博士总结出的“顾客满意度指数 (CSI)”，已经在广泛应用之中。顾客满意度可以简要地定义为：顾客接受产品和服务的实际感受与其期望之比较的程度。现在许多国家许多行业都在应用顾客满意度理论，测量顾客对产品和服务的满意度，以提高服务质量。

近些年，我国已经开展了将顾客满意度理论引入公共服务满意度测评的研究，在对公共服务满意度测评中视公众为顾客，以公众为导向成为公共服务的重要原则。在此原则下，公共服务的目的是为公共创造价值。服务质量和公共需求的满足成为行业服务绩效最根本的评价标准。尽管公共服务评价主体是多元的，包括政府评价、公众评价和第三方评价，但是，作为服务的使用者，公众的感知评价，在公共服务评价中是不可或缺的。由于服务过程的无形性和易逝性，公共服务评价的准确性取决于服务对象基于服务接触的主观感知，服务对象的主观感知常常以满意度指标来表示。



调查研究方法

调查研究范围

供水服务满意度指标体系

调查研究报告

■ 调查研究范围

本次调研面向公众，针对全国 100 个城市，具体如下：江阴、广州、济南、上海、常熟、南昌、青岛、合肥、珠海、成都、长沙、北京、深圳、包头、南通、桂林、无锡、南海、中山、南京、萧山、常州、大连、淄博、佛山、绍兴、顺德、扬州、杭州、昆山、塘沽、长春、株洲、宁波、连云港、潍坊、苏州、厦门、沈阳、绵阳、福州、重庆、吉林、贵阳、昆明、镇江、天津、唐山、运城、惠州、余杭、郑州、淮安、洛阳、汕头、衡阳、海口、芜湖、武汉、济宁、宜昌、威海、石家庄、番禺、乌鲁木齐、蚌埠、东莞、嘉兴、徐州、阜新、江门、太原、兰州、哈尔滨、西安、临沂、呼和浩特、盐城、南宁、肇庆、烟台、温州、湘潭、秦皇岛、保定、台州、西宁、大庆、黄石、开封、金华、邯郸、自贡、抚顺、柳州、大同、鞍山、襄阳、齐齐哈尔、荆州。

■ 供水服务满意度指标体系

构建原则

构建供水服务用户满意度指标体系总的原则是客观、真实、准确。只有这样才能使满意度指数的测评结果公平、公正，符合实际情况。在构建指标体系时主要遵循以下三点原则：

▼ 用户为主体原则

建立的供水服务用户满意度测评指标体系，必须是广大饮用自来水用户认为重要的。由供水服务的使用者来确定测评指标体系是设定测评指标体系最基本的要求，要准确把握饮用自来水用户的需求，选择用户认为最关键的测评指标，比如供水水质、价格、供水稳定性、客户服务等。

▼ 可测性原则

测评指标必须是可测量的。用户满意度测评的结果是一个量化的值，因此设定的评指标必须是可以进行统计、计算和分析的。

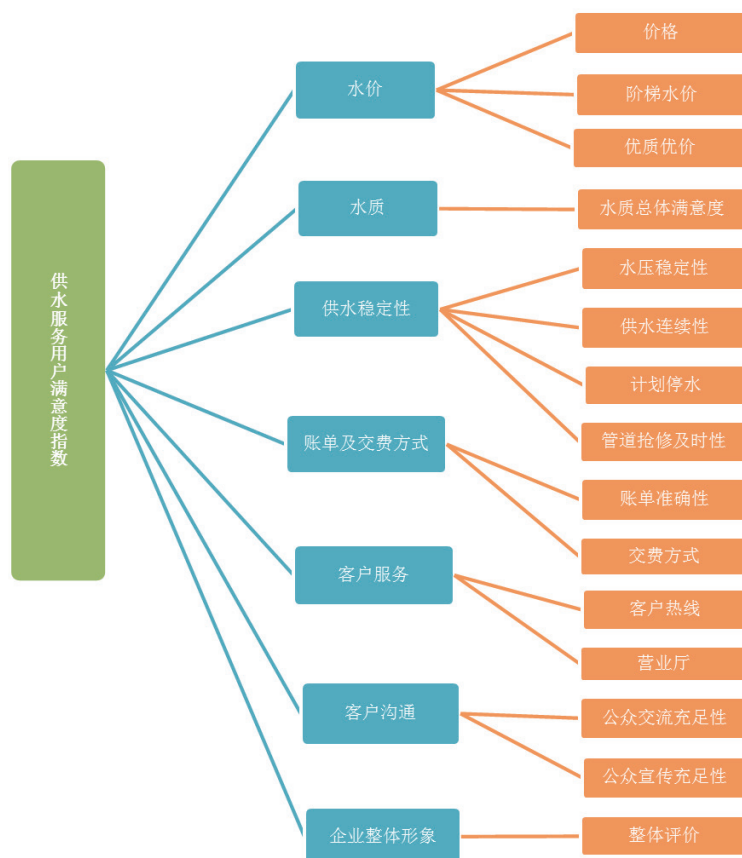
▼ 可控性原则

测评指标必须能够控制。供水服务用户满意度测评会使公众产生新的期望，促使供水企业采取改进的措施。

指标体系

测评指标是对满意度测评的载体，也是计算满意度指数的基础。供水服务用户满意度指标体系分为三级指标来评测。其中，一级指标即供水服务用户满意度指数，其下共 7 个二级指标，分别为水价、水质、供水稳定性、账单及交费方式、客户服务、客户沟通、企业整体形象；此外还有 15 个三级指标。在该指标体系中所有指标均是调查直接从用户获得满意度评价。

供水服务用户满意度指标体系详见下图：



数据搜集和数据处理

▼数据搜集方法和调查样本

准确、真实地收集到用户对供水服务满意度的状况是本次研究的基础和关键。本次满意度测评数据主要来自直接收集第一手调查数据，调查方法除了通过中国水网作为网络媒体的优势，在水网首页明显位置，安排了在线形式的有奖问卷调查外，还采用了线下展会拦访、电话等方式。

此次调查共回收有效样本近 30000 份，且每个城市的有效样本量近 300 份，为调查提供了有质量和数量保证的数据。

▼指标权重

完整的用户满意度指标体系不仅包括测评指标体系，还应根据各项指标在测评指标体系中所具有的不同重要性程度来确定各项指标对总体满意度的影响权重。

此次调查，要求被调查者考虑供水服务用户满意度指标体系中 7 个二级指标之间重要程度的差异性，调查结果显示，不同的用户对这 7 个二级指标的看法和评价也各不相同，即同一个测评指标，由于测评对象不同，对于总体满意度的影响也有可能不同。因此，供水服务用户满意度指标体系中的各项二级指标并非同等重要，不能确定为等权分配。

由于供水服务用户满意度指标体系中三级指标数量较多，不宜要求被调查者对其进行重要性评价，因此将三级指标确定为等权分配。

确定权重的方法有很多种，主观赋权法、客观赋权法、德尔菲法、层次分析法等。主观赋权法因为主观意识的成分居多，通常容易引起争议；德尔菲法和层次分析法因为操作过程比较复杂也很少采

用；客观赋权法是最为简单直接的方法，也是最常用的方法。

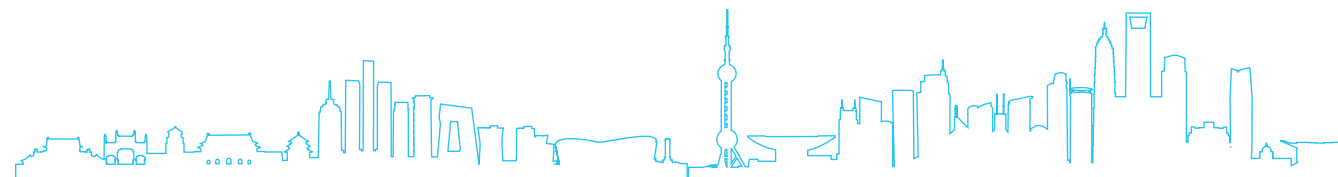
实际操作中，最常用的方法是采用李斯特量表对各指标的重要程度进行评价，所得的重要性得分称之为声称重要性（详见“指标的量化”），以此作为权重计算的数据，并利用客观赋值法，逐一分析，得出各指标的权重。每个独立的样本对各指标重要性程度的评价必然不同，因此在计算各个指标的权重时，应首先计算各指标在单一样本的权重，再对所有单一样本权重进行算术平均得出各个指标的实际权重。

单一样本指标权重计算公式如下：

$$P_i = \frac{\lambda_i}{\sum \lambda_i} \times 100\%$$

单一样本指标权重计算公式如下：

其中： λ_i ——指标 i 的声称重要性
 P_i ——指标 i 的权重



▼ 指标的量化

满意度测评是将定性评价转化为定量评价的过程，要反映用户对供水服务的满意程度，必须使用量化的结果才能够对各类指标的满意度进行加总和比较。本次测评指标的量化主要采取两种方法：

第一种是针对主观指标中，采用李克特量表的问题，直接按照 5 级评分，即“非常满意”—100 分，“满意”—80 分，“一般”—60 分，“不满意”—40 分，“非常不满意”—20 分。

第二种是按照问题回答的百分比进行计算，如对于选择交费方式的问题，针对每一个交费方式选项，根据回答“是”的人数占总回答人数得到百分比数值。

▼ 满意度指数合成方法

满意度指数取值 0-100 之间，在合成满意度指数时是由三级测评指标开始，分别得到每个三级测评指标的满意度指数，加总平均后得到二级指标的满意度指数；由于各二级指标权重不同，因此需要加权计算得到供水服务用户满意度指数，具体合成指数方法为：

供水服务用户满意度评测三级指标满意度指数计算公式如下：

$$x = \frac{\sum \lambda_i f_i}{\sum f_i}$$

其中： λ_i ——第 i 个答案的声称重要性
 f_i ——选择第 i 个答案的样本量

供水服务用户满意度评测二级指标满意度指数计算公式如下：

$$X_i = \frac{\sum_1^n x_i}{n}$$

其中： n ——第 i 个二级指标其下的三级指标的个数

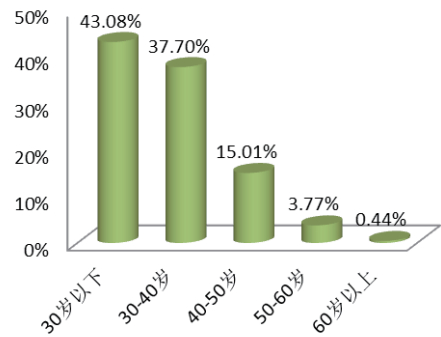
供水服务用户满意度指数计算公式如下：

$$I = \sum_1^m P_i X_i$$

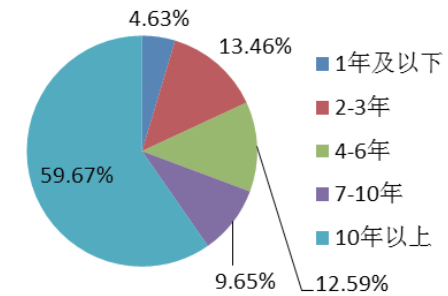
其中： P_i ——第 i 个二级指标的权重
 m ——二级指标的个数

调查样本分析

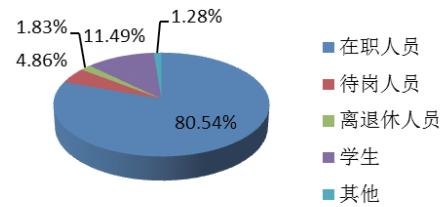
调查样本统计分析
数据科学、真实、可靠



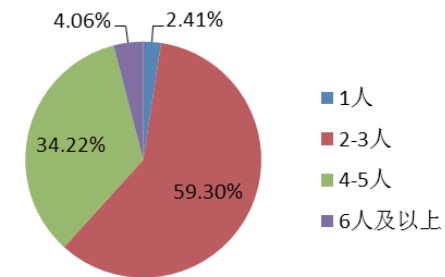
从被调查者的性别看, 男性占 56.79%, 女性占 43.21%。在日常生活中, 女性较男性更加关注居民生活各方面的问题, 并相对在家庭事务方面占主导地位; 从年龄分布看, 在被调查者中, 年龄在 30 岁以下、30-40 岁占比例较大, 分别为 43.08%、37.70%, 这两个一年龄段内的居民会相对较多关注和接触与供水服务有关事宜。由此可见, 调查样本在性别和年龄上均具有代表性。



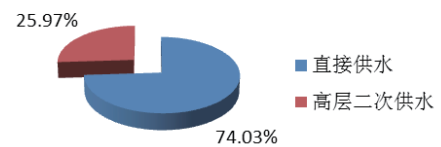
从本地居住时间上看, 有 59.67% 的被调查者在本地居住时间超过 10 年, 4-10 年的占 22.24%, 1 年以下的占 4.63%, 由此可见, 大多数被调查者在本地居住时间较长, 样本信息来源权威可靠。



从职业分布上看, 在被调查者中, 在职人员比例最大, 占到 80.54%, 学生占 11.49%, 待岗人员占 4.86%, 与调查样本年龄分布基本符合。

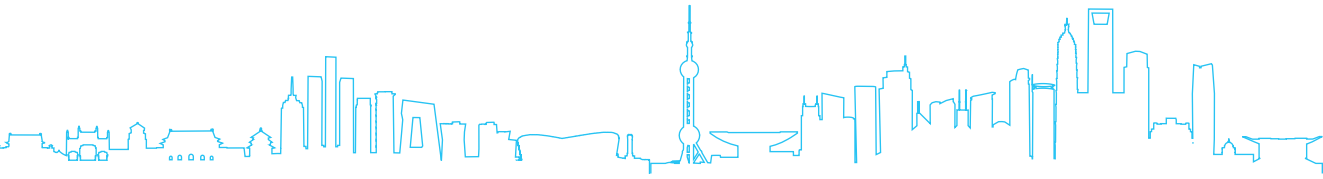


从家庭常住人口数上看, 在被调查者中, 家庭常住人口数为 2-3 人的占 59.30%, 4-5 人的占 34.22%, 6 人以上及 1 人的分别为 4.06% 和 2.41%, 与我国人口统计实际情况相符。



居住区域及供水方式上看, 有 84.34% 的被调查者居住在城区, 15.66% 在乡镇; 同时, 采用直接供水方式的占 74.03%, 高层二次供水的占 25.97%。

从上述的被调查者资料分析可知, 本项调查研究的样本代表性比较好, 符合实际情况, 为测定供水服务满意度提供了真实可靠的数据保证。



供水服务满意度调查分析

(全国供水企业服务排名)

总体服务满意度 (加权计算) 前十名

供水水质满意度指数前十名

供水稳定性满意度指数前十名

供水价格满意度指数前十名

供水客户服务满意度指数前十名

供水客户沟通满意度指数前十名

供水整体企业形象满意度指数前十名

供水账单及交费方式满意度指数前十名

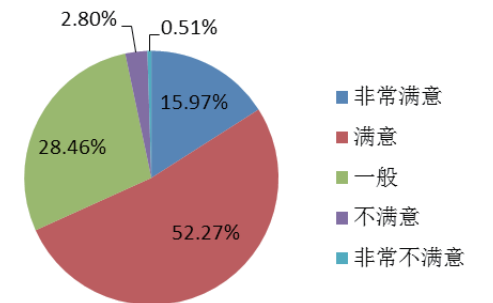
■ 总体服务满意度

在此次调查中，供水总体服务满意度分为两种评测方法，一种是根据被调查者对自来水公司总体服务满意程度的评价进行评测；另一种是通过计算被调查者对水价、水质、供水稳定性、账单及交费方式、客户服务、客户沟通、公司整体形象 7 个评测指标的满意度指数，最终核算出供水总体服务满意度指数。

总体服务满意度指数 (问题直接回答)

▼ 约 50% 以上被调查者对总体服务满意

在被调查者中，有 15.97% 的人对自来水公司的总体服务感到非常满意，52.27% 的人感到满意，28.46% 则认为一般，感到不满意和非常不满意的分别为 2.80% 和 0.51%，由此可见，有超过 50% 的被调查者对自来水公司的总体服务是感到满意的。



▼ 100 个城市供水总体服务满意度平均指数 76.08 分

根据该项调查结果，按照指标评价体系和满意度指数的合成方法，最后计算得到全国 100 个城市的供水总体服务满意度指数(评价)平均为 76.08 分，与去年同比有了明显的提高，可见在过去的一年中，在国家政策的正确指导下，供水企业的坚决贯彻执行后，供水总体服务满意度有了显著的提升。

▼ 城市供水服务总体满意度前五名：广州、江阴、济南、常熟、珠海

排名	城市	满意度指数	排名	城市	满意度指数
1	广州	83.88	6	上海	80.00
2	江阴	83.40	7	南昌	79.80
3	济南	81.98	8	北京	79.60
4	常熟	81.39	9	南通	79.58
5	珠海	81.20	10	深圳	79.11

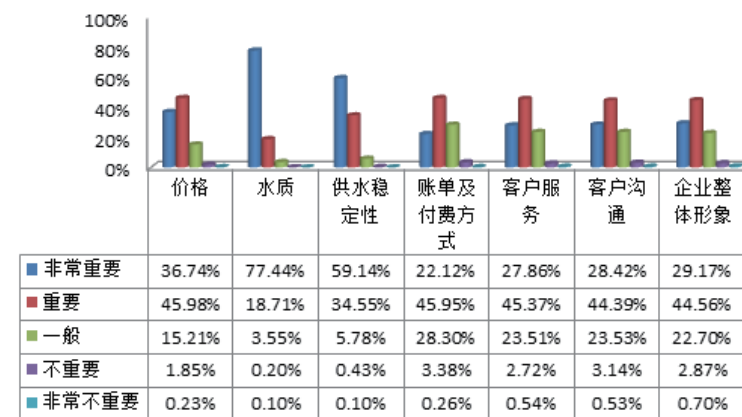
根据该项调查结果，按照指标评价体系和满意度指数的合成方法，分别计算得到全国 100 个城市的供水总体服务的前十名满意度指数。

总体服务满意度指数（加权计算）

▼ 评测指标权重：水质权重最高

根据调查结果，在水质及供水稳定性方面，分别有接近 80% 与 60% 的被调查者认为这两项评测指标非常重要，而在价格、客户服务、客户沟通及企业整体形象方面，更多的被调查者则认为这五项指标的重要程度较高及一般。

供水服务评测指标重要性分布



▼ 供水服务用户满意度评测指标权重

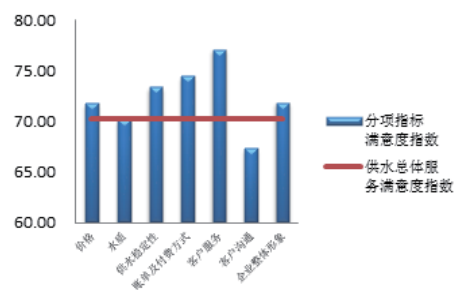
根据客观赋值法（详见“数据处理”部分），分别计算出各项评测指标的权重，其中水质的权重最大，其次是供水稳定性及价格，企业整体形象、客户沟通、客户服务、账单及付费方式分列第 4-7 位。由此可见，居民更加看重自来水本身可满足用户需求的程度。

供水服务用户满意度评测指标权重		
排名	评测指标	权重
1	水质	0.1634
2	供水稳定性	0.1555
3	价格	0.1433
4	企业整体形象	0.1358
5	客户服务	0.1352
6	客户沟通	0.1350
7	账单及付费方式	0.1317

▼ 供水服务二级指标满意度指数：客户服务最高，客户沟通最低

根据被调查者对供水价格、水压稳定性、账单准确度等 15 项三级指标的评价结果，同时按照指标评价体系和满意度指数的合成方法，计算得到供水水价、水质、供水稳定性、账单及交费方式、客户服务、客户沟通、公司整体形象 7 个二级评测指标的满意度指数，并最终核算出供水总体服务满意度指数。

调查结果显示，全国供水服务行业，用户对客户服务的满意度最高，为 77.06 分；账单及交费方式、供水稳定性及企业整体形象的满意度分别以 74.48 分、73.40 分和 71.84 分排在 2-4 位，且均高于供水总体服务满意度指数 70.29 分；价格和水质则分别得到 71.76 分和 70.16 分；总体分差有一些幅度，但是不是特别明显，此次调查中，用户对客户沟通的满意度最低，仅为 67.31 分，可见，供水企业在客户沟通（包括公共关系、咨询推广、意见反馈）方面还需加大力度，掌握与用户沟通的相关技巧，提高善于思考和观察的能力，从而有效的解决用户供水方面的问题，提升用户满意度。根据公式，最终得到供水总体服务满意度指数为 79.02 分。

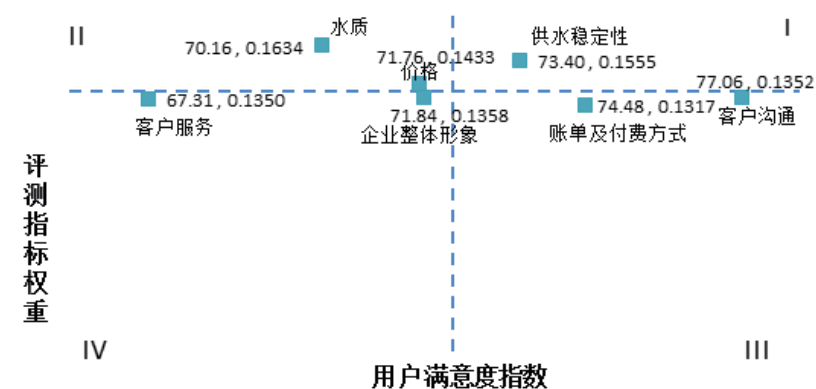


▼ 供水用户满意度之测评指标象限图分析

重点改进项：水质和价格；竞争优势：供水稳定性

在竞争激烈的市场环境中，用户是供水企业生存发展的关键。企业要想抓住用户的心，必须充分理解客户需求和心理，千方百计地提高用户对企业和品牌的满意程度，获得更高的用户忠诚度。为此，运用四象限分析法，对用户满意度指数进行最直观的分析方法，可了解用户对供水服务的满意度指数和期望之间的差异，寻求供水服务指标中的薄弱环节。

通过对样本数据的分析，以满意度指数为横坐标，以各测评指标的权重为纵坐标，建立象限图其中测评指标满意度指数高低分界线为 72.29，测评指标重要性高低分界线为 0.1429。



从上图显示，供水稳定性指标处于第一象限的**竞争优势区**，即对用户是重要的，且对其满意度评价较高，是供水服务行业的优势项，应继续保持；值得注意的是，水质和价格处于第二象限的**重点改进区**，即用户对于水质和价格非常重视，并对其满意度评价较低，是供水服务行业的弱势，同时也意味着提高水质的服务质量和制定合理的水价，是提高供水总体服务满意度的关键环节；客户沟通、账单及交费方式

处于第三象限的**锦上添花区**，即用户对于这两个指标重视程度相对较低，但对其满意度评价较高；处于第四象限**次要改进区**的是客服务和企业整体形象两个指标，即用户对其重视程度较低，且满意度评价也较低，虽然不是供水总体服务满意度评测的最关键因素，但在供水行业品牌整体失落的今天，哪个企业加强有效沟通，提升企业品牌形将会提高供水总体服务满意度方面起到事半功倍的效果。

▼供水服务总体满意度（加权计算）前五名：江阴、广州、济南、上海、常熟

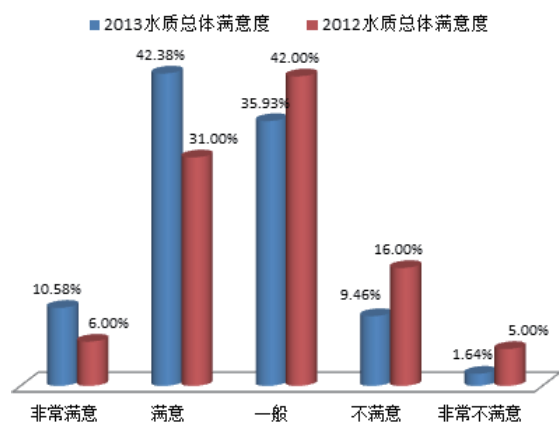
按照指标评价体系和满意度指数的合成方法，分别计算得到全国 100 个城市、前十名的满意度分数如下表：

排名	城市	总满意度分数	排名	城市	总满意度分数
1	江阴	78.67	6	南昌	74.91
2	广州	78.27	7	青岛	74.56
3	济南	75.67	8	合肥	74.43
4	上海	75.24	9	珠海	74.18
5	常熟	75.04	10	成都	74.14

供水水质满意度指数

▼超过 50% 的被调查者对供水水质满意

供水水质是对供水总体服务满意度指数影响最大的二级指标。在被调查者中，有 52.97% 的被调查者对水质总体感到满意，与去年的 37% 相比，有了很大的提升，可见在过去的的时间里国家和供水企业共同的努力得到了显著的体现，另外有 11.10% 感到不满意，未来还要在提高水质方面继续努力和加大监管力度。



▼供水水质满意度前五名：江阴、广州、青岛、南昌、北京

根据指标评价体系及满意度核算方法，计算得出全国 100 个城市供水水质满意度指数为 70.16 分。

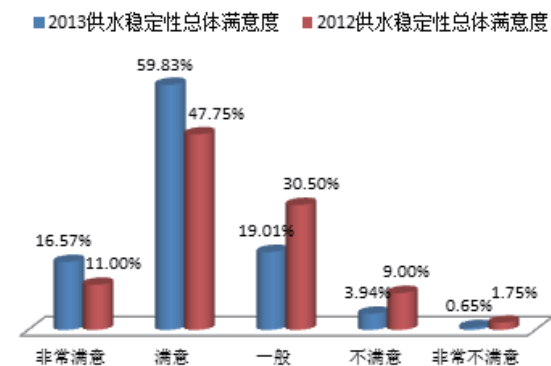
同时统计分析得到全国 100 个城市前十名的满意度分数

排名	城市	总满意度分数	排名	城市	总满意度分数
1	江阴	79.40	6	成都	76.54
2	广州	78.68	7	淄博	76.19
3	青岛	77.24	8	合肥	75.00
4	南昌	77.20	9	南通	74.40
5	北京	77.00	10	常熟	74.20

供水稳定性满意度指数

▼接近 80% 被调查者对供水稳定性满意

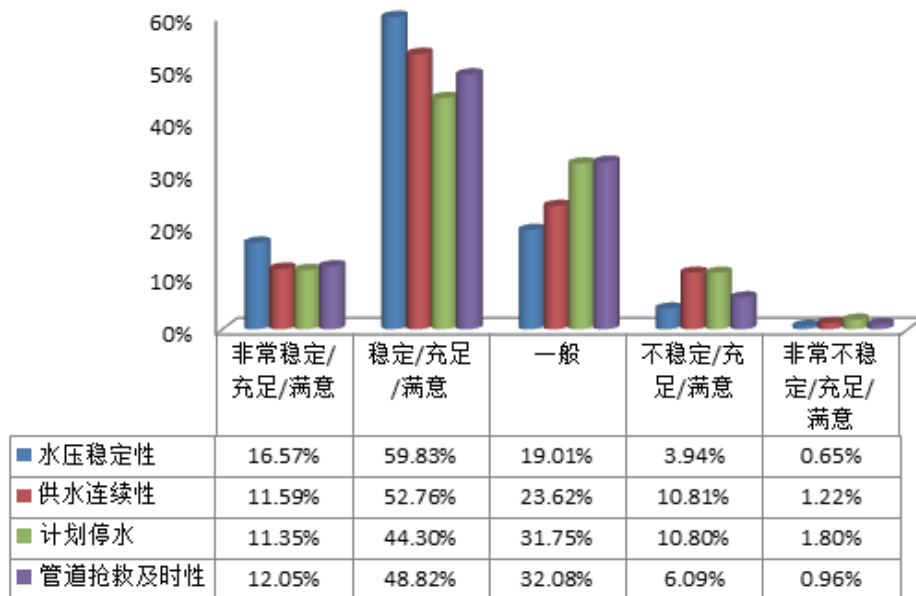
供水稳定性是供水总体服务满意度指数评测体系中权重第二位的二级指标，其下又分为水压稳定性、供水连续性、计划停水和管道抢修及时性四个三级指标。



从图表在 2013 年、2012 年关于供水稳定性对比中我们可以看出在被调查者中，有 76.40% 的人对供水稳定性感到满意，与去年的 58.75% 相比，有了很明显的提升。

▼供水稳定性满意度信息分布

同时在被调查者中,可以看出有 76.40% 的人认为水压稳定,4.59% 认为不稳定;64.35% 对供水连续性感到满意,12.03% 感到不满意;55.65% 的被调查者认为计划停水通知时间充足,12.60% 认为不充足;同时对于管道抢修及时性,60.87% 的被调查者感到满意,7.05% 则不满意。



▼供水稳定性满意度前五名: 江阴、广州、南昌、济南、合肥

根据指标评价体系及满意度核算方法,计算得出全国 100 个城市供水稳定性满意度指数为 73.40 分。

同时统计分析得到全国 100 个城市前十名的满意度分数

供水稳定性满意度指数前十名					
排名	城市	总满意度分数	排名	城市	总满意度分数
1	江阴	80.90	6	南海	77.45
2	广州	79.29	7	包头	77.11
3	南昌	78.80	8	大连	77.00
4	济南	77.47	9	深圳	76.80
5	合肥	77.45	10	南京	76.68

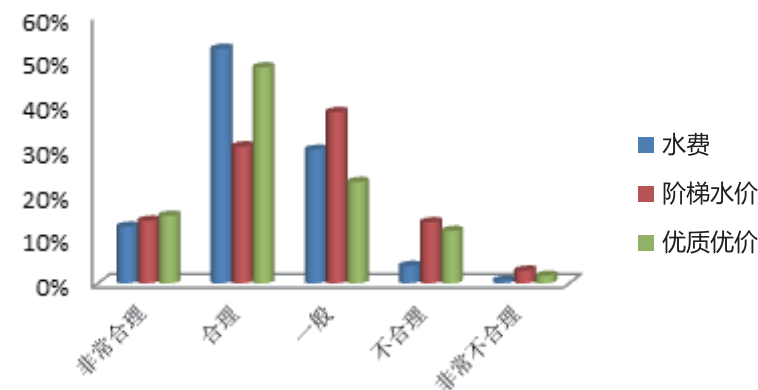
供水价格满意度指数

▼低于 15% 被调查者认为水价不合理

供水价格是供水总体服务满意度指数评测体系中权重第三位的二级指标,其下又分为目前自来水收费及阶梯水价合理性两个三级指标。

在被调查者中,有 40% 的人认为目前自来水收费价格合理,13% 认为不合理;同时对于现行或拟将

实施阶梯式递增收费的方式,超过 50% 的被调查者认为这种收费方式合理,16.59% 则认为不合理;在对如果自来水公司提供更多优质产品和服务类型,是否愿意支付额外费用的调查中,发现有 63.76% 的被调查者表示愿意为额外提供的优质服务支付相关费用。



供水价格满意度指数前十名					
排名	城市	总满意度分数	排名	城市	总满意度分数
1	广州	78.46	6	合肥	75.13
2	济南	77.61	7	深圳	74.87
3	江阴	77.47	8	唐山	74.47
4	上海	76.88	9	常熟	74.27
5	萧山	75.60	10	成都	74.23

▼供水价格满意度前五名: 广州、济南、江阴、上海、萧山

根据指标评价体系及满意度核算方法,计算得出全国 100 个城市供水价格满意度指数为 71.76 分。

同时统计分析得到全国 100 个城市前十名的满意度分数

供水客户服务满意度指数

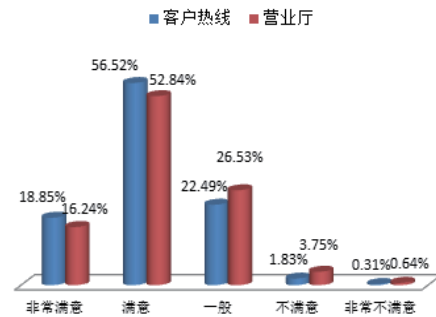
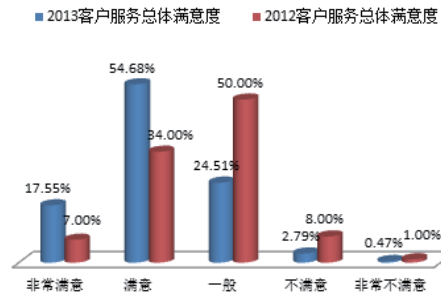
▼ 超过 70% 的被调查者对供水客户服务满意

供水客户服务是供水总体服务满意度指数评测体系中权重第四位的二级指标，其下又分为客户热线服务、营业大厅服务两个三级指标。

从下表中关于 2013 年、2012 年关于供水客户服务对比中我们可以看出在被调查者中，有 72.23% 的人对供水稳定性感到满意，与去年的 41.00% 相比，有了显著的提高。随着公用事业行业的市场化进程的不断加快，全国供水行业在服务方面的投入和重视程

度与日俱增，服务水平也得到较大提高。然而，部分供水企业的服务仍存在着理念落后、水平较低、架构不顺等问题，对服务的认识、理解和实践仍存在着一些误区，这也是不容忽视的一个现象。

同时，在被调查者中，统计分析得出分别有 75.37%、69.09% 的人对客户热线及营业大厅的服务感到满意，6.52% 感到不满意。



▼ 客户服务满意度前五名：上海、济南、广州、常熟、长沙

根据指标评价体系及满意度核算方法，计算得出全国 100 个城市供水价格满意度指数为 77.06 分。

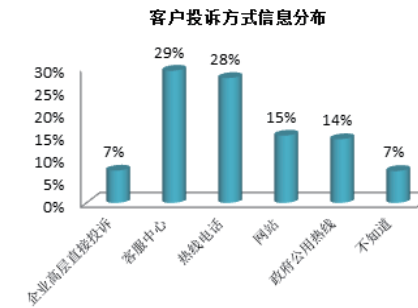
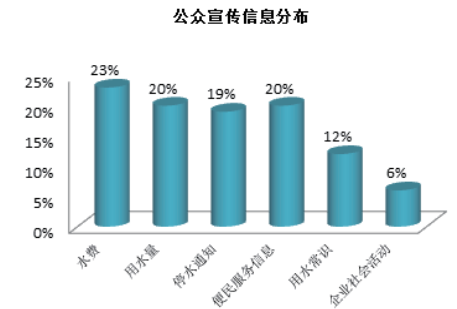
同时统计分析得到全国 100 个城市前十名满意度分数。

供水客户服务满意度指数前十名					
排名	城市	总满意度分数	排名	城市	总满意度分数
1	上海	76.63	6	江阴	74.00
2	济南	76.00	7	珠海	73.09
3	广州	75.60	8	桂林	73.00
4	常熟	74.30	9	合肥	72.40
5	长沙	74.06	10	北京	72.30

供水客户沟通满意度指数

▼ 居民通常可获得信息：水费、用水量、停水通知

根据调查结果，分别有 23%、20%、19% 的被调查者表示生活中可以获得关于水费、用水量和停水通知的信息，能够获得便民服务信息、用水常识、企业社会活动信息的比例则较低，分别占到 20%、12%、6%。



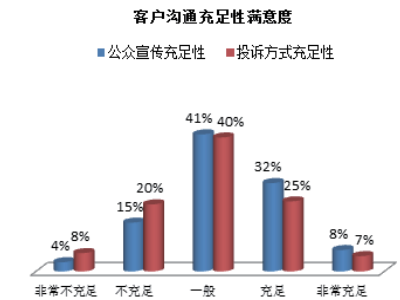
▼ 居民投诉的主要方式：客服中心、热线电话

根据调查结果，分别有 29%、28% 的被调查者表示知道通过客服中心、热线电话的方式进行投诉，15%、14%、7% 的被调查者知道网站、政府公用热线、企业高层直接投诉的方式，此外还有 7% 的人表示不知道任何投诉途径。

▼ 40% 被调查者认为供水公众宣传、投诉方式充足

供水客户沟通是供水总体服务满意度指数评测体系中权重第五位的二级指标，其下又分为公众宣传充足性、投诉方式充足性两个三级指标。

在被调查者中，有 36% 的人认为供水公众宣传充足，19% 的人则表示不充足；此外，分别有 28% 的被调查者认为投诉方式充足或不充足。



供水客户沟通满意度指数前十名

排名	城市	总满意度分数	排名	城市	总满意度分数
1	江阴	78.00	6	南通	72.40
2	常熟	74.40	7	青岛	71.95
3	广州	74.29	8	桂林	71.60
4	珠海	72.99	9	长沙	71.43
5	上海	72.61	10	成都	71.15

▼客户沟通满意度前五名：江阴、常熟、广州、珠海、上海

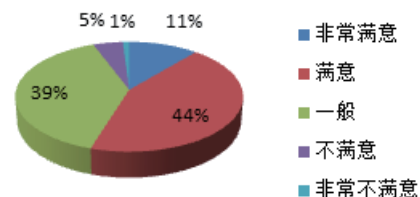
根据指标评价体系及满意度核算方法，计算得出全国 100 个城市供水客户沟通满意度指数为 67.31 分。

同时统计分析得到全国 100 个城市前十名的满意度分数。

供水整体企业形象满意度指数

▼超过 50% 被调查者对供水企业整体形象满意

在被调查者中，有 55% 的人对供水企业整体形象感到满意，6% 则表示不满意。



▼企业整体形象满意度前五名：江阴、广州、南昌、上海、济南

根据指标评价体系及满意度核算方法，计算得出全国 100 个城市供水企业整体形象满意度指数为 71.84 分。同时统计分析得到全国 100 个城市前十名的满意度分数。

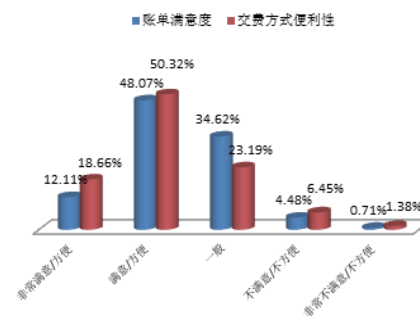
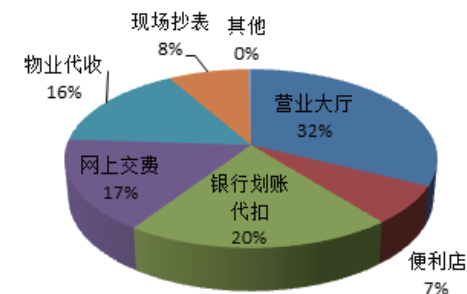
供水企业整体形象满意度指数前十名

排名	城市	总满意度分数	排名	城市	总满意度分数
1	江阴	80.60	6	长沙	76.53
2	广州	80.22	7	青岛	76.32
3	南昌	78.40	8	北京	75.60
4	上海	76.74	9	常熟	75.40
5	济南	76.68	10	佛山	74.90

供水账单及交费方式满意度指数

▼居民供水交费主要方式：营业大厅现场缴费

根据调查结果，有 32% 的被调查者会去营业大厅交费，其次是通过银行划账代扣、网上缴费和物业代收，分别占到 20%、17% 和 16%，这四种途径是目前居民供水交费的主要方式。此外，分别有 8%、7% 的被调查者会选择现场抄表和便利店进行交费。



▼多数被调查者对供水账单满意，并认为交费方式便利

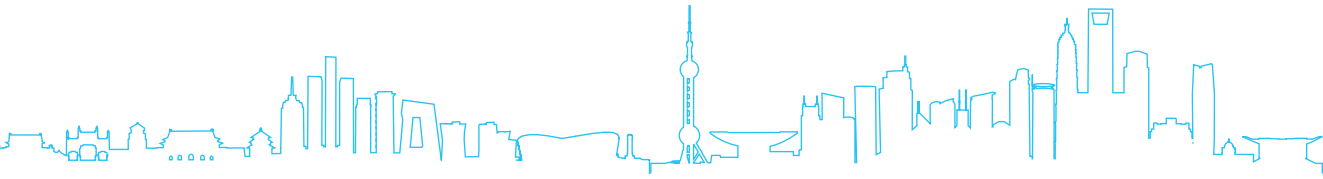
供水账单及交费方式是供水总体服务满意度指数评测体系中权重最低的二级指标，其下又分为账单、交费方式便利性两个三级指标。

在被调查者中，有 60.19% 的人对账单感到满意，5.19% 不满意；此外，有 68.97% 的人认为交费方式便利，7.83% 则认为不方便。

▼账单及交费方式满意度前五名：广州、青岛、江阴、包头、佛山

根据指标评价体系及满意度核算方法，计算得出全国 100 个城市供水账单及付费方式为 74.48 分。同时统计分析得到全国 100 个城市前十名的满意度分数。

排名	城市	总满意度分数	排名	城市	总满意度分数
1	广州	81.21	6	珠海	78.56
2	青岛	80.34	7	常熟	78.40
3	江阴	80.00	8	桂林	78.40
4	包头	79.07	9	南昌	78.10
5	佛山	78.57	10	成都	78.08



民众感受与建议

调查结果分析

结语

调查研究报告

调查结果分析

通过满意度问卷调查这种方式对我国供水企业客户服务的现状进行了深入了解,并从不同层面对客户服务目前存在的问题进行了分析。认为我国供水领域在行业定位、政府监管、企业管理、制度建设和公众意识上仍存在问题。该调查结果可对我国城市供水行业在企业管理和行业监管方面提供帮助。

▼水质：跟源水关系很大，41% 用户不饮用自来水，水质依然需大力提高

在被调查者中,有 52.97% 的被调查者对水质总体感到满意,与去年的 37% 相比,有了很大的提升,有 11.10% 感到不满意,而造成用户对水质不满意的具体原因主要有硬度、混浊、味道等,其中北方城市的自来水中硬度是突出的水质问题;对于南方城市而言,自来水混浊有色是其突出的问题;由此反映出,自来水水质仍然与各地区的源水水质有很大的关系,另外,在占全部被调查者中,有 59% 的直接直

接自来水烧开喝,25% 的饮用桶装水,14% 的家中安装家庭净水器,2% 的使用小区净水机,从饮用桶装水和安装净水器的数量上来看,说明自来水水质问题已经越来越引起人们的关注。对水质的提高可以增强用户对水价价值的认知,减少用户对水价不断上调的抱怨、降低舆论的压力。因此供水企业应给予水质充分的重视。

▼供水稳定性：80% 用户满意，最敏感停水，需加强漏损控制

调查结果显示,接近 80% 的用户对供水稳定性表示满意,说明在过去的一年中全国各城市在水压稳定性、供水连续性、计划停水和管道抢救及时性方面的表现较好,在调查中,发现停水是最敏感且较关心的方面,对于水压的调节,供水企业应做到分时段及时调节,进一步增强水压稳定性。由于水压与漏

损相互影响,因此在提高供水质量的基础上应加强漏损控制。

另外,从供水公司了解到,一些用户住宅会在固定时间停水,这主要是物业小区或其他主管单位使用限制性用水手段。

▼ **水价：40% 用户认可当前价格；
超过 50% 用户支持阶梯水价但需解决两点顾虑**

由于公众节水意识的不断提高以及对水资源的珍惜，公众逐渐理解水价上调，其中有 40% 的人认为目前自来水收费价格合理，超过 50% 的人支持实行阶梯制水价，认为此举有利于公众节约用水。但对水价上调后的供水，用户存在以下两种顾虑：a. 水价中上调部分的用途不明，水价上调原因的相关信息不公开透明，获知困难；b. 水价虽然上调，但相应服务质量（如水质及其他服务）的提升可能会较慢。

▼ **客户服务：70% 用户满意，需完善客服系统，优化机构设置，统一客服标准**

客户服务中心是供水企业为用户提供服务并直接与用户沟通的代表和窗口。调查结果显示，超过 70% 的被调查者对供水客户服务满意，可见，供水企业的服务质量有了显著提高，服务定位逐步清晰化，也满足了人民了生活水平和生活质量日益提高的要求，适应经济和社会发展。

供水企业要想创造良好的社会效益，促进企业的发展，必须着眼未来，强化

服务意识，完善服务功能，塑造供水企业客户服务新面貌。为此，学习国际先进客户服务工作的经验，结合我国城市供水企业实际，着眼未来，特对我国供水企业客户服务工作提出以下改进建议：

1) 树立服务理念，增强员工服务意识

优质服务的开展应当从员工的思想入手，转变企业员工的观念，树立和强化员工的市场服务意识，是提高供水企业客户服务的根本。

2) 完善规章制度，规范工作程序

建立水表安装、更换规范标准及工作流程；协调新申请、水表安装、用户登记和抄表之间的衔接，合理减少零水量用户；

建立客户服务工作流程，如咨询 / 查询工作流程、维修工作流程、拆表工作流程、用户申请校表工

作流程等，形成规范化运作模式；

建立客户服务工作中的紧急事件应急措施。包括建立健全大用户、重要用户信息资料，及时通知媒体、政府和用户等。

3) 更新完善客户服务系统，提高服务效率

尽早建立功能全面、性能可靠、操作方便的客户服系统，提高工作效率和准确性。建立水表数据库，加强水表信息管理和水表周检、更换工作。

增设城市流动客户服务站，方便用户办理用水申请、缴纳水费等。

4) 优化机构设置，统一窗口服务

客户服务中心一般应包括以下的服务项目：受理客户咨询、投诉、故障报修、接待客户来访，受理各类业务申请、人工收费、客户信息查询等内容。

实施一站式窗口客户服务模式；
设立电话咨询 / 查询组，实行 24 小时值班制；
提高工作人员的选拔标准和业务技能，加强服务质量。

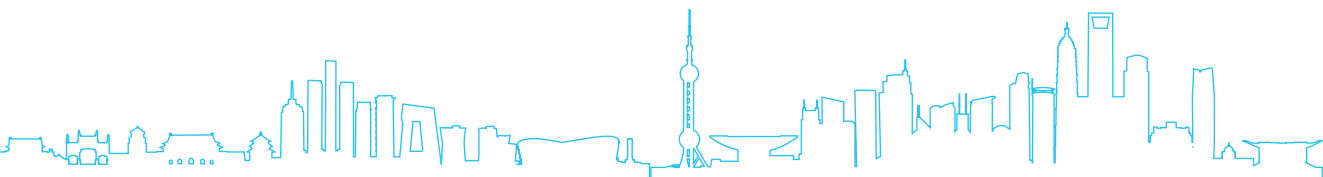
5) 尽快建立城市供水客户服务细分标准

▼ **客户沟通；仍需加大宣传力度，运用互联网思维**

主要调查了有效传达到客户信息量的情况及信息的有效传播渠道，该信息主要指水费、用水量、停水通知、便民服务信息、用水常识、企业社会活动信息。有效样本的调查结果表明，分别有 23%、20%、19% 的被调查者表示生活中可以获得关于水费、用水量和停水通知的信息，说明各城市供水企业在供水信息方面的宣传仍需加大力度，供水信息的主要宣传渠道为自来水公司通告、电视、小区物业管理通告、自来水公司网站。随着移动互联网的发展，作为传统行业，也需要运用互联网的思维，加强企业宣传和公众互动，打破信息的不对称性格局，竭尽所能透明一切信息，真正做到为人民服务的企业。

■ **结语**

随着市场经济的不断发展，城市水工业也进入到一个新的发展阶段。这给我国城市供水企业带来了前所未有的机遇与挑战，而优质的服务无疑将作为构筑供水企业“新体魄”、树立良好形象的重要途径。不断提高客户服务水平，提供优质服务，将是我国城市供水企业在激烈的市场竞争中急需面对的现实。



附录

(七大区域七项指标供水标杆企业)

全国 100 个城市供水服务各指标满意度指数排名

七大区域七项指标供水服务满意度指数排名

中国 100 个城市供水服务满意度指数调查问卷

中国供水服务促进联盟简介

调查研究报告

附录 1

表 1 全国 100 个城市供水服务总体满意度指数 (加权计算)

城市	供水服务总体满意度	城市	供水服务总体满意度	城市	供水服务总体满意度	城市	供水服务总体满意度
江阴	78.67	绍兴	72.21	余杭	70.98	临沂	69.36
广州	78.27	顺德	72.18	郑州	70.96	呼和浩特	69.35
济南	75.67	扬州	72.16	淮安	70.81	盐城	69.35
上海	75.24	杭州	71.92	洛阳	70.69	南宁	69.33
常熟	75.04	昆山	71.85	汕头	70.68	肇庆	69.30
南昌	74.91	塘沽	71.82	衡阳	70.67	烟台	69.12
青岛	74.56	长春	71.80	海口	70.63	温州	69.06
合肥	74.43	株洲	71.76	芜湖	70.58	湘潭	68.99
珠海	74.18	宁波	71.75	武汉	70.57	秦皇岛	68.96
成都	74.14	连云港	71.71	济宁	70.53	保定	68.93
长沙	74.05	潍坊	71.63	宜昌	70.52	台州	68.88
北京	73.98	苏州	71.63	威海	70.49	西宁	68.59
深圳	73.85	厦门	71.48	石家庄	70.48	大庆	68.37
包头	73.70	沈阳	71.41	番禺	70.43	黄石	68.35
南通	73.59	绵阳	71.41	乌鲁木齐	70.41	开封	68.33
桂林	73.51	福州	71.41	蚌埠	70.28	金华	68.28
无锡	73.39	重庆	71.31	东莞	70.22	邯郸	68.24
南海	72.72	吉林	71.29	嘉兴	70.14	自贡	68.15
中山	72.66	贵阳	71.27	徐州	70.10	抚顺	67.58
南京	72.62	昆明	71.24	阜新	70.07	柳州	67.47
萧山	72.58	镇江	71.23	江门	70.00	大同	67.37
常州	72.54	天津	71.13	太原	69.95	鞍山	67.21
大连	72.35	唐山	71.10	兰州	69.72	襄阳	67.18
淄博	72.26	运城	71.07	哈尔滨	69.45	齐齐哈尔	66.82
佛山	72.24	惠州	71.06	西安	69.42	荆州	66.68

表 2 全国 100 个城市供水水质满意度指数

城市	水质满意度	城市	水质满意度	城市	水质满意度	城市	水质满意度
江阴	79.40	衡阳	72.20	惠州	69.60	西安	67.84
广州	78.68	包头	72.16	秦皇岛	69.59	南宁	67.80
青岛	77.24	南京	72.04	台州	69.41	淮安	67.60
南昌	77.20	常州	72.00	杭州	69.40	黄石	67.60
北京	77.00	芜湖	72.00	长春	69.40	抚顺	67.35
成都	76.54	无锡	71.49	兰州	69.40	江门	67.20
淄博	76.19	绵阳	71.49	宜昌	69.20	太原	67.20
合肥	75.00	潍坊	71.43	石家庄	69.20	荆州	67.20
南通	74.40	顺德	71.40	邯郸	69.20	大庆	67.14
常熟	74.20	扬州	71.24	济宁	69.00	宁波	67.13
济南	73.68	天津	71.20	哈尔滨	68.98	呼和浩特	67.00
中山	73.60	佛山	71.02	苏州	68.80	鞍山	67.00
长沙	73.47	萧山	71.00	海口	68.80	威海	66.86
桂林	73.40	福州	70.61	武汉	68.80	金华	66.40
连云港	73.40	沈阳	70.60	肇庆	68.80	温州	66.19
余杭	73.33	重庆	70.60	烟台	68.80	保定	66.12
上海	72.83	阜新	70.50	大连	68.60	湘潭	66.00
深圳	72.80	汕头	70.40	唐山	68.60	襄阳	65.40
塘沽	72.80	嘉兴	70.40	运城	68.57	自贡	65.15
郑州	72.80	镇江	70.20	吉林	68.52	开封	65.10
贵阳	72.60	蚌埠	70.20	番禺	68.45	洛阳	65.05
南海	72.40	厦门	70.00	临沂	68.40	柳州	65.00
绍兴	72.40	昆明	70.00	盐城	68.40	乌鲁木齐	64.95
珠海	72.37	昆山	69.80	徐州	68.00	大同	64.69
株洲	72.24	东莞	69.69	西宁	67.96	齐齐哈尔	64.00

表 3 全国 100 个城市供水稳定性满意度指数

城市	供水稳定性满意度	城市	供水稳定性满意度	城市	供水稳定性满意度	城市	供水稳定性满意度
江阴	80.90	上海	74.78	乌鲁木齐	73.35	盐城	71.90
广州	79.29	常熟	74.70	临沂	73.30	衡阳	71.80
南昌	78.80	苏州	74.60	唐山	73.20	芜湖	71.50
济南	77.47	昆山	74.55	厦门	73.20	秦皇岛	71.38
合肥	77.45	塘沽	74.55	长春	73.10	南宁	71.30
南海	77.45	潍坊	74.34	运城	73.06	嘉兴	71.20
包头	77.11	昆明	74.30	呼和浩特	73.00	阜新	71.14
大连	77.00	吉林	74.26	惠州	72.95	温州	71.13
深圳	76.80	扬州	74.00	淮安	72.95	黄石	71.05
南京	76.68	威海	74.00	蚌埠	72.80	邯郸	71.00
成都	76.54	沈阳	73.90	绵阳	72.77	大同	70.97
北京	76.45	洛阳	73.88	郑州	72.70	肇庆	70.90
无锡	76.39	福州	73.83	海口	72.55	大庆	70.87
宁波	75.94	南通	73.75	保定	72.50	余杭	70.86
长沙	75.77	石家庄	73.75	镇江	72.45	宜昌	70.80
桂林	75.75	武汉	73.70	汕头	72.45	湘潭	70.75
中山	75.60	天津	73.55	徐州	72.40	西宁	70.41
珠海	75.41	佛山	73.52	太原	72.30	开封	70.26
连云港	75.25	济宁	73.50	烟台	72.30	襄阳	69.95
重庆	75.15	番禺	73.45	台州	72.29	金华	69.75
常州	75.10	杭州	73.45	江门	72.25	兰州	69.65
淄博	75.00	萧山	73.40	自贡	72.22	抚顺	69.64
青岛	74.89	顺德	73.40	哈尔滨	72.19	荆州	68.45
株洲	74.85	贵阳	73.40	东莞	72.19	齐齐哈尔	68.11
绍兴	74.85	柳州	73.40	西安	71.96	鞍山	66.90

表 4 全国 100 个城市供水价格满意度指数

城市	供水价格满意度	城市	供水价格满意度	城市	供水价格满意度	城市	供水价格满意度
广州	78.46	沈阳	72.40	南海	71.60	盐城	70.40
济南	77.61	宜昌	72.40	常州	71.60	塘沽	70.27
江阴	77.47	开封	72.38	贵阳	71.60	黄石	70.20
上海	76.88	宁波	72.34	蚌埠	71.60	金华	70.07
萧山	75.60	镇江	72.33	海口	71.47	柳州	70.00
合肥	75.13	洛阳	72.30	临沂	71.47	桂林	69.93
深圳	74.87	大连	72.20	淄博	71.43	东莞	69.90
唐山	74.47	衡阳	72.20	兰州	71.40	温州	69.83
常熟	74.27	南京	72.18	青岛	71.26	天津	69.80
成都	74.23	阜新	72.15	襄阳	71.00	西安	69.62
淮安	74.13	湘潭	72.13	苏州	70.93	荆州	69.60
南昌	74.00	长沙	72.11	呼和浩特	70.93	抚顺	69.59
长春	73.67	厦门	72.07	自贡	70.93	乌鲁木齐	69.55
绍兴	73.47	中山	72.07	南通	70.87	保定	69.52
无锡	73.47	杭州	72.07	武汉	70.80	鞍山	69.40
昆山	73.27	扬州	72.00	南宁	70.73	邯郸	69.20
包头	73.26	江门	72.00	福州	70.68	余杭	69.18
株洲	73.23	济宁	71.87	运城	70.61	威海	69.14
珠海	73.06	肇庆	71.80	秦皇岛	70.61	齐齐哈尔	69.05
嘉兴	72.87	郑州	71.73	顺德	70.60	大庆	68.84
徐州	72.67	芜湖	71.73	番禺	70.52	石家庄	68.53
重庆	72.60	潍坊	71.72	吉林	70.49	西宁	68.16
汕头	72.60	北京	71.67	绵阳	70.43	大同	67.96
昆明	72.60	连云港	71.67	佛山	70.41	台州	67.45
太原	72.53	惠州	71.67	哈尔滨	70.41	烟台	67.20

表 5 全国 100 个城市供水客户服务满意度指数

城市	客户服务满意度	城市	客户服务满意度	城市	客户服务满意度	城市	客户服务满意度
上海	76.63	昆山	70.00	淄博	68.33	太原	67.20
济南	76.00	乌鲁木齐	70.00	郑州	68.30	保定	67.14
广州	75.60	福州	69.80	海口	68.30	湘潭	66.80
常熟	74.30	长春	69.70	济宁	68.30	烟台	66.70
长沙	74.08	青岛	69.66	成都	68.27	秦皇岛	66.63
江阴	74.00	威海	69.62	佛山	68.27	大同	66.63
珠海	73.09	绍兴	69.60	宁波	68.22	潍坊	66.59
桂林	73.00	贵阳	69.50	惠州	68.20	抚顺	66.53
合肥	72.40	运城	69.39	汕头	68.20	肇庆	66.50
北京	72.30	嘉兴	69.30	芜湖	68.20	大庆	66.43
南通	72.30	天津	69.30	呼和浩特	68.20	蚌埠	66.30
深圳	72.00	中山	69.20	昆明	68.10	盐城	66.30
绵阳	71.39	唐山	69.20	重庆	68.00	自贡	66.29
顺德	71.20	镇江	69.10	衡阳	68.00	台州	66.24
南海	70.80	石家庄	69.10	哈尔滨	67.96	齐齐哈尔	66.21
无锡	70.69	扬州	69.05	余杭	67.96	株洲	66.12
吉林	70.65	淮安	68.90	南昌	67.80	柳州	66.10
南京	70.51	洛阳	68.83	武汉	67.70	西宁	65.92
杭州	70.50	包头	68.76	阜新	67.62	西安	65.88
东莞	70.47	塘沽	68.70	临沂	67.60	温州	65.67
大连	70.40	宜昌	68.70	徐州	67.50	鞍山	65.60
苏州	70.40	兰州	68.60	襄阳	67.50	金华	65.40
萧山	70.30	南宁	68.60	开封	67.45	黄石	65.30
厦门	70.10	沈阳	68.40	番禺	67.32	邯郸	65.10
常州	70.00	江门	68.40	连云港	67.30	荆州	64.90

表 6 全国 100 个城市供水客户沟通满意度指数

城市	客户沟通满意度	城市	客户沟通满意度	城市	客户沟通满意度	城市	客户沟通满意度
江阴	78.00	南昌	69.20	济宁	67.20	盐城	65.20
常熟	74.40	潍坊	69.01	余杭	67.10	哈尔滨	65.10
广州	74.29	塘沽	68.80	威海	67.05	沈阳	65.00
珠海	72.99	昆明	68.80	海口	67.00	保定	64.90
上海	72.61	宜昌	68.80	武汉	67.00	大庆	64.90
南通	72.40	厦门	68.60	蚌埠	67.00	呼和浩特	64.60
青岛	71.95	重庆	68.60	连云港	66.60	南宁	64.60
桂林	71.60	惠州	68.60	唐山	66.20	秦皇岛	64.29
长沙	71.43	运城	68.57	衡阳	66.20	湘潭	64.20
成都	71.15	宁波	68.51	太原	66.20	黄石	64.20
济南	70.95	绍兴	68.40	西安	66.19	西宁	64.08
包头	70.93	昆山	68.40	阜新	66.14	大同	64.08
深圳	70.60	洛阳	68.16	江门	66.00	台州	64.00
杭州	70.20	淄博	68.10	温州	65.98	齐齐哈尔	64.00
扬州	69.90	南海	68.00	东莞	65.94	嘉兴	63.80
合肥	69.80	吉林	67.96	番禺	65.63	开封	63.27
无锡	69.70	南京	67.96	贵阳	65.60	金华	63.20
乌鲁木齐	69.69	淮安	67.80	天津	65.60	临沂	63.00
北京	69.60	福州	67.76	郑州	65.60	自贡	62.47
常州	69.60	徐州	67.60	芜湖	65.60	鞍山	62.40
大连	69.60	绵阳	67.52	石家庄	65.60	邯郸	62.00
顺德	69.60	株洲	67.46	兰州	65.60	柳州	61.80
镇江	69.60	萧山	67.40	肇庆	65.60	抚顺	61.22
中山	69.40	长春	67.40	烟台	65.40	荆州	61.20
佛山	69.39	苏州	67.40	汕头	65.20	襄阳	60.20

表 7 全国 100 个城市供水企业整体形象满意度指数

城市	企业整体形象满意度	城市	企业整体形象满意度	城市	企业整体形象满意度	城市	企业整体形象满意度
江阴	80.60	宁波	73.07	番禺	71.83	济宁	70.00
广州	80.22	绍兴	73.00	汕头	71.60	西宁	70.00
南昌	78.40	塘沽	73.00	芜湖	71.60	金华	70.00
上海	76.74	长春	73.00	淄博	71.43	台州	69.88
济南	76.63	南海	72.80	威海	71.43	徐州	69.80
长沙	76.53	萧山	72.80	顺德	71.40	嘉兴	69.60
青岛	76.32	昆山	72.80	贵阳	71.40	呼和浩特	69.60
北京	75.60	沈阳	72.80	昆明	71.40	肇庆	69.20
常熟	75.40	桂林	72.60	盐城	71.40	湘潭	69.20
佛山	74.90	株洲	72.54	洛阳	71.26	开封	69.18
无锡	74.65	福州	72.45	郑州	71.20	邯郸	69.00
包头	74.64	镇江	72.40	宜昌	71.20	烟台	68.60
合肥	74.60	惠州	72.40	兰州	71.20	自贡	68.45
南通	74.40	淮安	72.40	衡阳	71.00	临沂	68.40
珠海	74.23	武汉	72.40	蚌埠	71.00	大庆	68.37
深圳	74.20	乌鲁木齐	72.37	吉林	70.93	大同	68.16
中山	74.00	连云港	72.20	运城	70.82	南宁	68.00
余杭	73.76	天津	72.20	江门	70.80	鞍山	68.00
南京	73.67	海口	72.20	哈尔滨	70.41	襄阳	67.80
成都	73.46	石家庄	72.20	保定	70.41	抚顺	67.55
常州	73.40	扬州	72.19	太原	70.40	黄石	67.40
杭州	73.40	潍坊	72.09	东莞	70.31	齐齐哈尔	67.16
苏州	73.40	绵阳	72.08	温州	70.10	秦皇岛	66.73
唐山	73.40	厦门	72.00	阜新	70.10	柳州	66.00
大连	73.20	西安	71.96	重庆	70.00	荆州	64.20

表 8 全国 100 个城市供水账单及付费方式满意度指数

城市	账单及付费方式满意度	城市	账单及付费方式满意度	城市	账单及付费方式满意度	城市	账单及付费方式满意度
广州	81.21	天津	76.10	塘沽	74.20	蚌埠	72.70
青岛	80.34	潍坊	76.04	昆山	74.20	唐山	72.70
江阴	80.00	常州	76.00	湘潭	74.20	镇江	72.60
包头	79.07	番禺	75.92	绵阳	74.16	西安	72.58
佛山	78.57	威海	75.81	惠州	74.10	阜新	72.57
珠海	78.56	大连	75.70	汕头	74.10	黄石	72.50
常熟	78.40	深圳	75.50	太原	74.00	台州	72.47
桂林	78.40	南海	75.50	乌鲁木齐	73.81	兰州	72.30
南昌	78.10	株洲	75.37	重庆	73.80	淮安	72.10
成都	78.08	长沙	75.00	郑州	73.80	呼和浩特	72.10
顺德	77.90	石家庄	75.00	济宁	73.80	肇庆	72.10
萧山	77.80	温州	74.95	西宁	73.67	保定	72.04
宁波	77.52	南京	74.90	武汉	73.60	大庆	72.04
济南	77.47	连云港	74.80	嘉兴	73.60	盐城	71.70
无锡	77.43	杭州	74.80	江门	73.60	邯郸	71.60
南通	77.10	烟台	74.70	金华	73.40	自贡	71.55
运城	76.94	福州	74.69	绍兴	73.30	鞍山	71.30
扬州	76.86	厦门	74.50	昆明	73.30	抚顺	70.92
上海	76.74	余杭	74.41	秦皇岛	73.06	开封	70.92
长春	76.70	北京	74.40	芜湖	73.00	哈尔滨	70.82
沈阳	76.70	南宁	74.40	临沂	73.00	荆州	70.80
吉林	76.57	贵阳	74.30	东莞	72.97	柳州	69.60
苏州	76.20	海口	74.30	宜昌	72.80	齐齐哈尔	69.58
洛阳	76.12	淄博	74.29	衡阳	72.80	大同	69.18
合肥	76.10	中山	74.20	徐州	72.80	襄阳	68.20

附录 2 各地区分指标供水服务满意度指数

表 1 各地区分指标供水服务满意度指数（七大区域七大指标 供水标杆企业）

东北地区	总满意度分数	城市	价格	城市	水质	城市	供水稳定性	城市	账单及付费方式	城市	客户服务	城市	客户沟通	城市	企业整体形象
		城市	价格	城市	水质	城市	供水稳定性	城市	账单及付费方式	城市	客户服务	城市	客户沟通	城市	企业整体形象
大连	72.35	长春	73.67	沈阳	70.60	大连	77.00	长春	76.70	吉林	70.65	大连	69.60	大连	73.20
长春	71.80	沈阳	72.40	阜新	70.50	吉林	74.26	沈阳	76.70	大连	70.40	吉林	67.96	长春	73.00
沈阳	71.41	大连	72.20	长春	69.40	沈阳	73.90	吉林	76.57	长春	69.70	长春	67.40	沈阳	72.80
吉林	71.29	阜新	72.15	哈尔滨	68.98	长春	73.10	大连	75.70	沈阳	68.40	阜新	66.14	吉林	70.93
阜新	70.07	吉林	70.49	大连	68.60	哈尔滨	72.19	阜新	72.57	哈尔滨	67.96	哈尔滨	65.10	哈尔滨	70.41
哈尔滨	69.45	哈尔滨	70.41	吉林	68.52	阜新	71.14	大连	72.04	沈阳	67.62	沈阳	65.00	阜新	70.10
大庆	68.37	抚顺	69.59	抚顺	67.35	大庆	70.87	鞍山	71.30	抚顺	66.53	大庆	64.90	大庆	68.37
抚顺	67.58	鞍山	69.40	大庆	67.14	抚顺	69.64	抚顺	70.92	大庆	66.43	齐齐哈尔	64.00	鞍山	68.00
鞍山	67.21	齐齐哈尔	69.05	鞍山	67.00	齐齐哈尔	68.11	哈尔滨	70.82	齐齐哈尔	66.21	鞍山	62.40	抚顺	67.55
齐齐哈尔	66.82	大庆	68.84	齐齐哈尔	64.00	鞍山	66.90	齐齐哈尔	69.58	鞍山	65.60	抚顺	61.22	齐齐哈尔	67.16
华北地区	总满意度分数	城市	价格	城市	水质	城市	供水稳定性	城市	账单及付费方式	城市	客户服务	城市	客户沟通	城市	企业整体形象
济南	75.67	济南	77.61	青岛	77.24	济南	77.47	青岛	80.94	济南	76.00	青岛	71.95	济南	76.63
青岛	74.56	唐山	74.47	北京	77.00	包头	77.11	包头	79.07	北京	72.30	济南	70.95	青岛	76.32
北京	73.98	包头	73.26	淄博	76.19	北京	76.45	青岛	77.47	青岛	69.66	北京	70.93	北京	75.60
包头	73.70	太原	72.53	济南	73.68	运城	75.00	威海	76.94	威海	69.62	北京	69.60	包头	74.64
淄博	72.26	济宁	71.87	塘沽	72.80	天津	74.89	运城	76.10	运城	69.39	潍坊	69.01	唐山	73.40
塘沽	71.82	潍坊	71.72	包头	72.16	塘沽	74.55	潍坊	76.04	天津	69.30	塘沽	68.80	塘沽	73.00

潍坊	71.63	北京	71.67	潍坊	71.43	潍坊	74.34	威海	75.81	唐山	69.20	运城	68.57	石家庄	72.20
天津	71.13	临沂	71.47	天津	71.20	威海	74.00	石家庄	75.00	石家庄	69.10	淄博	68.10	天津	72.20
唐山	71.10	淄博	71.43	秦皇岛	69.59	石家庄	73.75	烟台	74.70	包头	68.76	济宁	67.20	潍坊	72.09
运城	71.07	青岛	71.26	邯郸	69.20	天津	73.55	北京	74.40	塘沽	68.70	威海	67.05	威海	71.43
济宁	70.53	呼和浩特	70.93	石家庄	69.20	济宁	73.50	淄博	74.29	淄博	68.33	太原	66.20	淄博	71.43
威海	70.49	运城	70.61	济宁	69.00	临沂	73.30	塘沽	74.20	济宁	68.30	唐山	66.20	运城	70.82
石家庄	70.48	秦皇岛	70.61	烟台	68.80	唐山	73.20	太原	74.00	呼和浩特	68.20	石家庄	65.60	保定	70.41
太原	69.95	塘沽	70.27	唐山	68.60	运城	73.06	济宁	73.80	临沂	67.60	天津	65.60	太原	70.40
临沂	69.36	天津	69.80	运城	68.57	呼和浩特	73.00	秦皇岛	73.06	太原	67.20	烟台	65.40	济宁	70.00
呼和浩特	69.35	保定	69.52	临沂	68.40	保定	72.50	临沂	73.00	保定	67.14	保定	64.90	呼和浩特	69.60
烟台	69.12	邯郸	69.20	太原	67.20	唐山	72.30	唐山	72.70	烟台	66.70	呼和浩特	64.60	邯郸	69.00
秦皇岛	68.96	威海	69.14	呼和浩特	67.00	烟台	72.30	呼和浩特	72.10	大同	66.63	秦皇岛	64.29	烟台	68.60
保定	68.93	石家庄	68.53	威海	66.86	秦皇岛	71.38	保定	72.04	秦皇岛	66.63	大同	64.08	临沂	68.40
邯郸	68.24	大同	67.96	保定	66.12	邯郸	71.00	邯郸	71.60	潍坊	66.59	临沂	63.00	大同	68.16
大同	67.37	烟台	67.20	大同	64.69	大同	70.97	大同	69.18	邯郸	65.10	邯郸	62.00	秦皇岛	66.73
华东地区										账单及付费方		城市	客户沟	城市	企业整体形
江阴	78.67	江阴	77.47	江阴	79.40	江阴	80.90	江阴	80.00	上海	76.63	江阴	78.00	江阴	80.60
上海	75.24	上海	76.88	南昌	77.20	南昌	78.80	常熟	78.40	常熟	74.30	常熟	74.40	南昌	78.40
常熟	75.04	萧山	75.60	合肥	75.00	合肥	77.45	南昌	78.10	上海	74.00	上海	72.61	上海	76.74
南昌	74.91	合肥	75.13	南通	74.40	南京	76.68	萧山	77.80	合肥	72.40	南通	72.40	常熟	75.40
合肥	74.43	常熟	74.27	常熟	74.20	无锡	76.39	宁波	77.52	南通	72.30	杭州	70.20	无锡	74.65
南通	73.59	淮安	74.13	连云港	73.40	宁波	75.94	无锡	77.43	无锡	70.69	扬州	69.90	合肥	74.60
无锡	73.39	南昌	74.00	余杭	73.33	连云港	75.25	南通	77.10	南京	70.51	合肥	69.80	南通	74.40
南京	72.62	绍兴	73.47	上海	72.83	常州	75.10	扬州	76.86	杭州	70.50	无锡	69.70	余杭	73.76

萧山	72.58	无锡	73.47	绍兴	72.40	绍兴	74.85	上海	76.74	苏州	70.40	常州	69.60	南京	73.67
常州	72.54	昆山	73.27	南京	72.04	上海	74.78	苏州	76.20	萧山	70.30	镇江	69.60	常州	73.40
绍兴	72.21	嘉兴	72.87	常州	72.00	常熟	74.70	合肥	76.10	厦门	70.10	南昌	69.20	杭州	73.40
扬州	72.16	徐州	72.67	芜湖	72.00	苏州	74.60	常州	76.00	常州	70.00	厦门	68.60	苏州	73.40
杭州	71.92	宁波	72.34	无锡	71.49	昆山	74.55	温州	74.95	昆山	70.00	宁波	68.51	宁波	73.07
昆山	71.85	镇江	72.33	扬州	71.24	扬州	74.00	南京	74.90	福州	69.80	昆山	68.40	绍兴	73.00
宁波	71.75	南京	72.18	萧山	71.00	福州	73.83	连云港	74.80	绍兴	69.60	绍兴	68.40	昆山	72.80
连云港	71.71	厦门	72.07	福州	70.61	南通	73.75	杭州	74.80	嘉兴	69.30	南京	67.96	萧山	72.80
苏州	71.63	杭州	72.07	嘉兴	70.40	杭州	73.45	福州	74.69	镇江	69.10	淮安	67.80	福州	72.45
厦门	71.48	扬州	72.00	蚌埠	70.20	萧山	73.40	厦门	74.50	扬州	69.05	福州	67.76	淮安	72.40
福州	71.41	芜湖	71.73	镇江	70.20	厦门	73.20	余杭	74.41	淮安	68.90	徐州	67.60	镇江	72.40
镇江	71.23	连云港	71.67	厦门	70.00	淮安	72.95	昆山	74.20	宁波	68.22	苏州	67.40	连云港	72.20
余杭	70.98	蚌埠	71.60	昆山	69.80	蚌埠	72.80	嘉兴	73.60	芜湖	68.20	萧山	67.40	扬州	72.19
淮安	70.81	常州	71.60	台州	69.41	镇江	72.45	金华	73.40	余杭	67.96	余杭	67.10	厦门	72.00
芜湖	70.58	苏州	70.93	杭州	69.40	徐州	72.40	绍兴	73.30	南昌	67.80	蚌埠	67.00	芜湖	71.60
蚌埠	70.28	南通	70.87	苏州	68.80	台州	72.29	芜湖	73.00	徐州	67.50	连云港	66.60	盐城	71.40
嘉兴	70.14	福州	70.68	盐城	68.40	盐城	71.90	徐州	72.80	连云港	67.30	温州	65.98	蚌埠	71.00
徐州	70.10	盐城	70.40	徐州	68.00	芜湖	71.50	蚌埠	72.70	蚌埠	66.30	芜湖	65.60	温州	70.10
盐城	69.35	金华	70.07	淮安	67.60	嘉兴	71.20	镇江	72.60	盐城	66.30	盐城	65.20	金华	70.00
温州	69.06	温州	69.83	宁波	67.13	温州	71.13	台州	72.47	台州	66.24	台州	64.00	台州	69.88
台州	68.88	余杭	69.18	金华	66.40	余杭	70.86	淮安	72.10	温州	65.67	嘉兴	63.80	徐州	69.80
金华	68.28	台州	67.45	温州	66.19	金华	69.75	盐城	71.70	金华	65.40	金华	63.20	嘉兴	69.60
华南地区										账单及付费方		城市	客户沟	城市	企业整体形
广州	78.27	广州	78.46	广州	78.68	广州	79.29	广州	81.21	广州	75.60	广州	74.29	广州	80.22

珠海	74.18	深圳	74.87	中山	73.60	南海	77.45	佛山	78.57	珠海	73.09	珠海	72.99	佛山	74.90
深圳	73.85	珠海	73.06	深圳	73.40	深圳	76.80	珠海	78.56	桂林	73.00	桂林	71.60	珠海	74.23
桂林	73.51	汕头	72.60	桂林	72.80	桂林	75.75	桂林	78.40	深圳	72.00	深圳	70.60	深圳	74.20
南海	72.72	中山	72.07	南海	72.40	中山	75.60	顺德	77.90	顺德	71.20	顺德	69.60	中山	74.00
中山	72.66	江门	72.00	珠海	72.37	珠海	75.41	番禺	75.92	南海	70.80	中山	69.40	南海	72.80
佛山	72.24	肇庆	71.80	顺德	71.40	佛山	73.52	深圳	75.50	佛山	70.47	佛山	69.39	桂林	72.60
顺德	72.18	惠州	71.67	佛山	71.02	番禺	73.45	南海	75.50	中山	69.20	惠州	68.60	惠州	72.40
惠州	71.06	南海	71.60	汕头	70.40	柳州	73.40	南宁	74.40	南宁	68.60	南海	68.00	海口	72.20
汕头	70.68	海口	71.47	东莞	69.69	顺德	73.40	海口	74.30	江门	68.40	海口	67.00	番禺	71.83
海口	70.63	南宁	70.73	惠州	69.60	惠州	72.95	中山	74.20	海口	68.30	江门	66.00	汕头	71.60
番禺	70.43	顺德	70.60	海口	68.80	海口	72.55	惠州	74.10	佛山	68.27	东莞	65.94	顺德	71.40
东莞	70.22	番禺	70.52	肇庆	68.80	汕头	72.45	汕头	74.10	惠州	68.20	番禺	65.63	江门	70.80
江门	70.00	佛山	70.41	番禺	68.45	江门	72.25	江门	73.60	汕头	68.20	肇庆	65.60	东莞	70.31
南宁	69.33	柳州	70.00	南宁	67.80	东莞	72.19	东莞	72.97	番禺	67.32	汕头	65.20	肇庆	69.20
肇庆	69.30	桂林	69.93	江门	67.20	南宁	71.30	肇庆	72.10	肇庆	66.50	南宁	64.60	南宁	68.00
柳州	67.47	东莞	69.90	柳州	65.00	肇庆	70.90	柳州	69.60	柳州	66.10	柳州	61.80	柳州	66.00
西北地区	总满意度分数	城市	价格	城市	水质	城市	供水稳定	城市	账单及付费方	城市	客户服	城市	客户沟	城市	企业整体形
乌鲁木齐	70.41	兰州	71.40	兰州	69.40	乌鲁木齐	73.35	乌鲁木齐	73.81	乌鲁木齐	70.00	乌鲁木齐	69.69	乌鲁木齐	72.37
兰州	69.72	西安	69.62	西宁	67.96	西安	71.96	西宁	73.67	兰州	68.60	西安	66.19	西安	71.96
西安	69.42	乌鲁木齐	69.55	西安	67.84	西宁	70.41	西安	72.58	西宁	65.92	兰州	65.60	兰州	71.20
西宁	68.59	西宁	68.16	乌鲁木齐	64.95	兰州	69.65	兰州	72.30	西安	65.88	西宁	64.08	西宁	70.00
西南地区	总满意度分数	城市	价格	城市	水质	城市	供水稳定	城市	账单及付费方	城市	客户服	城市	客户沟	城市	企业整体形
成都	74.14	成都	74.23	成都	76.54	成都	76.54	成都	78.08	绵阳	71.39	成都	71.15	成都	73.46
绵阳	71.41	重庆	72.60	贵阳	72.60	重庆	75.15	贵阳	74.30	贵阳	69.50	昆明	68.80	绵阳	72.08

重庆	71.31	昆明	72.60	绵阳	71.49	昆明	74.30	绵阳	74.16	成都	68.27	重庆	68.60	贵阳	71.40
贵阳	71.27	贵阳	71.60	重庆	70.60	贵阳	73.40	重庆	73.80	昆明	68.10	绵阳	67.52	昆明	71.40
昆明	71.24	自贡	70.93	昆明	70.00	绵阳	72.77	昆明	73.30	重庆	68.00	贵阳	65.60	重庆	70.00
自贡	68.15	绵阳	70.43	自贡	65.15	自贡	72.22	自贡	71.55	自贡	66.29	自贡	62.47	自贡	68.45
华中地区	总满意度分数	城市	价格	城市	水质	城市	供水稳定	城市	账单及付费方	城市	客户服	城市	客户沟	城市	企业整体形
长沙	74.05	株洲	73.23	衡阳	72.20	衡阳	71.80	邵阳	76.12	长沙	74.08	长沙	71.43	长沙	76.53
株洲	71.76	宜昌	72.40	长沙	73.47	长沙	75.77	株洲	75.37	邵阳	68.83	宜昌	68.80	株洲	72.54
郑州	70.96	开封	72.38	郑州	72.80	株洲	74.85	长沙	75.00	洛阳	68.70	洛阳	68.16	武汉	72.40
洛阳	70.69	洛阳	72.30	株洲	72.24	洛阳	73.88	郑州	74.20	郑州	68.30	株洲	67.46	洛阳	71.26
衡阳	70.67	衡阳	72.20	宜昌	69.20	武汉	73.70	郑州	73.80	衡阳	68.00	武汉	67.00	宜昌	71.20
武汉	70.57	湘潭	72.13	武汉	68.80	郑州	72.70	武汉	73.60	武汉	67.70	衡阳	66.20	郑州	71.20
宜昌	70.52	长沙	72.11	黄石	67.60	黄石	71.05	宜昌	72.80	襄阳	67.50	郑州	65.60	衡阳	71.00
湘潭	68.99	郑州	71.73	荆州	67.20	宜昌	70.80	衡阳	72.80	开封	67.45	黄石	64.20	湘潭	69.20
黄石	68.35	襄阳	71.00	湘潭	66.00	湘潭	70.75	黄石	72.50	湘潭	66.80	湘潭	64.20	开封	69.18
开封	68.33	武汉	70.80	襄阳	65.40	开封	70.26	开封	70.92	开封	66.12	开封	63.27	襄阳	67.80
襄阳	67.18	黄石	70.20	开封	65.10	襄阳	69.95	荆州	70.80	黄石	65.30	荆州	61.20	黄石	67.40
荆州	66.68	荆州	69.60	洛阳	65.05	荆州	68.45	襄阳	68.20	襄阳	64.90	襄阳	60.20	荆州	64.20

表 2 2012 城市城市供水情况 (部分城市)

城市名称	供水管道		供水总量 (万立方米)						漏损水量			用水人口
	综合生产能力 (万立方米/日)	地下水	合计	生产运营用水	公共服务用水	居民家庭用水	其他用水	免费供水量	生活用水	用户数 (户)	家庭用户	
黑龙江												
大庆	192.70	75.74	33223.94	19087.38	3342.00	5174.96	646.46	23.40	4949.74	791430	757879	122.07
哈尔滨	221.14	60.37	38652.83	6456.33	7043.08	15114.97	1548.75	280.32	8209.38	1667816	1559033	430.62
齐齐哈尔	38.95	28.95	9180.50	2080.55	1471.92	2789.83	1007.10	90.85	1740.25	452406	425332	107.34
吉林												
吉林	375.50	3.00	23455.00	14233.00	1053.00	4576.00		330.00	3273.00	603769.00	548050.00	125.37
长春	124.37	7.37	34951.00	7591.00	8172.00	7439.00	281.00	9.00	11459.00	1091968.0	995860.00	359.92
辽宁												
鞍山												
沈阳	193.51	142.51	56640.58	8701.06	10590.55	20784.62		3014.20	13550.15	2182974.0	2085423.0	571.36
大连	163.00	1.00	40895.90	9355.08	5041.35	10398.25	3861.01		12240.21	1640870.0	1579461.0	294.60
抚顺	131.00	0.85	20697.22	9682.44	1141.78	2176.96	1575.22	139.00	5981.82	552797.00	526190.00	129.60
阜新	38.00	18.00	7997.00	3245.00	919.00	2665.00			1168.00	288191.00	275451.00	77.85
北京												
北京	1644.19	1410.73	159645.61	22317.09	47055.87	64683.51	5857.40	561.40	19170.34	5426497.0	5292350.0	1783.70

山东												
济南	193.20	95.50	33250.24	10557.25	2383.65	12364.30	552.74		7392.30	628524.00	616013.00	292.50
青岛	153.67	23.00	42790.95	15278.14	7295.86	13320.36	990.44	715.60	5190.55	1200823.0	1153808.0	313.68
潍坊	74.82	25.82	15069.81	8063.00	2066.00	3533.71	232.00	14.10	1161.00	348694.00	325721.00	125.89
济宁	56.00	56.00	12360.00	5692.00	2428.00	2293.00	626.00	454.00	867.00	286291.00	204487.00	107.51
淄博	164.88	86.00	26928.85	17241.35	1601.89	5364.80	776.27	102.04	1842.50	452147.00	437154.00	161.58
临沂	60.85	12.65	17086.34	3413.93	4254.04	6167.43	1229.07	532.71	1489.16	331959.00	316326.00	181.10
威海	39.20	3.10	6378.00	2795.00	1244.00	1473.00	67.00	87.00	712.00	231290.00	198131.00	59.38
烟台	91.80	37.60	15749.17	6639.84	2986.85	4380.82	20.00	106.00	1615.66	469399.00	427806.00	144.41
天津												
塘沽												
天津	439.54	81.41	77217.64	30548.63	9008.51	23447.79	4918.48	32.97	9261.26	3514298.0	3328867.0	649.41
河北												
保定	98.00	72.00	9337.50	3310.28	1281.21	3769.35	25.83		950.83	132415.00	2532.00	121.13
唐山	130.00	87.80	26169.88	6851.09	6614.32	6573.51	1926.71	857.10	3347.15	656767.00	603962.00	197.42
秦皇岛	44.00	6.90	12920.42	3317.69	2502.00	4095.00	13.08	258.34	2734.31	341950.00	322128.00	95.39
邯郸	98.50	44.50	16537.00	8124.00	1430.00	5182.00	17.00	578.00	1206.00	269331.00	258446.00	156.25
石家庄	126.73	75.73	33531.20	9614.58	4167.70	6785.03	9965.30	22.00	2976.41	645132.00	638712.00	251.01
内蒙古												
包头	62.65	14.35	13565.03	4985.84	2205.64	3469.67	805.66		2098.22	560360.00	514093.00	175.00
呼和浩特	55.62	35.62	13717.64	3778.64	2184.00	2836.50	407.50	2607.00	1904.00	453016.00	235394.00	186.43
山西												
大同	55.30	46.85	8716.13	3325.75	849.78	3813.65	49.51		677.44	215107.00	211027.00	127.80
太原	182.14	46.30	31106.96	14757.85	1210.77	12610.42	58.83		2469.09	255090.00	243437.00	330.00

运城	16.00	12.00	254.00	3712.00	1686.00	414.00	1074.00	118.00	55.00	4.00	365.00	51391.00	32609.00	40.42
河南														
开封	62.50	12.50	1181.31	8969.38	3648.99	499.71	2172.22	328.53	250.00		2069.93	182480.00	163606.00	86.30
洛阳	85.30	73.30	1483.90	16357.00	4917.50	3185.60	6197.30	90.20	19.90	3.00	1946.50	289611.00	248861.00	244.10
郑州	109.42	42.42	2838.40	35825.45	9716.74	5989.20	12414.37	3794.97	327.53	301.00	3582.64	875394.00	815239.00	591.66
平顶山	60.89	2.29	1190.23	11197.73	5210.25	203.00	3282.02	441.89	149.45		1911.12	134813.00	124636.00	85.92
湖南														
衡阳	69.00	0.50	932.66	19135.40	2591.90	1077.30	4075.60	2225.70	2597.70	51.81	6567.20	306635.00	279152.00	106.81
长沙	215.65	0.20	2211.00	49562.29	3288.71	8854.10	30088.07		2057.36	70.60	5274.05	1019299.0	1007445.0	314.20
湘潭	48.64	4.76	1135.25	11681.25	1920.71	1487.01	3581.85	1163.22	557.44	57.17	2971.02	229872.00	210077.00	76.80
株洲	103.50		1867.85	17229.08	4804.27	2469.26	6625.47		809.08	62.30	2521.00	242.63	225252.00	104.25
湖北														
黄石	72.70		770.51	13918.99	4298.29	712.45	5707.93	2169.70	206.33		824.29	193135.00	169057.00	72.83
武汉	475.56	4.35	10771.82	121552.29	27553.64	20705.45	47384.61	2322.21	8391.68	64.50	15194.70	1884694.0	1803880.0	627.52
荆州	57.00		1361.38	8220.12	1427.39	1211.84	3408.17	628.00	124.53		1420.19	182315.00	172071.00	74.57
襄阳	102.58		827.72	16077.90	2363.25	2066.39	5664.96	1355.30			4628.00	72206.00	65805.00	83.95
宜昌	76.20		1332.28	11076.60	2857.70	694.86	3948.40	1565.03	146.41	17.36	1864.20	218700.00	193100.00	80.69
上海														
上海	1145.00	4.75	34904.09	309704.29	53826.43	62483.17	99596.97	27615.93	23402.11		42779.68	7634110.0	7087130.0	2380.43
浙江														
绍兴	94.93		2219.12	11775.10	7073.18	1747.50	2479.51	160.72	13.73		300.46	280536.00	255801.00	77.96
杭州	320.00		8093.04	58182.54	12478.11	10619.46	22860.61	3591.11	1870.25		6763.00	722697.00	677737.00	364.72
萧山														
余杭														

宁波	225.00		2935.36	46325.00	20403.00	5180.90	14062.00	51.10	450.00		6178.00	759212.00	678224.00	175.53
台州	52.32		2895.79	13425.00	5431.30	860.00	5852.32	113.00	22.00	3.00	1146.38	357596.00	322763.00	101.25
嘉兴	71.80	1.30	883.10	11685.00	3372.36	2199.46	2613.83	1882.35	596.00		1611.04	313860.00	289387.00	77.27
金华	53.75	1.18	1224.33	6889.85	2717.51	376.55	2881.49	57.07	207.03		650.20	191442.00	164236.00	59.48
瑞安	22.00		880.25	4501.45	1313.85	163.80	2197.49	42.04	19.02		765.25	157301.00	141202.00	31.07
温州	110.00		1958.46	24713.35	8852.21	795.42	10320.97	45.53	626.23		4072.99	432291.00	400184.00	154.94
江苏														
苏州	348.89	0.20	7611.26	79574.81	39006.53	8159.82	24219.84	1422.23	30.00		6736.90	1087734.0	1002275.0	278.46
扬州	80.72	4.83	2953.86	16819.39	3875.29	1287.44	6939.01	1926.00	838.16		1953.49	454201.00	412291.00	106.21
常熟	87.50		1692.00	8821.00	4441.00	765.00	2493.00		14.00		1088.00	220098.00	200561.00	41.65
江阴	94.50		1345.81	8685.35	4253.36	576.22	1740.35	1237.05			878.37	131718.00	108688.00	34.50
连云港	39.10		1931.37	10099.16	4014.22	1583.13	2655.36	696.09			1150.36	258644.00	240169.00	82.28
徐州	95.50	39.90	2815.25	22029.20	11910.41	2212.47	5632.57	1048.92	82.83	68.83	1142.00	430992.00	408175.00	148.10
无锡	260.00		4637.00	45256.99	21323.38	4106.09	14042.77	185.15	1488.00		4111.60	1145196.0	968459.00	243.26
常州	197.50	0.35	11393.22	27415.96	12239.62	2933.30	8729.06		1251.59		2262.39	560078.00	498984.00	140.87
昆山	150.00		845.00	14172.00	6663.00	716.00	3881.00	1372.00	272.00		1268.00	282136.00	252666.00	39.96
南京	633.80		8883.61	121401.00	44083.00	23596.00	34333.00	4723.00	3877.00	3877.00	10789.00	2130731.0	2047186.0	567.27
南通	132.50		2690.58	20802.59	6783.62	236.82	9289.58	634.71	319.62		3558.24	437899.00	407652.00	148.62
盐城	34.00	1.50	1847.70	7328.00	949.87	980.70	3817.96	425.14	223.54	86.00	930.79	310122.00	290459.00	76.85
镇江	68.00		2292.55	16096.21	6088.00	3858.00	3069.00	928.00	7.21	7.21	2146.00	366263.00	337319.00	87.61
广东														
广州	702.70		16739.11	191432.01	29583.71	32349.11	83469.40	10479.90	9229.06	1.92	26320.83	2276179.0	2087857.0	1011.95
东莞	728.60		17542.81	161155.07	53839.94	14370.45	38215.47	26244.21	233.41	21.52	28251.59	1224330.0	805529.00	586.06
珠海	102.54		2890.00	33829.00	12569.00	5530.00	10058.00	154.00	78.00	31.00	5440.00	563702.00	501116.00	133.73

附录 3 中国 100 个城市供水服务满意度指数调查问卷 (2013 年度)

填表人信息	
请在符合您个人信息的方框内打勾：	
您的性别是： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	
您的年龄是： <input type="checkbox"/> 30 岁以下 <input type="checkbox"/> 30-40 岁 <input type="checkbox"/> 40-50 岁 <input type="checkbox"/> 50-60 岁 <input type="checkbox"/> 60 岁以上	
您的职业是： <input type="checkbox"/> 在职人员 <input type="checkbox"/> 待岗人员 <input type="checkbox"/> 离退休人员 <input type="checkbox"/> 学生 <input type="checkbox"/> 其他	
您居住区域是： <input type="checkbox"/> 城区 <input type="checkbox"/> 乡镇 供水方式： <input type="checkbox"/> 直接供水 <input type="checkbox"/> 高层二次供水	
您家中常住人口有多少： <input type="checkbox"/> 1 人 <input type="checkbox"/> 2-3 人 <input type="checkbox"/> 4-5 人 <input type="checkbox"/> 6 人及以上	
您在本地居住时间有多久： <input type="checkbox"/> 1 年及以下 <input type="checkbox"/> 2-3 年 <input type="checkbox"/> 4-6 年 <input type="checkbox"/> 7-10 年 <input type="checkbox"/> 10 年以上	
联系方式	
联系人： <input type="text"/>	联系电话： <input type="text"/> 手机： <input type="text"/>
联系地址： <input type="text"/>	邮编： <input type="text"/> Email： <input type="text"/>
问题	选项
1、您对目前自来水公司总体服务是否感到满意？	非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/>
2、您评价以下 7 个自来水整体满意程度的因素哪些比较重要？	非常重要 <input type="checkbox"/> 重要 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不重要 <input type="checkbox"/> 非常不重要 <input type="checkbox"/>
价格	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
水质	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
供水稳定性	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
账单及付费方式	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
客户服务（客服热线、营业厅等）	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
客户沟通（包括公共关系、咨询推广、意见反馈）	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
企业整体形象	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3、您认为目前的水费支出占您日常生活开支的比例是否合理？	非常合理 <input type="checkbox"/> 合理 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不合理 <input type="checkbox"/> 非常不合理 <input type="checkbox"/>
4、您认为即将实施/现行的阶梯水费对您的生活有多大影响或改变？	非常大 <input type="checkbox"/> 大 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不大 <input type="checkbox"/> 很小 <input type="checkbox"/>
5、如果自来水公司提供更多优质产品和服务类型，您是否愿意支付更多费用？	非常愿意 <input type="checkbox"/> 愿意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不愿意 <input type="checkbox"/> 非常不愿意 <input type="checkbox"/>
6、您对自来水的品质总体感受如何？	非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/>
7、您对《生活饮用水卫生标准》的了解程度	非常了解 <input type="checkbox"/> 一些了解 <input type="checkbox"/> 很不了解 <input type="checkbox"/> 没有了解 <input type="checkbox"/>
8、您日常饮水主要方式/来源是	直接自来水 <input type="checkbox"/> 桶装水 <input type="checkbox"/> 家庭净水器 <input type="checkbox"/> 小区净水机 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>
9、您家的水压是否稳定？	非常稳定 <input type="checkbox"/> 稳定 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不稳定 <input type="checkbox"/> 非常不稳定 <input type="checkbox"/>

10、您对自来水公司一年总的停水次数是否理解？	非常理解 <input type="checkbox"/> 理解 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不理解 <input type="checkbox"/> 非常不理解 <input type="checkbox"/>
11、在进行计划停水前停水预告安排的时间是否充足？	非常充足 <input type="checkbox"/> 充足 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不充足 <input type="checkbox"/> 非常不充足 <input type="checkbox"/>
12、您对自来水公司的抢修效率及恢复供水所需的时间是否感到满意？	非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/>
13、您现在主要通过什么途径/渠道获取水费信息？	短信通知 <input type="checkbox"/> 纸质账单 <input type="checkbox"/> 电话查询 <input type="checkbox"/> 现场抄表 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>
您期望获取水费信息的主要途径/渠道是什么？	短信通知 <input type="checkbox"/> 纸质账单 <input type="checkbox"/> 电话查询 <input type="checkbox"/> 现场抄表 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>
14、您对水费账单是否满意？（请考虑账单的清晰度、完整度、准确度等）	非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/>
15、您一般采用哪种方式交费？	营业大厅 <input type="checkbox"/> 便利店 <input type="checkbox"/> 银行划账代扣 <input type="checkbox"/> 网上交费 <input type="checkbox"/> 物业代收 <input type="checkbox"/> 现场抄表 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>
您对自来水提供可选择的交费方式是否感到便利？	非常方便 <input type="checkbox"/> 比较方便 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不太方便 <input type="checkbox"/> 非常不方便 <input type="checkbox"/>
16、请问您是否知道当地自来水公司的客服热线？	知道 <input type="checkbox"/> 不知道 <input type="checkbox"/>
您对自来水的客户热线/呼叫中心服务是否感到满意？（如处理问题及查询的效率、服务程序及态度等）	非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/>
17、请问您是否去过当地自来水公司的营业厅？	去过 <input type="checkbox"/> 没去过 <input type="checkbox"/>
您对营业厅的服务是否满意？（如营业厅的网点数量、地理位置、服务效率、程序及态度等）	非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/>
18、您是否浏览过当地自来水公司的网站？	浏览过 <input type="checkbox"/> 没有 <input type="checkbox"/>
您浏览自来水公司网站主要为获取哪些信息？	水费 <input type="checkbox"/> 用水量 <input type="checkbox"/> 停水通知 <input type="checkbox"/> 便民服务信息 <input type="checkbox"/> 用水常识 <input type="checkbox"/> 企业社会活动 <input type="checkbox"/>
19、您知道自来水公司有哪些投诉方式？	企业高层直接投诉 <input type="checkbox"/> 客服中心 <input type="checkbox"/> 热线电话 <input type="checkbox"/> 网站 <input type="checkbox"/> 政府公用热线 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 不知道 <input type="checkbox"/>
您觉得向自来水公司反应意见和建议的沟通渠道是否足够？	非常充足 <input type="checkbox"/> 充足 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不充足 <input type="checkbox"/> 非常不充足 <input type="checkbox"/>
20、您对自来水公司企业形象是否感到满意？	非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/>
意见/建议：如您对所在城市自来水公司有其他意见和建议可在此处详细填写	

附录 4 中国供水促进联盟简介

中国供水服务促进联盟倡议书

供水服务作为关系国计民生的核心服务单元，一直是保障社会经济健康发展不可或缺的根基。

但是，供水服务的可持续发展正面临严峻挑战：低质低价已经成为行业痼疾；原水的污染和新水质服务标准的迫近，使服务成本的压力迅速升高；社会沟通的不充分和企业经营的相对封闭，造成公众的误解加剧；服务绩效管理工具的缺失和服务体制的落后，导致行业品牌整体失落。

面对困扰和挑战，供水行业需要一套科学合理的服务评价体系，让政府和公众能够识别合理的服务成本和服务水平，让供水服务同行能够深谙自己的差距和改进方向，从而提高服务水平，重塑行业品牌，实现行业可持续发展的目标和理念。同时，行业还需一个持续、理性的沟通平台，引导和帮助公众建立对供水行业的理性认知，使所有人都明白，如果供水行业的发展不可持续，那么全社会的可持续发展就会成为空谈。

作为供水服务主体中的成员，我们深感自己的责任与使命，我们深知建立一个优质优价服务体系的困难与艰辛，我们深知可持续发展不是空中楼阁。但是我们愿意担当、我们愿意在建立优质优价供水服务体系的可持续发展道路上先行先试。我们承诺不断提升供水综合服务水平，率先公开服务绩效，为行业树立服务标杆，促进行业绩效体系的建立。我们承诺积极承担社会沟通的义务和责任，促进社会节能、节水、减排和环保意识，传播可持续发展理念。

为落实承诺，在中国水网组织下，我们共同发起成立中国供水服务促进联盟，以企业责任为合力建设符合可持续发展原则的优质优价的供水服务体系，服务民生、服务社会。我们将积极参与基于 IBNET 指标信息分析基础的中国供水企业服务评级体系，为行业树立榜样。

面对社会与公众的关注、资本市场的预期、政府的战略性期望，中国供水服务促进联盟将在国家有关部委、清华大学和世界银行的支持和指导下，立足供水优质优价和可持续发展服务体系建设，帮助企业树立优质服务品牌。

在此，真诚欢迎具有共同理念的同行加入联盟，共同实现中国供水行业可持续发展的转型，迎接供水行业发展新时代的到来！

联盟发起

中国供水服务促进联盟是在中国水网组织协调下，由中国供水行业领先企业共同发起成立的开放性协议组织；并在国家有关部委、清华大学和世界银行的支持下，积极发展有一定影响的供水企业成为联盟的成员单位，共同以中国供水服务促进联盟多边协议为责权利约束条件。

联盟任务

立足中国国情，遵循市场规律，借鉴国际先进经验，搭建中国供水服务交流、监督、评价与宣传平台，提升优质优价供水服务与用户满意度，并为政府监管与决策提供有力参考，为行业投资者提供选择依据，共同促进中国供水行业可持续健康发展。

联盟主要工作

1. 推行中国供水企业服务评级体系，竖立行业标杆企业

以清华大学、世界银行发布的《中国供水企业服务评级标准》和《供水企业服务评级操作手册》为依据，指定第三方独立机构——中国水网，开展供水企业服务评级工作，授予参评单位对应等级的标牌与证书。

2. 引导基于供水服务升级的价格体系改革

3. 提升行业整体形象，统一开展公众科普宣讲活动

发起单位 / 成员单位

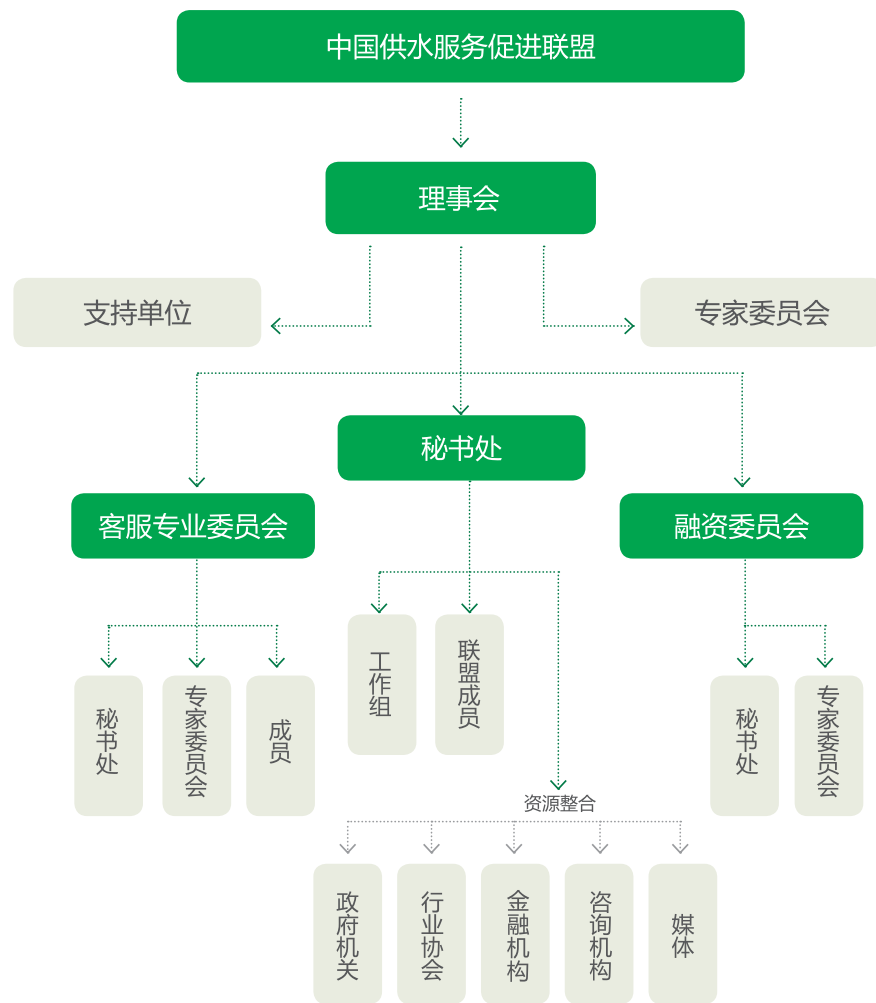
首批发起单位：长沙水业集团有限公司、广州市自来水公司、珠海水务集团有限公司、江苏江南水务股份有限公司、澳门自来水股份有限公司。

其他发起单位：顺德区水业控股有限公司、瀚蓝环境股份有限公司、中山公用事业集团股份有限公司、华衍水务集团、杭州萧山水务集团有限公司、济南水务有限公司、贵阳北控水务有限责任公司、福州市自来水有限公司。

成员单位：成都市自来水有限责任公司、常熟中法水务有限公司、潍坊市自来水有限公司、山西运城引水供水有限公司。

联盟组织机构

中国供水服务促进联盟挂靠中国水网, 主要由决策委员会、专家委员会、秘书处、执行工作组四大系统组成, 同时邀请支持单位协助指导, 支持联盟工作开展。



中国供水促进联盟
微信公众二维码



——树立供水服务品牌 促进行业可持续发展——

中国供水服务促进联盟挂靠单位——中国水网

电话：010-88480333

传真：010-88480301

邮箱：fird@h2o-china.com

地址：北京市海淀区闵庄路3号清华科技园玉泉慧谷25号楼