

# 供水满意度调查结果分析报告

2023年11月21日到12月10日，潮南自来水公司在两英镇、庐岗镇、仙城镇、陇田镇、成田镇共5个镇的自来水用户中进行了供水服务满意度调查。共抽样调查了500人，其中286名男性（57.2%），214名女性（占比42.8%）。受访者中，30岁到40岁的占81%（405人），41-60岁的占19%（95人）；93%左右都是居住时间达到10年以上的常住居民。

由于本次调查集中在农村地区，所以居民都是住在自建房里。其中24.2%住户（121人）是新装自来水用户，75.8%住户（379人）已经使用了自来水6年以上。

自来水费的支出。根据本次调查结果，一半以上(53%)家庭每月水费支出在人民币11-30元以内，水费支出在10元以下的9.4%，在31-50元的占32.8%，在51元以上的有4.8%。在实行供水直抄到户管理并执行新的水价后，居民家庭水费支出都得到下降。95.6%的受访者家庭的水费支出都降低了，其中，55%的受访者家庭每月平均水费支出降低幅度在10元以下，40.6%的受访者家庭每月平均水费支出降低了11-30元。仅4.4%的家庭认为水费支出高于以前，这主要是因为他们原来没有自来水，家庭用水都是井水，没有成本。受访者中认为目前水费合理的人占总数的94%。

供水质量的满意度。

1) 供水时间：本次调查显示，对供水改善后，家庭自来水能24小时不间断供水的达到98.3%，另外1.7%家庭表示的自来水供水时间偶尔出现停水现象。

2) 水质的改善：受访者认为在实行供水直抄到户后，有 98%的家庭对现在供水的水质表示满意，均表示现在水质比供水直抄到户前变好。

3) 水压的改善：项目的实施大大改善了原来供水水压不足的情况，受访者对此感到满意的比例为 92%。

4) 供水服务：项目对供水服务的改善使 97.6%的家庭都能提前 1-3 天通过潮南自来水公司微信公众号或社区、村的通知平台接到停水通知，这些家庭普遍对停水预告的服务表示满意；对自来水公司抢修效率和恢复供水所需时间感到满意的受访者达 89%。

5) 水费支付方式的改善：本次抽样调查的家庭原来的水费都是由社区或村里统一负责，各家分摊的方式付费；项目实现了所有家庭直抄到户，所有家庭都能及时收到缴费通知，对抄表工作表示满意的家庭达到 96.8%，且 100%都认为缴费通知及时送达。缴费方式改进后，用户可以通过银行转账、扫二维码、微信公众号等进行缴费，90.4%的家庭认为目前的缴费方式比较便利。

6) 客户服务满意度：受访者中，95.2%的人都表示知道自来水公司的服务热线联系方式，31.6%的人都使用过这个热线进行保修和咨询；在热线反映的问题中，65.2%都是关于停水的问题咨询，32.9%咨询的问题是有关缴费方式和水价的，还有 1.9%的人反映的是和水质相关的问题。所有来访者都对目前自来水服务热线的服务表示满意（15.4%），甚至非常满意(84.6%)，96%的人都认为现在的沟通和投诉渠道非常充足。自来水公司有自己的微信公众号（“汕头市潮南自来水有限公司”），以便及时发布各种通知，并针对项目实施期间供水设施建设和维修所设置的便民措施，92%都表示满意。

整体满意度。根据调查结果，目前供水用户对供水服务的整体满意度达到 95%，其中 86% 的用户的的评价是满意，9% 的用户评价是非常满意。用户中有 5% 的人对目前的供水服务评价一般。不满意的原因主要集中对停水的恢复和设施的维修方面的服务希望进一步加强。

**案例一：吴晓兰，女性，44 岁，陇田镇乌石村村民，家庭人员 6 人**

该家庭的自来水是 2019 年 5 月接入户的，在此之前主要的家庭用水水源是井水，饮用水主要以靠附近山塘小水库直接取用的未过滤的山泉水，取水的家务主要是吴女士负责的，每周都要取水 2-3 次，每次取水来回都需要 20 分钟。装了自来水大大改善了他们家庭的用水条件，也从此使他们从取水的家务负担中解脱出来。

他们家以前都使用天然水，不用交水费，装了自来水后，目前平均每月水费在 10 元多。刚开始使用自来水时，水费由村里的抄表员抄表，开局缴费通知单后上门收取，每个月交费一次。现在的水费直抄入户让他们方便很多。现在可以通过银行代扣款等多种缴费方式进行缴费，郑家也是通过银行扣款进行缴费。

在使用自来水以前，取到的饮用水质量很不稳定。下雨季节水大多时混浊的且含有杂质。现在的自来水肉眼感官非常洁净，没有杂质。自来水公司也经常派人来家里进行水质检测，到目前为止各项结果都是合格的。

全家都认为潮南区自从实施了供水直抄到户，水质、水压和水量都得到较大提升，目前执行的梯级水价标准也很合理。

案例二：郑钟文，男性，52岁，陇田镇南埔村村民，家庭成员5人

该家庭一直使用自来水，属于原有的自来水用户，但他们以前的自来水时由镇供水公司到村，再由村供水承包者供应到户，这种多层次转供水的方式下水量经常不足，水压也经常不够，很容易出现断水。本项目实施后他们改为了自来水直抄入户。直接由自来水公司的供水管道供应的自来水，不仅水量、水压都很足，而且水质也有明显改善。肉眼看起来水非常干净没有杂质。自来水公司在安装水表前后也经常派人到家检测水质，各项指标都达到合格。

以前的多层销售的水价模式下，水价单价为每吨4元，他们家庭每个月水费平均60多元。现在的新的暑假下，他们家水费只要30多元，节约了近一半。

现在直抄入户后水费的缴纳方式也更加多样化和便捷。以前水费由村里的供水承包者上门收取，一般二至三个月收一次。刚开始实现供水直抄到户时的水费由村里面的抄表员抄表后，开具缴费通知单上门收取，水费一个月交一次，现在由抄表员利用手机抄表后，可以通过银行代扣款，方便很多。

整体而言，直抄入户后，最明显的感受就是水费节省了，水质、水压、水量都得到了提升和改善，饮用水安全得到了有效保障。

汕头市潮南自来水有限公司

2023年12月20日

