

2017 年汕头市服务业顾客满意度测评 分析报告

国家统计局汕头调查队

2018 年 7 月 9 日

目录

调查主要结果·····	3
第一部分 概述·····	4
一、调查目的·····	4
二、调查内容·····	4
三、调查时间及对象·····	5
四、调查抽样设计·····	5
五、计算方法与计算结果·····	5
第二部分 服务业顾客满意度分析·····	8
一、调查对象情况分析·····	8
二、信度分析·····	8
三、服务业顾客满意度测评结果·····	10
四、测评行业满意度分析·····	11
五、具体测评指标满意度分析·····	13
第三部分 问题与建议·····	15
一、存在的主要问题·····	15
二、对策与建议·····	15
附件一：调查问卷·····	18

调查主要结果

根据市政府《关于印发〈汕头市创建全国质量强市示范城市工作方案〉的通知》（汕府办函[2017]21号）的工作部署，为全力推进汕头市“全国质量强市示范城市”创建工作，受汕头市质量强市工作领导小组办公室的委托，国家统计局汕头调查队于2018年5月在汕头市开展2017年汕头市服务业顾客满意度测评工作调查。

本次调查遵循实事求是、客观公正的原则，从市民主观感受出发，由市民对汕头市服务业进行评价，全面准确反映汕头市服务业的顾客满意度，为进一步提升服务业顾客满意度提供参考，推进汕头市服务业质量的进一步发展。

调查结果显示，2017年汕头市服务业顾客满意度为78.61分，比2016年略高1.55分。其中生产性服务业顾客满意度为80.13分，生活性服务业顾客满意度为77.07分，分别比2016年提高2.67分和0.44分。根据《质量发展纲要（2011-2020年）》中“生产性服务业顾客满意度达到80以上”、“生活性服务业顾客满意度达到75以上”的目标可知，2017年汕头市生产性服务业顾客满意度和生活性服务业顾客满意度均已达到目标，分别超过目标值0.13分和2.07分。

表1 服务业顾客满意度测评结果

指标	2016年得分	2017年得分
服务业顾客满意度	77.06	78.61
生产性服务业顾客满意度	77.46	80.13
生活性服务业顾客满意度	76.63	77.07

第一部分 概述

一、调查目的

为贯彻落实国务院《质量发展纲要（2011-2020 年）》、《贯彻质量发展纲要 2012 年行动计划》（国办发〔2012〕27 号）以及市政府《关于印发〈汕头市创建全国质量强市示范城市工作方案〉的通知》等文件要求，科学测评广大市民对汕头市服务业的满意度情况，客观反映汕头市服务业发展质量，进一步推进汕头市“全国质量强市示范城市”创建工作，提升生产性和生活性服务业顾客满意度。

二、调查内容

本次调查采用问卷调查方式，问卷内容主要包括受访对象基本情况和调查内容两大部分，其中调查内容部分主要涉及对生产性服务业、生活性服务业、总体服务业的顾客满意度评价。具体测评指标体系如下表：

表 2 服务业顾客满意度测评指标体系

测评指标	一级指标	二级指标（测评行业）
服务业顾客满意度	生产性服务业顾客满意度	银行保险
		公共交通
		快递物流
		移动通讯
	生活性服务业顾客满意度	商业零售
		住宿餐饮
		景区管理
		医疗卫生

其中，每项二级指标都由该行业的工作人员服务态度、服务质量

和总体评价这 3 项三级指标来评价。

三、调查时间及对象

本次调查时间为 2018 年 5 月。调查对象为在汕头生活居住达一年以上，年龄为 18-65 岁的常住居民。

四、调查抽样设计

本次调查采取入户调查、街访调查和网络调查相结合的方式。入户调查采取多阶段等距随机抽样的方法抽取样本，由调查员入户进行面访调查；街访调查由调查员分别在商业综合体、客运站和旅游景区进行随机拦截访问符合条件的调查对象进行填写；网络调查则由网民自行在《汕头调查》官方微信平台上填写问卷。本次调查共回收问卷 1000 份，其中有效问卷 1000 份，问卷有效率为 100%。

五、计算方法与计算结果

汕头市服务业顾客满意度由生产性服务业顾客满意度和生活性服务业顾客满意度两部分来测量，总分数为 100 分，分值越高表明市民对汕头市服务业的满意度越高。

顾客满意度得分主要采用综合加权平均法来计算，根据受访者打分情况的数据进行计算获得，满分为 100 分。计算步骤如下：

（一）变异系数法确定权重

通过变异系数法来确定权重，可以充分利用指标所提供的信息，科学反映指标的相对重要程度，是一种较为客观的赋权方法。

变异系数的计算公式如下：

$$V_i = \sigma_i / \bar{x}_i, \quad i = 1, 2, \dots, n$$

其中， V_i 是第 i 项指标的变异系数， σ_i 是第 i 项指标数据的标准差， \bar{x}_i 是第 i 项指标数据的平均数。

各指标的权重为：

$$w_i = V_i / \sum_{i=1}^i V_i, i = 1, 2, \dots, n$$

（二）采用赋值法量化问题选项

调查问卷采取李克特五级量表进行赋值，问题选项“很满意”赋值 100 分，“比较满意”赋值 80 分，“一般”赋值 60 分，“比较不满意”赋值 40 分，“很不满意”赋值 20 分。

（三）各级指标计算公式

三级指标（即单项问题）的满意度得分的计算公式为：

$$T = \sum_{t=1}^5 m_t \times p_t$$

其中， T 为单项问题的满意度得分， m_t 为该选项的选择比例， p_t 为该选项对应的赋值。

二级指标（即测评行业）的满意度得分的计算公式为：

$$K = \sum_{k=1}^3 w_k T_k$$

其中， K 为测评行业的满意度得分， w_k 为该测评行业下第 k 项单项问题的权重， T_k 为该单项问题的满意度得分。

一级指标的满意度得分的计算公式为：

$$U = \sum_{u=1}^4 w_u K_u$$

其中， U 为一级指标的满意度得分， w_u 为该一级指标下第 u 项

测评行业的权重，K 为该测评行业的满意度得分。

服务业顾客满意度得分的计算公式为：

$$N = \sum_{n=1}^2 w_n U_n$$

其中，N 为服务业顾客满意度得分， w_n 为第 n 项一级指标的权重， U_n 为该一级指标的满意度得分。

（四）各指标权重

经计算，各指标的权重如下表：

表 3 各指标权重

测评指标	一级指标	权重	二级指标	权重	三级指标	权重
服务业顾客满意度	生产性服务业顾客满意度	0.5026	银行保险	0.2822	服务态度	0.3233
					服务质量	0.3276
					总体评价	0.3491
			公共交通	0.2600	服务态度	0.3157
					服务质量	0.3345
					总体评价	0.3498
			快递物流	0.2120	服务态度	0.3197
					服务质量	0.3432
					总体评价	0.3371
			移动通讯	0.2458	服务态度	0.3143
					服务质量	0.3468
					总体评价	0.3388
	生活性服务业顾客满意度	0.4974	商业零售	0.2405	服务态度	0.3211
					服务质量	0.3366
					总体评价	0.3423
			住宿餐饮	0.2268	服务态度	0.3215
					服务质量	0.3395
					总体评价	0.3390
			景区管理	0.2858	服务态度	0.3208
					服务质量	0.3426
					总体评价	0.3367
			医疗卫生	0.2469	服务态度	0.3391
					服务质量	0.3198
					总体评价	0.3411

第二部分 服务业顾客满意度分析

一、调查对象情况分析

本次服务业顾客满意度调查的调查对象包括了不同性别、年龄、文化程度和职业等各类群体，具有较强的代表性。从性别上看，女士偏多，男女比例为 40.7:59.3；从年龄上看，各年龄段群体分布较为均匀,18-23 岁年龄群体占 10.2%,24-33 岁年龄群体占总样本的 26.1%，34-43 岁年龄群体占 27.8%，44-53 岁年龄群体占 16.1%，54-65 岁年龄群体占 19.8%；从文化程度上看，以本科学历以下群体为主，初中及以下群体占总样本的 28.1%，高中（中专）占 27.7%，大专占 26.5%，本科以上占 17.7%；从职业分布看，企业单位人员占 19.6%，个体工商业者占 19.2%，事业单位人员占 11.8%。调查对象的基本情况如下表所示。

表 4 调查对象基本情况

样本	年龄					文化程度				
调查人数	18-23岁	24-33岁	34-43岁	44-53岁	54-65岁	初中及以下	高中中专	大专	本科	研究生及以上
1000	10.2%	26.1%	27.8%	16.1%	19.8%	28.1%	27.7%	26.5%	16.2%	1.5%
性别		男		40.7%		女		59.3%		
样本	职业									
调查人数	公务员	事业单位人员	企业单位人员	个体工商户者	农民	自由职业者	在校学生	离退休人员	无业失业	其他
1000	3.7%	11.8%	19.6%	19.2%	4.7%	10.1%	3.6%	9.5%	8.0%	9.8%

二、信度分析

信度是在相同条件下对同一物体或事件进行重复测量所得结果

的一致性程度，是衡量问卷或量表稳定性和可靠性的重要指标。如果 α 信度系数大于 0.8，则认为问卷信度比较好；如果 α 信度系数大于 0.7，但小于 0.8，则认为问卷信度是可以接受的；如果 α 信度系数小于 0.7，则应考虑重新修订量表或增删题项。对本次调查内容在 SPSS 上进行总体信度分析，测量问卷调查的可信程度。分析结果如表 5 所示：

表 5 问卷总体信度分析	
可靠性统计量	
Cronbach' s Alpha (α 信度系数)	项数
0.942	24

以信度系数来表示信度的大小。信度系数越大，表示测量的可信程度越大。结果显示，问卷的总体信度系数为 0.942，大于 0.8，说明本次问卷调查的可信程度非常好。

对二级指标（测评行业）的信度分析如下表所示：

表 6 二级指标信度分析		
序号	指标名称	信度
1	银行保险	0.937
2	公共交通	0.939
3	快递物流	0.923
4	移动通讯	0.929
5	商业零售	0.930
6	住宿餐饮	0.925
7	景区管理	0.957
8	医疗卫生	0.947

由上表可以看出，二级指标的信度都大于 0.9，表明结论是可信的。

三、服务业顾客满意度测评结果

（一）综合测评结果

本次调查结果显示,2017年汕头市服务业顾客满意度为78.61分,比2016年略高1.55分。其中生产性服务业顾客满意度为80.13分,生活性服务业顾客满意度为77.07分,分别比2016年提高2.67分和0.44分。

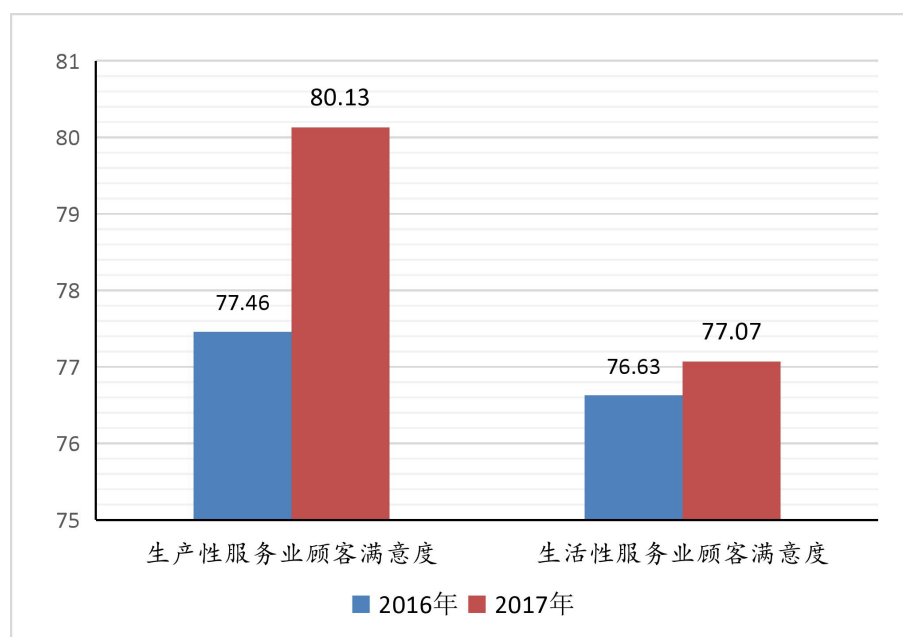


图1 2017年服务业顾客满意度测评结果

（二）各级指标测评结果

1. 生产性服务业顾客满意度

通过对银行保险、公共交通、快递物流、移动通讯等行业的综合测评,结果显示,市民对2017年汕头市生产性服务业的满意度为80.13分,达到《质量发展纲要(2011-2020年)》中“生产性服务业顾客满意度达到80以上”的目标值,其中,市民对快递物流行业的满意度最高,为83.89分,对公共交通的满意度最低,仅为77.82分。

表 7 2017 年生产性服务业顾客满意度测评结果

生产性服务业顾客满意度得分	测评行业	分值
80.13	银行保险	79.13
	公共交通	77.82
	快递物流	83.89
	移动通讯	80.47

2. 生活性服务业顾客满意度

通过对商业零售、住宿餐饮、景区管理、医疗卫生等行业的综合测评,结果显示,市民对2017年汕头市生活性服务业的满意度为77.07分,达到《质量发展纲要(2011-2020年)》中“生活性服务业顾客满意度达到75以上”的目标值,其中,市民对住宿餐饮行业的满意度最高,为80.08分,对医疗卫生行业的满意度最低,仅为74.14分。

表 8 2017 年生活性服务业顾客满意度测评结果

生活性服务业顾客满意度得分	测评行业	分值
77.07	商业零售	78.06
	住宿餐饮	80.08
	景区管理	76.37
	医疗卫生	74.14

四、测评行业满意度分析

调查显示,市民对2017年银行保险、公共交通、快递物流、移动通讯、商业零售、住宿餐饮、景区管理、医疗卫生等8个测评行业的满意度基本介于74分到85分之间。其中,对快递物流、移动通讯和住宿餐饮行业的满意度均大于80分,分别是83.89分、80.47分和80.08分,说明市民对快递物流行业、移动通讯行业和商业零售行业的服务态度、服务质量和总体评价等方面都较为满意;市民对医疗卫生行业的满意度则低于75分,仅为74.14分,虽然比2016年提高了

1.91 分，但仍是 8 个测评行业中最低分的，说明市民对医疗卫生行业的满意度仍然不高，医疗行业服务质量和服务态度仍有较大的提升空间。

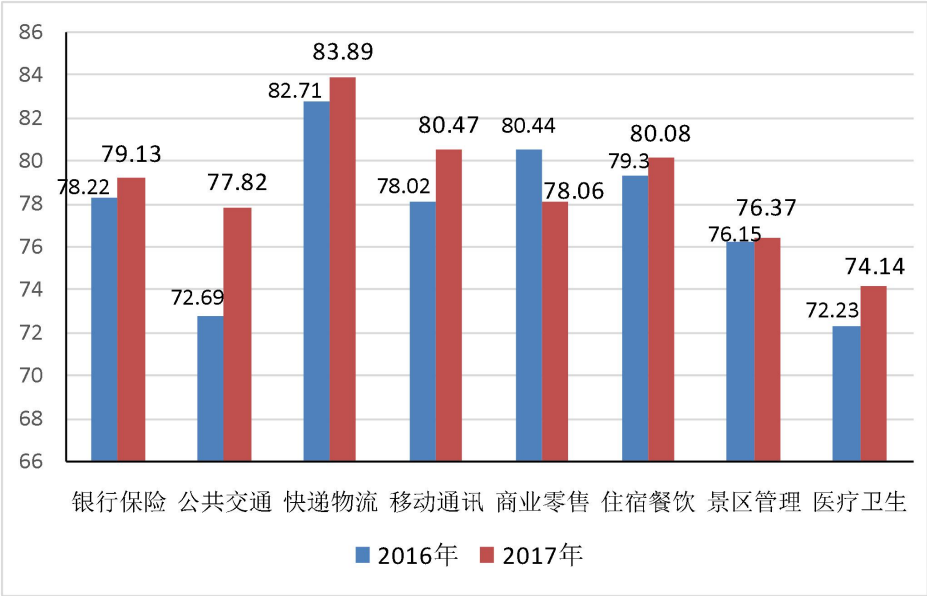


图 2 2016 年和 2017 年测评行业满意度得分

为了对测评行业的满意度进行更详细的分析，采用计算指标离差的方法对测评结果进行中心化处理。离差表示“每个测评行业的满意度测评结果”与“汕头市服务业顾客满意度测评结果（78.61）”的差值，正值表示该测评行业的满意度对汕头市服务业顾客满意度测评结果起正向作用，是本次调查市民评价较好的部分；负值表示该测评行业的满意度对汕头市服务业顾客满意度测评结果起负向作用，是需要改进的部分。具体情况如下表：

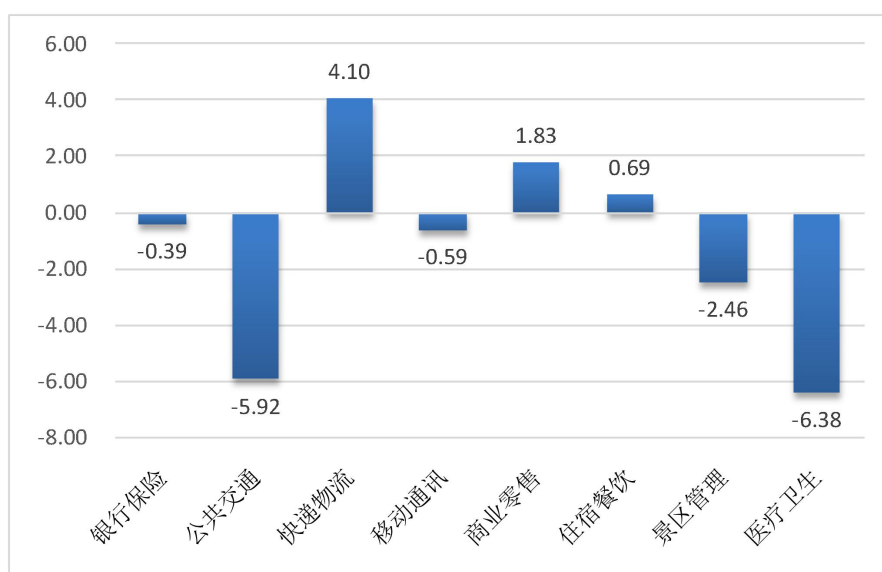


图3 离差分析图

从上图可以看出，8个测评行业中，有3个测评行业的满意度是正向的，有5个是负向的。快递物流、商业零售、住宿餐饮等3个行业满意度起正向作用。银行保险、公共交通、移动通讯、景区管理、医疗卫生等5个行业为负向作用，特别是公共交通和医疗卫生两个行业满意度的离差值均小于-5，说明政府要重视完善发展公共交通体系，促进公共交通网络大升级，积极推进城市智能交通系统建设，提高城市交通管理水平和运行效率，同时积极加强医疗卫生工作，完善医疗卫生体系，促进医疗卫生公共服务均等化，着力解决“看病难”、“看病贵”等难题。

总体来说，政府要以市民的满意度为导向，着力加强对银行保险、公共交通、移动通讯、景区管理和医疗卫生等服务行业的质量提升，千方百计实施有针对性的完善措施以提升汕头市服务业顾客满意度。

五、具体测评指标满意度分析

本次调查每个二级指标（测评行业）都由服务态度、服务质量和总体评价这3项三级指标来评价，8个行业共有24项测评指标，满

意度分析如下图所示：

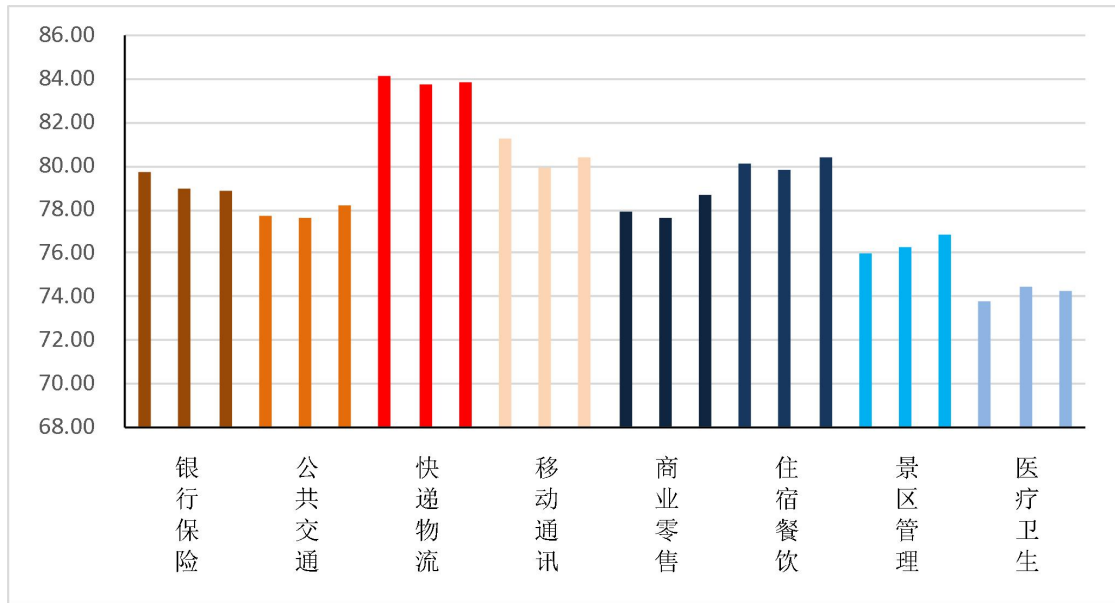


图 4 2017 年测评指标满意度得分

从上图可以看出，涉及对 8 个测评行业的具体测评，市民对银行保险、公共交通、快递物流、移动通讯、商业零售和住宿餐饮等行业的工作人员服务态度满意度得分都高于其服务质量满意度得分，而对景区管理、医疗卫生等行业的服务质量满意度得分高于服务态度满意度得分。表明政府应该针对不同的行业，有针对性地出台相关政策，着重从改善服务态度和提升服务质量入手，加强服务业质量宏观管理和服务人员作风建设，健全服务质量提升机制，改善服务人员服务态度，同时建立行业统筹协调机制，综合施策，协调互动，形成服务业质量工作的推进合力，进一步释放服务市场潜力、激发生产性和生活性企业活力。

第三部分 问题与建议

一、存在的主要问题

本次调查问卷通过设置“您觉得汕头市服务业发展主要存在哪些问题”这半开放性问题来收集市民反映的问题情况，汇总如下：

调查显示， 50.2%的市民认为部分行业基础设施不完善，硬件不足；49.2%认为部分行业办事效率低、服务质量不高；40.4%认为部分行业办事效率低、服务质量不高；36.4%认为部分行业进入过多，竞争过度；34.6%认为服务业发展较慢，新兴服务业较少；29.2%认为部分行业垄断程度过高，行业竞争不足；28.4%认为政府对部分行业管理不足，越位、缺位现象严重。

二、对策与建议

（一）市民建议分析结果

本次调查共收集市民反馈的意见 76 条，详见下表：

表 9 市民建议

序号	顾客建议	所属测评行业	类似建议频数
1	优化公共交通，加快快速公交的建设	公共交通	7
2	交通拥堵，出行不方便	公共交通	4
3	整治医务人员“收受红包”的风气	医疗卫生	8
4	建议银行多设置人工智能柜台或存取款窗口，提高办事效率	银行保险	4
5	建议在小公园等旅游景点增设观光车	景区管理	3
6	移动行业收费依然过高，网速不快	移动通讯	7
7	医护人员态度差，建议提高医疗行业服务人员素质	医疗卫生	4
8	提高医疗行业的整体服务质量	医疗卫生	2
9	定时加强对于公交司机的服务水平的培训，提高其整体素质	公共交通	8

10	医疗费用贵，建议降低医院收费标准	医疗卫生	3
11	政府要多加强行业技能培训，提高从业人员业务水平	其他	5
12	提高政府部门办事效率	其他	5
13	规范移动通讯行业，收费明细和扣费需明晰	移动通讯	6
14	政府部门要加强对服务行业监管、规范管理	其他	6
15	扩大招商引资，引进外地优秀人才	其他	4

根据上表，对市民建议所属测评行业归纳整理，结果如下图：

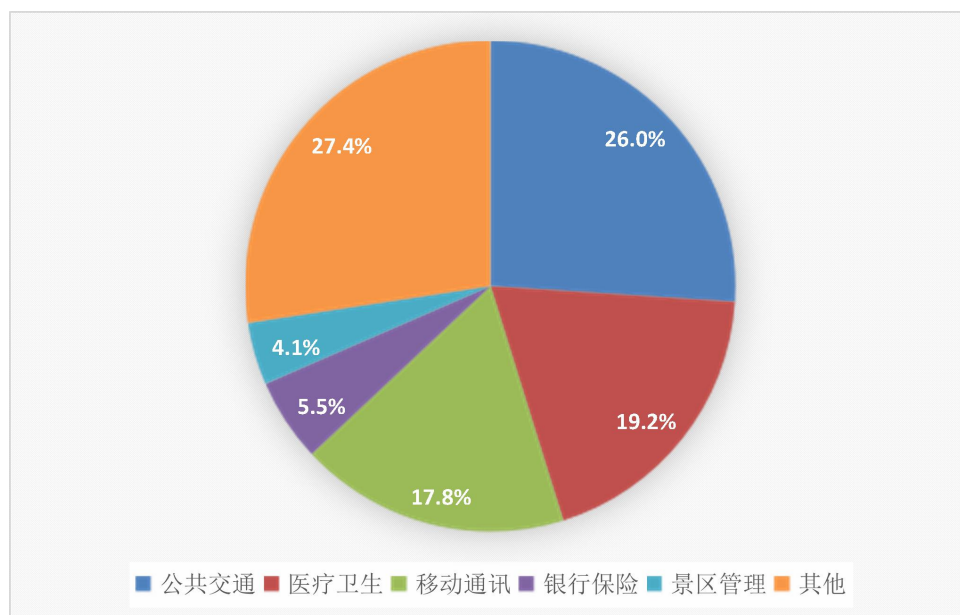


图5 市民建议归纳统计

由上图可知，市民反映的建议中，反映其他的建议最多，占 27.4%，内容主要是政府部门的管理问题，具体涉及提高政府部门办事效率、加强行业技能培训、扩大招商引资、加强对服务行业的监管等；其次是公共交通，占 26.0%，具体涉及加快快速公交建设、提高司机等从业人员的素质水平等；再次是医疗卫生行业，占 19.2%，具体涉及整治医务人员“收受红包”的风气、提高医疗行业服务人员素质、提高医疗行业的整体服务质量等；反映移动通讯的建议也较多，占 17.8%，具体涉及规范移动通讯行业，收费明细和扣费需明晰、降低流量资费等。对于银行办事效率低、景区交通不便等问题，市民也期盼能够有

所改善。

（二）对策与建议

1. 积极引导资金和人才进入汕头市生产性服务业

深化服务业管理体制变革，积极引入社会资本进入生产性服务新业态，并通过财政和税收手段，降低这些行业的资本运营成本，提高服务效率。同时，想方设法加大生产性服务高端人才的引进力度，优化高端领军人才的工作环境，为高层次高素质人才来汕创新创业提供便利，并利用汕头大学、广东以色列理工学院等高校的优势，深化产学研政合作，加快生产性服务业创新人才培养。

2. 加快构建汕头市生活性服务业的支撑和保障体系

一是着力完善生活服务基础设施，加快补齐教育、医疗卫生、文化、体育等公共服务设施供给短板，实施基本公共服务设施攻坚行动，进一步完善市政设施网络，推动新一代信息基础设施建设。二是推动服务人才职业化发展，通过实施生活性服务业人才培育计划，造就一支高水平、专业化的服务人才队伍和具有全球视野、精通现代管理的创新型企业队伍。三是引进培育行业领军企业或机构，鼓励和支持具有先导性、原创性、带动性、高技术的生活性服务业创新型企业以及省级、国家级示范企业的发展。

附件一：调查问卷

《统计法》第三章第二十五条：“统计调查中获得的能够识别或者推断对单个统计调查对象身份的资料，任何单位和个人不得对外提供、泄露，不得用于统计以外的目的。”

表 号： 汕调专 04 表
制定机关： 国家统计局汕头调查队
批准机关： 国家统计局广东调查总队
批准文号： 粤调函〔2018〕105 号
有效期至： 2018 年 9 月 30 日

2017 年汕头市服务业顾客满意度测评工作调查问卷

问卷编码：□□□□□□

所在地区：

尊敬的先生/女士：

您好!我是国家统计局汕头调查队的调查员。目前，我们正在开展 2017 年汕头市服务业顾客满意度测评工作调查。根据随机抽选的结果，您被抽中为受访对象。对问卷中所列的问题，您可依据自己的理解和想法去回答。所有问卷将由国家统计局汕头调查队统一汇总，您回答的内容受《中华人民共和国统计法》保护，我们将严格保密。感谢您的合作！

A、受访对象基本情况

请根据您的实际情况在选项数字上打“√”。

编号	项目	评价
A1	您的性别	(1)男 (2)女
A2	您的年龄	(1)18-23 岁 (2)24-33 岁 (3)34-43 岁 (4)44-53 岁 (5)54-65 岁
A3	您的文化程度	(1)初中及以下 (2)高中(含中专) (3)大专 (4)本科 (5)研究生及以上
A4	您的职业	(1)公务员 (2)事业单位人员 (3)企业单位人员 (4)个体工商业者 (5)农民 (6)自由职业者 (7)在校学生 (8)离退休人员 (9)无业（失业） (10)其他

B、调查内容

请根据您在汕头市的切身感受在下面数字上打“√”，其中 1 代表“很不

满意”、2 代表“不太满意”、3 代表“一般”、4 代表“比较满意”、5 代表“很满意”。若不了解，请在“不了解”选项上打钩。其中 B1-B25 题为单选题，B26 题为多选题，B27 题为开放性问题。

一、生产性服务业

银行保险行业

编号	评价内容	评价（1 分为很不满意，5 分为很满意）
B1	您对银行保险行业工作人员的服务态度是否满意	不了解 1 2 3 4 5
B2	您对银行保险行业的服务质量是否满意	不了解 1 2 3 4 5
B3	您对银行保险行业的总体评价	不了解 1 2 3 4 5

公共交通行业

编号	评价内容	评价（1 分为很不满意，5 分为很满意）
B4	您对公共交通行业工作人员的服务态度是否满意	不了解 1 2 3 4 5
B5	您对公共交通行业的服务质量是否满意	不了解 1 2 3 4 5
B6	您对公共交通行业的总体评价	不了解 1 2 3 4 5

快递物流行业

编号	评价内容	评价（1 分为很不满意，5 分为很满意）
B7	您对快递物流行业工作人员的服务态度是否满意	不了解 1 2 3 4 5
B8	您对快递物流行业的服务质量是否满意	不了解 1 2 3 4 5
B9	您对快递物流行业的总体评价	不了解 1 2 3 4 5

移动通讯行业

编号	评价内容	评价（1 分为很不满意，5 分为很满意）
B10	您对移动通讯行业工作人员的服务态度是否满意	不了解 1 2 3 4 5
B11	您对移动通讯行业的服务质量是否满意	不了解 1 2 3 4 5
B12	您对移动通讯行业的总体评价	不了解 1 2 3 4 5

二、生活性服务业

商业零售行业						
编号	评价内容	评价（1 分为很不满意，5 分为很满意）				
B13	您对商业零售行业工作人员的服务态度是否满意	不了解	1	2	3	4 5
B14	您对商业零售行业的服务质量是否满意	不了解	1	2	3	4 5
B15	您对商业零售行业的总体评价	不了解	1	2	3	4 5
住宿餐饮行业						
编号	评价内容	评价（1 分为很不满意，5 分为很满意）				
B16	您对住宿餐饮行业工作人员的服务态度是否满意	不了解	1	2	3	4 5
B17	您对住宿餐饮行业的服务质量是否满意	不了解	1	2	3	4 5
B18	您对住宿餐饮行业的总体评价	不了解	1	2	3	4 5
景区管理行业						
编号	评价内容	评价（1 分为很不满意，5 分为很满意）				
B19	您对景区管理行业工作人员的服务态度是否满意	不了解	1	2	3	4 5
B20	您对景区管理行业的服务质量是否满意	不了解	1	2	3	4 5
B21	您对景区管理行业的总体评价	不了解	1	2	3	4 5
医疗卫生行业						
编号	评价内容	评价（1 分为很不满意，5 分为很满意）				
B22	您对医疗卫生行业工作人员的服务态度是否满意	不了解	1	2	3	4 5
B23	您对医疗卫生行业的服务质量是否满意	不了解	1	2	3	4 5
B24	您对医疗卫生行业的总体评价	不了解	1	2	3	4 5

三、总体评价

编号	评价内容	评价（1 分为很不满意，5 分为很满意）				
B25	您对汕头市服务业的总体评价	不了解	1	2	3	4 5

四、意见及建议

编号	评价内容
B26	<p>您觉得汕头市服务业发展主要存在哪些问题？（多选题）</p> <p>(1)部分行业垄断程度过高，行业竞争不足</p> <p>(2)部分行业进入过多，竞争过度</p> <p>(3)部分行业基础设施不完善，硬件不足</p> <p>(4)部分行业办事效率低、服务质量不高</p> <p>(5)服务业从业人员素质不高</p> <p>(6)服务业发展较慢，新兴服务业较少</p> <p>(7)政府对部分行业管理不足，越位、缺位现象严重</p> <p>(8)其他问题：</p>
B27	<p>您对汕头市政府就提高服务业发展质量有哪些建议？</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>