

2014年新民晚报“夏令热线”投诉/报修处理市民满意度调查中期情况

聚焦夏令期间社会舆论高度关注城市管理这一特殊节点,坚持“提高市民投诉解决率”这一活动宗旨,依托 12319 城建服务热线平台,联手新民晚报社、上海广播电视台等新闻媒体,以“促进市民投诉解决、助推难题顽症破解、探索社会治理举措”为主题,主动发挥舆论监督和引导作用,助推提升城市管理服务水平,塑造勤于为民服务、勇于破解难题的行业形象,营造有利行业发展的社会氛围。

2014 年的“夏令热线”活动受到了各级

政府部门以及各行业职能部门的重视,今年的“夏令热线”于 7 月 15 日正式开通,开线首日杨雄市长表示:“条块结合”破解城市管理难题,发动群众、依靠群众,让群众广泛参与,共同破解难题。另外,杨市长还提出:“发动全社会的力量,这也是走群众路线的要求。整治成果要让群众评判,处理结果要让群众知道,看群众满意不满意。如果群众不满意,那么还要继续整治,形成社会各方面力量的共治局面”。

为更真实、客观地了解市民对“夏令热

线”开通期间,各区县以及各行业职能部门在处理市民诉求方面的满意度状况,新民晚报连续第 8 年委托上海市质协用户评价中心开展此次“夏令热线”投诉/报修处理市民满意度调查工作。

本次调查工作采用了多种调查方式相结合,保留了以往的电话回访工作,根据“12319”城建服务热线提供的在“夏令热线”活动期间的市民投诉和报修的名单,进行随机抽样,调查时间过半,共获取有效样本 1774 份(截止至 8 月 14 日)。

今年测评工作中增加了热线电话接通率的拨测工作,由专业访问人员,分布在全天不同的时段,来拨打 12319 的热线电话,记录具体接通情况。

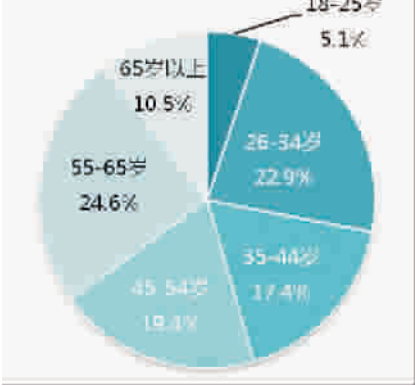
另外,随着移动时代深入到市民的生活中,为了更好地加强与市民的互动,也希望能够找出身边的有心人,本次中心在“夏令热线”服务监测活动中还采用了微信讨论组的形式,旨在收集更及时、新鲜的市民反馈信息,群策群力,为城市的管理建设出谋划策。

1.各部门有效样本情况：

测评指标	样本量
供水排水行业	80
绿化市容行业	733
城市交通行业	196
居住物业管理行业	609
市政道路（公路）服务行业	150
建筑施工行业	6
电力行业	—
总计	1774

2.被访市民年龄分布情况

数据显示,拨打“夏令热线”的市民中,各年龄层都有涉及,其中 55-65 岁的市民比例稍高于其他年龄层。



3.拨打夏令热线的目的

本次测评的被访市民中,以“投诉”为目的仍然是市民拨打“夏令热线”的主要原因,该项比例较去年上升了 12.7%。



4.热线结果

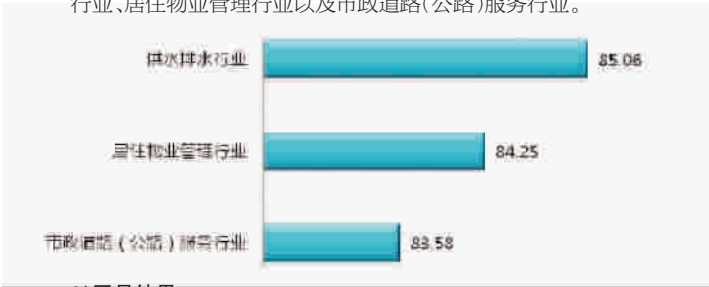
2014 年“夏令热线”受理情况的中期结果显示,市民对“夏令热线”的热线受理满意度为 88.40,较去年总体结果(87.87)有所上升。

30 余次的电话拨测中,12319 热线电话的评价达到了 91.52。其中热线接通率达到 100.0%,语音清晰、用语规范,转人工的等候时间方面大部分都集中在“11-30 秒内”。

5.满意度结果

截止至 8 月 14 日,1774 个有效样本结果显示,市民投诉/报修满意度为 83.37,较 2013 年的市民满意度(83.08)有所上升。

1)行业结果
各行业中期结果显示,排名前三的行业分别是:供水排水行业、居住物业管理行业以及市政道路(公路)服务行业。

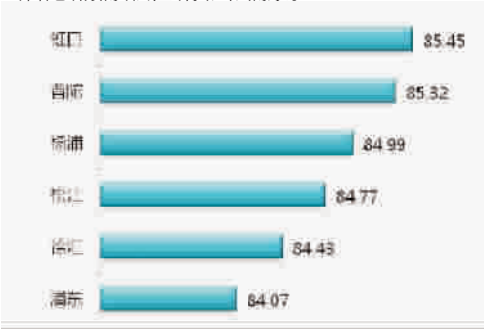


2)区县结果

本次测评中,上海中心城区 & 浦东新区的市民满意度为 84.35,高于上海郊区县区的市民满意度。

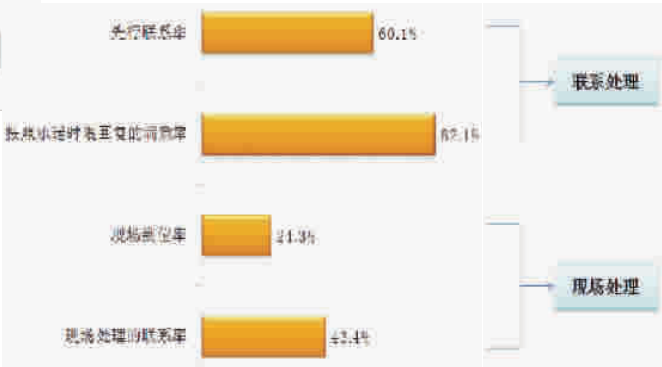


上海 17 个区县的市民满意度结果中,排名前六位的区县依次是:虹口、普陀、杨浦、松江、徐汇和浦东。



6.服务到位率

本次测评工作中,各部门在履行承诺方面做得比较好,得到了八成市民的认可,但是现场到位率方面还需要提高。



7.“夏令热线”的那些闪光点 and 市民期盼

【案例一】
楼道灯光亮 住户心舒畅
反馈人：蒋女士
所属职能部门：崇明堡镇/房地局

蒋女士居住的向阳新村 89 号是一栋 6 层住宅,楼道灯损坏失修一直处于无照明状态。居民向物业反映,但该栋楼没有维修基金可用,难为无米之炊;业主对物业公司日常运行、保养及维修服务不满意,坚决不交物业费,这个死结困扰双方七八年之久。蒋女士说,家住三楼,家中父母年迈,于是在门口安装了路灯,上下楼梯好歹有点光亮,出门还要分批下楼,一个人留下来关灯,冬天开着灯以备回来使用。反正整栋楼里是各显神通。

开始,蒋女士抱着试试看的心情给夏令热线打了电话,电话那头热线接待员告知会尽快核实处理,并回复她。让蒋女士意想不到的是,没隔几天物业公司主动上门与她进行沟通;居委会干部走家串门,电话不知打了多少个,有房屋出租的、临时外出的、暂时空置的,辗转联系把业主及 89 号楼所有住户召集起来开了协调会,由于事前工作做得细,大家都非常理解和配合,会议开得很成功。该幢楼没有维修基金,业主们协商一致,住户现金出资。会上物业公司表态,资金到位一星期内负责安装完毕。个别没有到会业主的份额,居委与住户协调先垫上。

半月以后,当再次回访蒋女士时,她兴奋地说,楼道电灯装好了,还是电子感应的。

【案例二】
不到30分钟 问题解决了
反馈人：郭女士
所属职能部门：长宁区/城管

今年 7 月的一天晚上 11 点 30 分,郭女士听到附近施工噪声响,难以入睡。她马上拨打夏令热线,接电话的人告诉她应该找城管部门。

城管工作人员听了她的反映,说要查一查这个施工单位是否属于紧急施工。他查了登记,确认没有登记过。问清发生问题的具体地址后,他回复说:“马上过来处理,你在家等,如果半小时还有噪声,再打电话给我,如果没有噪声了,就不要打电话了。”

郭女士在家等了 10 分钟后,接到了派出所打来的询问电话。郭女士告知地址和方位后,不到 20 分钟,施工噪声消失了,周围的一切正常了。夏令热线反映的扰民问题,不到 30 分钟,问题就解决啦!

为此,郭女士感谢夏令热线,对夏令热线服务满意,对解决问题的速度、办事效率满意。

(上海市质协用户评价中心供稿)