我市质量创强的优劣势在哪里
首次市民质量满意度调查结果分析

我市创建全国质量强市示范城市已进入冲刺阶段，本月将迎来省级初验收，12月将迎来国家创建验收。为了让质量创强工作有重要的参考依据，我市对首次市民质量满意度调查结果进行了分析，这将有利于下一阶段全市针对性地采取措施，提高市民对质量的满意度。

□记者 楼蕲

质量创强优劣势区域

民用住宅质量水平、公共建筑设施安全性和特种设备安全是我市质量创强优势所在，也是市民质量满意度较高的关键因素，应继续保持或提高。

市容市貌建设是目前市民较为关注，但满意度相对较低的方面，应作为改进的重点。

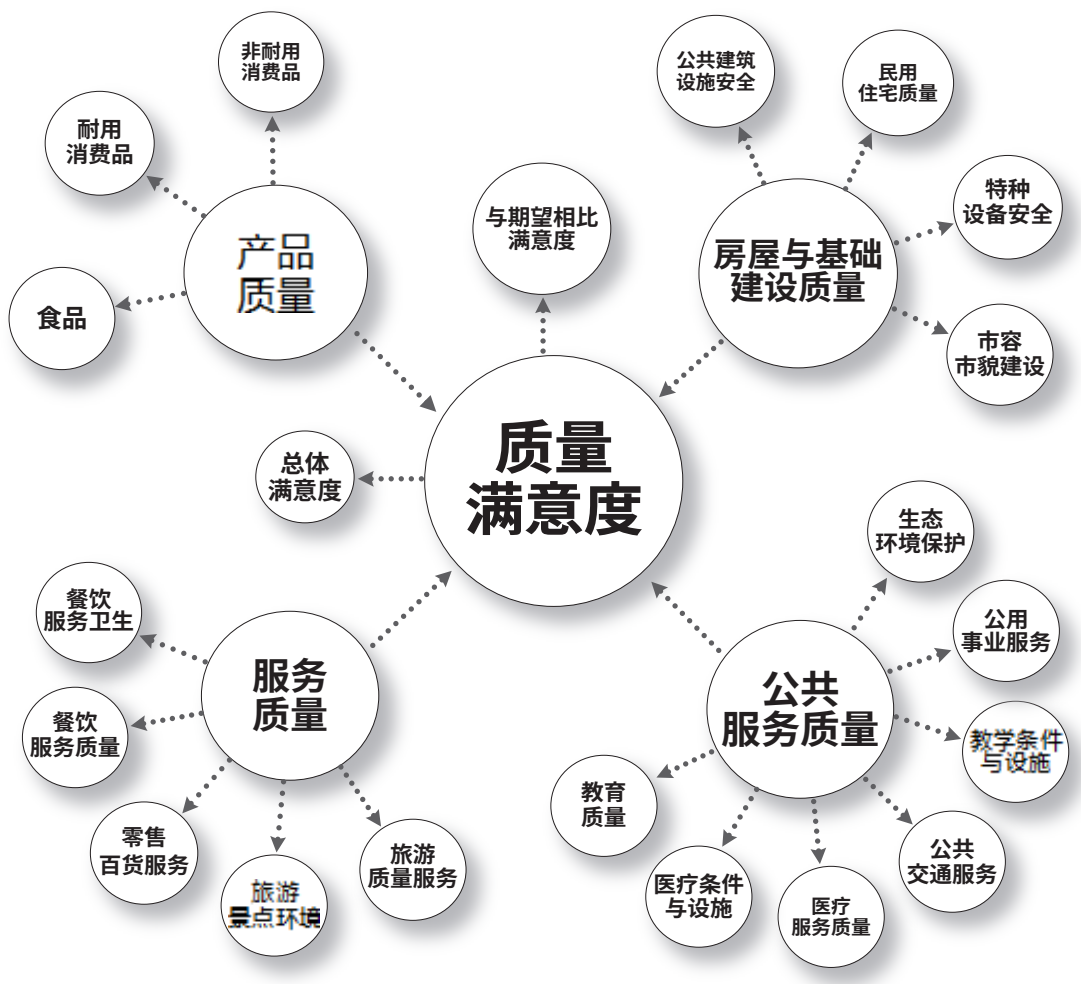
对满意度影响小、得分低的区域为平稳区域，有食品农产品质量、餐饮服务卫生环境状况、餐饮服务质量、旅游景点环境建设、旅游服务质量、基础教育质量、医疗服务质量、医疗条件与设施、生态环境保护等，一般来说，市民对该区域中的测评变量的认可程度与关注程度相对稳定，可在保持的基础上循序渐进提高。

对满意度影响小、得分高的区域为复杂区域，有耐用消费品质量、非耐用消费品、百货零售服务水平、教学条件与设施、公共交通服务便利程度、公用事业服务可靠性等，这些区域通常需要根据具体情况采取不同措施。比如，耐用消费品质量，属于与百姓生活密切相关的方面，甚至是日常生活中的必需品，虽然目前对满意度的影响不大，但是如果质量下降将引起这些要素的评价降低，可能大大降低满意度，因此，这种变量需要注意保持。

积极提升服务质量 创造良好生活环境

在此次调查活动中，市民非常配合和支持。总体测评结果显示，市民对质量满意度评价为82.59分，但对服务质量有较低的评价。在服务质量的各项测评指标中，旅游景点环境及旅游服务质量得分均低于全国平均水平，属于服务质量中亟待改进的方面。此外，市容市貌建设、教育质量得分也低于全国平均水平，反映了市民对市容市貌和教育质量有着更高的期待。因此，全市需要加大对旅游环境的治理和改善，提升旅游服务质量，并且加强对市容市貌的维护，提高教育质量水平，为市民创造良好的生态和生活环境，提升市民质量满意度。

市民质量满意度的产品指标体系示意图

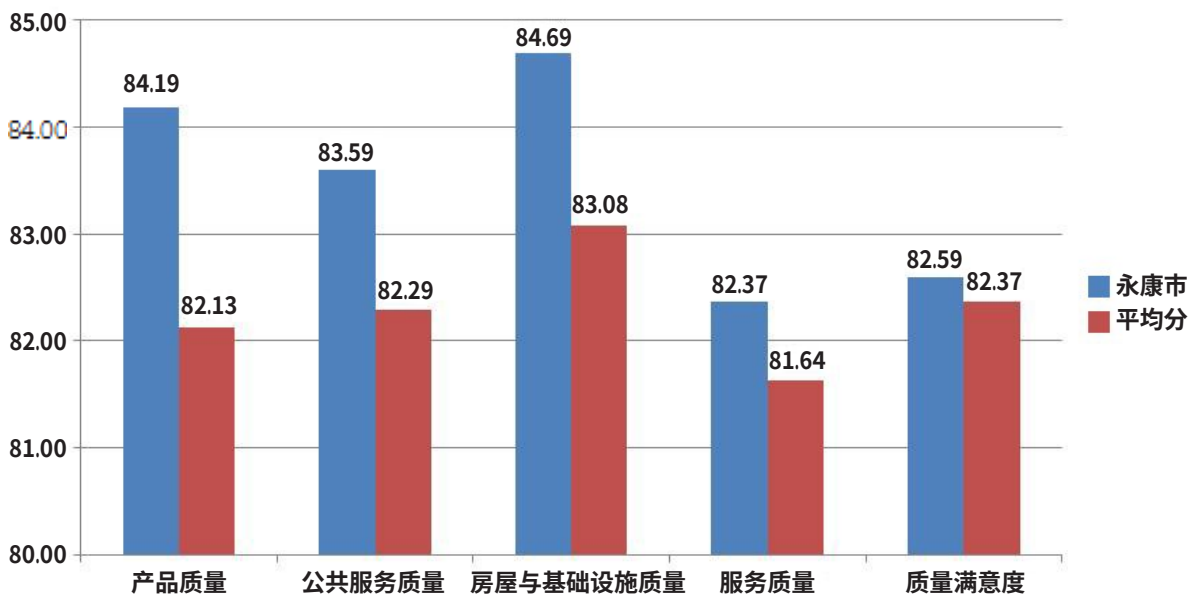


积极开展‘全国质量强市示范城市’等质量活动

根据调查结果，94%的被调查者表示关注质量问题，95%的被调查者愿意参加质量活动，97%的被调查者表示有必要开展创建‘全国质量强市示范城市’的活动，说明市民对我市质量水平的深切关注，对开展创建质量强市等质量活动的强烈期待与赞同。

但调查数据显示，仅有59%的被调查者表示参与过质量活动，14%的被调查者表示不清楚我市质量活动情况，15%的被调查者表示不清楚我市创建‘全国质量强市示范城市’活动情况。此外，有37%的被调查者表示不知晓本次创建活动提出的质量精神。因此，我市要加大开展和丰富各项质量活动的力度，满足市民积极参与质量维权，改进质量的意愿，并在创建‘全国质量强市示范城市’的后续工作中，加强引导宣传，如在电视、报纸、公交电视以及户外的广告牌等媒体渠道开展多方面的宣传工作，积极开拓市民参与质量提升活动的渠道和方式，引导广大市民都参与到质量提升工作中来。

市民满意度调查结果与全国平均分对比图



改进政府公共服务，有针对性地解决行业突出质量问题

根据调查中收集的市民意见和建议，市民反映意见最多的是政府公共服务方面，主要集中在加强政府宣传和在执法监管等方面的意见，因此，我市要加强服务型政府的建设，完善政府的社会管理和公共服务职能，并充分发挥政府在质量强市活动中的引领作用。

此外，市民对生态环境保护、城市基础设施建设、公共交通、食品安全及医疗教育等方面也提出了较多意见和建议，对于不同行业的质量焦点问题，有针对性地采取各种措施，如加大环境监测投入、完善道路和交通规划、改进公共服务设施建设等，提升各行业质量水平，推动市民整体质量满意度的提高。