

电信服务：消费者满意度如何？ PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/20/2021_2022__E7_94_B5_E4_BF_A1_E6_9C_8D_E5_c25_20287.htm

1999年3月1日，电信资费全面下调的决定正式公布，此前关于中国电信将被“一分为三”的消息已被信息产业部证实。可以预期，竞争压力下中国电信的关注点，将从垄断下的超额利润逐步转变为顾客满意度。在价格战的底线显现之后，提供较竞争对手更好的服务将是企业占领市场的关键。但是，由于服务产品的无形性和时间性，如果得不到来自用户的反馈，任何服务承诺都不过是企业主管的一种善良愿望。为评估消费者对电信服务的满意度及确定当前北京电信急需改进的因素，北京世纪蓝图市场调查公司于1999年2月策划并实施了“北京市民对电信服务的满意度调查”。该项研究采用电话访问的方式，使用随机拨号技术（RDD），在北京市成功访问了251户拥有固定电话的家庭用户。

一、用户对电信服务的总体满意度和进步评价

“对于电信局给您家提供的电话服务，您的总体满意度如何？”在251名受访者中，15.9%回答“很满意”，48.6%回答“比较满意”，35.1%回答“一般”，对服务感到“不太满意”的只有1人，占0.4%，没有受访者认为“很不满意”。在以1代表“很满意”，5代表“很不满意”的5级量表上，北京市的家庭固定电话用户对目前电信服务的满意度均值为2.199，即接近“比较满意”。

满意度	频数	百分比
很满意	39	15.5
比较满意	141	56.2
一般	61	24.3
不太满意	9	3.6
很不满意	1	0.4
合计	251	100.0

由于在北京地区，固定电话服务只由中国电信旗下的北京电信提供，消费

者无法将其与竞争对手的服务质量进行比较评价，所以在调查中请受访者就目前电信服务质量与其刚装电话时作一对比。数据显示，15.5%的受访者认为服务质量有“很大提高”，56.2%认为“有些提高”，24.3%认为“差不多”，4.0%认为“有些降低”或“降低很多”。说明大多数消费者认为北京电信的服务质量确实在改进。

改进程度	频数	百分比
有很大提高	40	15.9
有些提高	122	48.6
差不多	88	35.1
有些降低	1	0.4
合计	251	100.0

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com