

满意度调研报告 市场调研工作报告(优质5篇)

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。那么报告应该怎么制定才合适呢？下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟！

满意度调研报告 市场调研工作报告篇一

一、市场的基本情况玉林市建材市场，原名玉林建材家具市场，由玉林市市场开发服务中心于一九xx年五月投资兴建，并负责管理。市场是集建筑材料、摩托车销售于一体大型综合性市场，是玉林市人民政府规划建设的重点项目之一。

(一)市场发展定位不够高，不适应当前社会经济发展的需要。作为中南地区的商贸集散地，玉林有着悠久的商贸历史和较好的商业发展前景。而建材市场的建立和发展，由于认识上的局限性，其发展战略定位不是很高。表现在二个方面：一是市场建设档次不高，大部分建材经销商虽能够归行入市，但是经营方式仍停留在摊位式经营，商品以低、劣居多；二是市场销售覆盖面不广，目前市场上的商品多销在本地，及周边一些县城，知名度低，辐射范围不广，销售量有限，影响力低下。

(二)政策法规配套跟不上，进一步发展受阻。表现为：一是行政引导不力，造致了市场分散。当前玉林市区内还有很多建筑材料店铺未能归行入市。如公园路上的建筑涂料店和其它各种装修材料店，工业品市场附近的管材店和灯饰店，清宁路上的铝合金(不锈钢)窗(门)店等等。市场的分散既不利于市场的管理，也不利于市场的良性发展，更不利于市场品位的提升。二是征费政策过紧，各种征费过高。行内业主普遍反映，本市场与广东的佛山、东莞、顺德、珠海、湛江、

茂名以及区内百色、钦州等地的同类市场相比，同类征费偏高，这无疑会打击业主的投资信心，很大程度上阻碍了市场的进一步发展。

(三) 市场设施不配套，服务质量不高。主要表现在：一是门店(货位)面积大小不一，不合适。业主普遍反映是小户不够用，大户用不完。二是钢材货位场地没有硬化，场地沉洼不平，积水疏排不畅，雨天一身泥，晴天一身灰。三是无地磅设施。四是仓储设施不配套，仓库容量远不能满足业主的需要。五是缺乏对装运队的有效管理。六是生活设施不配套。

(四) 地理位置已不相适应城市发展要求。市场建成之初，其地理位置尚属城郊。随着二环路的建成以及城区的扩展，目前市场已进入市区之中。承载建材商品的重(大)型货运车辆将不再适宜进出市区内的市场，在市区内设置建材市场，一方面对其自身发展是一个限制，另一方面影响到城区居民的正常生活，影响到城市的品位和档次。

1、市场定位。新建市场应按照立足现在，着眼未来的要求，建设成为玉林城区范围内唯一的综合性建材经营地，成为专门、集中、门类广泛、品种齐全、管理统一、服务优质的专业市场，成为凭借玉林传统的区位优势，充分展现岭南商贸都会魅力，有品位、上档次、有影响力的专业建材市场；进一步建设成为两广及中南地区以建筑材料为主，集展示、交易、信息、仓储、服务为一体的建材贸易集散中心。

2、新建市场选址。建议选择设置在二环路北流路口至秀水收费站之间路段的北侧或在苗园路石子岭附近。主要是因为建材产品多属体重量大产品，对运输条件要求较高，而该地段铁路和公路运输交通方便，空地较多，便于建设和使用，同时也可拉动该地段的经济繁荣和劳动就业。此外，新建市场近邻的新体育馆，对今后组织开展商品会展活动也相当有利。

3、建设规模。新建材市场占地15万平方米，其中营业面

积4.5万平方米，仓库面积3万平方米，营业门店设计为二层，上面为办公室、住房，下层为经营门店，仓库设计为单层。新市场经营门店为1500个，年销售额为5亿元人民币，产品主要销往桂南及粤西地区。

4、新建市场投资。新市场预计总投资4500万元，其中置地费用约1100万元，建筑费用约3400万元，建设资金可由市场服务中心独立投资兴建，也可通过招商引资，实行股分制进行经营。

5、市场的管理和经营。市场的管理既可保持原有模式，继续由市场服务部负责，或是实行股份制，由股东董事会负责实施经营管理。经营方式采取先进的敞开式、超市式经营，里面经营商品齐全，基础设施配套齐备，实现“一站式”采购，提供细致周到的售后服务。

满意度调研报告 市场调研工作报告篇二

（一）运维检修管理

1□10kv线路故障停运率调研：

（1）截至20xx年底，供电所在运10kv配电线路97条、总长度1176km□配电线路分段共519段、联络率55%；电缆化率11%、绝缘化率92%。

（2）配电线路20xx年全年坚持周巡视计划，做到巡视全覆盖。全年无线路重过载情况发生□20xx年、20xx年配网运行故障情况：发生重合失败故障61条次，重合成功故障139条次.线路发生遥测突变为0故障27条次。按照故障原因分析□20xx年，用户原因118次、占51.9%；外力因素44次、占19.3%；设备本体28次、占12.8%；自然因素37次、占16.3%。

2、鸟窝、树木及外力破坏情况，电力设施保护管理情况：

(1) 局部绝缘化治理。一力实施带电作业及综合检修，对县城区及乡镇主要道路等设备裸露点，具备带电作业条件的，积极通过带电作业方式实施局部绝缘化；对线路及重点区段需停电治理的，结合线路停电，实施综合检修，确保检修后线路局部绝缘化治理完成率100%。二是积极推广新技术应用，应用高绝缘自融带、导线绝缘护套及局部封包、全密封型隔离刀闸等技术措施针对性治理。

(2) 通道标准化治理。一是积极争取地方政府政策支持，建立电力通道安全防护机制，与园林、规划等部门达成协议，通过移栽、限定树种等方式，减少新建电力通道树线矛盾隐患。二是对县城区现有树线矛盾，固化修剪标准及周期，采取外委等方式，实现树木修剪模式化、标准化。三是对农村线路防护区内超高树木，落实属地运维责任，加大树线矛盾危害宣传、采用喷漆提醒等措施，积极做好民事协调，签订砍伐协议，避免造成投诉。四是建立县城区线路通道网格化巡视机制，与热力、通信等单位配合，实现信息共享，共查共防。

(3) 防雷差异化治理。一是深化雷击故障分析，对雷击设备损坏、导线断线要建立重点隐患档案。二是开展接地电阻普测及防雷技术措施普查，摸清线路防雷现状，及时完成接地电阻治理，结合综合检修进行避雷器周期轮换。三是制定差异化防雷技术措施，应用过电压保护器、防雷绝缘子、防雷金具、防雷地线改造等技术措施，提高防雷水平。

(4) 非计停发生率调研

上级线路故障及接地试拉造成的非计停共计27条次。

(5) 公用配变过载率调研：

无配变过载情况

（6）低压客户电压越限率调研：

造成供电所分析低压越限情况主要原因为三项不平衡及供电半径过长。

（7）配网改造情况：公司20xx年储备项目共计12个包、50个单体项目，资金3917.99万元。项目规模：新建10千伏架空线路43.29千米，电缆线路7.21千米，新建0.4千伏架空线路74.45千米，电缆线路5.76千米，配变容量12.2mva□柱上开关23台。

（8）生产类投诉：供电所运检类投诉共29次。

（二）营销服务管理

1、营销服务投诉治理：

（1）总体投诉情况

20xx年至20xx年3月份，公司共计受理客户投诉72件。营业投诉16件，其中反映业扩报装4件，抄表催费4件，用电变更3件，电价电费5件。服务投诉4件，反映营业厅人员服务行为。供电质量投诉32件，其中反映频繁停电问题29件，电压质量问题3件。电网建设投诉4件，反映施工人员服务规范问题。停送电投诉16件，其中反映抢修服务问题13件，停电问题3件。

（2）营销服务类投诉分析

通过对发生投诉进行分析，其问题根源主要有以下几点：

一是电网基础薄弱，雷雨大风等恶劣天气较多，因频繁停电引起客户不满；未彻底改造台区占比较大，部分台区存在低电压问题，特别在负荷高峰期尤其明显，电器不能正常使用引发客户投诉。

二是地处中心城区，95598话务量大，客户维权意识较强，易产生投诉问题。

三是用心服务意识不到位。工作人员主动服务意识不强，缺乏沟通技巧，易引发客户误解。

三是工作责任心不强。催费方式不合理、抢修不及时、回答客户用电咨询不全面、与用户沟通不及时等现象时有发生。

四是业务技术不熟练，与形势发展不相适应。部分工作人员特别是农电用工业务素质与客户导向型服务的要求还有较大差距。

五是办事环节繁琐，部门之间缺少相互协调。客户反映问题后，处理过程繁琐，甚至出现互相推诿搪塞现象。

六是投诉管控压力传递不到位，尤其是与客户直接打交道的农电工对于加强优质服务预防投诉的意识还没落实到位。

2. 市场及业扩问题：

（1）市场开拓情况

目前供电所市场开拓前景较好，客户可选供电方单一，不存在增量配电市场隐患；部分供电所辖区高新区区域，园区管理单位对增量市场兴趣较大，一直积极争取，目前售电公司申请已报省发改委，就此事我公司已多次与园区管委会（园区行政管理单位）沟通，园区在明知我公司布点的情况下，仍积极申报售电公司，因此若受电公司申请成功，对后期我公司在此范围内的市场开拓影响较大。

（2）业扩受限情况

目前针对辖区内业扩受限的问题，如海科新源有限责任公司

新增电源的申请等，我公司通过电网配套项目包，投资近20xx万元，从就近变电站新架电缆线路至客户红线外，有效解决了客户接入受限问题，与此同时，优先对布点空白区及受限区进行改造，务必保证客户无障碍接入。客户对当前业扩报装效率表示满意。另外，不存在体外流转的现象。

三、指标工作针对性措施

（一）运维检修管理

1、充分利用各级调压手段进行调压：

对于变电站有载调压主变压器分接头，按照电压曲线并结合无功出力情况及时调整。配电变压器分接头的调整，根据低压网运行及电压情况，由供电所及时进行调整；变压器分接头的调整及调整前后的电压变化等情况进行专项登记。对变压器分接开关进行了调整，保证了变压器出口电压合格。

2、优化无功补偿

按照分层分区无功就地平衡的原则，在综合考虑技术经济性的基础上，合理确定电压无功设备选型、补偿容量、补偿方式和安装位置等，开展无功优化补偿建设。选用自动分组投切的无功补偿装置，实现配电台区无功就地平衡。

3、精益运行管理和需求侧管理

“低电压”在线监测电压充分利用具备电压质量监测功能的仪器、仪表和技术手段，建立健全电压质量监测网络，配变、客户端电压数据的及时监测与采集，确保电压质量监控有序，治理有效。在完善电压监测仪为基础的电压监测网络的情况下，充分利用调度监控系统、用电信息采集系统等电压数据采集功能，推广应用智能电表等具备电压数据采集功能的仪器、仪表，作为电压质量监测的补充，建立健全覆盖各电压

等级电网的电压质量监测体系，实现电压质量的及时监测与掌控，并有针对性的采取措施治理存在的电压质量问题。

（二）营销服务管理

1、投诉管控措施

一是狠抓责任落实。把投诉管控列入各单位一把手工程，主要负责人高度重视，亲自部署调度，清楚掌握本单位投诉管控的目标和存在症结，做到心中有数、督导有力、整改有效。

二是狠抓规范管理。让客户用上效率电，业扩服务以“无条件接入”“限时办结”为原则。让客户用上满意电，窗口服务严格落实“四项规范”“两本手册”等模板化管理要求，展现良好服务形象。

三是狠抓人员培训。一线员工素质的高低会直接影响投诉事件的发生。进一步强化员工服务意识，时刻保持“处理不好就是投诉”的紧迫感，用心细致开展供电服务，尽最大可能帮助客户解决供电需求。提高服务技能，借助班组大讲堂，通过岗位练兵、现场问答、模拟演练、考核问责等多种形式，提高员工工作技能。掌握防范投诉技巧，避免现场工作人员无意识的行为或说话方式，成为引发客户投诉的导火索，学会研判客户意向，及时化解客户不满情绪，防范投诉事件发生。

四是狠抓总结改进。各单位对投诉客户建立敏感信息档案，设立专责人实行一对一的关怀服务。定期组织召开投诉分析会议，对投诉多发问题讨论制定整改措施，典型问题组织“班组大讲堂”进行集中学习，避免同类问题重复发生。

2、电力市场开拓计划

我公司辖区地处胜利油田腹地，油田及地方电网盘根错节，

并列运行。供电环境较为复杂。但随着近年来一系列的大型技改及村居改造，我公司电网日益坚强，加之油田电网以生产用电为主，供电可靠性较差，我公司逐步取得了包括油田单位及职工的认可，油井报装及网钻用电逐渐增多。但网钻存在时间短，用电量大的特点，往往半个月左右完成所有作业，但由于施工方及接收单位属于不同的企业实体，相应的报装手续很难完成，因此我公司无法正常受理，错失了一部分市场，建议在以后的工作中，能考虑一下此类报装客户。

3、业扩报装管理措施

严格按照新下达的《业扩报装管理办法》开展业扩管理工作，全面推行扩报装“契约式”服务，进一步规范业扩资料管理，供用电合同签订率、业扩资料与营销系统符合度100%；新装、增容客户档案中电价、行业、容量、力调等重要参数准确率100%，高压业扩平均接电时长同比缩短5个工作日。

（一）基础设施方面存在的问题

1、部分供电所场所陈旧，面积不足，功能区域不健全。部分供电所办公场所建设年份久远，房屋年久失修，存在一定的安全隐患；还有供电所目前租赁的办公场所条件简陋，无法满足正常生产、营销业务的需要，且由于房屋产权归属问题，难以对租赁办公场所进行整体装修改造，一定程度上影响了供电服务形象。

2、办公楼及其附属设施建设未统一标准，视觉识别系统应用不够规范。目前，供电所没有24小时自动售电营业厅，随着智能表的逐步推广应用，需尽快增加24小时自动售电营业厅为用户提供便捷服务，满足用户快速增长的服务需求。

3、“五小”场所设置不齐全，建设不到位，难以保证供电所人员生产生活需要。供电所应具备生活需要的厨房餐厅、浴室、宿舍、活动室、小菜园等，而目前部分供电所与标准差

距较大。另外，部分供电所办公取暖、降温、用水存在一定困难，供电所人员的工作生活条件比较艰苦。

（二）配套装备方面存在的问题

1、抢修车辆不足。根据规定，每个乡镇供电所至少配置一辆服务抢修车辆，电量超过4000万千瓦时（或服务用户超过1.5万户、或供电服务半径大于25公里）的乡镇供电所应配置两辆以上服务抢修车辆。我公司配备两辆及以上抢修车的供电所目前没有。同时，分散抢修服务的模式造成供电所抢修服务车辆实际利用效率较低，抄表催费、低压居民用户抢修、报修服务多采取农电工驾驶自有摩托车的方式并且管理不规范，存在极大交通安全风险。

2、供电所安全工器具、备品备件配备不齐全、管理不规范，一定程度上影响了抢修时限及服务质量。供电所人员着装不统一，办公设施陈旧破损、配置数量不足、配置标准不统一，一定程度上影响了基层供电服务形象。

3、信息化水平较低。供电所微机配置数量虽然达到了国家电网公司要求（管理人员、营业窗口每人一台），但是部分供电所的微机性能老化，不能适应正常工作要求，供电所管理人员微机应用尤其是95598等管理系统应用水平较低。部分供电所未安装视频会议系统，不能实现双向视频、远程培训及窗口监督功能。

（三）供电所人员方面存在的问题

1、供电所管理人员不足。部分供电所管理人员及技能人员比较紧缺，一定程度上影响了供电所各项业务的正常开展及管理水平的持续提升。

2、供电所专业技术人员不足。目前，供电所配电运行维护、抢修服务工作主要委托光明电力服务公司的农电用工来承担，

农电用工平均年龄较大，逐渐无法从事高强度电网检修抢修等外线作业，而受人员入口限制，专业人员的培养跟不上，出现断档断层现象。农电用工文化水平低，对新知识、新技术的接受能力较差，特别是当前营销生产工作信息化程度高、科技含量高，供电所人员素质及技能很难适应越来越高的管理和服务要求。

3、农电工管理问题。一是农电用工虽然都签订了明确的用工合同，但出现问题时大多还是由企业承担赔偿责任，委托协议所明确的双方权利义务，没有得到真正的履行。二是农电工薪酬待遇较低，人才流失严重，影响工作的正常开展。三是农电用工的结构复杂，平均知识水平较低，极易发生不稳定事件和上访事件。

（四）综合管理方面存在的问题

1、供电所管理关系未有效理顺，制度繁杂。一是“三集五大”改革后，供电所的综合管理隶属营销部（客户服务中心），但在安全、运维、营销、服务及民事协调、线路走廊清理等工作要接受多个部门的管理，造成很多工作不是重复安排，就是形成管理空挡。二是供电所有关的管理制度、档案资料品种繁杂，各专业之间不能相互共享，星级、全能型、班组建设供电所资料等多种资料并存，针对一项工作，每个专业部室设计的调查方式、调查表格不一致，重复性工作较多。

2、各供电所管理差距较大。我公司供电所硬件投入，人力配置，业务规模管理等方面存在差距，较大的影响了供电所综合水平。同时“小而全”的管理模式，供电所担负生产、营销各个方面任务，工作面广、范围大、涉及内容多，但是由于目前供电所结构性缺员问题严重，供电所在全面落实管理要求方面存在较大差距。

（五）生产营销方面存在的问题

1、供电所生产运行管理不到位。现供电所农电工大多担负营业值班与配电检修双重工作任务，农电工人数量少，人均管理线路长度较大，同时缺少有效监督管理机制，日常设备巡视、检修和缺陷管理工作未有效开展，存在较大安全隐患。

2、报修服务问题多。一是表后部分电力设施属用户资产，属于供电所有偿服务范围之内，但是供电所在开展表后部分电力设施报修服务时，多数用户对有偿服务工作不理解、不配合，造成有些报修服务无法正常开展。二是由于表后部分用户电力设施缺少正常的更换维修机制，故障多，报修服务数量多，占用了供电所大量的精力，一旦遇到高温、寒冷或雷雨大风恶劣天气，供电所无法保证全部在时限之内给所有用户提供抢修服务，容易造成用户投诉；三是由于表后用户电力设施报修服务比较分散，对于拨打95598报修电话之外的报修服务工作，供电所无法有效监控，容易造成农电用工干私活、乱收费现象的发生。

3、与地方政府协调压力大。一是乡镇区域改造、修路等引起高低压线路路径迁移，乡镇政府会把该项工作作为政治任务压给供电所，而这些工作作为供电所根本无力承担，在乡镇政府和公司职能部门之间上下协调压力大。二是按照属地负责的原则，电网建设民事协调、过境线路走廊清理、行风评议等工作作为重点任务需供电所去完成，工作开展难度大。三是供电所管理费用比较紧张，订阅报纸及乡镇政府组织的各种任务费用缺少费用来源，与乡镇政府及村两委的工作联系、沟通、协调越来越不顺畅。

我公司认真贯彻落实省、市公司工作要求，深入实施供电所星级化管理，以供电所全能型管理为主线，以争创省、市公司示范化供电所为载体，以供电所同业对标为抓手，突出抓好规范化管理，加大硬件设施投入，全面改善供电所办公环境，提升综合管理水平。

1、加大基础设施投入。按照标准化、规范化、实用化的原则，

统一建设标准、功能设计、标志标识和物品配置，结合供电所的地理位置、经济环境、机构设置、供电规模等研究制定建设模式，将供电所建设改造纳入县公司小型基建规划，分期分批建设改造，努力建设一批标准统一、功能完备、设施先进的乡镇供电所。

2、规范配套装备管理。规范便民服务设施设置，统一上墙图版宣传，实现定置管理，提高办公微机配置标准，提升信息化水平和工作效率，补充供电所抢修车辆、备品备件和安全工器具，提升应急抢修能力和为民服务水平。

3、加强供电所专业化管理。结合三集五大体系改革，健全完善相关制度，明确各职能部室分工，加强对供电所的专业指导、监督和评价工作，同时发挥光明电力服务公司人员的管理作用，促进供电所专业化管理水平大幅提高。

4、开展供电所典型剖析工作。选取基础相对薄弱且具有代表性的供电所，从基础管理、安全生产、营销服务、人才队伍和行风建设等方面进行全面剖析，深入查找薄弱环节和风险点，制定提升措施。公司组织各专业部室，深入供电所，加强专业指导与监督，全面提升综合管理水平。

5、加大指导力度，消除短板培育亮点。全面研究整改供电所管理中亟待解决的关键问题，督导各供电所结合自身实际，提炼总结工作中的特色亮点，排查工作中的短板，制定亮点培育和问题整改里程碑计划，公司将进行阶段性督导，结果纳入年终供电所评比，促进供电所整体水平提升。

6、优化人员结构，稳定人才队伍。结合电力服务公司建设，研究制定规范的农电用工退出机制，建立完善科学的农电用工薪酬福利制度，畅通农电用工职业发展通道，有效稳定农电人才队伍。同时进一步整合现有人力资源，充实基层站所力量，发挥管理效能，完善培训体系，加大培训力度，不断提高农电工工作能力和综合素质，优化队伍结构，提升整体

水平。

7、加强供电所评价研究。结合实际，进一步完善供电所营销生产管理标准制度，优化工作流程，整合各种管理资料。重点落实好公司生产、运维、营销、服务方面的工作要求，强化监督管理职能，推进供电所规范化建设。

8、加大农网改造与运行管理力度。进一步优化电网布局，着力解决农村配变高耗能、线路超半径等问题，全面提升供电两率水平。常态化开展线路设备定期巡视、检修和消缺工作，及时消除安全隐患，提高供电质量。

9、增加科技投入。提升农电信息化管理水平，加快建立统一的配电运行监控系统，积极推广自动化抄表，合理构建银行代扣、无线代收等新型农村缴费体系，节约供电所在日常设备运维、抄表收费中投入的人力物力，提高工作效率。

满意度调研报告 市场调研工作报告篇三

几年来，我们在市委、市政府以及上级部局的正确领导下，坚持党的基本路线，在适应社会主义市场经济，建立现代企业制度过程中，紧紧围绕企业经济建设这个中心，充分调动职工的积极性，不断促进企业的思想政治和企业中心工作向纵深发展，并形成了“以一把手工程”为主线，以优质服务为载体，以塑形育人为保证，以规范化、制度化为特点的两个文明建设运行机制，收到了明显的成效，先后获得了“全国思想政治工作优秀企业”、“全国学雷锋先进集体”、“全国五一劳动奖状”、“全国职工职业道德建设十佳单位”、“全国行风建设先进集体”、“全国用户满意工程”、“全国模范职工之家”等七项国家级荣誉称号，还多年被评为“吉林省思想政治工作优秀企业”、“长春市思想政治工作标兵企业”等称号。由于思想政治工作开展得力，去年年底，又首批进入了全国电力系统一流供电企业称号。前不久，我们按照市委宣传部的要求，就省委宣传部提供的

企业思想政治工作状况调查提纲，在全局开展了思想政治工作调查，收到了很好的效果。

几年来，我局始终把做好思想政治工作放到头等位置，在每年制定的企业目标中，都把加强企业精神文明建设和思想政治工作列入议事日程。在开展思想政治工作中，我们紧紧围绕企业经济建设这个中心，坚持企业两个文明建设统一协调，党政合力，在企业发展中用“两个投入”实现“两种产出”。从几年的实践中我们感到，强化思想政治工作，就要最大限度地调动职工群众的积极性和创造性，做企业改革和发展的主力军。从九二年开始，我局就提出在全国电力系统中创一流供电企业。要实现这个远大目标，做好职工的思想政治工作是尤为重要的，我们从职工的思想入手，及时解决职工的思想认识问题，使全局职工都统一了步调，明确方向，调动了全局职工的“争创”意识。在全局形成了一个又一个“创建”活动的热潮，从达网标，到达部标，从创东北电网一流供电企业到九八年十一月首批跨入全国电力系统一流供电企业行列。这些成果的取得都与强有力的思想政治工作是分不开的，实践也充分证明，全局职工凝聚力、创造力、向心力，也都来源于强有力思想政治工作。随着社会主义市场经济体制的进一步实施，全国供电系统已进入了公司化改组，商业化运营，法制化管理的轨道。我局已进入电力市场管理阶段，以经济效益为中心，谋求企业效益最大化，将是我局目前乃至以后所追求的共同目标。受整个社会环境和经济环境的影响，企业将逐步实施“政企分开”管理，我们感到企业的思想政治工作的前景不容乐观。但企业的发展却离不开思想政治工作，对职工进行深层次的思想教育、目标教育、职业道德教育、典型教育和法制教育，在职工中开展形式多样的文化活动，却十分有必要的。开展企业思想政治工作只要时刻围绕企业中心工作，服务于企业的中心工作，不脱离企业改革和发展的实际，把企业生产经营中的难点作为思想政治工作的重点，这样思想政治工作才能取得实效。

大力发展我区农产品加工业的思考与建议区政协经济委员会

解决“三农”问题是全党工作的重中之重，大力发展农产品加工业是推进农业产业化，促进农村城镇化，实现农业现代化的关键环节和根本途径。为深入贯彻落实“中央1号”文件精神，本会经济委员会根据《汉南区政协二00四年工作要点》的安排，八至九月份，就“发展我区农产品加工业”问题，深入部分农场、街、镇及部分企业和部门分“振兴传统农产品加工业”（指的是曾经兴盛的粮、棉、油的加工业等）、“培育新兴农产品加工业”（指的是正在兴起的以水产品加工为主的加工业等）、“强化农产品加工业的招商引资工作”三个专题进行了调研。

一、我区农产品加工业的发展现状

目前，全区与农业产业化相关企业共有37家，其中畜牧类3家，水产类6家，生鲜蔬菜类6家，粮食制品类4家，油脂类2家，发酵及生物技术类3家，饲料类1家，林木果品9家，其它类3家。近年来，区委、区政府认真落实“三农”政策，围绕农业增效，农民增收，农村发展这个中心，优化农业结构，培植主导产业，延伸产业链条，促进了我区农产品加工业的逐步发展、壮大。农产品加工业已成为促进我区农业和农村经济协调发展的重要环节和主导因素，主要表现在：一是企业的带动作用逐渐显现。龙头企业通过订单带动基地，不断加大带动作用，实现了企业、农户的“双赢”。二是市场网络逐步形成。全区农业产业化企业在巩固原有市场份额的同时，与全国各大新型业态公司合作，形成了各自的市场网络。三是农业产业链有效延伸。全区农业产业化企业基本实现了带基地，订单生产。四是企业的品牌效应日渐增强。全区农业产业化企业共注册商标20个，企业品牌的科技含量和知名度不断提高，品牌效应日渐增强。

二、影响我区农产品加工业发展的制约因素

（一）管理体制和产业主体的制约目前，我区农产品加工企业分属农业局、经贸委、农场街镇等多个部门管理。在现实

的管理中，存在严重的部门分散，多重管理，只能在低层次运行，而且生产、加工、销售等经营环节脱节管理，没有形成完整的农业产业体系，造成种养业、加工业，流通环节之间信息不协调，不对称。同时，在农产品加工企业中，有的产权制度不健全，相当部分还是“作坊”式运营，普遍存在生产规模小，资金严重短缺的现象。这大大制约了农产品加工的综合开发、规模经营和有序竞争，造成规模效益和积聚效益低，产品附加值小，产品的生产成本低，质量不优。

（二）原料供给的制约我区现有的农业是一家一户的自主种植生产，生产户数多，规模小，经营分散，这种生产和供给方式难以适应生产加工业集中，稳定的原料需求，加之农产品市场体系不完善，市场交易方式传统，种养方式落后，信息屏蔽，使这种供求矛盾进一步加剧。

（三）农产品品质的制约我区的农产品品种和质量结构主要是与过去的那种初级产品的直接消费方式相应。长期以来，农业发展强调数量和高产，对提高农产品品质和加工专用型农产品的开发研究处于空白，使得农产品品质类型单一，适宜加工的优质、专用品种缺乏，并且没有固定的基地。

（四）技术水平的制约我区农产品加工企业技术水平普遍较低，技术储备严重不足，许多企业设备陈旧，技术人员缺乏，企业缺乏开发新产品、新工艺的创新能力和引进、消化、吸收新技术的能力也偏低。

（五）发展环境的制约由于历史上欠账过多，政府的政策扶持难以到位，税收政策也是内外有别，企业缺乏强力支撑，加之融资瓶颈难以突破，企业发展后劲不足。尤其值得提出的是在企业生产和经营过程中，有的部门服务意识淡薄，依然存在重收费、轻服务的现象，严重挫伤了企业的感情。

三、发展我区农产品加工业的思考与对策

工业立区，开放强区是汉南经济发展的主题。如何通过城乡工业化，有效解决“三农”问题，既是我们面临的严峻考验，更给我们提供了难得的历史机遇。党的十六大报告中指出要“发展农产品加工业，壮大区域经济”。

满意度调研报告 市场调研工作报告篇四

赤峰市牧民主要分布在阿鲁科尔沁旗、巴林左旗、巴林右旗、克什克腾旗、翁牛特旗和敖汉旗共6个旗、18个苏木镇、351个嘎查村中，牧民总户数7.1万户、总人口27.1万人，劳动力总数13.1万人，从业人员12.2万人，其中有10.1万人从事农牧业，有2.1万人从事二、三产业。全市牧区耕地面积140万亩、草牧场面积4600万亩。*年全市牧民人均现金收入3739元。*年以前，赤峰市的牧民人均纯收入一直高于农区，由于近几年牧民收入增幅减缓，从*年开始牧民人均收入已经落后于农民，*年牧民人均纯收入为2625元，比农民低209元。

赤峰市牧民人均占有的草牧场资源与全区牧区平均水平差距很大。据自治区农调队抽样调查资料显示：赤峰市牧民人均占有草场面积为169亩，仅为全区牧民人均1119亩的15%。由于草场面积少，限制了牧民的养畜规模，加上牧区种植业基础差、从事二三产业的劳动力人数少等因素，使得目前赤峰市牧民的收入水平大大低于全区水平。*年，赤峰市牧民人均纯收入为2127元，仅相当于全区牧民平均3526元的60%，人均现金收入为2828元，仅相当于全区牧民平均6539元的43.3%，牧民人均存款为589元，仅为全区牧民平均1992元的29.6%。

(一) 贫困现状

由于赤峰市牧区经济发展相对缓慢，牧民收入水平低，目前赤峰市牧区和牧民贫困问题仍然比较突出。*年底，全市牧区351个嘎查村中，人均纯收入1500元以下的贫困嘎查村为198个；未解决温饱的贫困人口为7.02万人，占牧区人口总数的25.9%；大大高于全市14.3%的贫困面；牧区温饱不稳定

的低收入人口为9.22万人，占牧区总人口的比例为34%，也高于全市21.1%的比例。另据市农牧局多经站统计资源显示，目前全市牧区尚有9184户牧民是无畜户，占总户数的13.4%，无畜户人均纯收入仅相当于全市牧民人均纯收入的48.4%，绝大多数无畜户的人均纯收入低于自治区核定的牧民最低800元生活保障线。

(二) 贫困原因分析

1、牧区基础设施建设滞后。由于自然的、历史的原因，牧民居住非常分散，通路、通电、通邮、通广播电视、通自来水等基础设施建设成本高、难度大，导致牧区的基础设施建设严重滞后。目前，全市牧区351个嘎查村中，仍有267个不通电话，44个不通汽车，46个不通广播电视，280个嘎查村牧民没有自来水，7.1万牧户中15%的户不通电，40%的嘎查村没有卫生室。

2、部分牧民因经营规模萎缩而返贫致贫。赤峰市牧区主要分布在科尔沁和浑善达克两大沙地，由于草牧场资源不足，长期以来牧民为了生存和发展，不是超载过牧，就是大面积开荒种地（目前赤峰市牧区人均耕地已经超过农区达到5.08亩，而人均水浇地只有0.81亩），这两种掠夺式的生产方式所造成的结果就是对草牧场的严重破坏，牧区草牧场沙化、退化面积越来越大，畜牧业生产规模萎缩，部分牧民家庭成为无畜户或少畜户，由此出现大量的返贫致贫人口。

3、因病、因教返贫现象比较严重。由于牧区医疗卫生条件差，牧民的患病概率相对较高，而对于一般的牧民家庭而言，主要劳动力一旦患上比较严重的疾病，就会因完全或部分丧失劳动能力和支付学生的医药费而返贫致贫。另外，牧区居住分散，多数牧民的孩子从小学开始就要采取寄宿制上学，一名高中生一年的费用支出一般在8000-10000元左右，一名初中生也要4000元以上，这对没有多少积蓄的牧民家庭来说，学生上学的费用只能靠大量出卖牲畜来支撑，有的甚至卖掉

种畜和基础母畜等重要生产资料，造成家庭生产经营规模迅速萎缩而返贫致贫。如克旗达尔罕乌拉镇巴彦都胡木嘎查，162户牧民中，近两年，就有10户因病返贫，有20户因供高中以上学生读书而致贫，这两类反贫致贫户占该嘎查占现有贫困户总数的40%。

4、思想观念陈旧，生产方式落后。目前，多数牧区贫困嘎查村仍然采取靠天养畜，自然放牧的传统生产经营方式，牧民饲养的牛、羊仍以当地土种为主，胚胎移植、牛羊冷配技术、饲舍育肥、饲草料加工青贮等先进的畜牧业适用技术在贫困牧区还没有得到广泛推广应用，畜牧业的生产经营效益很低，由于思想观念陈旧、生产方式落后、科技含量低，直接影响到牧民家庭经营收入的快速提高和贫困牧民脱贫致富的进程。

牧区贫困问题已经成为赤峰市扶贫开发工作的重点和难点，如果不下大力量尽快帮助他们解决牧区和牧区的贫困问题，将会影响到全市全面建设小康社会总体目标的实现。

（一）高度重视牧区扶贫工作。根据《内蒙古自治区民族区域自治法》和《中国农村扶贫开发纲要》的要求和贫困牧区实际，切实把牧区扶贫作为扶贫开发工作的重中之重。把对牧区集中扶持列入各地“十一五”扶贫开发规划中，并制定牧区专项扶持计划。在认真调查摸底基础上，对牧区贫困户作进一步分类，把有经营能力的贫困户和没有经营能力的贫困户分别建档立卡，前者列入扶贫开发对象，后者列入救助对象。对建档立卡的贫困户扶持对象，采取有针对性帮扶措施。

（二）对牧区扶贫实行倾斜政策。一是积极协调，整合各类农口资金向贫困牧区倾斜，适当加大投资强度。二是整村推进、劳动力转移培训、产业化扶贫、移民扩镇等重点扶贫项目确保覆盖一定比例的牧区贫困嘎查村。三是加大牧区的社会帮扶力度。安排领导干部扶贫联系点和单位定点包扶嘎查村和干部帮扶贫困户时向牧区倾斜，同时积极组织牧区养殖

大户、富裕户开展结对帮扶贫困户活动。

（三）根据贫困牧区资源特点，确定不同扶贫模式。各地在多年的牧区扶贫实践中，探索出了很多成功扶贫模式值得推广和借鉴：一是水浇地开发扶贫模式。如翁旗东部、右旗东部、阿旗东南部沿河两岸牧区，可以充分利用当地水资源丰富优势，对原有中低产田进行改造，搞好以稻田开发为主的水浇地建设项目，力争为每一贫困人口建设2亩高产稳产田。二是家庭五配套小草库伦建设模式。科尔沁沙地地下水位比较丰富的牧区，可大力推广“水、草、林、机、窖”家庭五配套小草库伦建设模式，为每户贫困牧户建设一处20-30亩左右的家畜家庭五配套小草库伦，扶持贫困户走以农养牧、种养结合的路子。三是家畜改良扶贫模式。水源条件差的干旱牧区坚持以草定畜。在帮助贫困户搞好草场围封改良的基础上，大力引进优质种畜和基础母畜，尽快淘汰劣质土种牲畜，使贫困户通过发展高产、优质、高效畜牧业实现稳定增收。四是劳动力输出转移扶贫模式。在水资源和草牧场相对匮乏而劳动力比较充足的牧区，在对剩余劳动力开展职业技能培训的基础上，有计划地组织劳务输出，使贫困户通过劳务收入实现脱贫解困。五是异地搬迁移民扶贫模式。对草牧场退化、沙化极为严重，已经不适宜人类居住的贫困牧民应采取异地搬迁的方式进行扶持。

第四，加大科教扶贫力度，努力提高牧民整体素质。一是切实加强牧区基础教育，通过国家扶持和社会帮扶等形式，确保牧区适龄儿童按时入学，完成九年义务教育；二是结合实施扶贫项目和劳务输出对青壮年劳动力开展农牧业适用技术和职业技能培训，提高贫困农牧民适应市场经济能力。三是切实加强牧区社会化服务体系建设，为牧民推广各种农牧业适用技术、改变传统生产经营方式提供有效服务和技术支持。四是引导和教育贫困牧民克服等、靠、要思想，树立自力更生、奋发图强的创业精神。

第五，切实加强牧区基础设施建设。结合国家实施西部大开

发和振兴东北老工业基础战略契机，加快牧区基础设施建设步伐，尽快解决贫困牧区的通电、通路、通话、通邮、通广播电视等“五通”及人畜饮水困难问题，为牧区经济发展和贫困牧民脱贫解困打下坚实的基础。

满意度调研报告 市场调研工作报告篇五

随着我国金融对外全面开放，我国金融服务领域竞争将愈演愈烈，只有通过了解消费者需求，提升现有的服务品质，同时根据消费趋势开发新产品拓展新业务，以此来增强客户满意度，提高竞争力。

鉴于此，我们选取了具有百年历史文化的中国银行作为调查研究对象，通过对中行客户对本行产品业务及服务质量满意度的调查研究，总结优劣，提出合理建议，此次提升中行的行业竞争力。

1基本情况

调查人员：第二组组员 调查执行方式：问卷调查

调查执行周期：2013年6月10日——2013年6月20日

2样本特征

性别：男女比例适当，男性略高

1产品业务

(1) 综合从调研数据来看，顾客到中行办理的业务主要集中在存取款的常规业务上，比例高达84%，信用卡和消费信贷业务的比重也相对较高。顾客对中行的产品多样化的态度多数停留在一般的水平。

我们选取了三个重点产品业务项目对中行的客户满意度进行分析。加权平均得出整体满意度为73.25%，属于比较满意水平，目前中行客户已经收到相对比较规范的服务，但服务过程的愉悦感仍有待加强。

2服务品质

根据调研结果来看

优势：客服热线易接通，服务专员热情专业，能快速解决客户问题。劣势：营业网点少；排队等候时间长；业务手续繁琐，办理时间长。隐患：费用收取不尽合理；设备故障率偏高；咨询业务较缺乏。客户对中行服务的感知质量大多数低于预期。在银行服务的各主要环节中，“客服，电话服务”方面得分最高，“等候时间”得分最低；“营业网点”和“费用收取”得分较低。

注：营业网点少的主要原因在于和国有四大行的比较中，无论是网点的最佳选址，数量都稍逊一筹。

3外部竞争

在与其他银行的比较中，四大行是客户的首选。究其原因在于他们的信誉品牌高，网点分布广，安全高效便捷，综合实力强。

不可忽视的是，四大行之外的如邮政，招商银行均为后起之秀，实力不容小觑。中行应通过吸取其他银行的经验优势保持竞争性。

五、中国银行客户满意度合理建议

1提高客户对产品业务满意度

(1) 当前，我国金融格局正由间接金融为主向间接金融和直接金融并重转换。在此时期，银行业利润构成中的存贷款利差所占份额将逐步降低，中间业务利润所占份额将逐步提高。适应这种变化，中行也应积极开拓诸如客户理财、股票外汇基金等代理投资业务，当前此类业务的发展已初露端倪。

(2) 分时抽查。定期检验工作人员柜面业务流程，使其熟练掌握以提高办理效率。

(3) 及时更新atm机等电子设施，避免出现按键不灵，吞卡等现象。对网上银行等电子银行产品提供教学视频，发放指南手册或在营业厅提供人员讲解演示等。

(4) 增加信息透明度。定期发送电子账单，信件等，使顾客了解自己的每一分钱用到了何处。

(5) 更加人性化服务。营业厅提供饮水与休闲区，可放几台电视，多介绍业务或者休闲娱乐，以缓解储户等待的焦急感。
附录1（问卷）

中国银行顾客满意度调查问卷

您好！我是金融专业大三学生，现在正在进行一项对中国银行客户满意度的调查，请您根据自己的实际情况填写这份问卷，感谢您的合作！对于您的资料及答案，我们仅用于科目的研究上，并将严格保密。

中国银行顾客满意度调查

3. 您目前的月收入： [单选题] [必答题]

7000以上

其他

其他

规业务 业务 业务 汇等投资 财业务

从来不用

实用 自理 操作 明白

非常热情专较易接通，客有时占线，客服态经常占线，很难

业，让您心服能快速解度一般，但不影响打，客服服务不没打过，不了解

一般 尚需提高 不满意

要 要

其它原因

营业厅缺乏业务咨询服务

一般，尚能满足需要 不满意 很不满意，不透明

组员分工： 问卷制作：曹莹 问卷调查：全体组员

（重点部分均做划线，加粗，红色处理）