

2025 年上海市供水接入服务质量 调查报告

上海质量认证咨询中心

2025 年 9 月

目 录

一、调查概况	1
(一) 调查范围和样本量	1
(二) 调查内容	2
(三) 统计方式	3
二、调查结果	4
(一) 总体调查结果	4
(二) 各水司调查结果	11
三、主要结论和建议	15
附：受访者提出的意见建议	17

2025 年上海市供水接入服务质量调查报告

为进一步深化上海市供排水接入改革，完善监管、提升服务，助力打造国际化、法制化、便利化的营商环境，上海市供水管理事务中心委托第三方测评机构，开展 2025 年上海市供水接入服务质量调查，通过对办理过供水接入服务的企业用户进行调查，了解办理供水接入业务的便利性和服务满意率。

一、调查概况

（一）调查范围和样本量

本次调查于2025年8-9月期间，采用面访、电话调查等多种方式相结合，对在本市申请过供水接入服务的企业用户开展问卷调查。

服务的提供者共涉及本市13家供水企业，共回收有效问卷500份。填表人的性别比例分别为女性10.0%、男性90.0%。其中，有45位受访者表示其所在单位的管理者（中层及以上）中有女性（其余455位表示不清楚），女性管理者平均占比为23.6%。

回收的样本分布如下表：



序号	供水企业	回收有效样本量(份)	占比
1	上海城投水务(集团)有限公司自来水业务受理分公司	180	36.0%
2	上海浦东威立雅自来水有限公司	91	18.2%
3	上海南汇自来水有限公司	55	11.0%
4	上海市浦东新区自来水有限公司	55	11.0%
5	上海市自来水奉贤有限公司	22	4.4%
6	上海青浦自来水有限公司	20	4.0%
7	上海市嘉定自来水有限公司	18	3.6%
8	上海市北宝山自来水有限公司	15	3.0%
9	上海临港供排水发展有限公司	15	3.0%
10	上海市松江自来水公司	12	2.4%
11	上海金山自来水有限公司	8	1.6%
12	上海市松江东部自来水有限公司	8	1.6%
13	上海市松江西部自来水有限公司	1	0.2%
合计		500	100.0%

(二) 调查内容

参照城镇供水服务标准及行业相关服务要求，问卷内容根据供水接入服务的各个环节展开，主要包含以下内容：

- 1) 前期咨询和申请受理
 - 用户对咨询受理环节的工作人员服务态度、业务水平、信息反馈等方面评价。
- 2) 现场查勘和编制/复核供水方案
 - 用户对查勘环节的现场踏勘、供水方案等方面评价。
- 3) 工程质量验收
 - 用户对工程验收环节的施工质量、水表设施、接入后的水质水压等方面评价。
- 4) 签订供用水合同
 - 用户对签订合同环节的移交材料质量、合同内容等方面评价。
- 5) 总体服务
 - 用户对供水接入业务的整体感受，如接入耗时、接入费用等方面评价。



（三）统计方式

调查问卷的每项指标分为“非常满意”、“满意”、“基本满意”及“不满意”四个评价梯度，按照选项的比例统计结果。

1、总体满意率

$$P = \frac{\sum p_i}{i}$$

其中：

P ：总体满意率结果（%）；

p_i ：各项指标的满意率（%）；

i ：指标的个数。

2、各指标的满意率

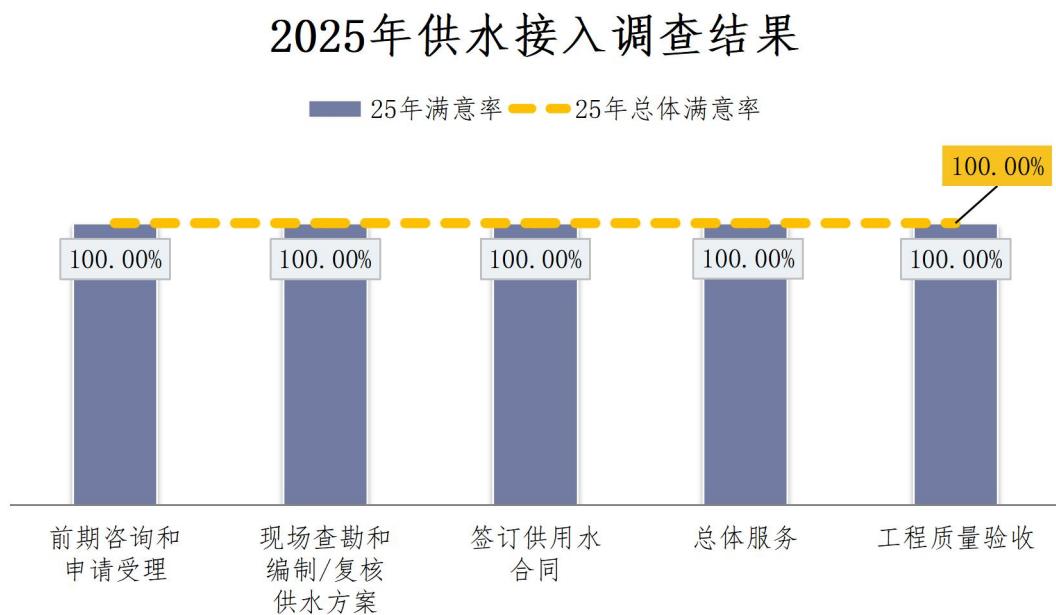
p_i 各项指标的满意率（%） = 非常满意（%） + 满意（%） + 基本满意（%）



二、调查结果

（一）总体调查结果

此次调查涉及供水接入服务的前期咨询和申请受理、现场查勘和编制/复核供水方案、工程质量验收、签订供用水合同和总体服务等五项指标。五项指标的满意率详见下图：



从回收到的问卷统计结果来看，2025 年上海市供水接入服务质量调查总体满意率为 100.00%，受访者对本市供水接入工作表达了高度认可。在五项指标中，“前期咨询和申请受理”“现场查勘和编制/复核供水方案”“签订供用水合同”“总体服务”和“工程质量验收”的满意率均为 100.00%。

指 标	2025 年满意率	2024 年满意率	变化
前期咨询和申请受理	100. 00%	100. 00%	--
现场查勘和编制/复核供水方案	100. 00%	100. 00%	--
工程质量验收	100. 00%	99. 93%	↑ 0. 07%
签订供用水合同	100. 00%	100. 00%	--
总体服务	100. 00%	100. 00%	--
总体满意率	100. 00%	99. 99%	↑ 0. 01%

将近两年的调查结果相比较，供水接入服务质量调查总体满意率提升了 0. 01%。五项指标中，“前期咨询和申请受理”“现场查勘和编制/复核供水方案”“签订供用水合同”和“总体服务”四项指标的满意率稳定在 100. 00%，“工程质量验收”指标较 2024 年有提升。

2025 年五项指标的各自评价比例详见下表：

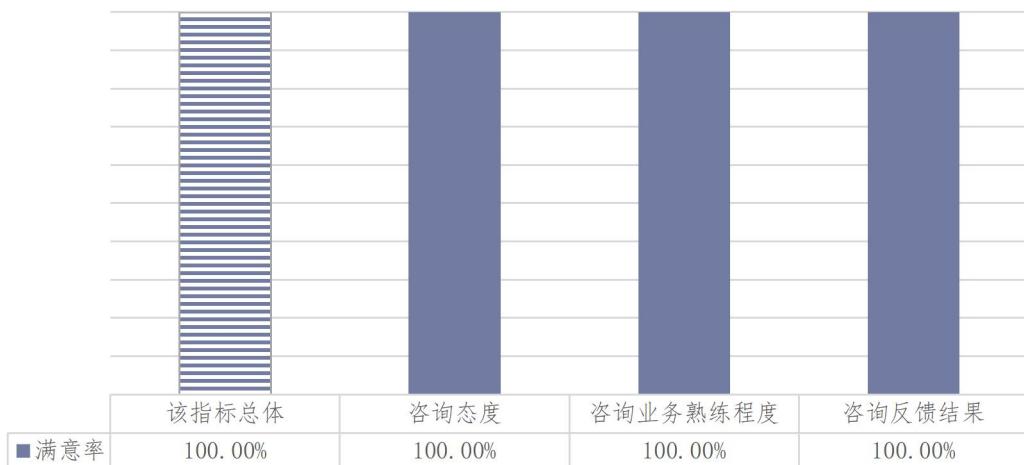
指 标	非常满意	满意	基本满意	不满意
前期咨询和申请受理	58. 13%	40. 87%	1. 00%	0. 00%
现场查勘和编制/复核供水方案	56. 50%	41. 80%	1. 70%	0. 00%
工程质量验收	57. 49%	40. 97%	1. 54%	0. 00%
签订供用水合同	58. 00%	41. 00%	1. 00%	0. 00%
总体服务	58. 30%	40. 40%	1. 30%	0. 00%
总体满意率	100. 00%			

以下将对五项指标展开分析。



1、前期咨询和申请受理

2025年前期咨询和申请受理



2025 年调查结果显示，“前期咨询和申请受理”指标的满意率（100.00%）在五项指标中排名并列第一。

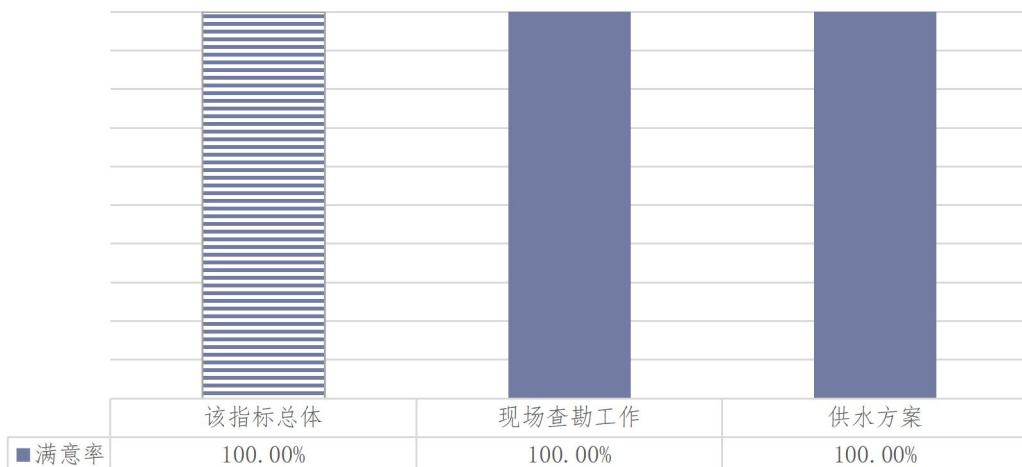
该指标共包含 3 个子项目，本次 3 个子项目的满意率均为 100.00%。

近两年该指标及其子项目的满意率结果详见下表：

指 标	2025 年满意率	2024 年满意率	变化
咨询态度	100.00%	100.00%	--
咨询业务熟练程度	100.00%	100.00%	--
咨询反馈结果	100.00%	100.00%	--
该指标总体	100.00%	100.00%	--

2、现场查勘和编制/复核供水方案

2025年现场查勘和编制/复核供水方案



2025 年调查结果显示，“现场查勘和编制/复核供水方案”指标的满意率（100.00%）在五项指标中排名并列第一。

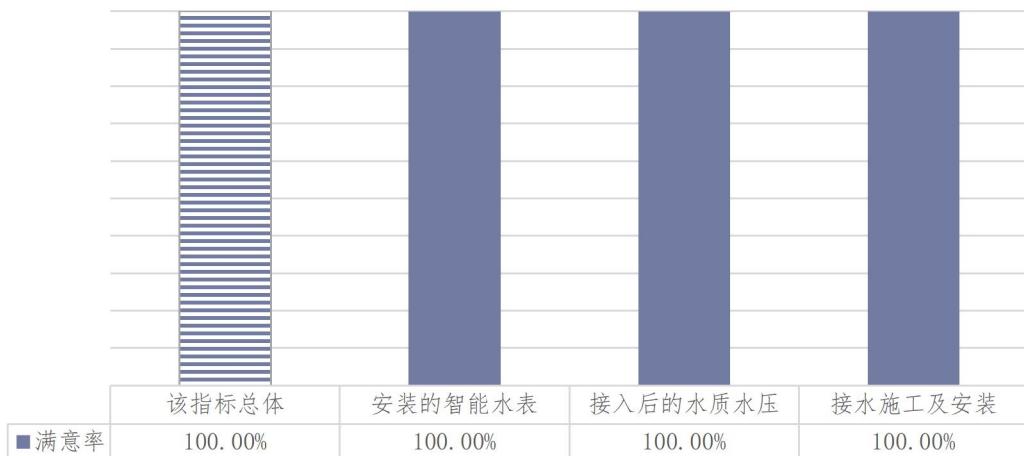
该指标共包含 2 个子项目，本次 2 个子项目的满意率均为 100.00%。

近两年该指标及其子项目的满意率结果详见下表：

指 标	2025 年满意率	2024 年满意率	变化
现场查勘工作	100.00%	100.00%	--
供水方案	100.00%	100.00%	--
该指标总体	100.00%	100.00%	--

3、工程质量验收

2025年工程质量验收



2025 年调查结果显示，“工程质量验收”指标的满意率 (100.00%) 在五项指标中排名并列第一，满意率较 2024 年提升了 0.07%。

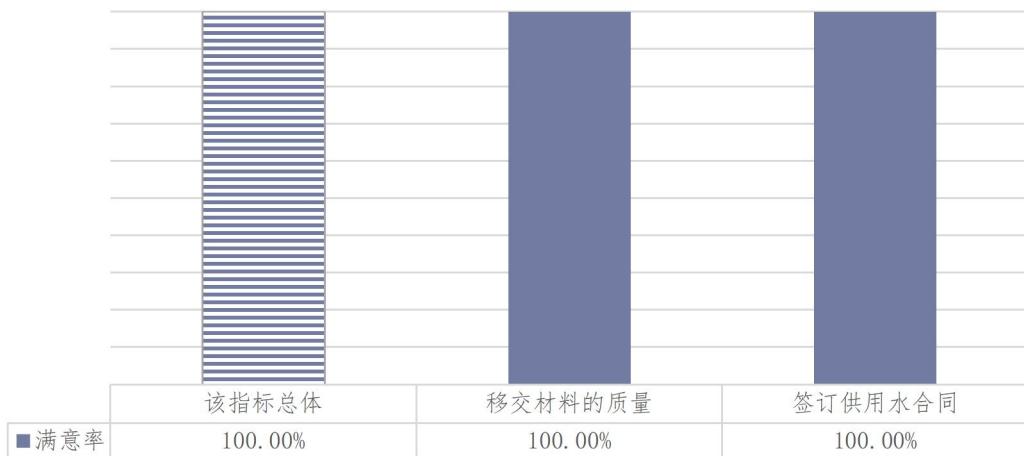
该指标共包含 3 个子项目，本次 3 个子项目的满意率均为 100.00%。

近两年该指标及其子项目的满意率结果详见下表：

指标	2025 年满意率	2024 年满意率	变化
安装的智能水表	100.00%	100.00%	--
接入后的水质水压	100.00%	100.00%	--
接水施工及安装	100.00%	99.80%	↑ 0.20%
该指标总体	100.00%	99.93%	↑ 0.07%

4、签订供用水合同

2025年签订供用水合同



2025 年调查结果显示，“签订供用水合同”指标的满意率（100.00%）在五项指标中排名并列第一。

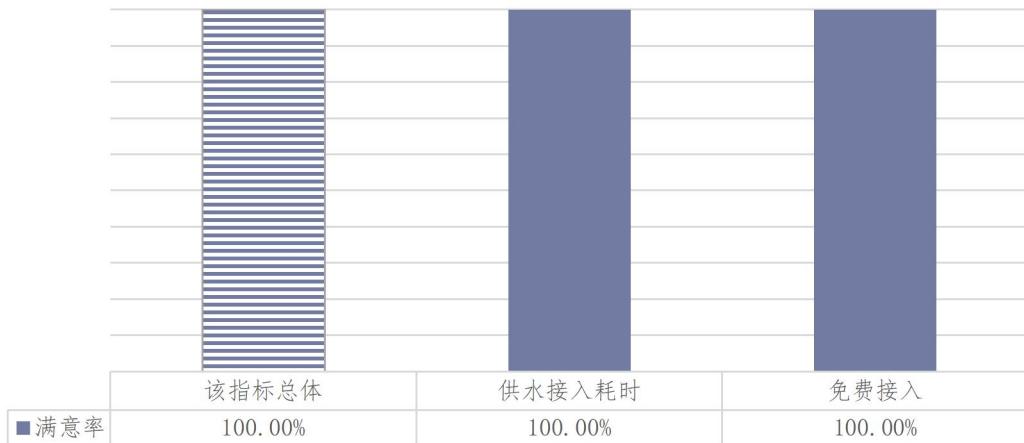
该指标共包含 2 个子项目。本次 2 个子项目的满意率均为 100.00%。

近两年该指标及其子项目的满意率结果详见下表：

指 标	2025 年满意率	2024 年满意率	变化
移交材料的质量	100.00%	100.00%	--
签订供用水合同	100.00%	100.00%	--
该指标总体	100.00%	100.00%	--

5、总体服务

2025年总体服务



2025 年调查结果显示，“总体服务”指标的满意率 (100.00%) 在五项指标中排名并列第一。

该指标共包含 2 个子项目。本次 2 个子项目的满意率均为 100.00%。

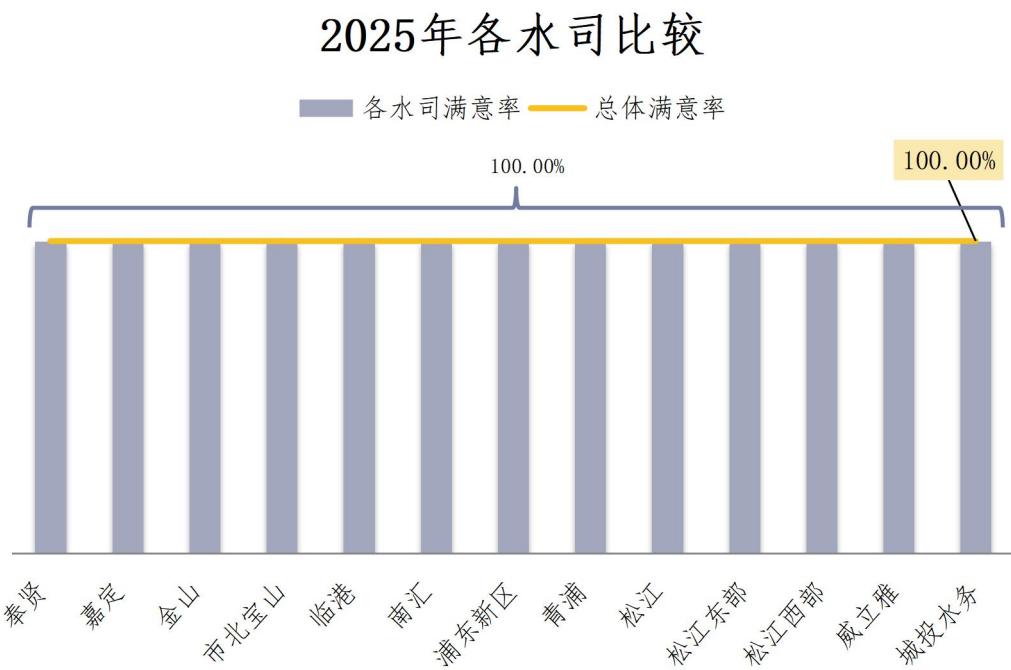
近两年该指标及其子项目的满意率结果详见下表：

指 标	2025 年满意率	2024 年满意率	变化
供水接入耗时	100.00%	100.00%	--
免费接入	100.00%	100.00%	--
该指标总体	100.00%	100.00%	--

(二) 各水司调查结果

1、各水司总体情况

本次调查共涵盖本市 13 家供水企业(简称: 水司)。各水司的满意率均为 100%。具体情况如下:



注: 因回收到各水司的样本数量不同, 可能导致个别数据并不能完全真实反映情况, 因此各水司之间的数据比较仅具有一定的参考意义, 不具有完全的可比性。

2、各水司具体指标情况

(1) 自来水奉贤

指 标	非常满意	满意	基本满意	不满意
前期咨询和申请受理	31.82%	68.18%	0.00%	0.00%
现场查勘和编制/复核供水方案	31.82%	68.18%	0.00%	0.00%
工程质量验收	31.82%	68.18%	0.00%	0.00%
签订供用水合同	31.82%	68.18%	0.00%	0.00%
总体服务	31.82%	68.18%	0.00%	0.00%
总体满意率	100.00%			

(2) 嘉定自来水

指标	非常满意	满意	基本满意	不满意
前期咨询和申请受理	66.67%	33.33%	0.00%	0.00%
现场查勘和编制/复核供水方案	66.67%	30.56%	2.78%	0.00%
工程质量验收	72.22%	25.93%	1.85%	0.00%
签订供用水合同	66.67%	33.33%	0.00%	0.00%
总体服务	72.22%	25.00%	2.78%	0.00%
总体满意率	100.00%			

(3) 金山自来水

指标	非常满意	满意	基本满意	不满意
前期咨询和申请受理	37.50%	62.50%	0.00%	0.00%
现场查勘和编制/复核供水方案	37.50%	62.50%	0.00%	0.00%
工程质量验收	37.50%	62.50%	0.00%	0.00%
签订供用水合同	37.50%	62.50%	0.00%	0.00%
总体服务	37.50%	62.50%	0.00%	0.00%
总体满意率	100.00%			

(4) 市北宝山自来水

指标	非常满意	满意	基本满意	不满意
前期咨询和申请受理	53.33%	46.67%	0.00%	0.00%
现场查勘和编制/复核供水方案	53.33%	46.67%	0.00%	0.00%
工程质量验收	53.33%	46.67%	0.00%	0.00%
签订供用水合同	53.33%	46.67%	0.00%	0.00%
总体服务	53.33%	46.67%	0.00%	0.00%
总体满意率	100.00%			

(5) 临港供排水

指标	非常满意	满意	基本满意	不满意
前期咨询和申请受理	73.33%	26.67%	0.00%	0.00%
现场查勘和编制/复核供水方案	70.00%	30.00%	0.00%	0.00%
工程质量验收	73.33%	26.67%	0.00%	0.00%
签订供用水合同	73.33%	26.67%	0.00%	0.00%
总体服务	73.33%	26.67%	0.00%	0.00%
总体满意率	100.00%			



(6) 南汇自来水

指 标	非常满意	满意	基本满意	不满意
前期咨询和申请受理	70. 91%	29. 09%	0. 00%	0. 00%
现场查勘和编制/复核供水方案	70. 91%	29. 09%	0. 00%	0. 00%
工程质量验收	70. 91%	29. 09%	0. 00%	0. 00%
签订供用水合同	70. 91%	29. 09%	0. 00%	0. 00%
总体服务	70. 91%	29. 09%	0. 00%	0. 00%
总体满意率	100. 00%			

(7) 浦东新区自来水

指 标	非常满意	满意	基本满意	不满意
前期咨询和申请受理	58. 18%	41. 82%	0. 00%	0. 00%
现场查勘和编制/复核供水方案	58. 18%	41. 82%	0. 00%	0. 00%
工程质量验收	56. 97%	43. 03%	0. 00%	0. 00%
签订供用水合同	57. 27%	42. 73%	0. 00%	0. 00%
总体服务	58. 18%	41. 82%	0. 00%	0. 00%
总体满意率	100. 00%			

(8) 青浦自来水

指 标	非常满意	满意	基本满意	不满意
前期咨询和申请受理	70. 00%	30. 00%	0. 00%	0. 00%
现场查勘和编制/复核供水方案	70. 00%	30. 00%	0. 00%	0. 00%
工程质量验收	70. 00%	30. 00%	0. 00%	0. 00%
签订供用水合同	70. 00%	30. 00%	0. 00%	0. 00%
总体服务	70. 00%	30. 00%	0. 00%	0. 00%
总体满意率	100. 00%			

(9) 松江自来水

指 标	非常满意	满意	基本满意	不满意
前期咨询和申请受理	75. 00%	25. 00%	0. 00%	0. 00%
现场查勘和编制/复核供水方案	75. 00%	25. 00%	0. 00%	0. 00%
工程质量验收	75. 00%	25. 00%	0. 00%	0. 00%
签订供用水合同	75. 00%	25. 00%	0. 00%	0. 00%
总体服务	75. 00%	25. 00%	0. 00%	0. 00%
总体满意率	100. 00%			



(10) 松江东部自来水

指 标	非常满意	满意	基本满意	不满意
前期咨询和申请受理	75.00%	25.00%	0.00%	0.00%
现场查勘和编制/复核供水方案	75.00%	25.00%	0.00%	0.00%
工程质量验收	75.00%	25.00%	0.00%	0.00%
签订供用水合同	75.00%	25.00%	0.00%	0.00%
总体服务	75.00%	25.00%	0.00%	0.00%
总体满意率		100.00%		

(11) 松江西部自来水

指 标	非常满意	满意	基本满意	不满意
前期咨询和申请受理	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%
现场查勘和编制/复核供水方案	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%
工程质量验收	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%
签订供用水合同	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%
总体服务	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%
总体满意率		100.00%		

(12) 浦东威立雅

指 标	非常满意	满意	基本满意	不满意
前期咨询和申请受理	64.10%	35.90%	0.00%	0.00%
现场查勘和编制/复核供水方案	63.74%	36.26%	0.00%	0.00%
工程质量验收	64.69%	34.56%	0.75%	0.00%
签订供用水合同	64.84%	35.16%	0.00%	0.00%
总体服务	63.74%	35.71%	0.55%	0.00%
总体满意率		100.00%		

(13) 城投水务自来水业务受理分公司

指 标	非常满意	满意	基本满意	不满意
前期咨询和申请受理	50.19%	47.04%	2.78%	0.00%
现场查勘和编制/复核供水方案	48.33%	47.22%	4.44%	0.00%
工程质量验收	49.44%	46.84%	3.72%	0.00%
签订供用水合同	49.72%	47.50%	2.78%	0.00%
总体服务	50.28%	46.67%	3.06%	0.00%
总体满意率		100.00%		



三、主要结论和建议

本次调查结果显示，2025 年上海市供水接入服务质量调查总体满意率为 100.00%，连续三年上扬（2024 年 99.99%；2023 年 99.66%），显示出受访者对上海市供水接入整体服务的评价持续增强。

本次调查包含的五项指标满意率均为 100%。与 2024 年调查结果相比较，“工程质量验收”指标的满意率提升了 0.07%，其余“前期咨询和申请受理”“现场查勘和编制/复核供水方案”“签订供用水合同”和“总体服务”四项指标均保持 100.00% 的满意率。

调查共收集到 10 条受访者提出的意见建议，均为受访者对相关工作提出了各自的需求，如希望简化流程、缩短接入周期、加大宣传、提前告知等。

为进一步深化本市供水接入服务，持续提供优质服务，建议：

1、针对“首次申请流程复杂”和“代建方倾向线下办理”等诉求，建议在推行“一网通办”线上渠道的基础上，保留线下服务窗口，配备业务专员提供指导；制作简明易懂的操作手册或操作视频，让企业可根据自身需求灵活选择。

2、针对“办理周期长、等待时间久”的高频诉求，建议：根据申请受理、现场踏勘、施工接入、验收通水等环节的时限标准，在系统中设置超时预警功能，若某一环节临近



时限仍未推进时，系统可自动触发督办提醒，供水企业及时跟进，并实时向申请企业反馈进展、共同商议解决方案。

3、针对“提前告知流程”“检查管道保温”和“给水网络不完善致验收难”等诉求，建议：分场景推进精准服务：一是强化前置宣传。在企业集中的工业园区、政务服务中心、街道等区域张贴宣传海报，联合开展供水服务进企业活动，主动讲解接入范围、办理流程及所需材料。二是完善常态维护机制。定期巡查已接入供水管网的管道设施，对巡查发现的问题及时记录、维修；三是聚焦问题攻坚。联合多个职能部门组建协调专班，对“疑难案例”中的申请企业提供临时供水方案，实时跟进管网建设进度，保障企业基本用水需求。



附：受访者提出的意见建议

序号	类型	意见建议
1	用户需求	从申请到实际接入的周期较长，希望优化。
2	用户需求	等待时间较长，望改进。
3	用户需求	第一次申请，感觉过程有点复杂，需要工作人员帮忙才行。
4	用户需求	提高施工人员的服务态度。
5	用户需求	希望对小区内自来水管道的保温保护措施做检查，如有损坏的尽早包扎。
6	用户需求	希望缩短办理流程，可借鉴电力公司。
7	用户需求	希望缩短办理周期。
8	用户需求	对于需要申请的接入范围，最好提前宣传告知相关办理流程。
9	用户需求	希望优化申请流程。之前有两个项目，一个线上申请需要借 u 盾才能登录上传申请材料，一个线下申请即可直接提交申请材料。若作为代建方，因要向甲方借 u 盾，所以线上申请不方便，而更倾向线下申请。
10	用户需求	因电力变电站建设完成时，周边规划道路尚未建设，没有现成完善的给排水网络。即便变电站内部的管网已施工完成，但和外部道路的管网仍有一段距离，导致验收过程有困难，希望能有恰当的解决方案。

