

[网站首页](#) | [武大要闻](#) | [媒体武大](#) | [专题报道](#) | [珞珈人物](#) | [国际交流](#) | [缤纷校园](#) | [校友之声](#) | [珞珈论坛](#) | [新闻热线](#)  
[头条新闻](#) | [珞珈快讯](#) | [综合新闻](#) | [近期热点](#) | [科研动态](#) | [点击排行](#) | [珞珈副刊](#) | [校史钩沉](#) | [珞珈影像](#) | [发稿统计](#)

[武大主页](#) | [武大校报](#) | [武大视频](#) | [武大微博](#) | [珞珈山水](#) | [专题网站](#)

位置导航 >> [首页](#) >> [媒体武大](#)

详细新闻

## 【中国质量报】武大质量院发布首个质量观测报告

通过定量分析全景式展现总体质量现状

来源: 作者: 发布时间: 2013-04-15 10:24:09 点击次数:

中国质量报讯（记者张华 通讯员李丹丹 江华丽）4月11日，武汉大学质量发展战略研究院（以下简称武大质量院）发布《中国质量观测报告（2012年）》。据悉，这是我国大学研究机构首次通过定量分析来全景式展现当前总体质量的基本状况，对我国质量问题作全面、理性而科学的评价。

据介绍，2012年，武大质量院针对产品、工程、服务和环境质量四大领域，就质量满意度、质量安全感、质量公共服务和公民质量素质4个方面开展了大规模调查，涵盖我国28个省份48个地区，发放问卷3736份，回收有效问卷2865份，形成调研数据64.7万条。中国质量观测课题组组长、武大质量院院长程虹说：“本次调查的抽样分城市抽样和农村抽样两部分，同时，充分体现年龄、性别、职业、收入、受教育程度等多个维度的分布特征，比较全面准确地反映了我国现阶段的总体质量状况和不同社会阶层和群体对质量的看法，抽取的样本可以在全国范围内具有代表性。”

观测数据表明：2012年我国质量发展稳中有进，消费者的总体质量满意度为62.02分，处于及格线之上，低于“较满意”的评价，高于“较不满意”的评价，总体评价为“一般”。程虹说：“应该说，这种评价比较准确地反映了我国的质量现实，特别是有很多领域如家用电器的质量满意度高于70分，进入‘较满意’的区间，反映了我国制造业在质量能力上的提升。”数据同时表明，我国质量发展存在“软实力”相对不足、企业质量主体责任地位未真正确立、消费者质量意识与行为不对称等问题。

通过对产品质量观测数据的分析，消费者认为我国目前最具风险的质量领域是食品和药品，分别高达88.2%和77.05%，而食品领域中最需要加强治理的又是乳制品和地方小吃，特别是地方小吃在此次排名中垫底，说明这是一个较之乳制品更需要加强治理的领域。

观测数据还证明，在我国产品、工程、服务和环境这四大领域中，消费者满意度最高的是产品质量，达64.72%，最不满意的是环境质量。环境领域的质量满意度较之最高的产品质量相差4.32分，最不满意的两大环境质量领域——空气环境和噪声环境。满意度得分分别为59.31和58.61，排在最末两位。程虹认为，“这一结果证明，中国作为世界最大的工业产品制造国，总体的产品质量状况有了巨大的进步，较之于服务和工程，尤其是环境质量满意度更高，也提示我们需要尽快向服务型经济转型，尤其是要大力构建资源节约型和环境友好型的经济发展模式。”

在银行、通信、公交、医疗、教育等9项服务质量领域中，医疗服务质量满意度为59.89%，不仅排名最后，也是唯一的得分未达到及格线的领域，处于“较不满意”层次。人们对于医疗软能力的满意度比硬件的满意度要低，最不满意的三大医疗服务领域——医疗价格、医生态度和医生能力。医疗价格的满意度得分仅为47.77，在122项满意度指标中排名倒数第一，医生态度和医生能力的得分均处在60分以下，而这三项恰恰是决定医疗服务质量的软能力，说明现在影响医疗服务质量的主要因素已经不全是医院分布、设备投入和建筑设施这些硬能力。

观测数据还显示，近九成消费者购买过盗版产品；而消费者普遍认为，质量维权成本高。

据了解，该报告是武大质量院承担的国家社科基金重大项目“我国质量安全评价与网络预警方法研究”的阶段性成果。程虹表示，质量观测与现有的基于产品或基于企业的质量评价不同，其主要是基于对消费者的调查来进行质量的评价，由于消费者是质量的最终评价者，对于质量也有着最为直接的感受，基于消费者的质量观测可以得到更有效的质量信息。此次调查，目的是构建我国目前最先进的质量观测和质量评价方法，对我国质量问题作全面、理性而科学的评价，为我国质量的科学决策和有效治理提供基础性的支撑。

<http://www.cqn.com.cn/news/zgzlb/diyi/697609.html>

(稿件来源:《中国质量报》2013年4月15日 本网编辑:吴江龙)

转载本网文章请注明出处

评论区		共有条评论
验证码:	<input type="text" value="ne6j"/>	b 匿名发表
<div style="border: 1px solid #ccc; height: 60px; width: 100%;"></div>		
<input type="button" value="提交留言"/>		