

doi:10.3969/j.issn.1671-5152.2012.11.007

管道气服务质量评价方法与应用

□ 深圳市燃气集团股份有限公司(518001) 朱国忠

摘 要: 随着绿色能源推广和国家减排政策的落实与实施,越来越多的城镇居民步入了天然气时代。燃气企业提供的服务涉及千家万户,越来越多的企业和客户关注管道气的服务质量。建立一种科学的服务质量评价体系和方法,对于改善和提高服务质量是十分必要的。本文就深圳燃气目前的管道气服务内容的质量评价方法与应用做了论述。

关 键 词: 服务 质量 评价 应用

1 引言

管道气服务企业,基于其公共服务性产品的特性和自然垄断的属性,在某一区域客户的选择是单一的。靠市场化的竞争与选择,在目前法律框架下,尚不能完全实现。基于第三方满意率测评也时常应用于燃气企业,但因其评价的样本量有限性和滞后性,满足不了企业对问题的全面分析和响应快速性的需求。所以,建立一种基于企业本身的能快速响应客户需求的全面的服务质量评价体系,对于满足客户需求,激励企业完善服务提升机制是迫切需要的。

2 燃气企业的服务内容和客户关注点分析

就深圳地区而言,根据国家法律和地方性法规,

管道气企业应该提供的服务有:营业服务、管道改装服务、点火通气服务、抄表服务、管道设施安全检查服务、紧急维修和日常维修服务、投诉受理和处理服务等。客户对管道气服务的基本需求是服务响应的快速性、服务的专业性和服务人员的形象、礼仪和沟通能力等,这是客户主要的关注点。

3 服务质量评价体系的构成

3.1 要素的选择

基于客户关注点及服务内容,评价内容可分为:服务效率、服务专业性和服务礼仪3个子项。评价项目可划分为:营业服务、点火服务、量管服务、装管服务、急修服务、抄表服务、安检服务、维修服务。这些项目的选择是基于服务中与客户的直接接触面,

工种状元选拔赛;全面开展和谐劳动关系竞赛活动;厦门华润燃气有限公司计划下半年开展高温暑假的慰问工作和“金秋助学”慰问困难职工工作;天津燃气集团计划配合“服务”行动继续开展帮扶解困,把困难职工帮扶做好做实。积极配合好集团煤改燃、胶管

改造工程,在劳动保护、职工生活、夏季送凉爽实打实服务好一线职工;青海中油燃气有限公司计划组织职工开展“感恩 励志 奋进”为主题的职工征文、摄影作品征集活动,开展QC成果展示活动和职工文体俱乐部筹建工作。

客户的感知比较深刻，能充分体现服务的效果。既体现了管道气服务的特色，又能直接反应服务的效果。

3.2 数据的采集

为了能够客观公正地反映员工的工作质量，公司根据实际情况，建立了服务过程中客户书面评价和事后电话回访两种评价数据采集渠道。服务过程评价是指在作业单或服务现场采用电子评价的方法，在服务结束时由客户面对员工填写评价。电话回访是指利用通讯方式在服务结束后的2天-3天内，在背对员工口述对服务的评价，两种方式各有利弊。前者有客户碍于情面和员工可能在客户忽视的情况下，自己填写利于自己的评价，但该方式采样成功率很高，稍加管理就能够100%获得客户评价，同时能够时刻激励员工努力服务，以获得客户好评。后者客户评价比较客观，能真实反应客户自己的感受，但也存在采样成功率、采样成本高等缺点。两种采样数据结合，能够较好地解决评价的客观性、公正性、可操作性、激励性等问题。不能全覆盖项目，应采取电脑随机和员工全覆盖原则进行抽样。（见表1）

表1 采样比例情况表

项目 方式	营业	点火	改管	装管	抄表	安检	急修	维修
作业单 (评价器)	100%	100%	100%	100%	-	100%	100%	100%
电话回访	100%	100%	100%	100%	10%	10%	100%	100%

3.3 数据的分析

客户的评价统一采用十分制，即在客户评价时，对每一项服务按最高10分和最低0分做一个评定。分级评价不利于分析统计，十分制评定能够量化客户感受，利于统计分析和科学评价。也是目前流行的评价方式。

在数据采集时，对每一条评价实施部门区分、班组区分和员工区分。

现场评价和电话回访各项分值汇总方法如下：

每次评价均值=（服务效率评价+服务专业性评价+服务礼仪评价）/3

员工月评价均值=SUM（每次评价均值）/本月评价次数

班组月评价均值=SUM（本组员工每次评价均值）/本月评价总次数

部门月评价均值=SUM（本部门员工每次评价均值）/本月评价总次数

杨迪指数是指某统计区域的客户服务现场评价和电话回访评价的加权平均值。具体反应特定区域客户在特定时间内对管道气服务的感知度。具体定义如下：

杨迪综合指数=该区域客户现场评价均值*i*+该区域客户电话回访评价均值（1-*i*）

i=现场评价人数/（现场评价人数+电话回访评价人数）

杨迪综合指数的取值范围为0.000-10.000，可加部门某月杨迪指数予以定义，可定时或者实时发布。（见图1）

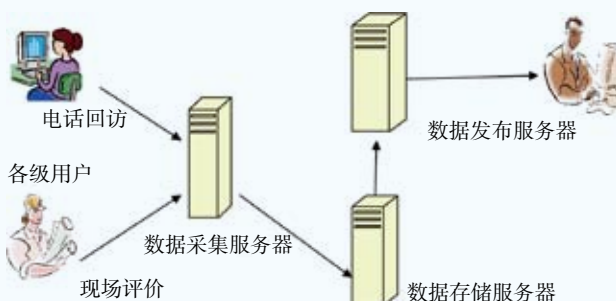


图1 杨迪综合指数信息流转示意图

4 服务质量评价体系的应用

评价体系的建立是应用的基础，主要应用有：

（1）定时或实时发布客户评价杨迪综合指数，使相关部门及时掌握服务质量动态，及时调整工作策略，保持工作稳定性。

（2）实行目标管理。建立了科学的服务质量评价体系，就能比较合理地设定工作目标。目标管理是以目标为导向，以人为中心，以成果为标准，而使组织和个人取得最佳业绩的现代管理方法。根据每年度或特定时期的指数，设立目标，激励整个组织努力工作。

（3）为员工绩效考核提供依据。管道气服务一线员工以计件工资为主，与服务质量存在一定矛盾性。将员工的客户评级指数应用于绩效工作，建立以客户需求为导向的工作和工资机制，是实现服务提升的重要途径。

表2 客户评价杨迪综合指数

行政区	杨迪指数		营业	点火	量管	改管	急修	抄表	安检	维修	评价人数
A区	9.425	↑	9.408	9.463	9.412	9.358	9.611	9.266	9.433	9.500	916人
B区	9.410	↑	9.521	9.633	9.380	9.353	9.556	9.213	9.357	9.630	1 170人
C区	9.386	↑	9.604	9.573	9.000	8.889	10.000	8.917	9.128	9.273	588人
D区	9.364	↑	9.500	9.531	9.160	9.186	9.638	9.223	9.285	9.244	1 207人
E区	8.764	↑	8.400	9.178	8.760	8.736	9.061	8.039	8.143	8.882	1 150人

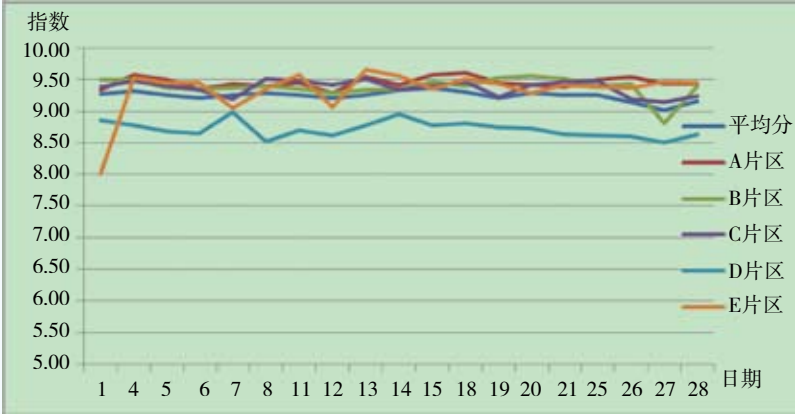


图2 客户评价杨迪指数月变化趋势图

表3 员工综合评价杨迪指数排名表

排名	姓名	杨迪指数	排名	姓名	杨迪指数	排名	姓名	杨迪指数	排名	姓名	杨迪指数
1	苗**	9.696	16	苗**	9.460	31	苗**	9.311	46	苗**	9.007
2	李**	9.686	17	李**	9.444	32	李**	9.307	47	李**	8.965
3	李**	9.659	18	李**	9.434	33	李**	9.296	48	李**	8.958
4	赖**	9.640	19	赖**	9.427	34	赖**	9.285	49	赖**	8.949
5	林**	9.640	20	林**	9.420	35	林**	9.264	50	林**	8.882
6	刘**	9.635	21	刘**	9.415	36	刘**	9.253	51	刘**	8.880
7	曹**	9.621	22	曹**	9.407	37	曹**	9.244	52	曹**	8.843
8	刘**	9.605	23	刘**	9.405	38	刘**	9.198	53	刘**	8.824
9	陈**	9.580	24	陈**	9.396	39	陈**	9.189	54	陈**	8.722
10	张**	9.578	25	张**	9.371	40	张**	9.152	55	张**	8.688
11	李**	9.557	26	李**	9.370	41	李**	9.114	56	李**	8.644
12	温**	9.516	27	温**	9.346	42	温**	9.113	57	温**	8.595
13	陈**	9.495	28	陈**	9.330	43	陈**	9.108	58	陈**	8.485
14	覃**	9.491	29	覃**	9.325	44	覃**	9.106	59	覃**	8.297
15	郑**	9.490	30	郑**	9.314	45	郑**	9.088	60	郑**	8.208

5 结束语

经过一段时间的实践证明，服务质量评价体系的建立，促进了企业的服务质量的提升。在实施过程中，

还应充分体现评价的公正性，她是评价的生命力，可以采取隐去作业员工姓名的方式。电话回访部门尽可能独立于生产部门，统计要充分利用现代信息技术，不因评价而过多地增加工作量，实现评价工作自动化。