

表2 重点改善机会分析表

| 序号 | 服务类别 | 需求特性 | 满足程度 | 服务改善机会点 |
|----|------|------|------|--|
| 1 | 营业服务 | 便捷性 | 有待提高 | ①积极推广网上营业厅工作。 ②完善灵活的减免授权机制,在不影响公司重大利益的前提下,进一步下放审批权限,如:滞纳金减免,时间长欠费少客户停用气审批,特殊客户开、过户和变更银行帐号办理等。 ③进一步开展营业厅5S管理工作,建立适合行业特点的5S管理模式和标准,并在公司进行推广。 |
| 2 | 点火服务 | 便捷性 | 有待提高 | ①上门服务时,提供金属软管、电池等配件,方便客户。 ②利用短信功能,在预约时详细告知注意事项,提高点火成功率。 |
| 3 | 量管服务 | 时效性 | 有待提高 | ①严格服务的基本礼仪管理,进一步加强以上门服务为主要内容的专项检查力度。 ②加强对上门时间、方案设计、因客户原因不能服务等内容的沟通检查,督促员工严格按照公司规定执行。 |
| 4 | 抄表服务 | 便捷性 | 有待提高 | ①积极推广网上营业厅工作。 ②推广使用便携式掌上抄表系统,快速更新客户资料,便于抄表管理。 |
| 5 | 宣传服务 | 时效性 | 有待提高 | ①加大宣传力度,加强新供气楼宇的管理工作。针对楼宇的固有特点以及点火注意事项加以整理并及时告知客户。特别对老区改造、天然气改造、容易改建为敞开式厨房等复杂问题要宣传到位。 ②建立员工与客户直接沟通机制,缩短沟通渠道。 |

表3 次要改善机会分析表

| 序号 | 服务类别 | 需求特性 | 满足程度 | 服务改善机会点 |
|----|------|------|------|--|
| 1 | 装管服务 | 时效性 | 有待提高 | 建立以工作量和客户满意度为关键指标的部门和部门绩效考核制度,激发员工的工作潜力。 |
| 2 | 维修服务 | 时效性 | 有待提高 | 适时纳入急修服务范围,1h内上门服务。 |
| 3 | 急修服务 | 时效性 | 有待提高 | 建立智能化急修调度系统,合理分配急修人力资源,建立动态的派单工作机制,提高工作效率。 |
| 4 | 安检服务 | 便捷性 | 有待提高 | ①严格按计划做好上门安检工作,并对历次安检结论进行比对分析。 ②为每一个客户每年度发放安全检查结果汇总表。减少误检、漏检、多检等问题发生。 |
| 5 | 抄表服务 | 稳定性 | 有待提高 | 加强燃气表安装、更换、检测的工作管理,特别是对客户气费结算的影响。加强气费计算基本方法的培训,规范数据修改规则,统一做法。进一步优化一抄一估的后续处理。 |

6 结论

以客户需求分析为导向的服务改善促进机制,是通过卡诺模型和三环六步法等管理工具,细分客户需求,结合企业服务现状,寻找服务改善机会,是以客

户需求为导向的管理理论与公司实际业务相结合的重要环节,也是制定全年的重点服务工作和过程改进体系的重要参考依据。“客户需求分析”和“服务改善促进机制”是以客户需求为导向的管道燃气优质服务模式从理论探索迈向实践的重要内容和标志。

工程信息

上海LNG一期项目码头工程竣工验收

2013年5月5日,上海液化天然气(LNG)一期项目码头工程通过了交通部水运局组织的竣工验收。

上海LNG项目由港口(包括码头工程和航道疏浚工程)、接收站及输气管线三部分组成。项目于2009年10月投入试运行,至2013年5月3日,

上海LNG码头累计靠泊LNG船106艘,接卸LNG约622万t,外输天然气82.3亿m³。目前,上海LNG承担了全市近一半的天然气供应,是上海最主要的调峰气源。

(本刊通讯员供稿)