

准的作业示范视频，直观的让安检员工对入户后的安检步骤深刻理解。满意的服务也拉近了安检员与客户的距离，从而在完成成功入户安检的同时获得较高的客户满意度。

3.5 控制阶段 (Control)

在改进实施过程中，遇到的最大困难往往是员工长期的作业习惯不会被轻易的改变。控制阶段的工作就是要固化改进后所取得的成果，不让问题重现。为避免员工“突然”回到旧的习惯和流程，确保改进一旦完成，能持续地保持下去。我们通过周例会、月学习的方式将研究成果不断向安检员工宣贯让员工深刻的理解。同时，为了便于安检工作得到持续改进，我们将改进效果及时公布，并将行为观察活动穿插到控制阶段进行实施。通过使用作业行为观察表，行为观察人员可以及时发现和指正安检员工不规范的作业行为，并且通过总结分析行为作业观察结果以再次优化作业的流程。

4 结束语

实践证明精益六西格玛是一套行之有效的管理

方法，而通过DMAIC工具能够使精益六西格玛在改进安检服务质量，提高安检工作效率上稳固落地。通过“提升成功入户安检率”项目对安检服务整个过程进行分析和改进后，2013年成功入户安检率不仅比2012年提升5个百分点，安检服务质量方面也得到很大提升。但是在安检服务上还存在许多问题。如：客户需求不断提高，安检服务过程中需要穿插其它增值服务，对无人户的安全检查和隐患跟踪等。为了保障客户使用天然气的安全，满足日益变化的客户需求，镇江华润燃气有限公司将利用精益六西格玛理论去解析一个又一个的管理项目，实现客户服务质量的全面提升。

参考文献

- 1 CJJ 51-2006城镇燃气设施运行、维护和抢修安全技术规程
- 2 Thomas Pyzdek.六西格玛手册.绿带、黑带和各级经理指南.北京:清华大学出版社,2011:12

工程信息

北戴河新建加气母站已试运行

日前，日加气能力为3万m³的秦皇岛北戴河加气母站已具备加气条件，于2014年8月23日投入试运行。

北戴河加气母站位于北戴河区海宁路与金一路交口处，工程占地5 769.86m²，总投资1 500万元，是北戴河区即将运行的280台新能源公交车的主要气源。该工程于2014年5月30日正式开工建设，为确保工程在暑期前完成，秦皇岛市燃气总公司科学组织，严格管理。经过充分论证，将原定的47天工期压缩到33天。实行倒排工期，坚持每日一调度，严格加以督导，对当天发生的情况及时解

决。工程高峰期现场有15个工种100多人同时交叉施工，整个工程的300多道焊口经探查无一返工。参战工人全力以赴，经常要干到后半夜两三点钟，甚至通宵达旦。通过燃气工人的辛勤努力，整个工程建设只用了1个月时间。

北戴河加气母站具备向公交车、出租车、压缩天然气撬车及其他天然气汽车加气的功能，可辐射北戴河及北戴河新区等周边区域，它的建成投产对于推进秦市大气污染防治工作、改善北戴河区空气质量具有重要意义。

(宋丽萍 解向兵 张旭辉)