

doi:10.3969/j.issn.1671-5152.2017.12.009

H公司探索燃气服务“五星级”认证之路

□ 合肥燃气集团有限公司 (230075) 赵霞 张美 梁丽

前言

2016年,在中国城市燃气协会和中国建筑科学研究院认证中心的大力支持和指导下,H公司登高望远,不断完善,主动提升,放眼于全行业,正式引入燃气服务认证体系并成功成为全国试点单位之一;同时,2017年4月,在燃气服务认证初次现场审查中以高分通过认证,成为全国首家燃气行业服务“五星级”认证企业,实现了H公司服务工作的再改进和新提升。

1 燃气服务认证测评分数构成框架

燃气服务认证共有4个考核指标,合计总分为100分。分别为:

(1) 服务保障能力,占比40%

具体由服务质量保证体系,职责与权限,文件和记录,资源配置,燃气服务过程控制和检验,设备、仪器、工具,沟通,监视,改进和供气质量共10大项31小项构成。

(2) 服务过程测评,占比45%

具体由供气质量,服务窗口,接待服务,安全宣传,服务人员,信息服务,新增用户和供气服务共8大项24小项构成。

(3) 关键指标测评,占比10%

其中,9项关键服务指标具体如下:

- ① 服务电话及时接通率 > 80%
- ② 服务窗口服务用户平均等待时间 ≤ 15min
- ③ 投诉处理及时率 ≥ 99%
- ④ 投诉办结率 100%

⑤ 燃气燃烧器具前压力合格率 ≥ 99%

⑥ 管道设施抢修响应率 100%

⑦ 管道设施抢修及时率 ≥ 99%

⑧ 报修处理响应率 100%

⑨ 报修处理及时率 ≥ 98%

(4) 用户满意度测评,占比5%

窗口服务单位定期进行测评统计。

2 燃气服务认证工作开展实施情况

燃气服务认证工作的顺利启动,是对服务工作的新要求,也打开了H公司管理工作循环提升的新通道。H公司认真向每位职工宣贯了开展服务认证工作的主体思想。即:开展服务认证,不是为了认证而认证,而是通过认证查找不足,补缺空项,不断落实服务标准,优化服务细节,提升服务水平,这对如何更好的服务用户具有重要意义。

(1) 落实认证规则,明确职责权限

在中燃协召开燃气服务认证试点工作会议后,H公司结合公司管理体系运行情况,按照《燃气服务认证实施规则》要求,制定燃气服务认证实施计划,确定管理者代表、组织实施部门、参与认证范围、职责和管理权限等。为了使服务认证工作有效推进,在H公司管理体系的基础上,进一步明确公司相关职能部门、基层单位管理者、内审专员等服务体系的管理人员,使服务认证工作有了组织保障,同时,服务认证工作开始启动。

H公司认真参照《燃气服务认证实施规则》,结合《燃气服务导则》要求,明确服务认证四个审查环

节的关键点，并对服务认证涉及的供气质量、服务窗口、接待服务等8个方面进行了内容梳理和任务分解。逐项完善服务保证能力、服务质量评价、关键指标和用户满意度等指标测评，编制《服务体系管理手册》和《程序文件》并通过评审，建立健全各项规章制度、服务流程，对照要求，全面落实。

(2) 理解认证标准，确定目标分解任务

客户服务部组织对《燃气服务认证实施规则》、《管道燃气服务质量评价表》、《燃气服务保证能力审查表》、《用户满意度测评表》中的内容、要求、标准等，逐条进行梳理分析，并加强与中燃协和有关专家的沟通交流，尽可能的吃透规则精神、理解标准要求。

2016年7、8月份，H公司分别组织服务体系管理人员、内审专员，对服务认证工作相关标准要求进行了讨论，根据部门职能、单位职责，进一步明确各项任务。8月份，H公司各单位、部门，按照服务认证涉及的386个考评内容，结合服务工作实际从制度、流程、操作规程、报表记录、走访调查、各项指标等方面进行了认真梳理；召开专题会，进行任务解读和分解，梳理汇总了319项工作的核实情况，逐项过滤检查要求与实际工作的符合性。9月份，结合工作存在的不足，由客户服务部牵头、管理者代表参加，分别与相关单位和部门进行面对面的专题讨论，确定改进方案、解决办法和完成期限。这样，通过对存在的不足之处不断改进，逐项进行了完善，并于9月18日向中燃协提交服务认证《申请书》。

(3) 组织内部审查，强落实促提升

自成功申报燃气服务认证试点单位以来，H公司高度重视，时刻遵循董事长提出的：“主动申报，最高标准，查找不足，提升水平”十六字要求，积极开展服务认证工作。2016年10月中旬，客户服务部组织各相关单位或部门体系分管领导和部分体系实施专员，严格按照审查要求，分组对涉及认证的各相关单位或部门从制度建立、人员要求、窗口服务等方面进行了全面检查。在审查过程中，针对发现的问题毫不讳言，现场提出整改建议，要求责任部门在规定时间内，做好落实工作，促进各项工作不断完善。

(4) 接受认证预审，查现场评估能力

2016年11月8日~9日，中燃协和认证中心专家一行对H公司服务认证工作进行了为期两天的现场预审

查。在现场审查的反馈会议上，审查专家们对H公司的服务工作给予了充分肯定，特别指出部分服务指标完成情况甚至在整个行业内都走在前列，例如安检入户率等。但是，仍存在一些不足之处。会后，客户服务部认真梳理了审查组提出的改进建议共计27项。针对这些建议，相关部门明确责任，开展落实，着力整改。在整改过程中，针对突发停气的临时气源问题，H公司多方了解，横向比较，从实际操作、理论论证、现场模拟演练等方面进行了多次探讨和实践，进一步完善了制度、设施和措施，对一定范围内受到停气影响的用户，可以临时供气。截止初次现场审查前，27项改进建议项已基本落实。

(5) 不断深化理解，抓运行强化落实

经过初次现场预审，H公司进一步提高了对服务认证的理解和认识，客户服务部按照新修订的审查内容，结合工作实际，进一步完善了《服务体系管理手册》和《程序文件》，结合服务体系运行实际，对照审查内容进行了模拟现场审查，从设备设施、本体资料、窗口服务和入户服务等方面核查服务体系运行和执行情况，对审查出的问题整理汇总，反馈至各责任单位或部门，强化全面整改落实。

(6) 认证初显成效，待完善持续改进

通过服务认证工作的有效开展，各项服务工作得到了提高和完善，推动了用户服务工作再提升。一是建立并完善了多项管理制度和服务流程，为H公司服务管理提升提供了有效的制度保障。二是入户服务人员服务规范性得到很大改进，《岗位操作手册》落实增强，入户服务操作更加规范化和标准化。三是全体人员服务意识进一步提高，对服务工作的有了新的认识，营造了良好地氛围。尤其是窗口服务人员，通过服务认证，能够更加自觉自愿的做好延时服务、增值服务，并以服务“零投诉”为工作目标，切实践行“让用户办顺心事用放心气”服务宗旨。

(7) 认真统计分析，确保测评达标

H公司认真按照标准要求，定期对9项关键指标进行测评分析，经过对2017年一季度9项关键指标的统计分析并测算，H公司9项关键考核指标顺利达标，符合考核要求。9项关键指标达标情况统计如表1。

(8) 坚持满意度测评，不断持续改进

根据用户满意度测评指标要求，H公司各服务窗

表1 2017年一季度9项关键指标测评达标情况

关键指标类别	达标情况
服务电话及时接通率 > 80%	98.18%
服务窗口服务用户平均等待时间 ≤ 15min	3.97min
投诉处理及时率 ≥ 99%	100%
投诉办结率 100%	100%
燃气燃烧器具前压力合格率 ≥ 99%	100%
管道设施抢修响应率 100%	100%
管道设施抢修及时率 ≥ 99%	100%
报修处理响应率 100%	100%
报修处理及时率 ≥ 98%	100%

口定期对辖区内的燃气用户进行满意度测评，从服务场地环境、服务效率、服务人员、服务项目信息、热线电话服务、上门服务、供气质量等10个方面征询用户意见建议，同时，对收集到的用户意见建议进行认真梳理并限期落实，确保用户满意。经统计，2017年一季度用户满意度测评情况见表2。

3 燃气服务认证工作取得成效

(1) 增强了职工服务意识

自申报燃气服务“五星级”认证以来，H公司上

表2 H公司2017年一季度用户满意度测评表

您评价的燃气经营企业名称		H公司				
请根据您的感受对以下项目评价		填表时间： ** 年 ** 月 ** 日				
评价项目	服务质量内容	评价（在选择的框内划勾）				
		非常满意	比较满意	一般	不满意	没注意
1、服务场地环境	1.引导标识清楚	91	1			
	2.设施设备完好、使用方便	91	1			
	3.室内温度适宜	90	2			
	4.光线明亮	90	2			
	5.服务提示声音清晰柔和，音量适中	91	1			
	6.环境清洁、整洁、	91	1			
	7.等候秩序良好，休息场所适中	91	1			
	8.洗手间卫生清洁无异味	90	2			
	9.对老年人、残疾人有服务设施	91	1			
	10.室内网络信号稳定	91	1			
2、服务效率	1.提供服务及时	92				
	2.等候时间（不大于15分钟）	90	2			
	3.报警处置，到达时间及时	91	1			
	4.报装、报修业务办理	91	1			
	5.柜台服务不怠慢用户	91	1			
	6.缴费程序简单	92				
	7.申请用气后实行一站式服务	92				
	8.提供服务迅速、准确、表达清楚	91	1			
3、服务人员	1.态度友好	90	2			
	2.着装整洁、鲜明、好辨识	90	2			
	3.语言热情、亲切、文明	90	1			
	4.对顾客抱怨的响应及补救主动	91	1			
	5.服务内容告知主动、准确	89	3			

(续表)

您评价的燃气经营企业名称		H公司				
请根据您的感受对以下项目评价		填表时间: **年**月**日				
评价项目	服务质量内容	评价(在选择的框内划勾)				
		非常满意	比较满意	一般	不满意	没注意
4、服务项目信息	1.服务收费项目清晰	92				
	2.服务收费标准清楚	92				
	3.燃气安全宣传有吸引力、明确	91	1			
	4.有用气条件公示	90	2			
	5.申请用气手续简单	92				
	6.信息公示牌清楚、显示清晰	92				
	7.服务流程公示清晰	91	1			
	8.服务程序快、方便、易操作	92				
	9.有燃气安全使用须知	91	1			
5、热线电话服务	1.接电话及时,不超过三声铃响	90	2			
	2.热线人员语言礼貌、文明	90	2			
	3.解决问题准确、有效率	91	1			
	4.告知信息快速、准确	91	1			
	5.自助服务设施完好、易操作	90	2			
	6.自助人工响应及时	91	1			
	7.号码容易记忆	92				
6、上门服务	1.服务人员文明礼貌	92				
	2.按照约定时间上门	91	1			
	3.提前通知变更时间,并及时预约	91	1			
	4.安全检查提示用户安全事项	92				
	5.维修安装熟练、准备良好	92				
	6.服务结束收拾垃圾,打扫场所	90	2			
	7.不打扰用户	92				
	8.服务人员着装规范	92				
	9.服务收费规范	92				
7、供气质量	1.没有随意停气	92				
	2.临时停气、通气时间通知到位	92				
	3.按照通知时间准时恢复供气	92				
	4.三餐炊事时间用气稳定	91	1			
	5.燃气泄漏能感觉	92				
6、您对该燃气企业的整体感觉		92				
合计:		4 920	47			
最后得分:		4.99				

doi:10.3969/j.issn.1671-5152.2017.12.010

基于互联网+条件下燃气器具ERP系统的构建 ——以HR集团安然器具公司进销存业务为例

□ 合肥燃气集团有限公司(230000)董三法

合肥燃气集团(以下简称HR集团)燃气器具公司主要从事燃气灶具、燃气热水器、燃气壁挂炉、吸油烟机燃气终端产品的销售与服务工作,在H市有直属专营商店10家,营销服务人员50名。本文以HR集团燃气器具业务为例浅谈供应链管理在HR集团燃气器具采购、销售、售后服务业务中的构建。

1 系统设计的需求和目标分析

1.1 系统设计的要求分析

(1) 采购管理:具备订单管理功能,支持订单手工和自动关闭方式及采购订单变更管理,有效的规范采购人员采购订单作业流程,提高采购业务处理效率。

(2) 出入库管理:具备出入库、库存盘点业务节点的条码管理,支持条码扫描出入库操作,支持门

店销售出入库单据条码管理,支持对代销商品的负库存管理,支持最低库存预警管理。

(3) 价格控制管理:具备门店销售环节价格权限控制,如最低售价限制以及优惠价审批制;支持用户押金和预付款管理,支持仓库按成本价或异价进行调拨。

(4) 用户信息管理:具备对所销售的燃气灶具、燃气热水器、吸油烟机、壁挂炉等产品以及工程设备用户进行管理,对商品销售售后过程进行跟踪管控,如安装完成后在销售出库上标识“安装完成”。

(5) 退换货管理:具备采购、用户及销售商店的退货业务。

(6) 财务核算管理:具备入库核算、出库核算、财务人员根据业务单据和凭证模板自动生成凭证、存货跌价准备计提、关账、与总账对账、期末结账等功能,支持2007年新会计准则,全面管理企业的存货计

至领导班子成员、下至一线服务职工,都能从思想上高度重视,从行动上自觉践行,对内服务好职工,对外服务好用户,充分体现了“态度好、速度快、技能高”作业理念要求,保证了作业理念在做每一件事的第一时间内闪现并执行。

(2) 提升了整体服务水平

2017年4月,H公司顺利通过燃气服务“五星级”认证审查,是对H公司多年服务工作的肯定,更是鞭

策,很大程度上促进了H公司的内部管理,标志着H公司用户服务迈向了“五星级”,也预示着H公司服务工作更上了新的台阶。

(3) 提升了窗口服务形象

燃气服务“五星级”认证荣誉的取得,为窗口服务提出了标准,规范了服务人员、接待服务、服务公示等多个环节内容,为燃气用户提供了标准化、规范化的统一服务,树立了良好的企业服务形象。