

城镇燃气经营企业服务质量评价

1 范围

本文件适用于广东省城镇燃气经营企业服务质量的评价。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB /T 28885 燃气服务导则

GB /T 19001-2016 质量管理体系 要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 城镇燃气经营企业

指管道燃气经营企业、瓶装燃气经营企业和燃气汽车加气经营企业的总称。

3.2 服务质量评价

针对城镇燃气经营企业运营服务关键指标、服务保障能力、客户满意度三大方面，通过计算、观察和咨询等方法进行一系列的复合分析研究和评估，从而确定其意义、价值或者状态的评价。

3.3 运营服务关键指标

能够直接反映城镇燃气经营企业当前运营服务状态的关键指标。

3.4 服务保障能力

城镇燃气经营企业提供的服务满足客户需求和相关要求的保障能力。

3.5 客户满意度

客户对城镇燃气经营企业为其提供的服务的满意程度，属于客户的主观感受。

3.6 第三方机构

独立于城镇燃气经营企业，具备独立法人资格和相应行为能力，可独立承担民事责任的主体，其业务范围包括管理咨询、市场咨询、市场调查等，具备3年及以上燃气或相关市政公用行业服务质量评价经验、业绩以及相应的专业人士的专业机构。

3.7 专项业务

指城镇燃气经营企业专门经营管道燃气、瓶装燃气、车用燃气其中一种业务。

3.8 综合业务

指城镇燃气经营企业同时经营管道燃气、瓶装燃气、车用燃气其中2种或以上业务。

4 评价实施

4.1 评价方案设计

城镇燃气经营企业应结合自身实际，制定符合自身情况的服务质量评价方案，包括评价方式、评价周期、评价内容、工作流程、评分计算等部分。

4.2 评价方式

4.2.1 城镇燃气经营企业的服务质量评价应实行企业自我评价和外部评价相结合的方式。

4.2.2 企业自我评价指城镇燃气经营企业设置专门的服务管理部门，定期对企业各服务渠道、各业务流程等的服务质量工作开展内部评价。

4.2.3 外部评价指第三方机构对城镇燃气经营企业服务质量进行的评价。第三方机构应实事求是，坚持客观、公正原则，评价人员选取应遵循回避原则。

4.2.4 除上述方式，评价数据可来自于以下渠道补充：市民信访、投诉（12345、12365等热线渠道）、专项服务项目咨询、社会征求意见等。

4.2.5 评价人员应做好记录，编制评价报告，并在记录和报告上签字确认，记录和报告应及时归档，妥善保管。

4.2.6 被评价的城镇燃气经营企业在评价年度内有下列情形之一的，不予评价：（1）城镇燃气经营企业发生一般及以上生产安全事故的；（2）有重大违法违规事件未予查处或者查处不力的；（3）因用户反映问题或者突发事件处置不当，导致用户群体性上访或产生严重不良后果的。注：生产安全事故等级判定标准按照《生产安全事故报告和调查处理条例（国务院令 493号）》有关规定执行。

4.3 评价周期

4.3.1 城镇燃气经营企业应每年至少组织一次企业自我评价。

4.3.2 城镇燃气经营企业应每两年至少有一次第三方机构的外部评价。

4.4 评价内容

评价从城镇燃气经营企业的运营服务关键指标、服务保障能力、客户满意度 3 个维度进行。具体内容详见后续附录 A-G。

4.5 工作流程

4.5.1 运营服务关键指标评价

运营服务关键指标评价主要考评可反映城镇燃气经营企业运营服务状态的关键性指标,采用调取企业日常运营服务过程中产生的各类记录、资料的方式,根据附录A进行评价。

4.5.1.1 指标计算方法

(一) 管道燃气经营企业、瓶装燃气经营企业、车用燃气经营企业共性指标:

a) 客户投诉

1) 客户投诉率

客户投诉率= (客户投诉次数/总用户数) *100%

2) 投诉处理及时率

投诉处理及时率= (规定时间内投诉处理及时次数/投诉总次数) *100%

(二) 管道燃气经营企业、瓶装燃气经营企业共性指标:

b) 安全检查

1) 入户安检率

入户安检率= (每年提供至少一次入户安全检查的用户数/总用户数) *100%

c) 报修服务

1) 报修处理响应率

报修处理响应率= (规定时间内报修处理响应次数/报修处理总数) *100%

2) 报修处理完成率

报修处理完成率= (规定时间内完成报修处理次数/报修处理总数) *100%

注:报修指客户遇燃气泄露、燃气设施故障、火小、无气等各类供用气问题可通过热线电话、线上渠道、服务窗口等向负责的城镇燃气经营企业提出报修申请,企业采取相应处理措施的作业。

(三) 管道燃气经营企业、车用燃气经营企业共性指标:

d) 服务窗口管理

1) 服务电话及时接通率

服务电话及时接通率= (按时接通的电话数量/打进电话总数量) *100%

(四) 管道燃气经营企业特性指标:

e) 供气可靠性

1) 计划性停气比率

计划性停气比率= (提前48小时以上通知客户的停气次数/停气总计次数) *100%

2) 按公示的时间内恢复供气比率

按公示的时间内恢复供气比率= (按公示的时间内恢复燃气供应次数/停气总计次数) *100%

f) 燃气安全管理

1) 管道设施抢修响应率

管道设施抢修响应率= (规定时间内抢修响应处理次数/抢修处理总数) *100%

2) 管道设施抢修合格率

管道设施抢修合格率= (规定时间内抢修合格次数/抢修处理总数) *100%

注：抢修指燃气设施发生危及安全的泄露以及引起停气、中毒、火灾、爆炸等事故时，企业采取紧急措施的作业。

g) 安全检查

1) 安检覆盖率

安检覆盖率= (应检用户数/总用户数) *100%

注：应检用户数具体指户内管道已带气的用户数。

4.5.2 服务保障能力评价

服务保障能力评价主要考评城镇燃气经营企业各服务渠道服务的规范性和服务质量标准的执行情况，通过抽取样本，管道燃气、瓶装燃气、车用燃气经营企业分别根据附录B、C、D进行测评，提供抽取样本的总体清单由城镇燃气经营企业提供。

4.5.2.1 管道燃气经营企业

a) 业务从基础保障能力、营业厅、线上渠道、热线电话、上门服务5个方面进行测评。

b) 基础保障能力采用专家查取城镇燃气经营企业相关资料、台账的方式开展测评。

c) 营业厅、线上渠道和上门服务采用专家评审的方式开展测评，营业厅的样本数量不少于1个/行政区域，线上渠道选择管道燃气经营企业主推的1个渠道测评，上门服务最低不少于7个有效样本，并确保覆盖到居民用户和非居民用户。

注：若企业无非居民用户，非居民用户样本量为0即可；开展服务保障能力专家评审测评工作应组成不少于7人的评价组，评价组成员应当与被评价对象无隶属关系或利害关系，其中至少4人具有5年以上(含)燃气行业运营管理相关工作经历。

d) 热线电话服务采取神秘顾客的方式开展测评，随机抽取最低样本量要求如下表1所示。

表1 管道燃气经营企业热线电话、上门服务测评样本量

| 总用户量 | 热线电话样本量 |
|----------------|---------|
| 2千户以下(含2千户) | 30 |
| 2千-2万户(含2万户) | 40 |
| 2万-10万户(含10万户) | 60 |

| | |
|--------|------------------|
| 10万户以上 | 户数每增加10万户，样本量增加2 |
|--------|------------------|

注：总用户量指企业“在册户数”。

e) 热线电话样本量按照产生业务的忙时（热线电话业务产生较多的时间段，具体以管道燃气经营企业实际情况为准）和闲时（热线电话业务产生较少的时间段，具体以管道燃气经营企业实际情况为准）2个时间段的总量占比按比例抽取。

4.5.2.2 瓶装燃气经营企业

a) 业务从基础保障能力、供气门店、热线电话、送气服务4个方面进行测评。

b) 基础保障能力采用专家查取瓶装燃气经营企业相关资料、台账的方式开展测评。

c) 供气门店和送气服务采用专家评审的方式开展测评，随机抽取门店的数量如下表2所示，送气服务最低不少于7个有效样本，并确保覆盖到居民用户和非居民用户。

注：若企业无非居民用户，非居民用户样本量为0即可；开展服务保障能力专家评审测评工作应组成不少于7人的评价组，评价组成员应当与被评价对象无隶属关系或利害关系，其中至少4人具有5年以上（含）燃气行业运营管理相关工作经历。

表2 瓶装燃气经营企业供气门店测评样本量

| 总用户量 | 供气门店样本量 |
|--------------|---------|
| 2千户以下（含2千户） | 3 |
| 2千-5千户（含5千户） | 4 |
| 5千-1万户（含1万户） | 5 |
| 1万-3万户（含3万户） | 6 |
| 3万户以上 | 7 |

注：对于用户数在以上规定区间，瓶装燃气经营企业门店总量达不到测评样本量要求的，测评样本量默认为全覆盖。

d) 热线电话、送气服务采用神秘顾客的方式开展测评，随机抽取最低样本量要求如下表3所示。

表3 瓶装燃气经营企业热线电话、送气服务测评样本量

| 总用户量 | 热线电话样本量 |
|--------------|------------------|
| 2千户以下（含2千户） | 30 |
| 2千-5千户（含5千户） | 35 |
| 5千-1万户（含1万户） | 40 |
| 1万-3万户（含3万户） | 50 |
| 3万户以上 | 户数每增加10万户，样本量增加2 |

e) 热线电话样本量按照产生业务的忙时（热线电话业务产生较多的时间段，具体以瓶装燃气经营企业实际情况为准）和闲时（热线电话业务产生较少的时间段，具体以瓶装燃气经营企业实际情况为准）2个时间段的总量占比按比例抽取。

4.5.2.3 车用燃气经营企业

a) 业务从基础保障能力、加气站服务2个方面进行测评。

b) 基础保障能力采用专家查取车用燃气经营企业相关资料、台账的方式开展测评。

c) 加气站服务采用神秘顾客的方式开展测评, 根据站点数量安排测评样本量, 每座站不少于 2 站次的测评。

4.5.3 客户满意度测评

客户满意度测评主要考评城镇燃气经营企业客户服务质量在客户端的认可程度, 可通过拦截访问、在线调研、电话回访或预约面访等方式完成测评, 管道燃气、瓶装燃气、车用燃气经营企业分别按照附录 E、F、G 进行测评, 提供抽取样本的总体清单由城镇燃气经营企业提供。

4.5.3.1 客户满意度测评抽样方案

对于管道燃气和瓶装燃气经营企业, 客户满意度测评样本量应综合企业用户数量、分布特征、估计精度要求、调查时间和成本等因素合理确定, 样本量不应低于城镇燃气经营企业用户数的 1%, 且最低不少于 400 户。

注: 对于城镇燃气经营企业总户数达不到测评样本量要求的, 测评样本量默认为全覆盖。

车用燃气经营企业客户满意度根据站点数量安排测评样本量, 每座站不低于 10 个有效样本。

4.6 评分计算

4.6.1 各考核维度考评得分计算方法

a) 运营服务关键指标评价得分计算方法: 附录 A, 每个表的恒定总分均为 100 分, 按附录 A 表中标明的标准进行计算、评审。

b) 服务保障能力测评得分计算方法: 附录 B、C、D, 每个表的恒定总分均为 100 分, 若表中标准分值存在“不涉及”项, 则测评得分= (考评结果选“是”项的数量 / (所有考评项数量 - 考评结果选“不涉及”项的数量)) * 100; 若表中标准分值不存在“不涉及”项, 则测评得分= (考评结果选“是”项的数量 / 所有考评项数量) * 100。

c) 客户满意度评价得分计算方法: 附录 E、F、G, 每个表的恒定总分均为 100 分, 计算公式为:

$x = \text{对城镇燃气经营企业的整体印象的得分} * 30\% + \text{对其他各项服务环节的总体满意程度的均分} * 70\%$

$$y = 20 * x$$

注: x 为原始评价得分; y 为分数转换为百分制后的评价得分;

对各项服务环节的评价中, 若客户因某项未接触或一些主观原因选择 98—“不清楚”, 则该项默认不纳入考核。

4.6.2 各考核维度总分计算方法

a) 管道燃气、瓶装燃气、车用燃气企业业务运营服务关键指标得分分别根据附录 A 表 1、2、3 实际得分计算。

b) 管道燃气业务服务保障能力根据附录 B 测评表计算, 得分=基础保障能力得分*10%+营业厅得分*20%+线上渠道得分*20%+热线电话得分*20%+上门服务得分*30%。

注：营业厅得分、线上渠道得分、热线电话得分、上门服务得分均为所抽取样本测评得分的均分。

c) 瓶装燃气业务服务保障能力根据附录 C 测评表计算，得分=基础保障能力得分*20%+供气门店得分*20%+热线电话得分*20%+送气服务得分*40%。

注：供气门店得分、热线电话得分、送气服务得分均为所抽取样本测评得分的均分。

d) 车用燃气业务服务保障能力根据附录 D 测评表计算，得分=基础保障能力得分*20%+加气站服务得分*80%。

注：加气站服务得分为所有测评加气站得分的均分。

e) 管道燃气业务客户满意度得分根据附录 E 测评表计算。若管道燃气经营企业业务覆盖非居民客户，则得分=居民客户满意度得分*60%+非居民客户满意度得分*40%。若企业业务不覆盖非居民客户，则得分=居民客户满意度得分*100%。

注：居民客户满意度得分、非居民客户满意度得分均为参与测评的用户满意度总体得分的均分。

f) 瓶装燃气业务客户满意度得分根据附录 F 测评表计算。得分=参与测评的用户满意度总体得分的均分。

g) 车用燃气业务客户满意度得分根据附录 G 测评表计算。得分=参与测评的用户满意度总体得分的均分。

4.6.3 各城镇燃气经营企业总得分计算方法

a) 城镇燃气经营企业专项业务服务质量得分=运营服务关键指标测评得分×30%+服务保障能力测评得分×40%+客户满意度测评得分×30%，实行百分制。

b) 城镇燃气经营企业综合业务服务质量得分为城镇燃气经营企业所具有的城镇燃气业务各个种类的服务质量得分的平均值，实行百分制。

5 评价结果及应用

5.1 服务质量等级划分

5.1.1 评价评级分专项业务、综合业务 2 种，各城镇燃气经营企业应根据企业实际运营业务情况选择对专项经营业务进行服务质量评级，或是对企业综合业务进行服务质量评级。

5.1.2 评价所得的专项业务或综合业务服务质量得分对应下表 4 的等级评定。

表 4 服务质量等级划分及结论

| 评价得分 N | 等级 | 评价结论 |
|------------------|----|----------------------------------|
| $N \geq 90$ | A | 服务质量整体水平较高，需保持和继续优化。 |
| $90 > N \geq 80$ | B | 服务质量整体水平良好，基础服务达标，但仍有多方面需要进一步提升。 |
| $80 > N \geq 70$ | C | 服务质量整体水平一般，基础服务类指标缺失较多，需尽快加强。 |
| $N < 70$ | D | 服务质量整体水平差，对基础类服务落实度严重不足，亟须全面整改。 |

5.2 报告框架

城镇燃气经营企业服务质量评价最终应编写评价报告，报告基本结构示例如下：

- a) 摘要：介绍调查的主要结论；
- b) 前言：简要介绍项目背景、执行方式、实际样本量等；
- c) 第一部分：运营服务关键指标评价结果，包括各细项指标评价结果、运营服务关键指标总体得分、支撑材料等；
- d) 第二部分：服务保障能力测评结果，包括各细项指标得分、各测评表得分、服务保障能力总体得分、测评现场支撑材料等；
- e) 第三部分：客户满意度评价结果，包括各细项指标得分、客户主要不满意项统计、客户文本意见分析、客户满意度总体得分等；
- f) 第四部分：调研结果总结、改善意见和建议等；
- g) 附件：调查对象背景资料分析、调查问卷等。

5.3 结果应用

5.3.1 内部应用

评价结果可促进城镇燃气经营企业内部运营管理的水平提升，并作为内部奖惩的依据。便于城镇燃气经营企业掌握自身服务现状，及时纠偏，制定并落实改进方案，提高服务水平。

5.3.2 外部应用

强化外部对城镇燃气经营企业的监督，为日后各项评优工作提供依据，促进城镇燃气经营企业间形成良好的学习对标氛围，提高服务水平。

附录

附表A. 1：管道燃气经营企业运营服务关键指标评价表

附表A. 2：瓶装燃气经营企业运营服务关键指标评价表

附表A. 3：车用燃气经营企业运营服务关键指标评价表

附表B. 1：管道燃气基础保障能力测评表

附表B. 2：管道燃气自有营业厅服务测评表

附表B. 3：管道燃气线上渠道服务测评表

附表B. 4：管道燃气热线电话服务测评表

附表B. 5：管道燃气上门服务测评表

附表C.1: 瓶装燃气基础保障能力测评表

附表C.2: 瓶装燃气供气门店服务测评表

附表C.3: 瓶装燃气热线电话服务测评表

附表C.4: 瓶装燃气送气服务测评表

附表D.1: 车用燃气基础保障能力测评表

附表D.2: 车用燃气加气站服务测评表

附表E.1: 管道燃气居民客户满意度调查表

附表E.2: 管道燃气非居民客户满意度调查表

附录F: 瓶装燃气客户满意度调查表

附录G: 车用燃气客户满意度调查表

附录 A

(规范性) 运营服务关键指标评价表

表 A.1 管道燃气经营企业运营服务关键指标评价表

| 类别 | 评价指标 | 分值 | 评分规则 | | | | |
|--------|-------------------|----|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | | 满分 | 满分*80% | 满分*60% | 满分*40% | 满分*20% |
| 供气可靠性 | 计划性停气比率 (%) | 10 | ≥99.5 | ≥99.0 | ≥98.5 | ≥98.0 | ≥97.0 |
| | 按公示的时间内恢复供气比率 (%) | 10 | ≥99.9 | ≥99.7 | ≥99.5 | ≥99.3 | ≥99.0 |
| 燃气安全管理 | 管道设施抢修响应率 (%) | 15 | ≥99.9 | ≥99.7 | ≥99.5 | ≥99.3 | ≥99.0 |
| | 管道设施抢修合格率 (%) | 15 | ≥99.9 | ≥99.7 | ≥99.5 | ≥99.3 | ≥99.0 |
| 安全检查 | 安检覆盖率 (%) | 10 | =100.0 | ≥99.0 | ≥98.0 | ≥97.0 | ≥96.0 |
| | 入户安检率 (%) | 15 | ≥70.0 | ≥65.0 | ≥60.0 | ≥55.0 | ≥50.0 |
| 客户投诉 | 客户投诉率 (‰) | 5 | ≤0.10 | ≤0.12 | ≤0.14 | ≤0.16 | ≤0.18 |
| | 投诉处理及时率 (%) | 5 | =100.0 | ≥98.0 | ≥96.0 | ≥94.0 | ≥92.0 |
| 服务窗口管理 | 服务电话及时接通率 (%) | 5 | ≥85.0 | ≥84.0 | ≥83.0 | ≥82.0 | ≥80.0 |
| 报修服务 | 报修处理响应率 (%) | 5 | =100.0 | ≥99.0 | ≥98.0 | ≥97.0 | ≥96.0 |
| | 报修处理完成率 (%) | 5 | =100.0 | ≥99.0 | ≥98.0 | ≥97.0 | ≥96.0 |

注：评分规则中的数值为分界点，标准范围如上表中所示，除客户投诉率指标为上限含本数，下限不含本数外，其它指标均为上限不含本数，下限含本数。

表 A.2 瓶装燃气经营企业运营服务关键指标评价表

| 类别 | 评价指标 | 分值 | 评分规则 | | | | |
|------|-------------|----|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | | 满分 | 满分*80% | 满分*60% | 满分*40% | 满分*20% |
| 安全检查 | 入户安检率 (%) | 30 | ≥70.0 | ≥65.0 | ≥60.0 | ≥55.0 | ≥50.0 |
| 客户投诉 | 客户投诉率 (‰) | 20 | ≤0.10 | ≤0.12 | ≤0.14 | ≤0.16 | ≤0.18 |
| | 投诉处理及时率 (%) | 20 | =100.0 | ≥98.0 | ≥96.0 | ≥94.0 | ≥92.0 |
| 报修服务 | 报修处理响应率 (%) | 15 | =100.0 | ≥99.0 | ≥98.0 | ≥97.0 | ≥96.0 |
| | 报修处理完成率 (%) | 15 | =100.0 | ≥99.0 | ≥98.0 | ≥97.0 | ≥96.0 |

注：评分规则中的数值为分界点，标准范围如上表中所示，除客户投诉率指标为上限含本数，下限不含本数外，其它指标均为上限不含本数，下限含本数。

表 A.3 车用燃气经营企业运营服务关键指标评价表

| 类别 | 评价指标 | 分值 | 评分规则 | | | | |
|--------|---------------|----|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | | 满分 | 满分*80% | 满分*60% | 满分*40% | 满分*20% |
| 客户投诉 | 客户投诉率 (‰) | 40 | ≤0.10 | ≤0.12 | ≤0.14 | ≤0.16 | ≤0.18 |
| | 投诉处理及时率 (%) | 30 | =100.0 | ≥98.0 | ≥96.0 | ≥94.0 | ≥92.0 |
| 服务窗口管理 | 服务电话及时接通率 (%) | 30 | ≥85.0 | ≥84.0 | ≥83.0 | ≥82.0 | ≥80.0 |

注：评分规则中的数值为分界点，标准范围如上表中所示，除客户投诉率指标为上限含本数，下限不含本数外，其它指标均为上限不含本数，下限含本数。

附录 B

（规范性） 管道燃气服务保障能力测评表

表 B.1 管道燃气基础保障能力测评表

企业名称：

| 单元 | 测评内容 | | 评分标准 | 标准分值 | 得分 |
|--------------|--------------|--|--|------|----|
| 基础保障 (6项) | 客户服务部门设置 | 设专职或兼职客户服务部门和人员。 | 无部门负责或未设客户服务管理人员则不得分。 | 是/否 | |
| | 客户服务渠道设置 | 设有企业自有营业厅、政务服务大厅、自助缴费机、微信公众号、小程序等线上、线下多种服务渠道。 | 缺乏线上、线下任意一种渠道不得分。 | 是/否 | |
| | 客户服务指引与规范编制 | 各渠道设置服务指引与规范，包括服务范围、服务人员、服务用品、服务程序及服务结果等各方面要求。 | 无任意一种渠道服务指引与规范则不得分。 | 是/否 | |
| | 服务管控配套制度 | 设置服务管控配套制度，包括服务检查管理制度、客户回访管理制度、客户投诉管理制度、客户服务考核制度等，且每项制度有其对应的执行记录。 | 无任意一种服务管控配套制度或没有任意一种制度的执行记录则不得分。 | 是/否 | |
| | 服务突发事件应急处理指南 | 设置突发事件应急处理方法，包括且不仅限于情绪激动类、人身安全类、财产损失类、系统故障类等事件，且有对应的演练方案、演练记录、签到表、照片等。 | 无任意一种应急事件处理方法或无任何记录证明则不得分。 | 是/否 | |
| | 服务培训机制 | 制定培训管理制度，且覆盖所有服务岗位，有明确的培训内容，有对应的培训方案。 | 出现以下任何一种情况，均不得分： 1、无制定培训管理制度； 2、培训制度没有覆盖全部服务岗位； 3、没有具体培训内容。 | 是/否 | |

| 单元 | 测评内容 | 评分标准 | 标准分值 | 得分 |
|-----|--|------|------|----|
| 得分率 | 以上列出的每一项均需要考评，根据评分标准有“是”、“否”两种考评结果。 得分=（考评结果选“是”项的数量 / 所有考评项数量） * 100 | | | |

检查单位：

检查代表：

检查日期： 年 月 日

表 B.2 管道燃气自有营业厅服务测评表

企业名称：

网点地址：

| 单元 | 测评内容 | | 评分标准 | 标准分值 | 得分 |
|----------------|---------|---|---|------|----|
| 企业公示 (3项) | 公示牌或电子屏 | 资费标准、业务办理流程、服务承诺、服务热线等，内容准确且具时效性。 | 此处所要求公示项目及信息均需有，少一项则不得分。 | 是/否 | |
| | 业务指示牌 | 进入营业厅后能看到明显业务指示牌。 | 1、综合业务窗口：如该窗口为综合业务办理，则无需摆放或悬挂业务指示牌；若无悬挂或摆放指示牌，但出现无法办理业务，则不得分。 2、非综合业务窗口：业务指示牌悬挂在台席上方或者摆放在台席上均可，起到指示营业窗口办理业务内容的作用。 3、停办业务台牌或电子牌：停办业务时摆放或显示“停办业务指示牌”。 | 是/否 | |
| | 营业时间牌 | 营业厅名称、营业时间、服务监督和抢险电话的铭牌，字迹清晰、无破损。 | 缺一项不得分。 | 是/否 | |
| 设备设施 配备(3项) | 常规配套设施 | 配套设施(如：自助服务机器、叫号机等)正常运行，如遇故障，需贴明显的提醒标签。 | 营业厅内的设备设施要处在正常的工作状态；如不能正常运行，需张贴“设备维修中”类的标识，否则不得分。 | 是/否 | |
| | 便民设施 | 厅内设置便民设施，如：签字笔、老花镜、饮水机等，设施能正常运行。 | 1、摆放可正常使用的签字笔，没有不得分。 2、饮水机需保持有水状态，一次性水杯须干净卫生且数量不少于3个，未做到不得分。 3、下雨及潮湿天气(地面潮湿)，应放置防滑提示牌及防滑垫等，没有不得分。 | 是/否 | |
| | 客户评价设施 | 在客户可见的位置设立客户评价设施(意见簿、意见箱、客户评分系统等)。 | 意见簿、意见箱、客户评分系统等设施有其中任意一项即算得分，否则不得分。 | 是/否 | |

| 单元 | 测评内容 | | 评分标准 | 标准分值 | 得分 |
|--------------|--------|--|---|---------|----|
| 环境卫生 (4项) | 外围 | 招牌、门头、营业时间牌等标识完好整洁、无明显污渍,无明显破损;外墙面、玻璃门不能有小广告、乱涂乱画的现象;滴水线外一米内环境整洁无垃圾。 | 有任何一项未做到均不得分。 | 是/否/不涉及 | |
| | 大厅 | 厅内客户可见区域地面、墙面、柜台无明显破损、干净整洁,休息座椅摆放整齐,干净、无损坏,没有明显的线路裸露。 | 1、地面无杂物、烟头、纸屑等垃圾及水渍,且踩过后地面无脚印(鞋底携带的灰尘造成的灰迹除外)。 2、墙面无明显灰尘、蜘蛛网、脏印等。 3、厅内无乱堆放清洁工具,绿植整洁无枯萎死亡。 4、休息区有休息座椅且干净无破损。 5、配套设施的电线网线整齐。 以上有一条未做到均不得分。 | 是/否/不涉及 | |
| | 工作区域 | 营业台干净整洁,后台个人办公区域摆放符合规定。 | 私人物品指手机、水杯、化妆品等与工作无关的物品,发现一处即不得分。 | 是/否/不涉及 | |
| | 商品区 | 商品陈列整齐有序,商品整洁无破损、污渍;陈列无明显空缺,价签清晰无空缺或破损。 | 有任何一点违规即不得分。 | 是/否/不涉及 | |
| 员工形象 (3项) | 员工仪容仪表 | 工作人员身着统一干净的工服,佩戴工号牌或工作证,且仪容整洁、得体,发型、佩饰等不会过于夸张。 | 1、工作人员未统一穿工作服,衣服不干净整洁、纽扣没系全扣、工装穿戴或穿着不齐全(上下不统一)、不是统一要求的工装。 2、工作牌遮挡姓名、放入上衣口袋中、有破损与污渍、不佩戴。 3、发式奇异,配饰夸张,面部画浓妆或邋遢等。 以上任何一项发生均不得分。 | 是/否 | |
| | 员工仪态 | 工作人员姿势端正、得体。 | 1、坐姿不标准,有趴、靠、托腮、翘二郎腿等不规范动作。 | 是/否 | |

| 单元 | 测评内容 | | 评分标准 | 标准分值 | 得分 |
|--------------|---|--|---|---------|----|
| | | | 2、 站姿不标准，有靠、抱胸、手插兜等不规范动作。 3、 行姿不标准，在厅内蹦蹦跳跳等不规范动作。 4、 手势不标准，没有手指示意的不规范动作。 5、 没有打哈欠、伸懒腰、掏耳朵、抠鼻子等不雅行为。 发现任何不标准的仪态均不得分。 | | |
| | 员工礼仪 | 工作人员能礼貌接待客户，当值期间能集中精神专注服务，不做任何与工作无关的事情。 | 能使用礼貌用语接待客户，不出现与工作无关的行为（如：闲聊、嬉笑、打闹、打瞌睡、看与工作无关的书报、乱写乱画等行为），发现即不得分。 | 是/否 | |
| 现场管理 (6项) | 秩序维护 | 当厅内现场秩序混乱、人流量大时有人进行疏导或增加开放窗口。 | 人流量大时没人疏导，或没有增加开放窗口均不得分，未遇到此种情况为不涉及。 | 是/否/不涉及 | |
| | 服务主动性 | 客户接近业务办理台席时，工作人员主动问候客户、询问客户需求，客户离开时工作人员能主动送别。 | 问候语、送别语不做强制规定，可使用当地客户习惯的形式，但未做到则不得分。 | 是/否 | |
| | 服务专业性 | 熟知公司各类业务流程，服务过程中熟练无出错。 | 未做到不得分。 | 是/否 | |
| | | 能正面回答客户问题、解决客户的需求。 | 没有推诿的情况，未做到不得分。 | 是/否 | |
| | 服务规范性 | 与客户递接款、物时，双手递接，唱收唱付、不抛不丢，轻拿轻放。支持多渠道支付，并向客户提供相应的票据。 | 有任何一处未做到均不得分。 | 是/否 | |
| | 服务态度 | 能够耐心仔细倾听客户的需求或意见，不抢话，不打断客户。 | 出现违规即不得分。 | 是/否 | |
| 安全用气宣传 | 工作人员主动向客户宣传燃气安全使用常识、派发燃气安全宣传单或营业厅张贴安全用气的规章。 | 无任何宣传安全用气举措不得分。 | 是/否 | | |
| 得分率 | <p>以上列出的每一项均需要考评，根据评分标准有“是”、“否”、“不涉及”三种考评结果（若考评企业硬性条件、实际情况不涉及到测评内容，则可选“不涉及”）。</p> <p>得分=（考评结果选“是”项的数量/（所有考评项数量-考评结果选“不涉及”项的数量））*100</p> | | | | |

检查单位:

检查代表:

检查日期: 年 月 日

表 B.3 管道燃气线上渠道服务测评表

企业名称：

线上渠道类型：

| 单元 | 测评内容 | | 评分标准 | 标准分值 | 得分 |
|-------------|---------|--|--|------|----|
| 体验性 (3项) | 注册或户号绑定 | 注册或户号绑定流程清晰、过程便捷。 | 注册或绑定过程流畅，能一次注册或绑定成功，否则此项不得分。 | 是/否 | |
| | 登陆 | 登陆账户（支持手机号、燃气账户或身份证号码等账号登陆方式）。 | 支持2种（含）以上类型账户登陆方式，能正常登陆成功，否则此项不得分。 | 是/否 | |
| | | 忘记登陆密码。 | 支持在线找回登陆密码功能，否则此项不得分。 | 是/否 | |
| | 操作体验 | 操作流畅度。 | 所有功能操作流畅，无卡顿，否则此项不得分。 | 是/否 | |
| 功能性 (5项) | 燃气账户查询 | 燃气账户的余额、客户信息查询等信息无滞后、准确。 | 支持客户对其账户的各项信息查询显示准确无误，且信息为最新、无滞后，否则此项不得分。 | 是/否 | |
| | 在线充值缴费 | 支持微信、支付宝、储蓄卡或信用卡等多种充值缴费方式。 | 支持2种（含）以上类型在线充值缴费方式、并能正常充值成功，否则此项不得分。 | 是/否 | |
| | 功能丰富性 | 能办理各类燃气业务。 | 支持办理基本的开户、安装、通气点火、维修改管等预约业务，支持用气缴费、账单查询等。 支持办理的业务类型少于3种（任何业务的预约为一类、任何业务的查询为一类等）此项不得分。 | 是/否 | |
| | 服务信息公示 | 资费标准、业务办理流程、对外服务承诺、燃气安全常识及其它要求公示的内容，内容准确且具时效性。 | 此处所要求公示项目及信息均需有，少一项则不得分。 | 是/否 | |
| | 客服 | 具备人工客服、智能客服或其他客服通道。 | 需具备任意一种客服通道，否则此项不得分。 | 是/否 | |
| 安全性 | 客户隐私保护 | 具有隐私政策提示。 | 需具备隐私政策提示，否则此项不得分。 | 是/否 | |

| 单元 | 测评内容 | | 评分标准 | 标准分值 | 得分 |
|------|--|--------------------|---------------------------|------|----|
| (2项) | 交易安全保护 | 需具有单独的付款密码、付款成功通知。 | 需具有单独付款密码、付款成功通知，否则此项不得分。 | 是/否 | |
| 得分率 | 以上列出的每一项均需要考评，根据评分标准有“是”、“否”两种考评结果。 得分=（考评结果选“是”项的数量 / 所有考评项数量） * 100 | | | | |

检查单位：

检查代表：

检查日期： 年 月 日

表 B.4 管道燃气热线电话服务测评表

企业名称：

客服热线号码：

| 单元 | 测评内容 | | 评分标准 | 标准分值 | 得分 |
|--------------|-------|-------------------------------------|---|------|----|
| 服务语言 (2项) | 普通话应用 | 使用普通话与客户进行交流。 | 首次问候及服务使用普通话，未做到不得分。 | 是/否 | |
| | 音量、语速 | 音量、语速适中、吐字清晰；整个沟通过程，语言表达清晰明了。 | 音量、语速适宜，吐字清晰，便于了解沟通内容，未做到不得分。 | 是/否 | |
| 服务态度 (3项) | 接电态度 | 应对来电客户态度友善、语言亲切，服务全程运用礼貌用语，无不耐烦的语气。 | 未做到不得分。 | 是/否 | |
| | 等候安抚 | 需要客户等候时，及时说明并做出安抚。 | 1、如需时间查找资料，应先告诉客户稍候，并告知客户大概的等候时间。 2、客户等候时间到后，先说一声“**先生/女士，感谢您的耐心等待。”，再进行业务处理。 以上有一项未做到均不得分，若未遇到此情况则选择不涉及。 | 是/否 | |
| | 服务追问 | 客户完成业务咨询及办理后，主动询问客户是否还有其他服务需求。 | 具体语言不做限定，但应有询问客户是否还有其他服务需求的表达，否则不得分。 | 是/否 | |
| 服务响应 (3项) | 主动了解 | 主动向客户问询，深入地了解客户的需求。 | 如：请问您有查看燃气账单吗？请提供一下客户编号或销根号。/请查看下燃气表上黑色的数字等。未做到则不得分。 | 是/否 | |
| | 业务规范 | 严格按照企业要求的业务规范处理客户的各种咨询与报修。 | 例如： 咨询类：如有漏气等涉及安全方面的咨询，必须告知客户应急处置的办法及相关的安全宣传知识。 | 是/否 | |

| 单元 | 测评内容 | | 评分标准 | 标准分值 | 得分 |
|-----|--|---|---|------|----|
| | | | 业务申请类：在受理过程中应记录客户的称呼方式、联系电话和需求等详细内容，告知客户明确的业务受理流程和相关受理所需资料、凭证，并且明确注意事项、受理时间和地点。 如未做到不得分。 | | |
| | 服务效率 | 如不能实时回答客户，应帮助客户备注需求和客户联系方式，在受理时限内由处理部门给予客户回复。 | 未做到不得分。 | 是/否 | |
| 得分率 | 以上列出的每一项均需要考评，根据评分标准有“是”、“否”两种考评结果。 得分=（考评结果选“是”项的数量 / 所有考评项数量） * 100 | | | | |

检查单位：

检查代表：

检查日期： 年 月 日

表 B.5 管道燃气上门服务测评表

企业名称：

预约服务类型：

| 单元 | 测评内容 | | 评分标准 | 标准分值 | 得分 |
|--------------|--------|---|---|---------|----|
| 服务时效 (2项) | 上门前确认 | 上门服务前要与客户电话确认上门时间、地址、服务内容等(根据实际情况确认具体项目)。 | 考评预约安检、通气点火、过户、封表等服务,抢险抢修不涉及。 有一项未做到均不得分。 | 是/否 | |
| | 按时上门 | 按照企业要求、社会服务承诺时限要求以及和客户约定的时间及时安排上门,如遇意外事件或到访不遇,应提前联系客户说明情况,在客户同意的前提下,改约上门时间或提前通知公司改派其它服务人员,同时在作业工单上做好记录。 | 按约定时间准时到达得分,不按时但有提前告知客户不扣分,其他行为均不得分。 | 是/否 | |
| 基本礼仪 (4项) | 员工仪表 | 工作人员身着统一干净的工服,佩戴工号牌或工作证,配备专用工具包。 | 1、衣服不干净整洁、穿戴或穿着不齐全(上下不统一)、不是统一要求的工装。 2、工作牌遮挡姓名、放入上衣口袋中、有破损与污渍、不佩戴。 3、专用工具包未带。 以上有任何一项发生均不得分。 | 是/否 | |
| | 入户礼仪 | 礼貌敲门或按门铃,确认客户、自我介绍、表明来意、主动出示工作证,如有需要进门后穿好鞋套。 | 有一项未做到均不得分。 | 是/否 | |
| | 作业垃圾处理 | 完成作业后,将客户家相关物品恢复原位,清理操作区,将服务过程中产生的垃圾带走。 | 如未做到则不得分。 | 是/否 | |
| | 离开道别 | 同客户道别,如有需要,离开时帮客户把门轻轻关上。 | 如未做到则不得分;非居民客户不涉及此项。 | 是/否 | |
| 行为规范 (4项) | 作业方位确认 | 与客户确认作业方位,出入其他房间先与客户打招呼并征得允许。 | 未主动沟通及获允,前往非作业区域不得分。 | 是/否/不涉及 | |

| 单元 | 测评内容 | | 评分标准 | 标准分值 | 得分 |
|--------------|-------|--|---|---------|----|
| | 工具使用 | 使用工具应轻拿轻放,尽量减少噪音;作业结束后自查工具包,避免工具遗漏在客户处。 | 如未做到则不得分。 | 是/否/不涉及 | |
| | 意见征询 | 需要移动客户家中物品时应先征得客户同意,轻拿轻放,避免损坏。如需借用客户的物品或服务过程需客户协助,均应礼貌征得客户同意。 | 如未做到则不得分。 | 是/否/不涉及 | |
| | 职业道德 | 不在工作期间吸烟、饮酒(带有酒味)、吃东西。 | 以上行为出现任何一种均不得分。 | 是/否 | |
| | | 不得主动向客户索要财物,不接受客户招待或馈赠。 | 如出现此类行为,入户服务考核直接0分计算。 | 是/否 | |
| 作业规范 (6项) | 故障交流 | 主动和客户进行必要的沟通交流,如报修,要向客户询问何时发现问题、症状如何等,严禁不问客户就直接作业。 | 如进门直奔厨房开始操作,则不得分;预约安检不做此项考核。 | 是/否/不涉及 | |
| | 作业专业性 | 严格按照公司规定的服务流程和工具提供服务,操作规范。 | 安检:使用检漏仪、肥皂液、U型管(三者之一)对燃气管道系统、燃气软管、灶具、热水器进行隐患检查,检查燃气具的使用年限。 故障抢修:进入厨房开门或窗、关燃气总阀门,然后使用检漏仪、肥皂液、U型管(三者之一)进行故障排查,针对性处置直到排除故障。 未按要求做到均不得分。 | 是/否 | |
| | 隐患说明 | 如发现客户安全隐患时,应口头清晰告知客户具体隐患内容、处理方法、不处理会带来的影响(如停气、安全问题等),并在业务工单上详细填写明隐患内容,并通过书面或信息化方式发出隐患通知。 | 发现隐患只是简单说明不得分,未发现隐患则选择不涉及。 | 是/否/不涉及 | |
| | 收费说明 | 如需收取服务或材料费用,应向客户说明费用具体构成和收取标准,出示收费标准、服务承诺,按收费标准计费,计价正确。 | 未说明费用构成、收费标准,未在单据上填写实际收费金额或以个人二维码收费,则上门服务测评直接以0分计算; | 是/否/不涉及 | |

| 单元 | 测评内容 | | 评分标准 | 标准分值 | 得分 |
|-----|---|--|---------------|------|----|
| | | | 如不涉及收费则选择不涉及。 | | |
| | 签单确认 | 服务完毕后,请客户签单,让客户在“作业单”等相关资料或设备上签名/按手印以证实工作。 | 如未做到则不得分。 | 是/否 | |
| | 安全用气宣传 | 主动向客户介绍燃气安全使用常识或派发燃气安全宣传单。 | 如未做到则不得分。 | 是/否 | |
| 得分率 | <p>以上列出的每一项均需要考评,根据评分标准有“是”、“否”、“不涉及”三种考评结果(若考评企业硬性条件、实际情况不涉及到测评内容,则可选“不涉及”)。</p> <p>得分=(考评结果选“是”项的数量/(所有考评项数量-考评结果选“不涉及”项的数量))*100</p> | | | | |

检查单位:

检查代表:

检查日期: 年 月 日

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/128052013011006034>