



# 青岛能源华润燃气有限公司

## 2021 年客户满意度调查报告

2021 年 10 月

上海执天企业管理咨询有限公司



## 关于执天咨询

执天咨询（ZT-Consulting）是一家专业的市场调查公司，主要为客户提供专业的行业分析、数据洞察、市场研究、战略咨询等解决方案，助力客户发现自身不足，提升认知水平、盈利能力和综合竞争力。

公司自 2010 年成立以来，先后在上海、北京、深圳，西安，合肥，山东和成都等地设有办公室，公司服务的客户多为 500 强企业以及行业知名企业；执天咨询一直致力于通过科技与数据手段，并结合外部数据、客户反馈数据、内部运营数据等全域数据的收集与分析，提升客户的决策效率，执天一直致力于为客户决策提供专业解决方案。

### 项目参与人名单

项目总监：王凡

项目经理：杨芳

项目督导：季甜甜

项目执行：王晓伟

数据分析师：魏庆国

研究员：闫心民

# 目录

一、项目概况.....	2
(一) 项目背景.....	2
(二) 调研目的.....	2
(三) 调研内容.....	2
(四) 调研范围.....	3
(五) 调研方式.....	3
(六) 样本配额.....	3
(七) 数据质量控制.....	4
二、客户满意度总体情况分析.....	7
(一) 客户满意度总体得分表现.....	7
(二) 各指标客户满意度得分情况.....	7
三、客户满意度区域差异分析.....	16
(一) 不同区域的客户满意度总体得分情况.....	16
(二) 不同区域的客户满意度得分情况.....	17
四、客户对于青岛能源华润燃气有限公司满意的方面.....	26
五、客户对于青岛能源华润燃气有限公司的意见和建议.....	27
六、调查结论及建议.....	27
(一) 调研结论.....	27
(二) 客户服务中还存在些许不足，未来还需继续努力.....	29
(三) 改进青岛能源华润燃气有限公司服务工作的建议举措....	29
七、附录.....	31

## 一、项目概况

### （一）项目背景

城市燃气作为社会公用事业的重要基础设施，是关系着国计民生的重要产业，也是城市社会赖以生存和发展的基础产业。随着我国城镇化进程不断推进，城市燃气的需求日益增加，我国燃气企业在供气规模和运营效率等方面都获得了快速发展，而目前常规燃气市场已逐渐趋于饱和，因此燃气企业如何提高企业服务水平与客户满意度，成为燃气企业提高品牌影响力及市场份额的关键。故在新时期环境下城市燃气企业，必须要将服务理念贯彻到企业生产运营过程中，以客户声音、客户需求为导向，制定合理、科学的发展对策和服务方案，保持并提升自身市场核心竞争力，不断推动提高燃气公共服务整体水平。

青岛能源华润燃气有限公司开展了本次满意度调查，委托第三方专业调研机构，对公司所属非居民用户开展满意度回访调查，了解客户的心声和意见，发现当前服务全流程环节中存在的短板和薄弱环节，通过自检自查不断加强燃气综合服务水平，给客户便捷、专业、优质的服务，成为优秀的公用事业服务者。

### （二）调研目的

通过客户满意度调查，检测青岛能源华润燃气有限公司客户的满意度水平和服务整体情况，听取青岛能源华润燃气有限公司客户意见和心声，发现目前燃气服务过程中的服务短板和薄弱环节，为后期改善服务质量，提升服务效率提供可行性参考依据。

### （三）调研内容

本次青岛能源华润燃气有限公司客户满意度测评主要是对报装服务、报装费用、代建工程施工、抄表服务、入户安装检查、故障维修、燃气供气稳定情况等方面进行检测。

表 1-1 青岛能源华润燃气有限公司客户体验流程满意度测评指标

一级指标	二级指标
客户对青岛能源华润燃气有限公司的产品及服务满意度评价	报装服务质量
	报装费用
	代建工程施工服务
	抄表服务质量
	入户安全检查服务
	故障维修服务
	供气稳定性
	客户服务总体满意度
整体服务满意点	最满意方面
	最不满意方面

#### （四）调研范围

青岛市内三区（市南区、市北区、李沧区），崂山区、城阳区、即墨区、西海岸新区、胶州市、平度市的青岛能源华润燃气有限公司所辖燃气特许经营区域的非居民用户。

#### （五）调研方式

本次调研采用了电话访问和入户访问的方式，对青岛能源华润燃气有限公司所辖区域内的非居民用户进行满意度调研和意见收集。

#### （六）样本配额

本次满意度按照合同约定的访问样本量进行配比，电话访问和入户访问配比为 8:2，其中电话访问的成功率不能低于 60%；入户访问的成功率不能低于 80%。

本次满意度调研的总样本量为 563 份，成功样本量为 389 份，样本成功率为 69.1%；

其中电话访问样本量为 448 份，成功样本量为 294 份，样本成功率为 65.6%；

入户访问样本量 115 份，其中成功样本量为 95 份，样本成功率为 82.6%；

访问不成功的样本主要是“客户忙，没时间接受访问”、“客户外出，没在门店”、“客户拒绝访问”等原因导致访问失败。

### **（七）数据质量控制**

为了确保项目执行全过程的科学性及规范性，项目组制定了严格的质量控制方案，同时进行了方案设计、调查执行、执行后审查全过程质量控制。

根据全过程质量控制要求，方案设计阶段以科学、有效原则为指导，通过前期背景资料查询和组内讨论，初步确定项目方案。项目方案确定后，通过内部专家审核等形式对项目评价指标、随机抽样方式等方面征集专家意见，修改项目执行方案，最终确定科学、高效的工作方案。

执行阶段按照统一的工作流程及标准开展调研执行。同时，各区域配备专项监督人员，负责掌握各区总体工作进度及质量控制。尤其

是针对入户访问项目，所有现场执行人员定期对现场执行情况进行总结汇报，总控人员把握项目整体进度。

为了保证本次调查执行过程的规范性，在实际执行过程中主要遵循了如下标准和要求。

#### 1) 执行过程中遵循的项目执行标准

访问员对于每个问题均严格按照问卷语言读出，不得使用自己的语言读出问题和选项，访问过程中不得出现任何带有诱导性的语言；

访问员提交的新问卷，督导要现场进行问卷审核，及时废除不合格问卷；

访问员全程用普通话进行问卷访问；

访问过程中遵循以下“问卷的一般使用规则及要求”“问卷注意事项”。

##### ①问卷的一般使用规则及要求

本次项目采取入户访问和电话访问的方式，问卷由访问员向访问对象读出，由访问对象回答，由访问员负责记录，禁止由访问对象自己填写问卷；

访问员在访问前需熟悉问卷，准确理解每一个问题及所列选项；

访问中做到准确流利地提问，不给访问对象照本宣科的感觉；

使用问卷上的原话和提问方式，不要用自己的语言或改变提问顺序；

如果访问对象对某些题目确实不了解情况或拒绝回答，应在问卷上注明；如果访问对象的回答在提供选项之外，应首先确认回答是否

有效（所答为所问），然后记录在问卷中，及时与上级管理员沟通。访问过程中出现意外情况请详细记录下来，不要强行将访问对象回答归入某一选项，访问结束后，录入员要将这些文字录入，由研究人员处理。

## ②问卷注意事项

对于任何题目，若有受访者追问情况，访问员需重复题干，不得做出任何带有主观个人意向的解释。

### 2) 数据查错与统计分析

调查问卷督导现场审核，针对入户调查需要现场拍照，保证所有问卷答案真实有效，问卷整合后，安排专业人员初审，后期不同人员交叉审核，保证问卷数据的准确：

A. 所有有效问卷使用 EXCEL 表格录入电脑，获得原始数据库；

B. 安排专业人员对原始数据库进行对比查错，漏答查错等，不同人员的交叉审核获得最终数据库后，进行统计分析，根据调研行业经验，双审数据的录入误差可控制在万分之五；

C. 使用的统计方法为总额分析法，利用 EXCEL 表格的数据透视表得出数据比例；

D. 因数据四舍五入，所有百分比数据精确到小数点后一位，将误差控制在最小范围之内。

\*本次测评得分评价等级：

90 分及以上为优秀      80-90 分为良好      70-80 分为一般

60-70 分为较差      60 分以下为非常差

## 二、客户满意度总体情况分析

### （一）客户满意度总体得分表现

2021年青岛能源华润燃气有限公司客户服务总体满意度为98.7分，整体表现优秀（满分100分）。客户对于青岛能源华润燃气有限公司提供的报装服务质量满意度评价最高，得分为99.3分，其次是缴费便利性（99.1分）、报装费用（98.9分）、入户安全检查服务（98.8分）、故障维修服务（98.6分）、抄表服务质量（98.6分）、天然气的供气稳定性（98.5分）、代建工程施工服务（98.3分）。见图2-1。

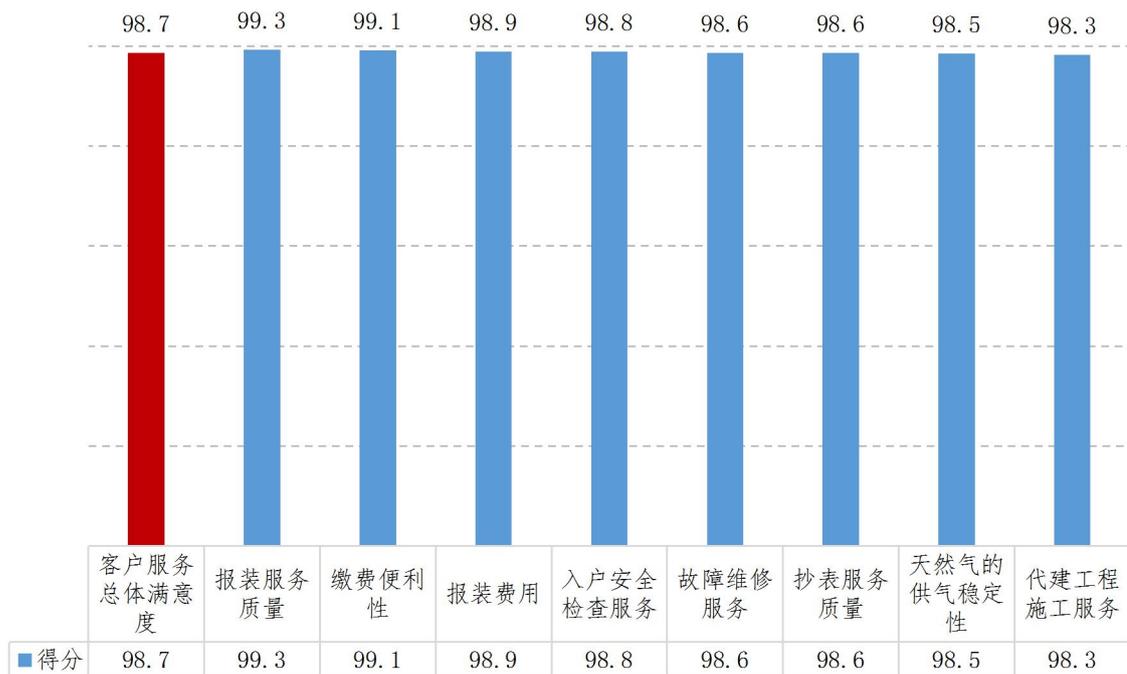


图2-1 青岛能源华润燃气有限公司客户体验流程满意度评价总体得分

### （二）各指标客户满意度得分情况

#### 1) 客户服务总体满意度评价

本次满意度测评，青岛能源华润燃气有限公司所辖客户对公司服务的总体满意度评分为98.7分，整体表现优秀。

在青岛能源华润燃气有限公司的客户服务总体满意度评价分布方面，所辖区域客户对该指标评价“非常满意”的占比为 100.0%，由此可见，所辖区域客户对于公司提供的服务是比较认可的。见图 2-2。

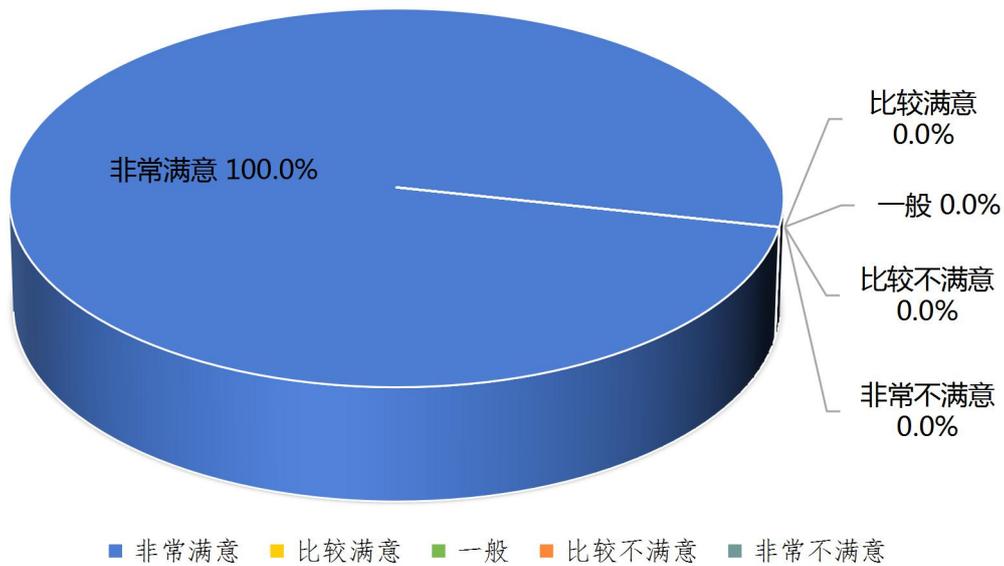


图 2-2 青岛能源华润燃气有限公司客户服务总体满意度评价分布

## 2) 报装服务质量

本次满意度测评，青岛能源华润燃气有限公司所辖区域客户对公司报装服务质量的满意度评分为 99.3 分，整体表现优秀。

在青岛能源华润燃气有限公司的报装服务质量满意度评价分布方面，所辖区域客户评价该指标为“非常满意”的占比为 100.0%，说明青岛能源华润燃气有限公司为所辖区域的客户提供了高质量的报装服务，并且得到了客户的一致好评。见图 2-3。

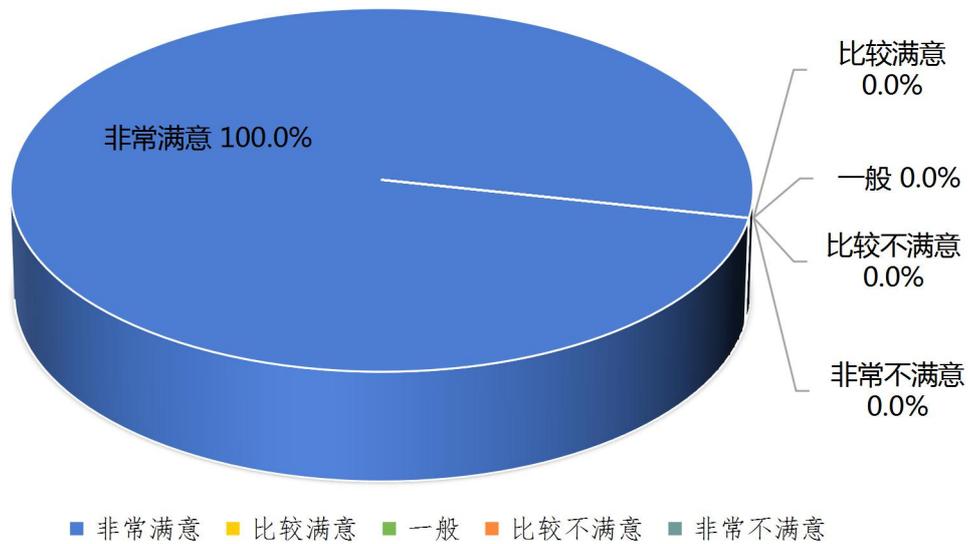


图 2-3 青岛能源华润燃气有限公司报装服务质量满意度评价分布

### 3) 缴费便利性

本次满意度测评，青岛能源华润燃气有限公司所辖区域客户对公司缴费便利性的满意度评分为 99.1 分，表现优秀。

在青岛能源华润燃气有限公司的缴费便利性满意度评价分布方面，所辖区域客户对该指标感到“非常满意”的用户占比 100.0%，说明了所辖区域客户对公司在缴费便利性服务的高度认可。见图 2-4.

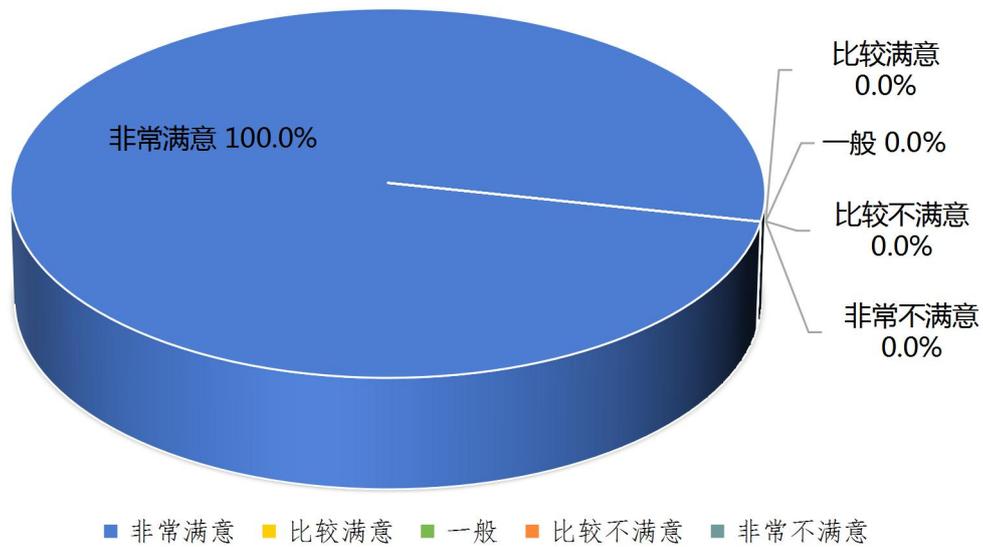


图 2-4 青岛能源华润燃气有限公司缴费便利性满意度评价分布

#### 4) 报装费用

本次满意度测评，青岛能源华润燃气有限公司所辖区域客户对公司报装费用的满意度评为 98.9 分，表现优秀。

在青岛能源华润燃气有限公司的报装费用满意度评价分布方面，所辖区域的客户对该指标的评价为“非常满意”的占比为 100.0%，说明了所辖区域客户对公司报装所需费用的高度认可。见图 2-5。

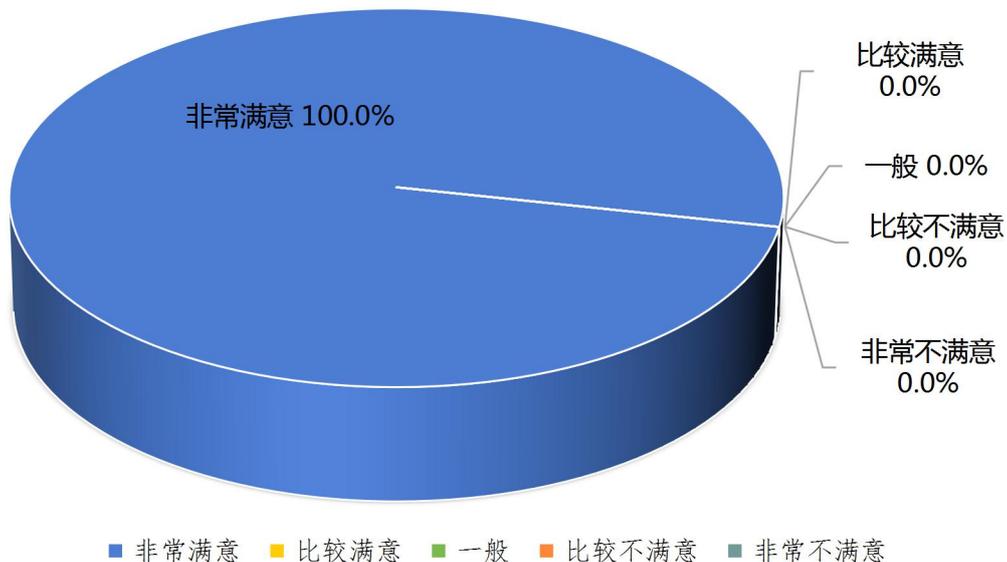


图 2-5 青岛能源华润燃气有限公司报装费用满意度评价分布

#### 5) 入户安全检查服务

本次满意度测评，青岛能源华润燃气有限公司所辖区域客户对入户安全检查服务的满意度评分为 98.8 分，表现优秀。

在青岛能源华润燃气有限公司入户安全检查服务满意度评价分布方面，所辖区域客户对于该指标的评价为“非常满意”的占比为 99.7%，评价为“比较满意”的占比为 0.3%，说明了所辖区域客户对于公司入户检查服务的认可。见图 2-6。

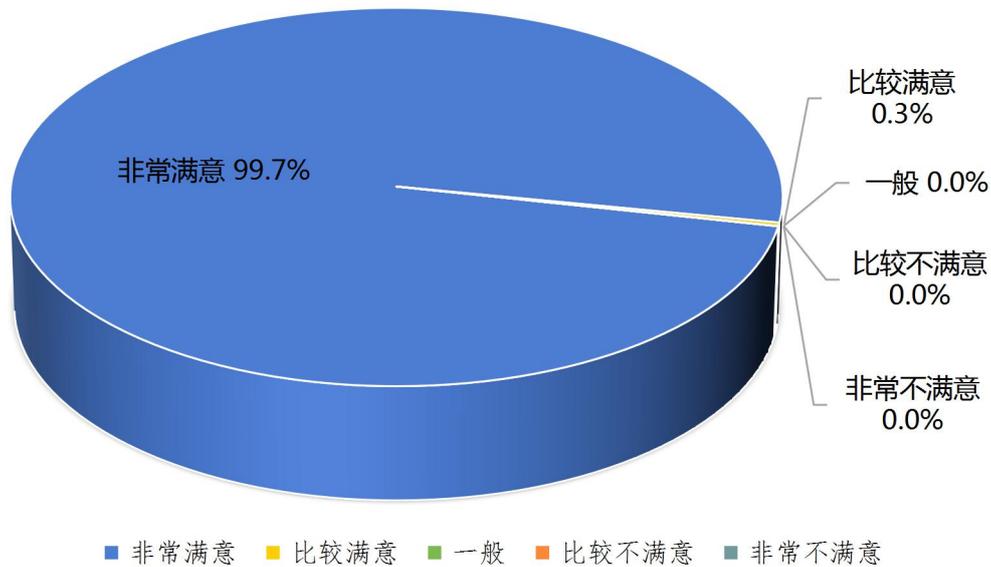


图 2-6 青岛能源华润燃气有限公司入户安全检查服务满意度评价分布

## 6) 故障维修服务

本次满意度测评，青岛能源华润燃气有限公司所辖区域客户对故障维修服务满意度评分为 98.6 分，表现优秀。

在青岛能源华润燃气有限公司的故障维修服务满意度评价分布方面，所辖区域客户对于该指标的评价为“非常满意”的占比为 98.6%，评价为“比较满意”的占比为 1.4%，说明了所辖区域客户对公司故障维修服务工作的认可。见图 2-7。

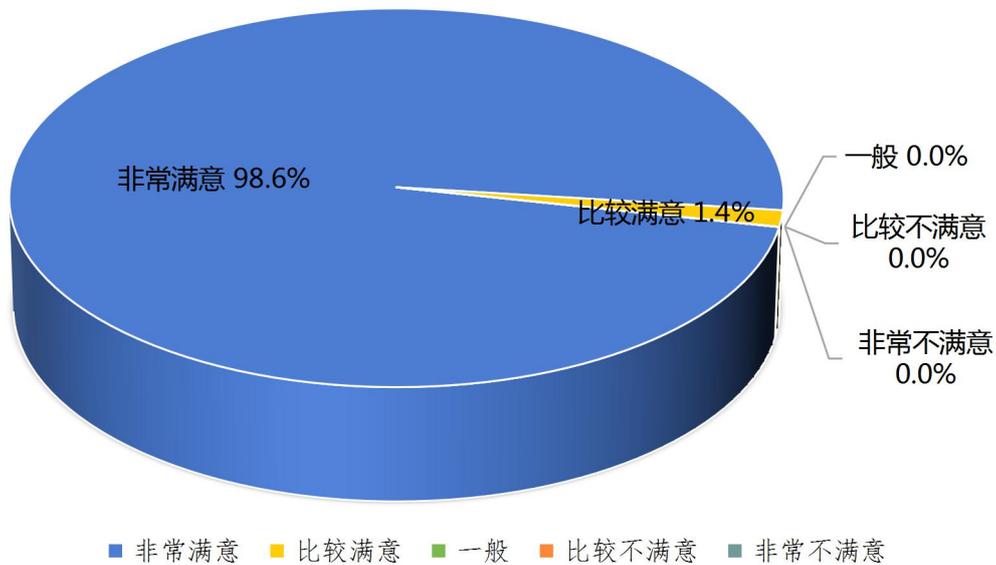


图 2-7 青岛能源华润燃气有限公司故障维修服务满意度评价分布

### 7) 抄表服务质量

本次满意度测评，青岛能源华润燃气有限公司所辖区域客户对抄表服务质量的满意度评分为 98.6 分，表现优秀。

在青岛能源华润燃气有限公司抄表服务质量满意度评价分布方面，所辖区域客户对于该指标的评价是“非常满意”的占比为 98.9%，评价是“比较满意”的占比为 1.1%，说明了所辖区域客户对公司抄表服务的满意度评价整体比较高。见图 2-8。

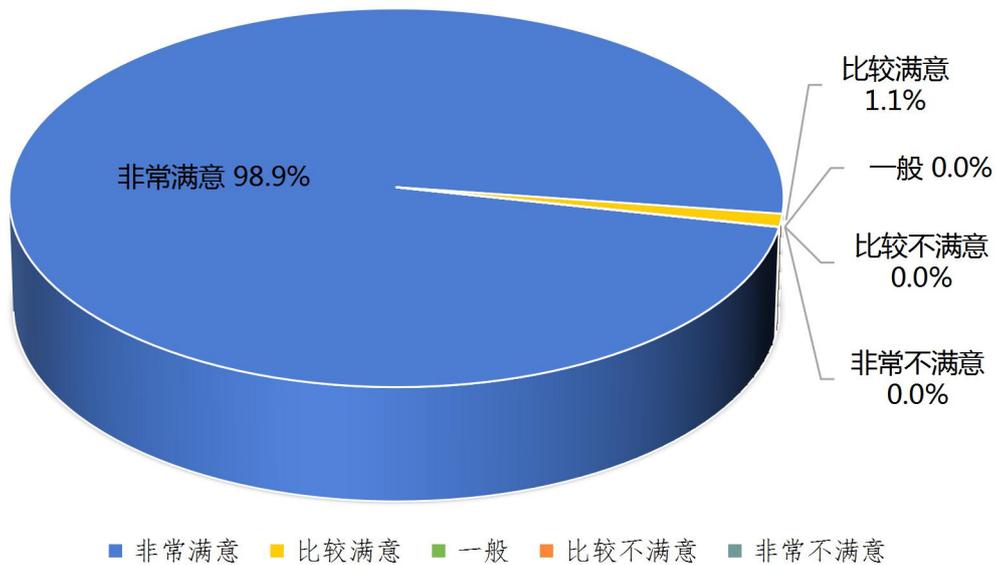


图 2-8 青岛能源华润燃气有限公司工程抄表服务质量满意度评价分布

#### 8) 供气稳定情况

本次满意度测评，青岛能源华润燃气有限公司所辖区域客户对供气稳定情况满意度评分为 98.5 分，表现优秀。

在青岛能源华润燃气有限公司的供气稳定性满意度评价分布方面，所辖区域客户对于该指标的评价是“非常满意”的占比为 98.4%，评价是“比较满意”的用户占比为 1.6%，说明了所辖区域客户对公司供气稳定情况的满意度比较高。见图 2-9.

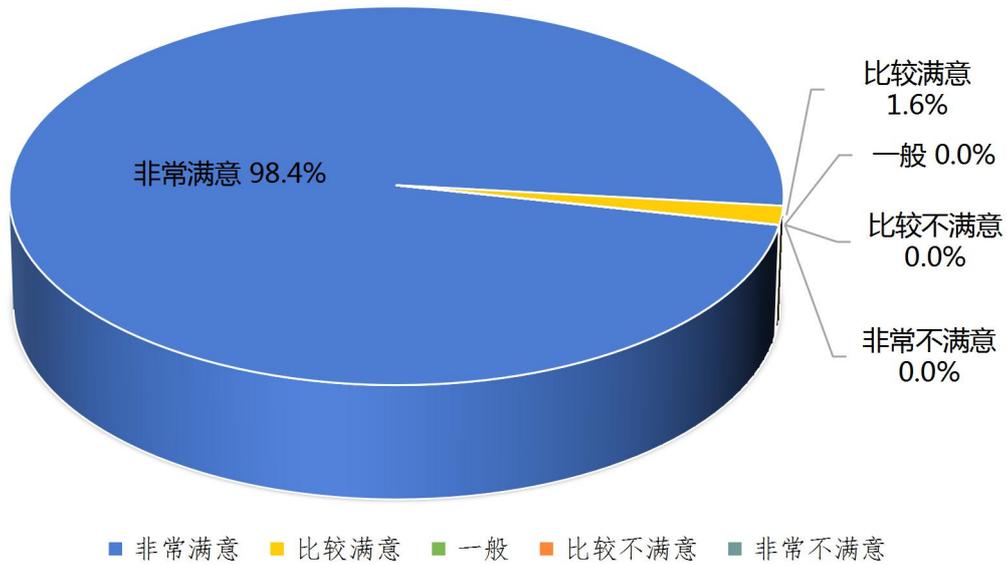


图 2-9 青岛能源华润燃气有限公司供气稳定情况满意度评价分布

### 9) 代建工程施工服务

本次满意度测评，青岛能源华润燃气有限公司所辖区域客户对代建工程施工服务的满意度评分为 98.3 分，表现优秀。

在青岛能源华润燃气有限公司代建工程施工服务满意度评价分布方面，所辖区域客户对于该指标评价“非常满意”的占比为 96.6%，评价是“比较满意”的用户占比为 3.4%，说明了所辖区域客户对公司代建工程施工服务方面的认可。见图 2-10。

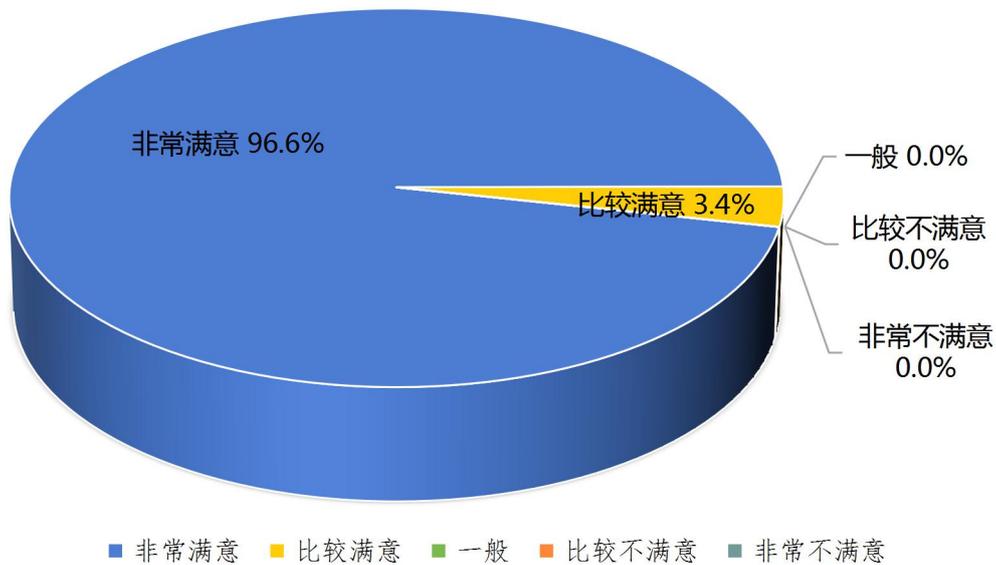


图 2-10 青岛能源华润燃气有限公司代建工程施工服务满意度评价分布

### 三、客户满意度区域差异分析

#### (一) 不同区域的客户满意度总体得分情况

本次满意度调研，9 个区域中市北区表现最佳，为 99.3 分，其次是李沧区（99.1 分）、崂山区（99.0 分）、市南区（98.9 分）、城阳区（98.7 分）、即墨区（98.6 分）、西海岸新区（98.4 分）、胶州市（98.3 分）、平度市（98.1 分）。其中，青岛能源华润燃气有限公司平度市所辖区域的客户满意度得分相对较低，与表现最佳的市北区客户满意度得分相差 1.2 分，在之后的工作中应进一步提升服务水平，为客户提供更高更优质的服务质量，增加客户满意度。见图 3-1。（注：本次调研区域以国家行政区进行划分）

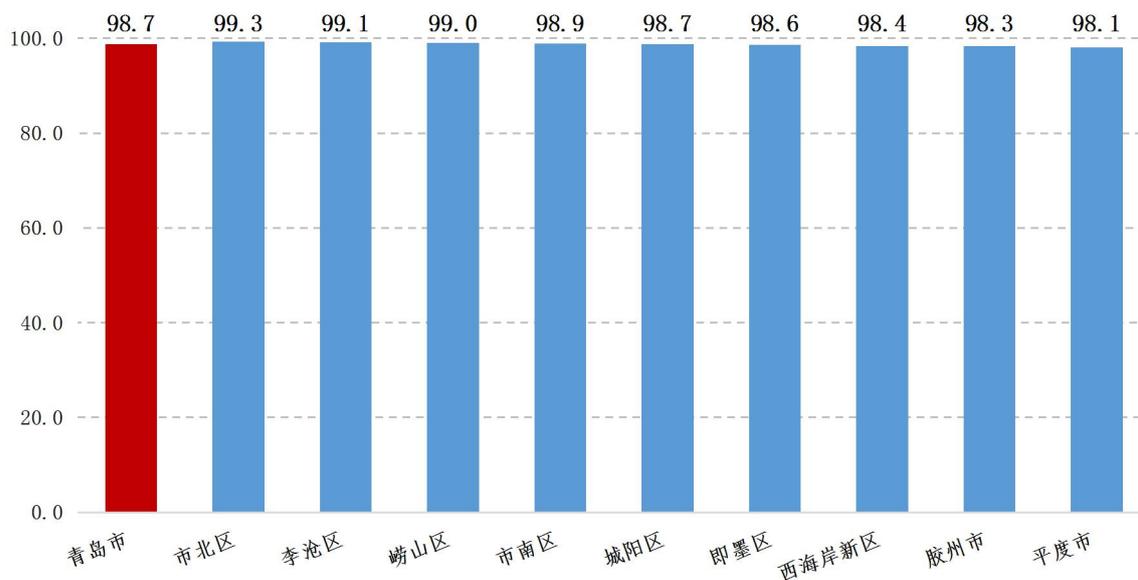


图 3-1 青岛市 9 大区域客户满意度评价

## (二) 不同区域的客户满意度得分情况

通过对青岛市 9 个区域的青岛能源华润燃气有限公司客户满意度调查发现，市北区表现最好，区域客户对于各服务指标的满意度评价均高于全市平均水平，优势最为明显；

平度市所辖区域的客户对于各项测评指标评价，均低于青岛市平均水平，与市区相比得分相比，该区域的服务工作相对有所欠缺，在之后的工作中，应学习市区服务工作中的突出亮点，弥补自身工作的不足，进一步提升所辖区域客户的满意度。

### 1) 市北区

市北区所辖区域的客户满意度得分为 99.3 分，所辖区域客户对于各服务指标的满意度评价均高于全市平均水平。其中报装服务质量指标客户满意度得分最高，为 99.6 分，其次是缴费便利性指标得分为 99.5 分，客户对于天然气的供气稳定性的满意度评价相对较低，

得分为 98.5 分。

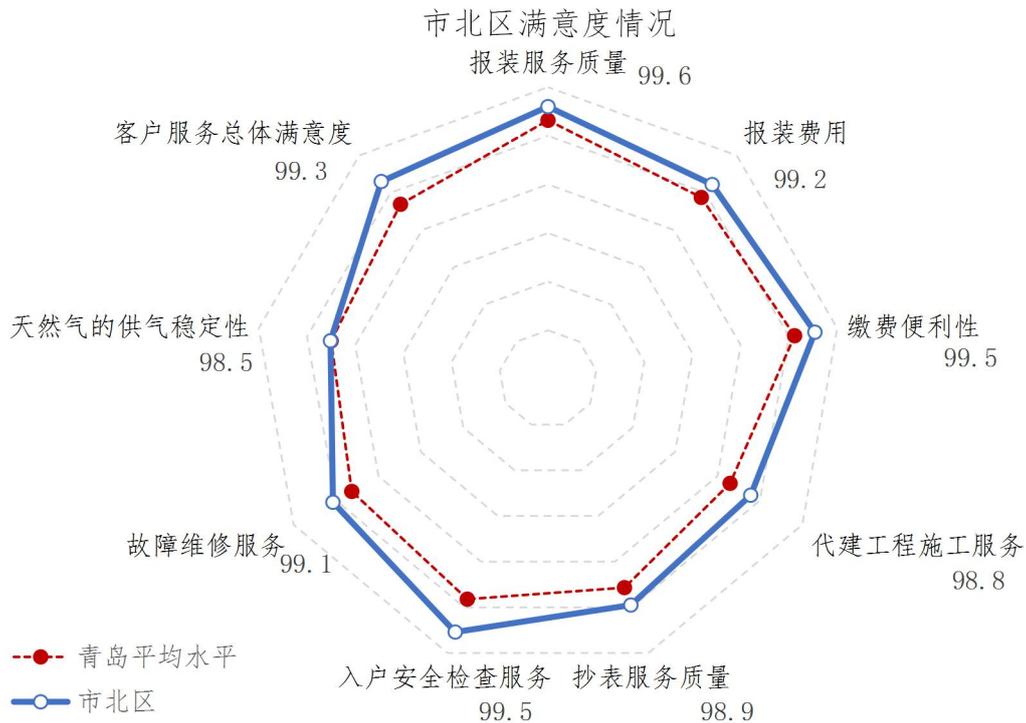


图 3-2 市北区客户满意度指标得分表现

## 2) 李沧区

李沧区所辖区域客户满意度得分为 99.1 分，所辖区域客户对于各服务指标的满意度评价均高于全市平均水平。其中报装服务质量指标客户满意度得分最高，为 99.6 分，其次是缴费便利性指标得分为 99.4 分，客户对于代建工程施工指标的满意度评价相对较低，得分为 98.4 分。

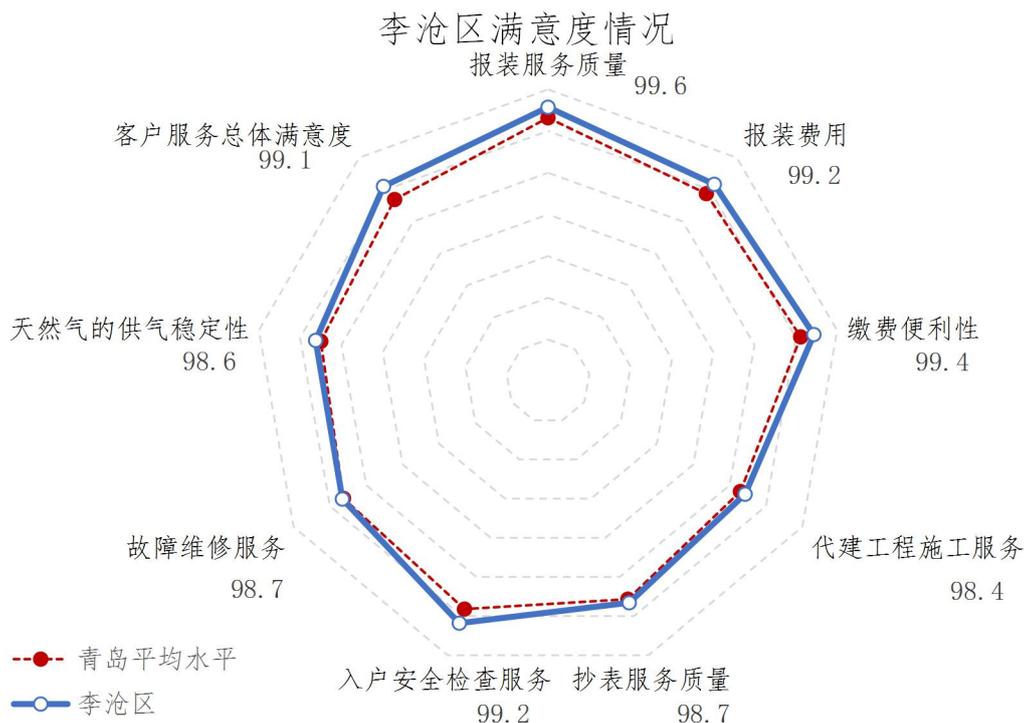
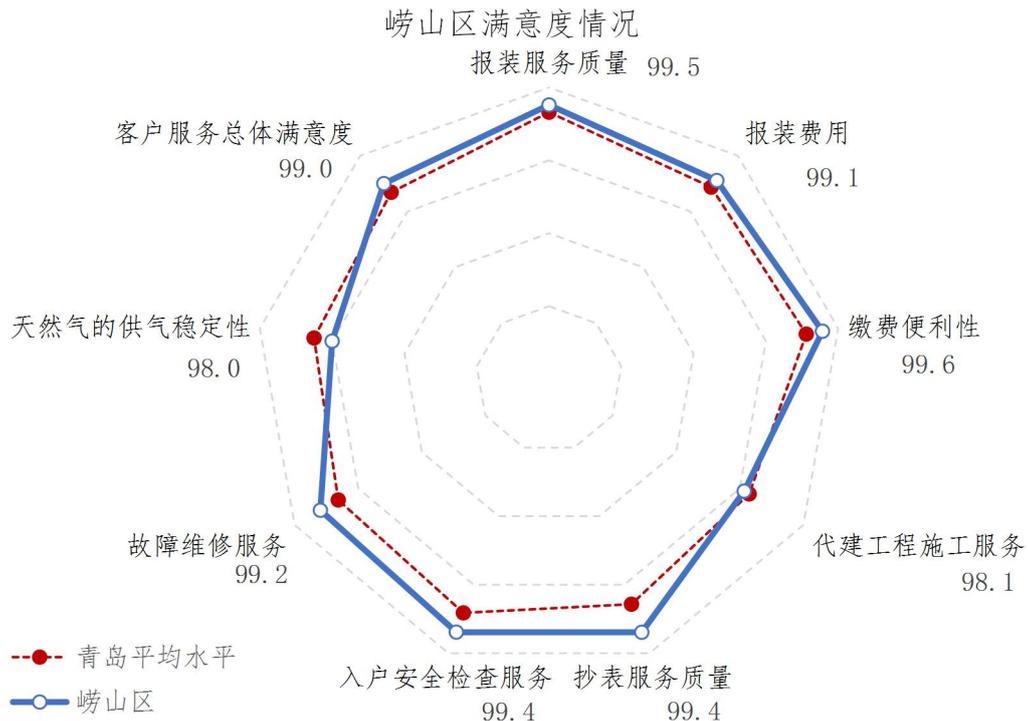


图 3-3 李沧区客户满意度指标得分表现

### 3) 崂山区

崂山区所辖区域的客户满意度得分为 99.0 分。除代建工程施工服务和供气稳定性两个指标外，所辖区域客户对于其他各服务指标的满意度评价均高于全市平均水平，其中缴费便利性指标满意度得分最高，为 99.6 分，供气稳定性指标得分相对较低，为 98.0 分。



#### 4) 市南区

市南区所辖区域的客户满意度得分为 98.9 分。除代建工程施工服务、抄表服务质量和入户安全检查服务三项指标外，所辖区域客户对于其他各服务指标的满意度评价均高于全市平均水平。其中报装服务质量指标得分最高，为 99.6 分，其次是报装费用指标满意度得分最高，为 99.4 分，客户对于代建工程施工服务的满意度评价相对较低，得分为 98.1 分。

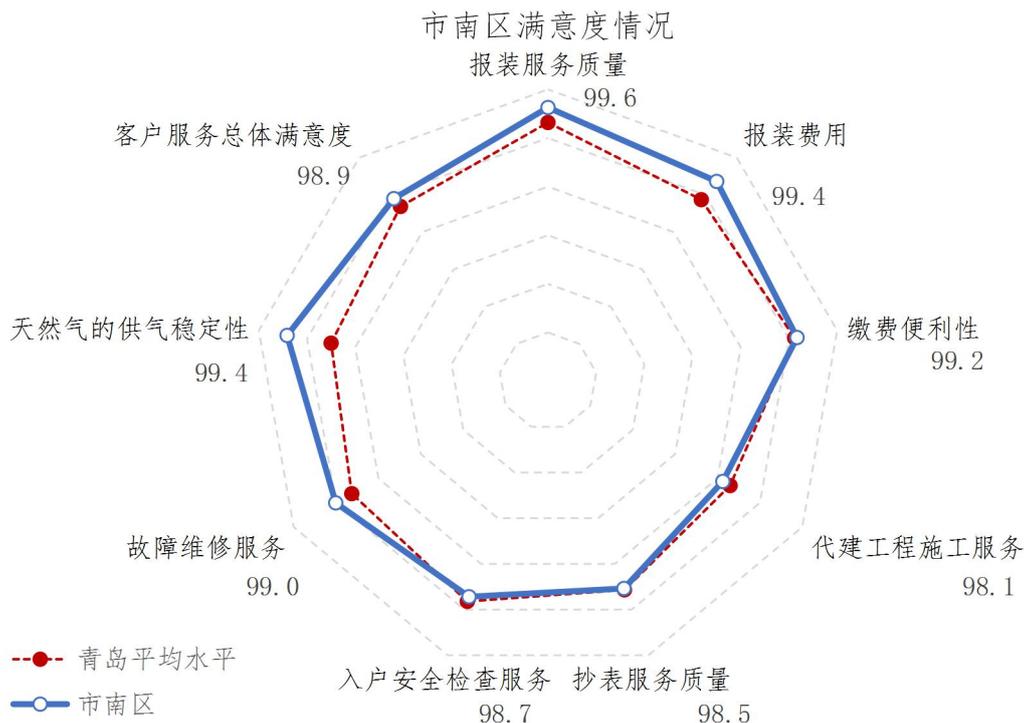


图 3-5 市南区客户满意度指标得分表现

### 5) 城阳区

城阳区所辖区域的客户满意度得分为 98.7 分。除代建工程施工服务、故障维修服务和天然气供气稳定性指标外，所辖区域客户对于其他各服务指标的满意度评价均低于全市平均水平。其中报装服务质量指标客户满意度得分最高，为 99.4 分，其次是报装费用指标、缴费便利性指标得分为 99.3 分，客户对于天然气的供气稳定性的满意度评价相对较低，得分为 98.0 分。主要是因为公司在该区域偶有计划停气的状况，让部分客户的满意度稍有降低。

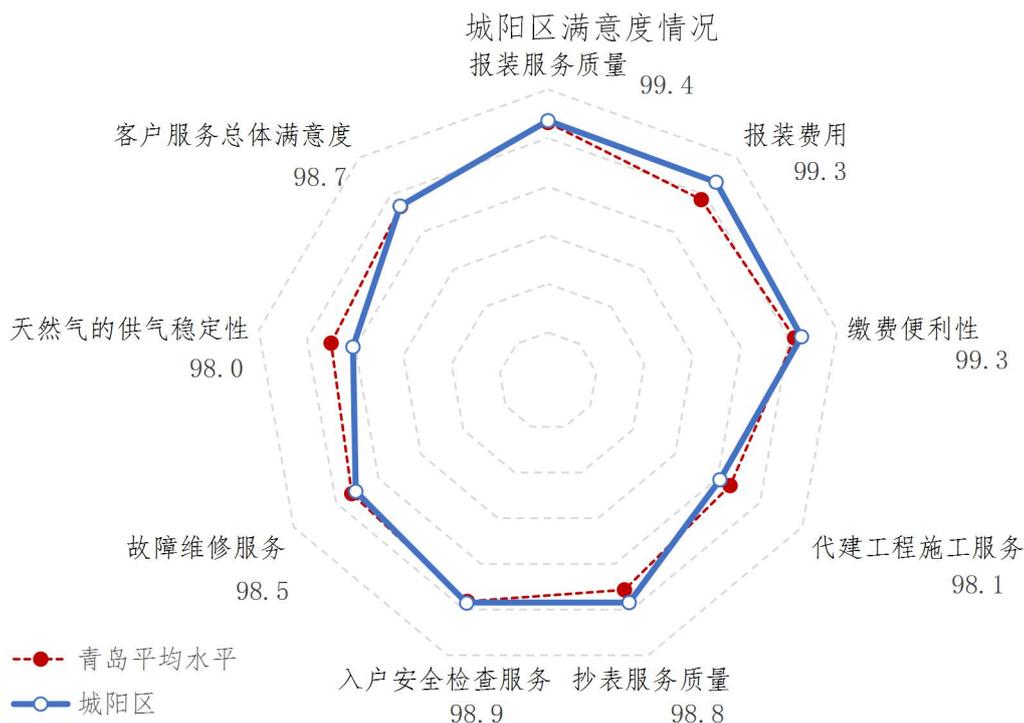


图 3-6 城阳区客户满意度指标得分表现

## 6) 即墨区

即墨区所辖区域的客户满意度得分为 98.6 分。除代建工程施工指标外，所辖区域客户对于其他各服务指标的满意度评价均低于全市平均水平。其中报装服务质量指标得分最高，为 99.2 分，其次是缴费便利性满意度指标（99.1 分），天然气的供气稳定性、入户安全检查服务均为 98.0 分，得分相对较低。

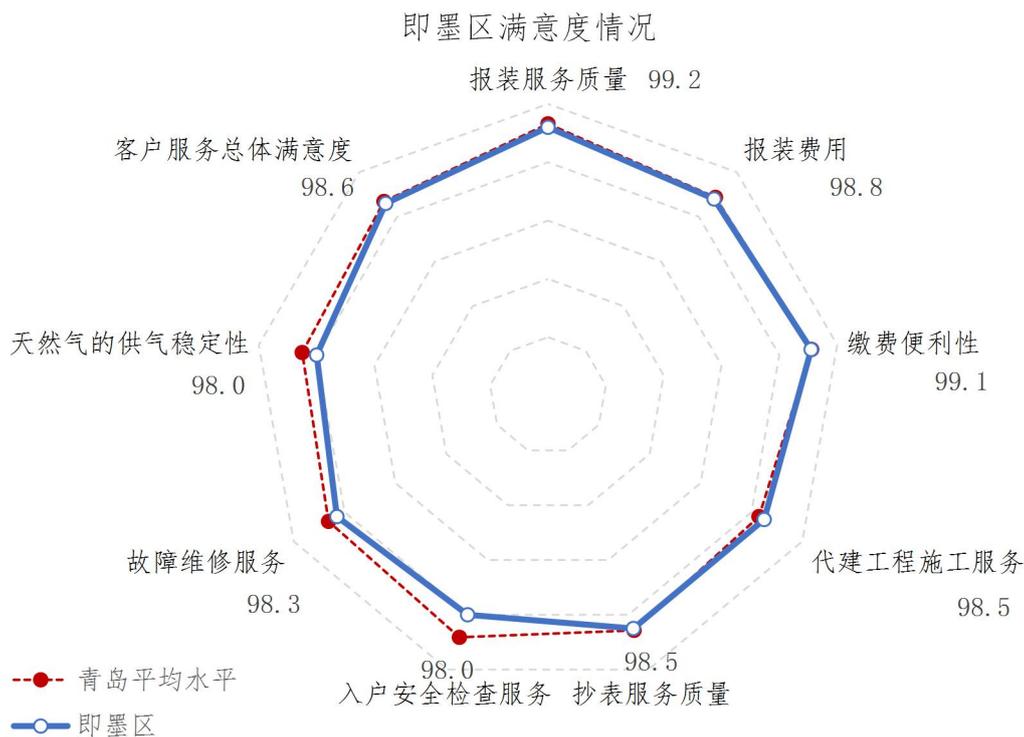


图 3-7 即墨区客户满意度指标得分表现

### 7) 西海岸新区

西海岸新区所辖区域的客户满意度得分为 98.4 分。除入户安全检查服务和天然气的供气稳定性指标外，所辖区域客户对于其他各服务指标的满意度评价均低于全市平均水平。其中客户对于入户安全检查服务指标的评价最高，得分为 99.5 分，其次是报装服务质量为 99.2 分，天然气的供气稳定性指标 99.0 分，缴费便利性 98.9 分，抄表服务质量指标得分相对较低，为 98.1 分，未来还需继续改进服务质量，提高服务水平。

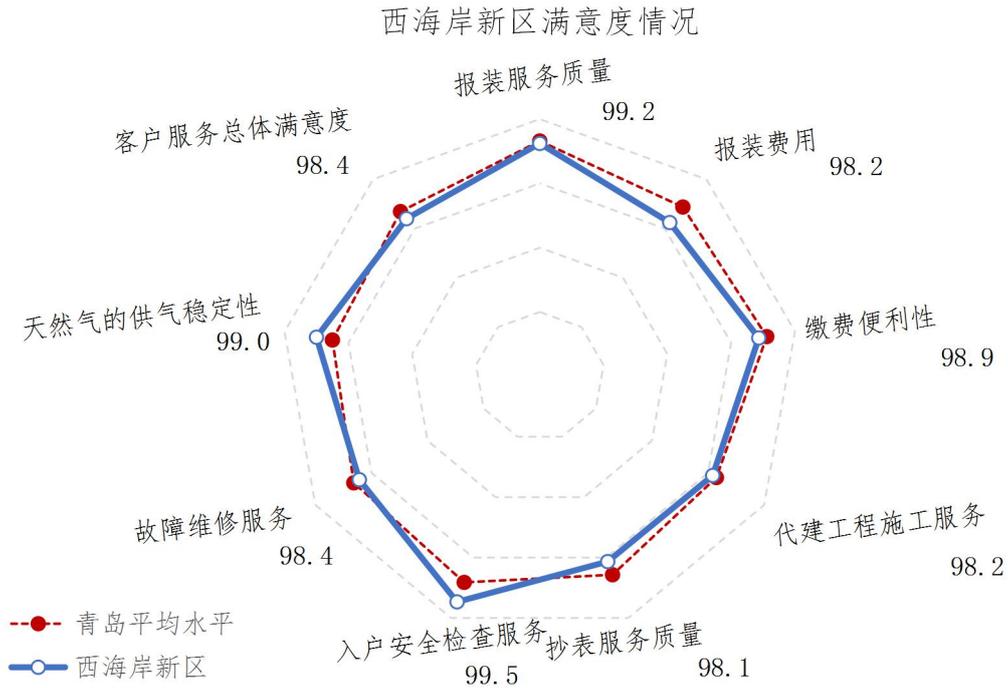


图 3-8 西海岸新区客户满意度指标得分表现

### 8) 胶州市

胶州市所辖区域的客户满意度得分为 98.3 分。除代建工程施工服务指标外，所辖区域客户对于该区域的其他各指标的评价得分均低于全市平均水平，未来工作中还需继续努力。其中所辖区域客户对报装服务质量指标满意度评价最高，得分为 98.9 分，抄表服务质量的满意度评价相对较低，得分为 98.0 分，希望在之后的工作中针对抄表服务工作加强监督，提升服务质量。

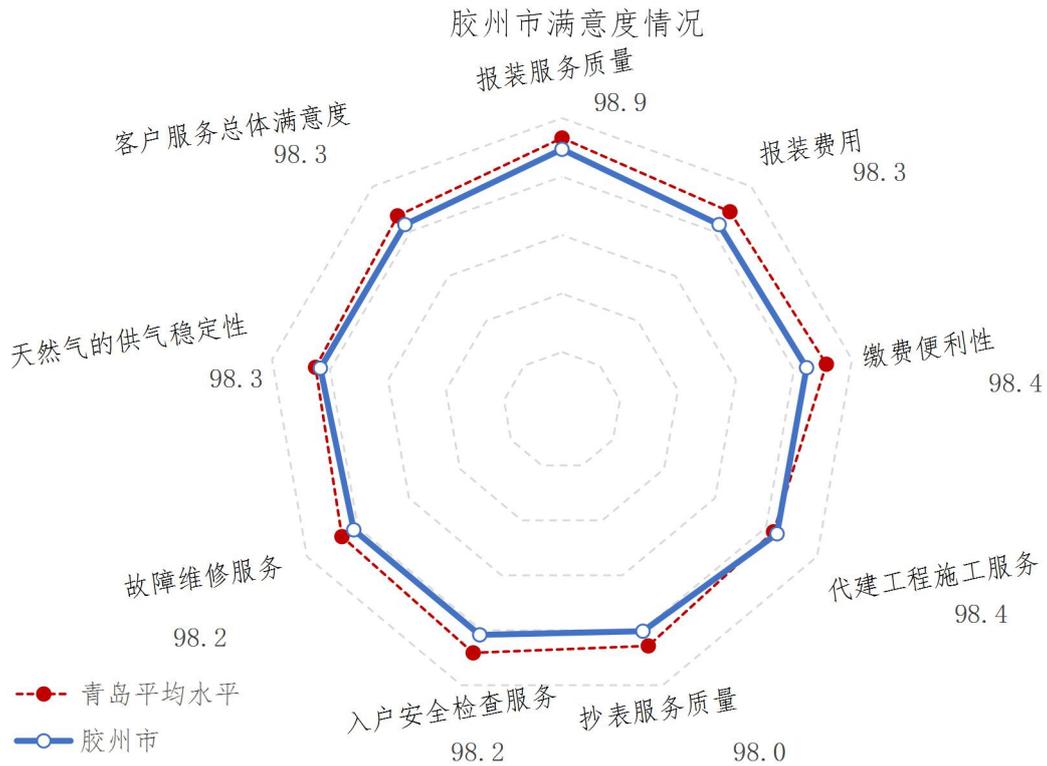


图 3-9 胶州市客户满意度指标得分表现

### 9) 平度市

平度市所辖区域的客户满意度得分为 98.1 分。所辖区域客户对于各服务指标的满意度评价均低于全市平均水平，未来工作中还需继续努力。其中客户对于报装服务质量指标满意度评价最高，得分为 98.8 分，其次是缴费便利性指标 98.7 分，代建工程施工服务指标的满意度评价相对较低，得分为 98.0 分。

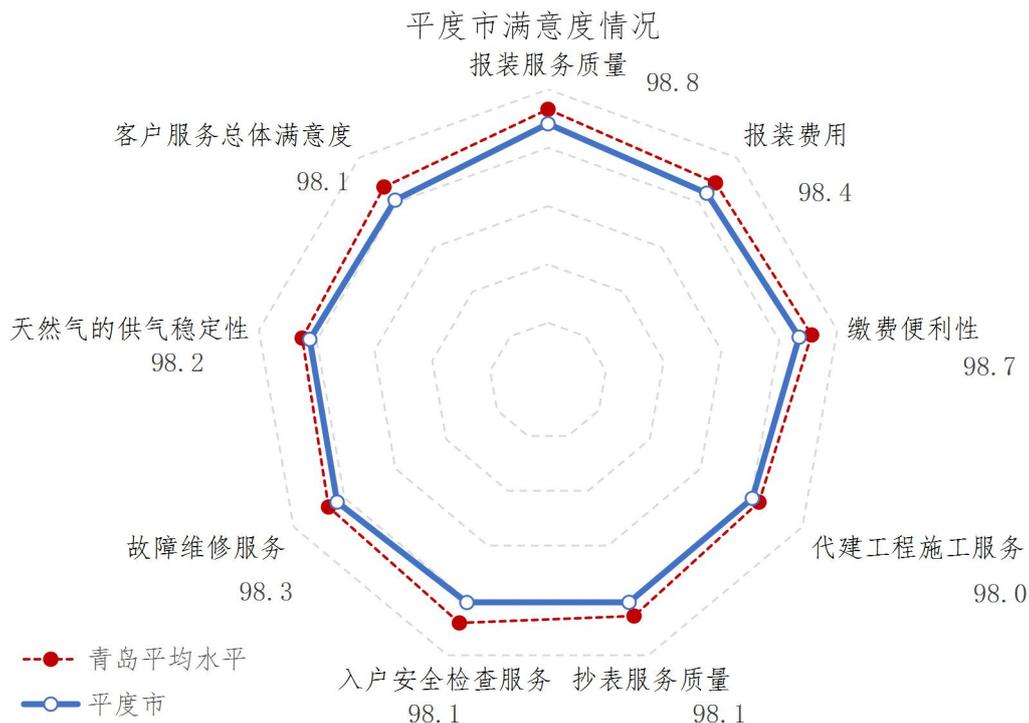


图 3-10 平度市客户满意度指标得分表现

#### 四、客户对于青岛能源华润燃气有限公司满意的方面

为了更好的提升服务质量，青岛能源华润燃气有限公司根据经营区域大小、用户规模等情况进行了片区划分，每个片区专设一名客户经理，提供区域内用气报装的“一对一”服务。采取客户经理全流程帮办代办登门办工作机制，登门核验相关材料，组织现场勘查、提供能源咨询服务、方案设计、合同签订，协调工程施工、监理及验收通气，提供全流程登门帮办代办服务，实现所辖区域客户用气报装“零跑腿”、“零材料”。并且设置“好差评”二维码，对报装服务全流程进行评价，不断提升服务水平和质量，获得了所辖区域客户的高度好评。

青岛能源华润燃气有限公司推广应用具有网上缴费、远程控制的物联网智能燃气表，实现用户充值“居家办”、“掌上办”，提升了客户缴费便利性。

## 五、客户对于青岛能源华润燃气有限公司的意见和建议

此次满意度测评，青岛能源华润燃气有限公司所辖区域 98.7% 的客户对于公司服务很满意，在回收的意见或建议中，所辖区域客户表达了对公司的认可，具体在以下几个方便满意度较高：（1）燃气报装实现了零材料报装。用户无需提交任何材料，直接打个电话或者微信公众号上简单操作一下就能完成报装申请，方便快捷；（2）零跑腿服务，特别便利。青岛能源华润燃气有限公司为用户提供帮办代办登门办服务方式，而且需要办理的环节很少，用时短，客户无需再为办理业务跑断腿；（3）收费透明化。红线外公司不收用户任何费用，而且红线内的代建工程费也给了用户很大优惠，费用标准和依据很透明，在网站和公司的服务站都能查到和看到；（4）为适应不同的用户需求，青岛能源华润燃气有限公司提供个性化定制服务。公司提供标准化定制个性化服务，以适用不同客户的需求，同时还提供优质的延伸服务，工商户的大灶等燃气灶具也无需跑市场，燃气公司也提供帮办服务，而且质优价廉，客户很满意。

青岛能源华润燃气有限公司在为用户提供优质服务的同时，也有小部分客户认为虽然该公司的燃气报装服务水平高，费用低，便利度也很高，但与北京上海等超大城市相比，部分方面还有提升的空间，比如涉及外线工程建设的政企联合联动，以及水平更高的智慧化，数字化全流程，全产业链的综合服务系统等方面。

## 六、调查结论及建议

### （一）调研结论

## 1) 各服务指标皆表现优秀，报装服务表现最为突出

本次满意度测评主要贯穿供气的稳定性、报装服务、报装费用、缴费便利性、代建工程施工服务、抄表服务质量、入户安全检查服务和故障维修服务等 8 大体验流程，青岛能源华润燃气有限公司提供的服务得到的客户一致好评，客户普遍认为青岛能源华润燃气有限公司的燃气报装的费用低，报装环节少，用时短，便利度高。在优化工商客户用气报装服务方面，青岛能源华润燃气有限公司在全国也是具有代表性的标杆城市，优质的服务让客户在报装用气的过程中，切身体会到了管家式服务，一站式“无感”报装服务，使得用户的报装用户报装的便利度、透明度、获得感、幸福感得到了大幅提升。

通过调研发现，青岛能源华润有限公司所辖区域客户服务的整体满意度得分为 98.7 分，说明所辖区域客户对公司的服务认可度很高。其中客户对于报装服务质量方面满意度评价最高，得分为 99.3 分，其次是缴费便利性方面（99.1 分）、报装费用方面（98.9 分）、入户安全检查服务方面（98.8 分）、故障维修服务方面（98.6 分）、抄表服务质量方面（98.6 分）、天然气的供气稳定性方面（98.5 分）、代建工程施工服务方面（98.3 分），各方面得分均在 98 分以上，综合以上数据，充分说明了青岛能源华润燃气有限公司的服务工作得到所辖区域客户的高度认可，希望在今后的工作中公司能够精益求精，在现有基础上，为用户提供更高质量的服务，进一步提升客户满意度。

## 2) 市北区客户满意度得分最高，表现最好

根据本次所辖区域客户满意度调查数据显示，不同区域的非居民

用户对于青岛能源华润燃气有限公司的满意度评价略有差异。本次满意度测评 9 大区域得分均在 98 分以上。市北区、李沧区、崂山区、和市南区的客户满意度得分均高于全市平均水平。其中市北区的客户满意度得分最高，为 99.3 分，位居第一，其次是李沧区（99.1 分）、崂山区（99.0 分）、市南区（98.9 分）、城阳区（98.7 分）、即墨区（98.6 分）、西海岸新区（98.4 分）、胶州市（98.3 分）、平度市（98.1 分），各区域得分均表现优秀，其中，为了更好的服务所辖区域客户，各区域均采取了工商户入网费减免政策（减免幅度达到 25%-50%），对 5 种类型的小型工商户采取标准化定制“一口价”，免除入网费；市民中心设立水电气暖信报装综合窗口，统一受理；推进用气报装、设施维修改造、用户安检、器具安装等服务事项 APP 作业，持续扩大物联表覆盖面，提供用气服务智慧化管理，青岛能源华润燃气有限公司尽其所能，为所辖区域客户提供更高质量的服务。

## **（二）客户服务中还存在些许不足，未来还需继续努力**

本次客户满意度测评，客户对于青岛能源华润燃气有限公司满意度评价均在 98 分以上，整体表现非常优秀。但在工作执行过程中，仍有小部分群体对于燃气公司的代建工程施工方面提出意见建议，希望相关部门在后期的工作中对燃气服务的薄弱环节进行攻坚、再接再厉，提升客户满意度。

## **（三）改进青岛能源华润燃气有限公司服务工作的建议举措**

### **1) 注重人才培养，加强燃气公司专业技术人才队伍建设**

加大对专业人士的招募，以解决燃气安装的高峰期，人手不足的

情况，尽可能的缩短用户的安装等待时长，全面提高燃气报装服务水平，提升客户的满意度。

## **2) 提高施工效率,确保施工质量**

提高施工效率、确保施工质量是确保客户用气需求的保障。为更有效的提高效率，燃气公司应树立以客户为中心的服务理念，制定合理的红线内代建工程施工周期，优化施工方案，提高施工准备和过程管控力度，积极配合项目建设进度，按照客户的用气时间按期或提前完成竣工并置换通气。

## **3) 强化安全用气宣传，保障用户用气安全**

为了杜绝安全隐患，更好的服务燃气用户，让用户对于天然气有更深入的了解，确保用户能够安全用气。建议燃气公司进一步加大安全用气常识的宣传力度，提升用户安全意识，针对存在的安全隐患能及时整改，确保用气安全。

## 七、附录

### (一) 调查问卷

#### 青岛能源华润燃气有限公司 2021 年客户满意度调查问卷

#### (非居民用户)

介绍语:

您好!我是执天咨询的访问员,我们受青岛能源华润燃气有限公司有限公司的委托正在进行一项关于天然气客户服务满意度的市场调研,能占用您3分钟时间,对燃气服务做个回访吗?此次问卷采用匿名方式填答,您的意见和问卷内容仅供研究使用,绝对保密,请您放心填答。

S	请问您是_____单位的(客户姓氏)女士/先生吗?【单选】	【代码】
	是的	01
	不是	02【终止访问】

客户体验流程

1. 请您用 0-100 分对青岛能源华润燃气有限公司提供的以下服务内容进行满意度打分评价?【0 分为非常不满意,100 分为非常满意,分值越高,满意度越强】  
请根据以下评分标准,进行满意度打分。

非常满意	比较满意	一般	比较不满意	非常不满意	无法评价/ 不清楚/拒 绝回答
80分<评分≤ 100分	60分<评分≤80 分	40分<评分≤60 分	20分<评分≤40 分	0分<评分≤20分	NA

项目名称	客户体验流程满意度评价	若存在低于 80 分的情况,请您 阐述一下改进建议
对天然气的供气稳定情况的满意度		
燃气公司报装服务质量的满意度		
燃气公司报装费用的满意度		
燃气公司缴费便利性的满意度		
燃气公司代建工程施工服务的满意度		

燃气公司抄表服务质量的满意度		
燃气公司入户安全检查服务的满意度		
燃气公司故障维修服务的满意度		
燃气公司提供的客户服务总体满意度		

2. 针对青岛能源华润燃气有限公司的整体服务,您对其最满意的方面是什么?为什么?

最满意的方面: \_\_\_\_\_

原因: \_\_\_\_\_

3. 针对青岛能源华润燃气有限公司的整体服务,您对其最不满意的方面是什么?为什么?

最不满意的方面: \_\_\_\_\_

原因: \_\_\_\_\_

4. 您对于青岛能源华润燃气有限公司提供的服务还有其他意见或建议吗?

## (二) 现场访问照片





