

中国质量协会团体标准

T/CAQ 10305—2017

公用事业服务质量评价准则

Criteria for public service quality evaluation

2017-12-27 发布

2018-03-27 实施

中国质量协会 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国质量协会提出并归口。

本标准起草单位：中国质量协会、中质国优测评技术(北京)有限公司、山东大学、国网河北省电力有限公司、交运集团温馨巴士有限公司、山东省质量管理协会、山东省企业联合会。

本标准主要起草人：段永刚、李高帅、温德成、张志强、武志圣、王鑫、赵成波、彭丽华、宋振海、夏轲、王红、夏斌、王玥、王文佳、邹璐、李晓雨、桑秋光。

公用事业服务质量评价准则

1 范围

本标准规定了公用事业服务质量评价的模型及要素和评价过程。

本标准适用于组织实施公用事业服务质量评价工作,可作为第三方机构评价公用事业服务质量的参考,也可用于公用事业组织进行自我评价。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 19000 质量管理体系 基础和术语

3 术语和定义

GB/T 19000 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

公用事业 public utilities

具有一定的规模性和系统性,关系社会公共利益和涉及有限公共资源配置,面向公众或者不特定人群提供对社会发展产生影响的产品和服务的行业。

注:主要包括供电、供水、供热、供气、燃油、公共交通、通讯、邮政、污水处理、垃圾分类处理以及园林绿化等行业。

3.2

服务质量 service quality

服务的一组固有特性满足要求的程度。

注1:“服务质量”可使用形容词来修饰,如差、好或优秀。

注2:“固有”(其对应的是“赋予”是指存在于服务中)。

3.3

公用事业服务质量评价 public service quality evaluation

策划和设计公用事业服务质量评价程序,实施调查,计算并分析服务质量评价结果的过程。

4 公用事业服务质量评价模型及要素

4.1 公用事业服务质量评价模型

公用事业服务质量评价模型见图1。

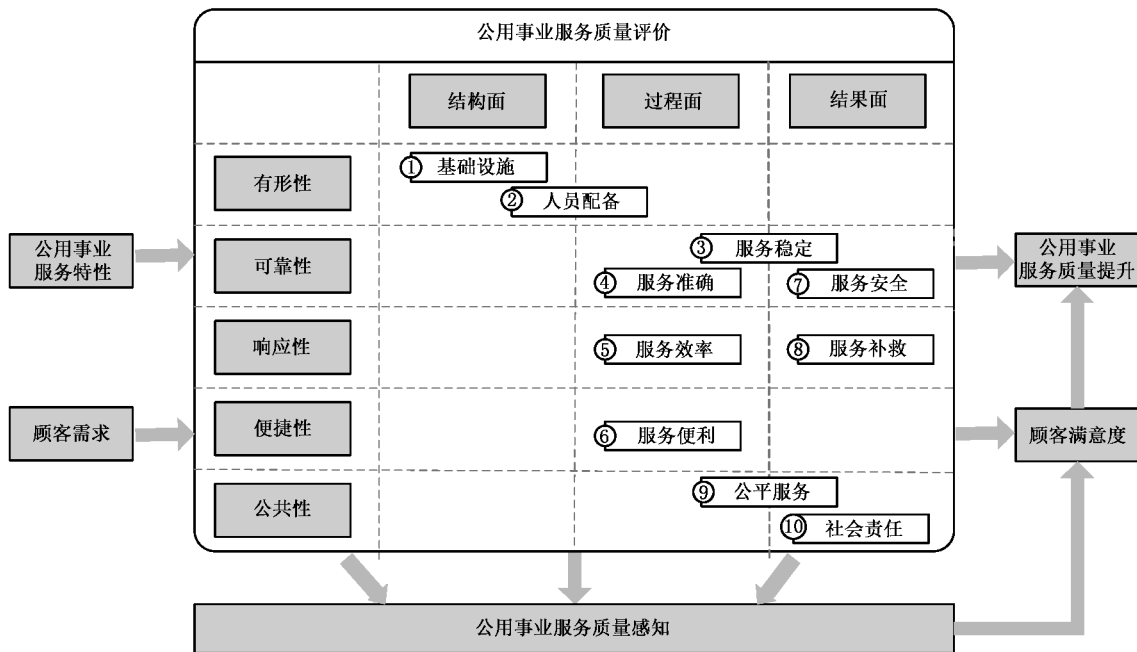


图 1 公用事业服务质量评价模型

4.2 公用事业服务质量评价要素

4.2.1 基础设施

基础设施是指公用事业组织提供良好的服务环境和完善的服务设施,评价时宜考虑如下方面:

- a) 服务环境,如服务网点环境、公共交通行业公交车、站牌等服务环境;
- b) 服务设施数量及其布局合理性,如供水、供电、供气、邮政、通讯等行业服务网点数量及其布局合理性,公共交通行业公交车站数量及布局合理性等;
- c) 现代服务设施的配置,如服务网点充值机、叫号机、查询机、自助设备等设施的配置,公共交通行业车辆运行实时显示器配置等;
- d) 基础设施的完好性。

4.2.2 人员配备

人员配备是指公用事业组织配备充足的、胜任的服务人员,加强服务人员技能培训,培养良好的服务人员形象,评价时宜考虑如下方面:

- a) 服务人员形象,如服务人员的仪容仪表、言语谈吐、行为举止等;
- b) 服务意识;
- c) 服务态度;
- d) 服务能力,如服务人员的专业知识和技能等。

4.2.3 服务稳定

服务稳定是指与承诺服务的一致性、连续性,评价时宜考虑如下方面:

- a) 公用事业服务质量及其供能质量稳定可靠,如供水服务水质状况、供电服务电压稳定性、公共交通服务车辆运行平稳性等;
- b) 服务连续性,如供水、供电、供气、垃圾分类处理等服务的连续性。

4.2.4 服务准确

服务准确是指服务应准确无误,评价时宜考虑如下方面:

- a) 计量收费准确性,如供水、供电、供气等服务计量准确性;
- b) 业务办理准确性,如办卡、缴费等业务办理准确性,邮政服务投递准确性等;
- c) 信息送达的准确性;
- d) 对于有时限要求的服务考虑准时性,如公共交通服务车辆到达准时性。

4.2.5 服务效率

服务效率是指公用事业服务的时效性,评价时宜考虑如下方面:

- a) 顾客需求响应及时性;
- b) 业务办理排队等待时间;
- c) 业务办理效率;
- d) 信息发布及时性,如计划状况提前通知、欠费信息提前通知等。

4.2.6 服务便利

服务便利是指顾客获取所需服务的方便性,评价时宜考虑如下方面:

- a) 建立完善的信息查询渠道,如客服电话、网络、手机 APP 等;
- b) 服务提供的便捷性,如缴费、办卡等服务的便捷性,公交线路设置合理性、乘车便捷性等;
- c) 建立完善的顾客投诉及意见反馈渠道。

4.2.7 服务安全

服务安全是指公用事业组织在服务提供过程中的安全性,评价时宜考虑如下方面:

- a) 安全投入情况;
- b) 安全宣传,如安全用电宣传、安全标识及服务人员的安全提示等;
- c) 运营安全,如安全隐患排查、安全事件发生次数、应急演练情况等;
- d) 信息安全保密情况。

4.2.8 服务补救

服务补救是指出公用事业组织在对顾客提供服务出现失败和错误的情况下,对顾客的不满和抱怨当即作出的补救性反应,评价时宜考虑如下方面:

- a) 顾客抱怨或投诉次数;
- b) 服务补救及时性;
- c) 服务补救结果满意情况。

4.2.9 公平服务

公平服务是指公用事业组织应提供普遍、平等的服务,评价时宜考虑如下方面:

- a) 为不同地域、不同类型客户提供普遍服务和公平服务;
- b) 保障消费者相关权益,如知情权、参与权、自主选择权等。

4.2.10 社会责任

社会责任是指在公用事业组织承担社会责任方面的顾客感知,评价时宜考虑如下方面:

- a) 公共责任,如环境保护、资源节约利用等;

- b) 道德行为,公用事业组织诚信守法,履行承诺的服务;
- c) 公益支持,公用事业组织积极组织并参与各类公益活动,服务社会。

5 评价过程

5.1 选择评价范围

5.1.1 公用事业服务质量评价可选择内部评价和外部评价两种方式,内部评价指对公用事业组织服务能力进行评价,外部评价指基于顾客感知对公用事业服务质量进行评价。

5.1.2 评价前应首先确定评价范围,如:

- 从内部和外部两个方面对公用事业组织服务能力和顾客感知服务质量进行全面评价;
- 基于顾客感知对公用事业服务质量进行外部评价。

5.2 明确调查对象

公用事业组织服务能力评价调查对象为提供服务的公用事业组织,顾客感知服务质量评价调查对象为接受公用事业服务的个人或企业,调查对象应以公用事业组织服务区域的常住人口或常驻企业为主。

5.3 确定评价方法

5.3.1 公用事业组织服务能力评价应以 4.2 的 10 个评价要素为框架,建立不同行业的公用事业服务能力评价指标体系,并针对不同评价指标特点确定评价标准(参见附录 A)。

5.3.2 顾客感知服务质量评价调查主要采取问卷调查方式进行,根据不同行业特点,以 4.2 的 10 个评价要素为框架,设计调查问卷(示例参见附录 B)。

5.4 获取评价数据

5.4.1 收集数据可以采用多种方法,组织应根据评价范围、调查对象等选择数据收集方法,如电话调查、现场访谈、在线调查等。

5.4.2 组织应加强对数据收集过程的控制,对所获得数据进行检验,剔除无效数据,并根据需要进行数据分类。

5.4.3 根据评价范围和数据类型,选择适用的方法对数据进行统计分析,得出服务质量评价结果。

5.5 计算评价结果

5.5.1 公用事业组织服务能力评价结果

公用事业组织服务能力评价,应针对不同类型评价指标设计相应的赋值方法和计算方法,并根据各指标得分汇总公用事业服务能力评价结果(参见附录 A)。

5.5.2 顾客感知服务质量评价结果

顾客感知服务质量评价采取七级李克特量表,调查对象可根据实际感知质量选择 1 分~7 分进行赋值,以此来量化调查对象对某一问题的满意或认同状态(见表 1)。

表 1 顾客感知服务质量评价表

分值/分	1	2	3	6	5	6	7
描述	非常不满意/ 非常不认同	不满意/ 不认同	比较不满意/ 比较不认同	基本满意/ 基本认同	比较满意/ 比较认同	满意/认同	非常满意/ 非常认同

汇总调查问卷结果,得出顾客感知服务质量评价结果见式(1):

$$Q = \frac{\sum_{i=1}^n Q_i}{n} \dots\dots\dots (1)$$

式中:

Q ——公用事业组织顾客感知服务质量评价得分;

n ——调查问卷数量;

Q_i ——每份调查问卷实际得分值。

5.5.3 公用事业服务质量评价结果

组织应根据所确定的评价范围计算公用事业服务质量评价结果,如从内部和外部两个方面对公用事业组织服务能力和顾客感知服务质量进行全面评价,则评价结果为公用事业组织服务能力评价结果与顾客感知服务质量评价结果的综合。如仅基于顾客感知对组织服务质量进行外部评价,则评价结果即为顾客感知服务质量评价结果。

5.6 编写评价报告

根据调查结果,编写公用事业服务质量评价报告。报告内容应至少包括评价范围、评价过程、评价结果及改进建议等。

5.7 评价结果应用

评价机构应将评价结果传递到相应的组织和部门,以使服务质量评价信息得到有效利用,推动公用事业服务质量水平持续提升。

附 录 A
(资料性附录)
公用事业组织服务能力评价

A.1 总则

本附录对“公用事业组织服务能力评价”提供进一步信息和指导。

A.2 公用事业组织服务能力评价指标体系

公用事业组织服务能力评价以 10 个评价要素为框架,建立公用事业服务质量评价指标体系。

表 A.1 公用事业组织服务能力评价指标体系

评价内容	评价要素	评价指标	行业指标示例
服务能力评价	基础设施	基础设施配置指数	如供电、供水、邮政行业每万人口营业网点数量、供电、供水行业单位人口供能总量;通讯行业基站数量;公交行业每万人拥有公交车数量等
		基础设施完好率	各行业服务设施完好率,如公交行业站牌完好率、车内服务设施完好率
	人员配备	员工总数	各行业公用事业组织员工总数
		服务人员占比	各行业公用事业组织服务人员占员工总数比例
	服务稳定	产品/服务达标率	如供电行业综合电压合格率、通讯行业呼叫全程成功率、供水行业管网水质综合合格率等
		服务连续性	如供水、供电等服务中断次数、公交行业车辆中途故障频率等
	服务准确	计量管理规范率	如供水、供电等行业计量准确率、抄表准确率等
		业务办理准确率	如各行业业务办理准确率、公交行业发车正点率等
	服务效率	服务及时率	如供水、供电、供热、供气等行业抢修到达及时率、通讯、邮政行业营业厅等待时长、邮政行业邮件及时送达率等
		信息发布及时率	各行业一次告知及时率,如公交行业来车信息实时预报率、线路更改一次告知及时率等
	服务便利	接触渠道建设	如各行业信息查询渠道、顾客投诉渠道、业务办理渠道设立数量及各渠道覆盖率等
	服务安全	安全投入占比	各行业安全投入占营业收入比例
		运营安全	如各行业安全事故发生次数、安全隐患排查次数、应急演练次数等
		信息安全	如各行业顾客信息泄露次数
	服务补救	服务补救指数	如各行业顾客投诉率、顾客投诉及时处理率、顾客投诉有效解决率、服务补救处理满意度等
	公平服务	服务人口覆盖率	如各行业服务人口覆盖率、农村服务人口覆盖率

表 A.1（续）

评价内容	评价要素	评价指标	行业指标示例
服务能力评价	社会责任	服务地方	如各行业营业收入、利税总额
		公共责任	如各行业单位能耗、清洁能源占比
		道德行为	如各行业媒体负面报道次数
		公益支持	如各行业公益支持投入费用

A.3 服务能力评价结果

评价实施过程中,各行业根据上述评价指标确定不同公用事业行业评价指标体系,各指标记为 X_i , 并确立各指标的行业上一年度平均值作为基数,将记基数记为 $\overline{X_i}$,公用事业组织各指标评价值记为 Y_i , 见式(A.1)。

$$Y_i = \frac{X_i}{\overline{X_i}}$$

.....(A.1)

式中：

- Y_i ——公用事业组织各指标评价值；
- X_i ——公用事业组织各指标实际值；
- $\overline{X_i}$ ——公用事业组织各指标行业上一年度平均值。

根据评价值区间将指标的评价等级划分为卓越、优秀、良好、合格、需改进五个级别,分别赋予 10、8、6、4、2 五类分值,正向指标的评价值量化等级如表 A.2 所示。

表 A.2 正向指标评价值量化等级

评价值	评价等级	含义	赋值(Z)
$Y \geq 2$	卓越	在该方面都取得非常突出的成绩	10
$1.5 < Y \leq 2$	优秀	在该方面都取得比较突出的成绩	8
$1.2 < Y \leq 1.5$	良好	在该方面都取得一定的成绩	6
$1 \leq Y \leq 1.2$	合格	在该方面基本达到要求	4
$Y < 1$	需改进	在该方面还存在需要改进的地方	2

负向指标可采取负面事件发生单次扣分形式,也可按表 A.3 的评价值量化等级进行赋分。

表 A.3 负向指标评价值量化等级

评价值	评价等级	含义	赋值(Z)
$Y \leq 0.5$	卓越	在该方面都取得非常突出的成绩	10
$0.5 < Y \leq 0.65$	优秀	在该方面都取得比较突出的成绩	8
$0.65 < Y \leq 0.85$	良好	在该方面都取得一定的成绩	6
$0.85 < Y \leq 1$	合格	在该方面基本达到要求	4
$Y > 1$	需改进	在该方面还存在需要改进的地方	2

得出各指标评价值量化赋值后,将各指标量化赋值平均后得出公用事业组织服务能力评价结果,见式(A.2)。

$$Z = \frac{\sum_{i=1}^n Z_i}{n} \dots\dots\dots (A.2)$$

式中：
 n ——评价指标数量；
 Z ——公用事业组织服务能力得分；
 Z_i ——各指标评价值量化赋值得分。

附 录 B
(资料性附录)

供电行业服务质量调查问卷

为真实反映供电服务质量水平,特开展此次调查。您的反馈对本市供电行业提升服务质量、更好地服务市民很重要。诚请根据您的实际情况和切身感受对调查问卷给予回答,请您在1分~7分之间打分,1分表示非常不满意,2分表示不满意,3分表示比较不满意,4分表示基本满意,5分表示比较满意,6分表示满意,7分表示非常满意,如对问题不了解请选择99。谢谢您的配合!

A 受访者信息								
以下对于您个人信息的了解,目的仅在满足进一步分析的需要,我们承诺保密。 1) 请问您在本地的居住时间: ☐ 1年以下 ☐ 1年~3年 ☐ 3年~7年 ☐ 7年~15年 ☐ 15年以上 2) 请问您是不是本地的常住户口? ☐ 是 ☐ 否 3) 请问您是不是供电服务领域的从业人员? ☐ 是 ☐ 否 4) 您的年龄: ☐ 18岁~25岁 ☐ 26岁~35岁 ☐ 36岁~50岁 ☐ 51岁~59岁 ☐ 60岁以上 5) 您的文化程度: ☐ 初中及以下 ☐ 高中或中专 ☐ 大专及本科 ☐ 硕士研究生 ☐ 博士研究生 6) 您家庭的生活水平在当地处于? ☐ 非常好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 差 ☐ 非常差 ☐ 拒答								
B 总体感受								
1) 您对本市供电服务质量总体满意程度?	非常 不满意	不满意	比较 不满意	基本 满意	比较 满意	满意	非常 满意	不了解
	1	2	3	4	5	6	7	99
C1 基础设施								
2) 供电单位营业网点数量及布局设置合理	非常 不满意	不满意	比较 不满意	基本 满意	比较 满意	满意	非常 满意	不了解
	1	2	3	4	5	6	7	99
3) 供电单位营业网点环境舒适,整洁卫生	非常 不满意	不满意	比较 不满意	基本 满意	比较 满意	满意	非常 满意	不了解
	1	2	3	4	5	6	7	99
4) 营业网点配备了现代化的服务设施,如充值机、叫号机、查询机、自助设备等,并且能够正常使用	非常 不满意	不满意	比较 不满意	基本 满意	比较 满意	满意	非常 满意	不了解
	1	2	3	4	5	6	7	99
C2 人员配备								
5) 供电单位服务人员用语恰当、行为举止文明、仪容仪表得体,服务形象较好	非常 不满意	不满意	比较 不满意	基本 满意	比较 满意	满意	非常 满意	不了解
	1	2	3	4	5	6	7	99
6) 供电单位服务人员具有良好的服务意识,能够主动提供服务	非常 不满意	不满意	比较 不满意	基本 满意	比较 满意	满意	非常 满意	不了解
	1	2	3	4	5	6	7	99

表(续)

7) 服务人员服务态度亲切、友好	非常 不满意	不满意	比较 不满意	基本 满意	比较 满意	满意	非常 满意	不了解
	1	2	3	4	5	6	7	99
8) 服务人员具备专业知识,业务熟练,服务能力较强	非常 不满意	不满意	比较 不满意	基本 满意	比较 满意	满意	非常 满意	不了解
	1	2	3	4	5	6	7	99
C3 服务稳定								
9) 供电电压稳定	非常 不满意	不满意	比较 不满意	基本 满意	比较 满意	满意	非常 满意	不了解
	1	2	3	4	5	6	7	99
10) 供电具有连续性,未发生经常性断电现象	非常 不满意	不满意	比较 不满意	基本 满意	比较 满意	满意	非常 满意	不了解
	1	2	3	4	5	6	7	99
11) 服务流程规范,标准化、一致性程度较高,服务质量稳定	非常 不满意	不满意	比较 不满意	基本 满意	比较 满意	满意	非常 满意	不了解
	1	2	3	4	5	6	7	99
C4 服务准确								
12) 电表计量准确,电费计算准确	非常 不满意	不满意	比较 不满意	基本 满意	比较 满意	满意	非常 满意	不了解
	1	2	3	4	5	6	7	99
13) 开户、办卡、缴费等业务办理过程准确无误	非常 不满意	不满意	比较 不满意	基本 满意	比较 满意	满意	非常 满意	不了解
	1	2	3	4	5	6	7	99
C5 服务效率								
14) 供电单位对您提出的服务要求反应及时快速	非常 不满意	不满意	比较 不满意	基本 满意	比较 满意	满意	非常 满意	不了解
	1	2	3	4	5	6	7	99
15) 办理业务时,不需排队等待较长时间	非常 不满意	不满意	比较 不满意	基本 满意	比较 满意	满意	非常 满意	不了解
	1	2	3	4	5	6	7	99
16) 办理业务时,服务人员能够快速高效办理	非常 不满意	不满意	比较 不满意	基本 满意	比较 满意	满意	非常 满意	不了解
	1	2	3	4	5	6	7	99
C6 服务便利								
17) 供电单位设置多种信息查询渠道,如网站、服务热线、手机 APP 等,查询信息方便	非常 不满意	不满意	比较 不满意	基本 满意	比较 满意	满意	非常 满意	不了解
	1	2	3	4	5	6	7	99

表(续)

18) 营业网点距离较近,设置有完善的业务办理渠道,如网上服务平台,办卡、缴费等业务办理方便快捷	非常 不满意	不满意	比较 不满意	基本 满意	比较 满意	满意	非常 满意	不了解
	1	2	3	4	5	6	7	99
19) 设置有完善的投诉及意见反馈渠道	非常 不满意	不满意	比较 不满意	基本 满意	比较 满意	满意	非常 满意	不了解
	1	2	3	4	5	6	7	99
C7 服务安全								
20) 供电单位设置了完善的安全标识,经常进行安全用电宣传	非常 不满意	不满意	比较 不满意	基本 满意	比较 满意	满意	非常 满意	不了解
	1	2	3	4	5	6	7	99
21) 供电单位定期对安全隐患进行排查	非常 不满意	不满意	比较 不满意	基本 满意	比较 满意	满意	非常 满意	不了解
	1	2	3	4	5	6	7	99
C8 服务补救								
22) 服务过程中是否发生过服务差错或未满足您服务要求的情况?	从未 发生						经常 发生	不了解
	1	2	3	4	5	6	7	99
23) 您是否抱怨或投诉过供电单位?	从未抱怨 或投诉						经常抱怨 或投诉	不了解
	1	2	3	4	5	6	7	99
24) (如从未发生服务错误、抱怨或投诉,则此题目不作答)供电单位出现服务差错或接收到您的抱怨或投诉后,能够处理及时	非常 不满意	不满意	比较 不满意	基本 满意	比较 满意	满意	非常 满意	不了解
	1	2	3	4	5	6	7	99
25) (如从未发生服务错误、抱怨或投诉,则此题目不作答)供电单位出现服务差错或接收到您的抱怨或投诉后,处理结果令您满意	非常 不满意	不满意	比较 不满意	基本 满意	比较 满意	满意	非常 满意	不了解
	1	2	3	4	5	6	7	99
C9 公平服务								
26) 供电单位注重保护您的消费者权益,例如知情权、参与权、自主选择权等	非常 不满意	不满意	比较 不满意	基本 满意	比较 满意	满意	非常 满意	不了解
	1	2	3	4	5	6	7	99
C10 社会责任								
27) 供电单位重视环境保护,经常进行节约用电等方面的宣传	非常 不满意	不满意	比较 不满意	基本 满意	比较 满意	满意	非常 满意	不了解
	1	2	3	4	5	6	7	99

表（续）

28) 供电单位诚信守法,对于服务承诺能够有效履行	非常 不满意	不满意	比较 不满意	基本 满意	比较 满意	满意	非常 满意	不了解
	1	2	3	4	5	6	7	99
