

医院服务质量调研报告(精选多篇)

目录

- 第一篇：物流客户服务质量管理的调研报告
- 第二篇：进一步提高机关后勤服务质量的调研报告
- 第三篇：提高铁路服务质量的调研报告
- 第四篇：关于对基层行服务质量状况的调研报告
- 第五篇：如何提升医院服务质量更多相关范文

正文

第一篇：物流客户服务质量管理的调研报告
物流客户服务质量管理调研报告

一、引言

据 cnnic 最新统计数据表明：网络购物是互联网作为网民实用性工具的重要体现，随着中国整体网络购物环境的改善，网络购物市场的增长趋势明显。目前的网络购物用户人数已经达到 6329 万人，有 25.0%的网民青睐网上购物，但与国外的发展状况一比较就会发现中国 b2c 电子商务任重道远：韩国网民的网络购物比例为 57.3%，美国为 66%。均高于中国网络购物的使用率。这就要求 b2c 企业不断提高物流服务质量以增强客户的忠诚度和满意度。高质量的物流客户服务水平还可以发展成为 b2c 企业的核心竞争能力。

以家电行业

第三方物流企业服务质量为例二、现状：

第三方物流在家电行业中的应用，使家电产品的流通发生了革命性的变革。20 世纪 90 年代中期，

第三方物流开始在我国出现，它是随着物流理论与实践不断深入发展而出现的，是物流专业化、一体化的必然产物。

第三方物流走进家电行业后，越来越多的家电企业开始了其家电物流的改革之路，不仅压缩了大量的物流费用，还带动了家电行业

第三方物流企业的快速发展，使我国家电行业的第三方物流企业管理水平不断提高，走在了各行业物流的前列。中国家电行业在 2020 年取得了良好的业绩，家电业工业总产值达到 7 432 亿元，同比增

6.7%；家电行业利税总额增长 43%，电冰箱、冷柜、洗衣机、电热水器等产品产量大幅度增长。家电行业的第三方物流存在着极大的发展空间，但我国的家电物流总体来看发展还很不成熟，市场需求和服务质量的提高之间存在着矛盾，发展层次和发达国家相比也存在着一定的差距。我国家电行业的

第三方物流企业要实现持续发展与成长，在国际竞争中立于不败之地，保证物流服务质量就显得十分必要。结合我国家电市场和家电产品自身的特点，从事家电物流的

第三方物流企业在提供服务时，其服务也具有一定的独特性：

1、季节和周期性差异明显。家电产品的需求受季节性和周期性的影响比较明显。

2、库存高；这就要求

第三方物流企业在掌握家电物流正常服务需求的同时，提供更多的柔性化物流服务。

3、固定投入大；例如区域配送中心的规划、仓库的选址建设、运输车队的管理、it 系统的规划等等，则需要投

入大量的人力、物力和财力。三、对我国家电行业

第三方物流企业服务质量的现状分析：为寻求家电产品新的利润突破点，我国家电企业以各种形式纷纷与

第三方物流牵手，开始了其家电物流的发展之路。他们有的聘请国际知名的咨询公司进行物流咨询，诊断企业自身存在的物流问题；还有的直接建立、控股或参股

第三方物流企业，均取得了不俗的成绩，拓展出一片提升企业利润率的新天地。同时，也促进了我国家电行业

第三方物流的大发展，使我国家电物流步入了发展的快车道的现状与对策研究。四、得成绩的同时，我国家电行业

第三方物流企业服务中也存在着一些现实的问题。（1）物流企业信息化技术的应用程度不高，造成信息质量不高，订货过程缓慢。我国家电行业

第三方物流企业在基础设施建设上投入不足，缺乏信息技术的基础，自动化信息程度低。在仓储、运输、配送各个环节仍然以手工作业为主，没有自动化信息网络，不能优化调度、有效配置，对客户不能提供查询、跟踪等服务。对计算机应用多限于处理日常的事务，适应电子商务发展的物流信息系统相对落后，企业仍采取最原始的信息传递的控制方法，整体物流技术水平比较落后，这就造成信息质量不高，订单处理的速度缓慢，从而导致企业反应速度缓慢，交货提前期拖长，从而降低了企业的物流服务质量。随着信息技术的发展，物流信息系统日益成为我国物流企业的发展瓶颈。据有关调查，我国家电行业

第三方物流企业中只有42%拥有物流信息系统，这所谓的信息系统，大部分并不是面向客户信息服务，而是物流企业自身进行仓储、运输单据处理、财务计算等的工具而已。这

说明我国物流企业的服务意识和客 户意识不高。

（2）外包装磨损较为严重，货品完好程度不高。包装的破损是我国家电行业

第三方物流最直接的外 在表现。现在家电行业

第三方物流企业发送的货物普遍存在严重的磨损问题，外包装普遍沾有污垢，包 装破损也很常见。这种情况不但影响客户满意度，而且容易产生不必要的纠纷。家电行业

第三方物流 企业对物品包装的作用存在认识误区，或只进行简单包装，或干脆不包装，而使用托运人本来的包装代替物流包装。家电行业

第三方物流企业中很少有对物品进行专业的二次包装作业的，这样在运送投递 的过程中，托运人原有物品的外包装损毁当然难以避免。 而且，我国大多数家电行业的

第三方物流企业是在传统体制下物资流通企业的基础上发展而来的，企业的服务内容多数仍停留在仓储、运输、搬运上，功能单一，没有供应链管理的概念，倾向于把物流服务的各个有机部分都看成是独立的物流活动。野蛮装卸属业内久治不愈的顽疾。即使用高价格的 em s 发送货物，也存在不同程度的磨损。到底 是什么原因造成？普遍的看法是作业工人素质太低。另外，物流企业不重视开发和使用简易的装卸工 具，只靠员工双手和体力进行物流作业，也是直接原因。

（3）员工素质不高，造成误差处理质量及人员沟通质量低下，到货时间不准时。有一些家电行业

第三方物流企业的员工送货时不注意形象。例如，穿衣不整洁、敞胸露怀、躺在货物上等现象；由于员工素质低下，常会见到从车上往下扔货物，把车乱停放、闯红灯或者违章驾驶。所以说员工素质是决定公司发展速度的关键因素。家电行业

第三方物流企业的工作人员素质参差不齐，特别是一线工作人员缺少基本的专业培训，加之人员素质不高，导致误差处理质量及人员沟通质量低下，不能按时到货等，服务态度恶劣，已经成为制约公司发展的瓶颈。

五、提升我国家电行业 第三方物流企业服务质量的对策

物流服务质量的提升实质就是要通过创新实现物流服务的差异化，获得企业的竞争优势。物流服务质量的提升是一个循序渐进的过程，在激烈的市场竞争中，物流企业应该从服务理念、服务内容、服务管理等方面开展服务战略的创新，不断改进物流服务质量，谋求长远发展。

1、服务理念的创新。

从目前的情况看，我国目前大部分的家电行业

第三方物流企业仍然主要是提供仓储、运输等功能性的物流服务，现代化的物流企业应该冲破这种思想的局限，以原来的主业为基础进行服务项目的延伸，向客户提供更加完善和全面的物流服务，树立一体化物流服务的理念，提高物流服务的附加价值。一体化物流服务是从整个系统的角度出发，形成一个完整的价值链，通过对从原材料、半成品的生产、供应直到销售的整个过程中的物流、信息流进行协调，降低客户物流总成本，满足客户的需求。提供一体化的物流服务，物流企业扮演的是物流管理者的角色，需要将多个物流功能进行整合，对客户物流运作进行总体的设计与管理，为客户提供多种物流管理和决策服务，不断创造新的赢利机会。

2、服务内容的创新。

在服务内容上，家电行业

第三方物流企业要跨越超常规的服务，为客户提供个性化的增值服务。增值服务是根据客户的需要，为客户提供超出常

规的服务，或者是采用超常规的服务方法提供服务。运输的延伸服务主要有运输方式和承运人选择、运输线路与计划安排；仓储的延伸服务主要有集货、包装、配套装备、条码的生成、贴标签及配货处理；配送的增值服务主要有 jit 配送、配送物品的安装、调试及维护等销售支持。例如：家电行业

第三方物流企业可以通过在包装箱上标明条形码，使物流过程中的各方都便于搬运和点数；建立方便的订货动态系统，使物流链中有关各方能迅速获得有关订货执行情况的准确信息；提供一体化配送中心的配货、配送和各种高附加值的流通加工服务，使物流功能向协作化方向发展；提供产品与信息从原材料到最终消费者之间增值服务，提供长距离的物流服务，在研究货主企业的生产经营发展流程设计的基础上，提供全方位、优质的物流系统服务，不断提升服务质量，等等。

3、服务管理的创新。

面对国外物流企业纷纷涌入中国市场，我国家电行业

第三方物流企业需要迅速进行服务管理的创新，以期在激烈的市场竞争中得以生存及发展。家电行业

第三方物流企业组织应该由职能化向一体化转变。一体化的物流组织是在一个高层物流经理的领导下，将采购、储运、配送及物流管理等功能整合到一个组织中去，通过管理物流过程而不是物流功能提高物流的效率，强调物流企业内部和企业之间的协同和利益互换，以使整个物流系统的运作效率得以提升。六、提高企业物流服务质量的方法

1、提高系统友好性在传统的商务交易模式下，消费者通过与销售人员面对面接触与互动来完成交易。在电子商务环境下，经营环境虚拟化，传统的销售服务人员被系统的网页界面所替代。此时的顾客感到茫然，信息要靠消费者自己去

寻找。因此消费者在网上购物时，系统必须能够友好地提供所有传统模式下可以提供的服务。可通过以下手段提高系统的友好性。

设置帮助中心提供常规问题的解答：帮助中心要设置在首页显眼的位置。它就像是一位服务生一样，给消费者介绍最常见和最常规的问题：购物流程、配送方式、支付说明、售后服务条款(退换物品条款)。

简明友好的页面设计风格：网站层次清晰，深度不要太大。主页上一定要反映出最主要的栏目链接。页面清晰度，舒适美观度会直接影响到消费者的购物心理与感觉。因此，要求电子商务网站订购系统的设计要具有很好的友好性。

2、建立 24 小时在线服务机制：首先在线服务机制可以将聊天室式的文本转换为在线互动模式，这种模式在中国还不够成熟，有些网站虽然设置了此机制，但根本做不到实时互动。消费者进去后无人理睬。但在国外这种模式应用较成熟，

3、提高消费者个性化服务水平：电子商务的优势就是能够提供个性化服务，各网站也都致力于提供给消费者更贴心的设计与服务，以符合消费者的需求。

4、提高服务的保障性：提高售后服务条款，做好逆向物流的规划，最好的供应链系统使企业实现退货为零，做到配送的及时和正确性。

5、也可以用 pdca 管理循环的基本方法，通过分析问题，找出问题，分析各种影响因素或原因，针对问题的主要原因，制定措施计划，在实施执行计划，检查执行成果，总结经验，制定相应的标准。七、结语对于物流企业要想提高物流客户服务管理就要从整个供应链的角度去考虑，研究如何使客户的产品在市场上有竞争的优势，如何协助客户去优化各个环节，

降低生产制造成本，以优质的服务赢得市场和物流需求者，共同获得双赢的目的。

第二篇：进一步提高机关后勤服务质量的调研报告
进一步提高机关后勤服务质量的调研报告按照《中共闵行区委关于在全区党员中开展深入学习实践科学发展观活动的实施意见》的安排部署，结合我局的实际，从3月中旬开始，我就从局梳理出来的问题之一“注重细节，进一步提高机关后勤服务质量”这一课题，采取召开座谈会、实地走访、个别访谈等形式，进行专题调研。现将调研情况汇报如下：

一．基本现状：

最近几年来，我局在人员总编制没有增加的情况下，区交给我局工作任务不断增加，管理和服务的范围不断扩展，主要有：

一是节约型机关建设，全市我区是

第一家开展这项工作，这项工作没有人员编制，区编委没有专门的机构设置，没有经费。但是作为区重点工作，我局在人员、资金都十分紧张的情况下，积极创造条件开展工作，取得了一定的成效。

二是对全区党政机关办公用房集中调配和办公用房大、中修项目集中管理，这项工作量大面广，在全市我区是

第一家也是唯一的一家。

三是对全区公务用车的改革，作为全市

第一家公务用车改革单位，这几年车改工作不断深化和延续，08年对区4个执法单位进行了车改，对全区公务车辆进行了清退工作，另外对车改后的机关私家车提供后续延伸服务。

四是我区在全市率先完成了公务员住房解困，并在全市率先实行了军队转业干部的住房解困工作。

五是对除机关大院外五个集中办公点的物业管理、餐饮保障统筹管理，并在所有管理的院、点实行了机关工作自助午餐。

六是实行财务集中管理，成立了财务结算中心，除机关大院经费统筹部门外又增加了武装部、人才交流中心等部门，管理部门达 34 家。此外，为了规范财务统一管理，08 年 7 月将原生活中心的财务并入财务结算中心统一管理。

七是为了加强党风廉政建设，规范政府采购，成立了局采购办，对全局的采购统一管理。09 年该项工作继续深化，向大院内经费统筹部门即二级预算单位深化。

在具体做法上体现了以下特点：

1. 务工作细微化。医务室、理发室推出“加时服务”，每半小时上班，晚半小时下班，为机关干部看病拿药，理发提供方便；收发室推出“承诺服务”，一般情况下中午 11 点前分发好报纸、信件，保证机关干部午休时能看到当天的报纸；水、电、空调维修组开展“全日制服务”，公布维修电话、手机号码，保证维修 24 小时随叫随到；在机关大院内设置付费通缴费终端，为机关工作人员缴纳电、水、煤气等公用事业费用提供方便；在公用部位放置擦皮鞋机。在防台防汛期间，庙泾路 88 号食堂为了保障区防汛防台工作需要，每天安排值班人员的早饭、晚餐，尤其是台风来临时，食堂人员自觉值班，为区防台领导小组成员提供用餐保障；莘松路 555 号食堂工作人员，在集访人员冲占餐厅的情况下，想法购买餐盒，将中餐送到各个单位的办公室，做到了在突发事件下，主动采取措施保障。每年年中，财务结算中心人员到财务统筹部门，进行经费使用情况“温馨提醒”，以便各部门及时掌握经费使用进度，合理安排开支。

2. 食保障科学化。针对机关干部健康状况，提出了“关心干部健康，讲究科学膳食”的理念，同时想方设法调剂菜肴品种，大院内自助餐每天有 20 来个品种，让机关干部用餐有了更大的选择，5 个集中办公点也先后实行了自助餐，但受用餐人数和环境的限制菜肴品种没有大院丰富。

3. 康保健工作人性化。医务室为机关大院内处级领导干部建立了健康档案，根据每个人的身体状

况提供相应的保健资料和意见，并进行跟踪咨询服务。08 年这项工作已扩大到正科级干部。

4. 辆服务延伸化。实行车改后，很多机关干部购买了自备车，在不增加人员编制和财政经费支出的情况下，为机关干部的私家车代缴养路费、保险费、请有关单位对车辆进行免费检测、每年举办安全知识讲座、普及安全驾车理念、开设自动洗车装置，为机关干部减少后顾之忧。

在全球干部职工的努力下，我局连续 4 届荣获上海市机关后勤“三优一满意”达标优胜，08 年又获得市“三优一满意”3a 级单位，可以毫不夸张的说，我局的机关后勤管理服务工作始终走在全市的前列。

二. 存在的主要问题

在获得成绩和荣誉面前，并不是说我们的工作已做的十全十美，无错可剔，在机关后勤保障工作高位运转的情况下，如何更进一步提高管理保障的水平，特别是在当前国际金融危机的形势下，闵行区社会经济快速发展的前景下，对照科学发展观，我们应该认真查找观念上、工作上、体制、机制上影响制

约机关后勤管理服务方面的因素和问题。

1. 正确认识管理与服务的关系

现代管理学把管理归纳于服务的范畴，从大概念上说是没有问题的，但在实际工作中，尤其是机关后勤事务的管理与服务，是完全不同的两个概念。近年来，我局有的科室、部门片面强调服务，或把管理与服务两者混淆等同起来，如原车管科在公车改革后，为了提供车改后的延伸服务，由科室人员为机关工作人员代办私家车的养路费和保险费，这样做一方面牵制了精力，另一方面给不了解情况的人以误解，经调整后，改由为保险公司提供场所，保险业务由保险公司工作人员自行办理，资产管理科只是做到加强保险工作的管理和提供场所便利的服务，从而消除了外界的误会。当然还有其他的例子，总之，我们一定要学会在管理的过程中体现服务，在服务中凸现管理，决不能只讲管理不讲服务，也不能只讲服务而忽略管理。只讲管理不讲服务，服务的满意度就不能提高，只讲服务不讲管理，服务就会无序，就会引发意想不到的矛盾。

2. 通、宣传、借力等工作需进一步加强

随着社会经济的发展，现有的保障能力和服务设施与机关干部日益增长的服务要求始终是一组矛盾，虽然这些年通过机关民主管理委员会、机关爱国卫生委员会、膳食委员会等非常设机构向广大机关干部作了一些宣传，一些新的服务方式还通过黑板报、党务公开网进行告知，但总也难免有没有到位的地方，从而造成少数人对我们工作的误解。所以宣传和沟通工作一定要不厌其烦，务求人人都能得到理解。另外，这几年来，机关干部要求增加新的服务项目呼声不断，而我们的一些部门

只是从立足于自身能力的角度考虑，认为增加服务项目就必须增加人员、设备、经费，没有“借力”的思维观念，束缚了为机关提供服务的能力。

3. 学管理要进一步加强

05 年以来，我局在区目标绩效考核和机关效能满意度测评排名始终徘徊不前，为什么在全市机关后勤工作始终领先的我局到区里会变成这样，况且 05 年以前，我局曾连续 5 年获区目标考核一等，为什么反差那么大？我也曾认真考虑过这个问题，分析原因：

一是参加考核的单位分三类，管理服务类共有 26 家，除了我局是事务性服务占绝大多数的之外，其余基本以政务管理服务为主。事务服务部门，任何人都可以对事务服务工作评头论足，而对政务管理部门，一般的人并不十分了解他们的具体工作，所以也就无法加以评价。

二是各政务管理服务部门的服务窗口工作人员基本上是公务员或事业干部，而我局的各服务窗口工作人员基本都是工人，还有相当一部分是制度外工人，工作人员的基本素质就存在很大差异。

三是因我局的工作性质及工作对象的特定性，机关内有些部门的一些不合理要求被我们拒绝后可能会产生怨念。

四是，我们的少数工作人员工作态度、服务不规范确实存在，造成被服务对象的不满意，可能还有其他的原因。仔细分析这些原因，其实都和我们的日常管理有关系。

第一和

第三条，应该和机关各部门多沟通多协调，要多解释多宣传。

第二条要加强干部职工队伍建设，提高综合素质。

第四条就是要加强科学管理。这些年来随着我局工作摊子的铺大，不少职工在各窗口各点上担当了负责人，总体上说，他们都很努力，做了不少工作，但他们的能力、水平毕竟参差不齐，缺乏看问题的敏锐性、全面性和前瞻性，有的看不出问题，有的看出问题拿不出解决问题的办法，局领导和部门领导不可能每天盯在他们后面督促，最主要还是要靠科学的管理和发挥他们的主观能动作用。

三. 对策和措施

1. 强队伍建设，提高服务能力

首先要加强学习，提升服务意识。要以科学发展观为指导，认真学习十七大精神，社会主义法制知识，岗位业务知识，现代管理知识和科学文化知识，树立全心全意为机关服务的理念，爱岗敬业，提升服务意识和能力水平。其次是加快人才培养提高业务素质，一要继续引进年纪轻、文化程度高的专业人才。二要加强在职干部、职工的培训，丰富在职干部的知识面，提高干部的实际应用能力，加强职工的技能培训，提高操作技能和业务水平，各事业单位要制定培训计划，参加专业技术的培训或竞赛。后保中心去年有4人获国家烹饪大赛4项铜奖，1项优秀奖，这种成绩不是偶然的，是与原生活中心长期重视职工培训分不开的。三要加强作风建设，弘扬爱岗敬业精神，要把领导和机关干部满意作为衡量工作的唯一标准；要对领导服务好，对一般机关干部也要服务好。要把每天的简单重复工作当作接受新任务来认真对待。真正做到“不容易”和“不简单”，要大力倡导“爱岗敬业、诚实守信、不怕艰苦、勤奋努力、团结协作、不谋私利、甘愿奉献”的职业道德和职业精神，

要求每位职工立足平凡岗位，做好本职工作。

2. 全科学管理体系，规范管理服务工作

①、07 年我局引进了现代科学管理方法 iso9001 质量管理体系，从全面质量管理角度梳理了我局各部门的工作职能和 workflow，建立了统一有序、符合实际的操作体系，并就体系文件的实施进行适宜性、充分性和有限性的检查，对不符合的情即知即改，使体系文件和全员运作符合 iso9001 的标准。08 年在 07 年的基础上作了微调，09 年，我局部分科室的职能又进行了调整，贯标工作也要随之调整，二年运作下来，各科室部门适应了 iso9001 管理体系的要求。质量管理体系的运用，提高了机关后勤民主管理，照章办事的能力，提高了工作效率，提高了工作档案的完整率，使后勤管理服务工作质量有了标准，运作有了程序，监督有了依据。

②、各管理职能科室、部门要全面贯彻执行行政效能建设七项制度。

一是要执行首问责任制，要制定《关于首问负责制的相关规定》，明确

第一位接受来访、来电、来信的工作人员为首问责任人。在负责接待、解答、受理或者引导办理有关事项，要求接待人耐心细致、热情礼貌、用语文明，熟悉本单位岗位职责和 workflow，并要明确违反首问责任制的责任追究。

二是服务承诺制，要公示我局和各科室部门的服务承诺，做到“事事有着落，件件有回音”。

三是执行同岗替代制，根据岗位性质设置 a、b 角替代制，确保工作不因责任人离开而停滞。

四是要严格执行否定事项报备制，要及时告知服务对象被

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/687035042150010051>