

“中国质量万里行”再度明察暗访郑州服务质量

政府为民服务和企业服务承诺 郑州这两方面合格率达到93.9%

这一数字,比8年前上升了25.9个百分点
郑州这些年的变化,令察访人员感到惊讶

“中国质量万里行”
来郑州了。

“中国质量万里行”
打击假冒伪劣大案要案、查获“黑窝点”、曝光行业服务质量的行为,曾威慑一方,备受关注。日前,中国质量万里行促进会对我市各行业的服务质量,进行了为期一周的明察暗访活动。

郑州市的服务质量究竟如何呢?经过查访又暴露出哪些问题呢?让我们来看看“中国质量万里行”给我们的答案吧。

晚报记者 孙娟
刘涛 文/图



维修人员装备齐全、行动迅速

【数字】

郑州服务质量 8年上升25.9个百分点

据了解,此次明察暗访活动,包括郑州市政府为民服务电话、通信、保险(产险和寿险)、安全门、汽车4S店、火车站、列车、电脑特约维修站、油烟机、豆浆机、手表,以及下乡产品履行“三包”及售后服务承诺等情况。

中国质量万里行促进会秘书长陈传意说,郑州作为被察访的第2站,主要察访两方面的内容:政府为民服务和企业服务承诺。

在郑州此次察访累计抽查企业181家,涉及23个行业,合格品牌累计170家,产品售后(公众公共)服务质量平均合格率93.9%。而在2003年的“中国质量万里行”中,郑州的分数只有68%。察访工作人员表示,这个数字是令人惊讶的,这是截至目前为止,服务质量水平提升最快的省会城市。

“8年时间,上升了25.9个百分点,比今年明察暗访第一站太原高出16.9个百分点。郑州这几年的服务质量有了明显改观。”陈传意作出如此评价。

【现场】

拨通售后服务热线后会发生什么

5月23日20时至22时,在中国质量万里行促进会工作人员监督下,记者在嵩山饭店随机从31家企业中抽取20家,对其售后服务热线进行暗访。

这20家企业包括空调、电视、冰箱、洗衣机、电梯、财险、汽车救援等行业。暗访员也根据每个行业的性质,想出了各种令售后热线无法拒绝的理由,例如“空调不制冷,老人自己在家”、“冰箱冷冻室坏了,明天要出差”、“汽车撞上台阶,汽车漏油了”……

自称被炒鱿鱼也没有打动接线员

20时30分许,记者自称是伊河路一家KTV的服务员,拨通了某彩电的售后热线:“您好,我们店里三台电视无法显示图像,能否派人来维修?”

接线员询问过KTV所在地点和电视型号,并未表示派遣维修人员。记者请求说:“电视坏了很耽误生意,如果今天修不好,老板就要炒我鱿鱼,帮帮忙吧?”

接线员回答:“维修人员都下班了,没法派人去。”

记者追问:“你们不是说24小时值班吗?”

接线员回答:“很抱歉,现在没有维修人员。”

还以为真有孩子困在电梯里

21时许,记者拨打了几家电梯公司的售后热线,自称是外地来郑州的游客,在伊河路朋友家玩,“孩子在电梯里玩,电梯突然失灵被困在里面了,快来帮帮我吧!”

接线员首先安慰了记者的情绪,并希望描述出详细地点,“对不起,经过系统查询,伊河路上并没有我们的用户。”

记者继续“为难”说:“我也不知道电梯是什么牌的,查114给了你们的电话,孩子还小,我十分着急。”

令人意外的是,接线员表示将派遣维修人员尽快抵达现场。

不一会,维修人员到达了现场,“还以为真有孩子困在电梯里呢,我们赶紧跑过来了”。

服务质量老百姓最关心5点

两个小时暗访中,尽管一些热线的问题烦琐,耽误时间较长;尽管一些热线未能使用礼貌用语,操着方言进行交流;但他们问清楚情况后,最终均表示,尽快于当晚即派遣维修人员抵达维修。

质量万里行促进会调查监督部部长李敬凯表示,根据他这么多年来工作经验,总结出老百姓最关心的5点:“服务电话有没有人接,接电话后态度如何,是否能报工号或姓氏,需要解决的问题是否能来,来了能否一次性解决。”

李部长说,目前中心城市的硬件设施都差不多,比的就是软件,也就是服务质量,郑州所得到的93.9%这个数字,也是这8年内最好的成绩。

【感受】

郑州“整改”的诚恳感动了我们

2003年,本报记者参与了质量万里行之“郑州行”的采访。

当年,检查组发现,有些部门值班电话或公开电话总占线,有些部门的值班人员接到群众求助或询问电话时消极对待,值班人员在值班时脱岗,公开电话缺少必要的监督机制。

此外,多数企业工作人员对国家在售后服务方面的要求掌握得不熟练,虽然承诺的是24小时随时上门服务,但是暗访结果却令人不满意,售后服务人员很不情愿上门。

还有就是在非主干街道,随处可见贴在电线杆上、墙上的小广告,检查组认为小广告在很多城市均很普遍,但郑州要更严重一些,有些街道上,每隔两三米就能看见一两个小广告。

但2011年质量万里行的“郑州站”,却令检查组十分满意。

李敬凯说,今年郑州的变化让他大吃一惊,除了社会监督机构外,政府部门主动而且长效化对为民服务热线、服务大厅工作实施监督和检查,在政府带头督促的带动下,形成全社会重视质量的环境和风气。

“最令我感动的是,2003年,郑州市有关方面去北京找我们,起初以为是说情呢,后来才知道是来表态的,态度很诚恳。随后省、市领导都做出了批示,给予了高度重视,这才抓出了成效。”李敬凯说。

【期待】

郑州市民享受到更完美的服务

然而,明察暗访显示,我市的服务质量也存在或多或少的瑕疵。

比如,个别企业上门维修需要等候的时间太长。特别是当用户有紧急需求时,个别企业不愿提供上门维修服务,一拖再拖,最后是石沉大海。

客服人员用语不规范,不能主动或有意回避报工号和姓名,中小品牌表现尤为明显;上门服务收费无标准,存在乱收费现象。

而在政府服务热线中,工作人员首问负责制执行不到位,当市民询问接待人员“先生贵姓”时,偶尔会遭到拒绝回答。

为此,中国质量万里行活动建议有关单位建立完善24小时售后服务热线,有条件的企业要建立呼叫中心服务系统;加强服务网点的建设,加强对有关质量法规的培训特别是服务质量国家标准行业标准的建设,快速到位一次就修好,取信于消费者取信于民;明示收费标准,防止乱收费等侵害消费者权益现象发生。



企业服务人员签到