

建筑给排水服务的顾客满意度提升策略

童伟霞 盛龙为

【摘要】 本文围绕建筑给排水服务的顾客满意度展开研究。首先阐述了建筑给排水服务的概念、重要性与现状，接着深入剖析了影响顾客满意度的因素，涵盖服务质量、服务态度、价格等方面。在此基础上，提出了提高服务质量、改善服务态度、合理定价、加强客户关系管理以及利用新技术等提升策略，旨在为相关企业提高服务水平、增强顾客满意度提供参考，推动建筑给排水服务行业的良性发展。

【关键词】 建筑给排水服务；顾客满意度；影响因素；提升策略

引言

随着城市化进程的加快和建筑行业的快速发展，建筑给排水系统作为保障建筑正常运行和居民生活需求的关键设施，其重要性日益凸显。然而，当前该领域问题频出，老旧建筑管道老化、新建建筑设计施工缺陷导致漏水、堵塞、水压不足等问题，严重影响了居民的生活质量。同时，部分服务企业服务意识淡薄、服务质量差、收费不透明，进一步降低了顾客满意度。顾客满意度是衡量服务质量的核心指标，关乎企业的生存和行业的健康发展。因此，深入分析影响顾客满意度的因素并探寻有效的提升策略至关重要。

1 建筑给排水服务概述

1.1 建筑给排水服务的定义与范畴

建筑给排水服务是指围绕建筑物的给水和排水系统所开展的一系列活动，包括系统的规划、设计、施工、安装、调试、维护、维修以及技术咨询等。其涵盖范围广泛，涉及住宅、商业建筑、公共建筑等各类建筑物。给水系统负责将水源引入建筑并进行处理后输送至各个用水点，以满足生活、生产和消防等用水需求；排水系统则承担着收集和排放建筑内污水、废水和雨水的任务。

1.2 建筑给排水服务的重要性

建筑给排水服务对保障居民生活质量起着至关重要的作用。清洁、充足的供水是居民进行日常洗漱、烹饪、饮用等活动的基础，而顺畅的排水系统能避免污水积聚滋生细菌和异味，为居民创造健康、舒适的居住环境。对于商业和公共建筑，给排水服务是其正常运营的必要保障。例如，酒店需要稳定的热水供应来满足客人

的需求，医院的给排水系统要确保医疗废水的安全处理，防止交叉感染，工厂的生产更是离不开稳定的给排水支持。此外，合理的建筑给排水服务有助于实现水资源的高效利用和循环利用，采用节水器具、雨水收集利用系统等措施，可减少水资源浪费，降低城市供水压力，同时有效处理和排放污水能减少对环境的污染，保护城市生态环境。

1.3 建筑给排水服务的现状

近年来，随着建筑技术的不断进步和人们对生活品质要求的提高，建筑给排水服务取得了一定的发展。一些大型建筑项目开始采用先进的给排水技术和设备，如智能水表、节水型卫生器具等，提高了给排水系统的运行效率和管理水平。部分服务企业也逐渐重视服务质量和顾客满意度，加强了服务团队的建设和管理。

然而，建筑给排水服务仍存在诸多亟待解决的问题。部分老旧建筑的给排水系统老化严重，管道漏水、堵塞等问题频繁发生，改造难度较大。一些服务企业的服务质量参差不齐，存在服务不及时、维修不到位等现象，影响了顾客的正常使用的。此外，给排水服务的收费标准不够规范，存在乱收费现象，损害了顾客的利益。在技术创新和应用方面，与发达国家相比仍存在一定差距。

2 影响建筑给排水服务顾客满意度的因素分析

2.1 服务质量因素

服务质量是影响顾客满意度的关键因素之一。设计不合理可能导致管道布局混乱、水流不畅、水压不足等问题。例如，卫生间和厨房的排水管道设计不当容易造成堵塞，给水管道管径过小则会导致水压不足，无法满足居民需求。施工质量不过关也会影响系统运行，施工中偷工减料、工艺不规范等问题会导致管道接口不严、渗漏等故障。一些施工单位为降低成本，使用劣质管材和配件，埋下安全隐患。此外，施工管理不善，如施工人员技术水平参差不齐、进度把控不当，也会影响施工

作者简介：

- 童伟霞 (1990.02——)，女，汉族，安徽枞阳人，中级工程师，主要从事工商管理、工程管理方面研究。
- 盛龙为 (1988.10——)，男，汉族，安徽枞阳人，中级工程师，主要从事工程管理、教育管理方面研究。

质量。维护保养不到位同样影响服务质量，部分企业缺乏完善的维护计划，未能及时检查和处理潜在问题，导致设备性能下降，影响系统正常运行。

2.2 服务态度因素

服务态度对顾客满意度至关重要。响应速度是顾客关注的重点，尤其在紧急情况下，如管道破裂漏水，快速响应和处理尤为关键。若服务企业响应迟缓，维修人员未能及时到达，顾客会感到不满和焦虑。沟通方式也影响顾客感受，友好、专业、耐心的沟通能增强信任，而冷漠、生硬的沟通则易引发抵触情绪，降低满意度。服务人员应清晰解释问题原因和解决方案，及时解答顾客疑问。此外，服务主动性也是关键，主动发现问题并提前维护的服务人员更能赢得顾客信任，而被动等待报修的方式往往难以满足顾客期望，容易导致问题扩大，影响正常使用。

2.3 价格因素

价格因素是影响顾客满意度的重要方面。收费合理性是顾客关注的焦点。顾客希望能够获得性价比高的服务，即服务质量与价格相匹配。如果收费过高，超出了顾客的预期，会让顾客觉得不值得；而收费过低，又可能会让顾客对服务质量产生怀疑。服务企业需要在成本和利润之间找到一个平衡点，制定合理的收费标准。价格透明度也至关重要。服务企业应向顾客明确各项服务的收费标准，避免出现隐性收费的情况。在为顾客提供服务前，要详细告知顾客可能产生的费用，让顾客有充分的知情权和选择权。如果在服务过程中突然增加收费项目，而事先没有向顾客说明，会让顾客感到被欺骗，从而降低顾客的满意度。

2.4 其他因素

政策法规对建筑给排水服务行业具有重要的规范和引导作用。完善的政策法规能保障顾客权益，促进企业提升服务质量。相关部门对企业的资质管理、服务标准制定等规定，有助于规范市场秩序，淘汰不具备资质和服务能力的企业。同时，政策法规对水资源保护、节能减排的要求，也促使企业采用更环保、节能的技术和设备。社会舆论监督在信息时代作用显著，顾客评价和反馈通过网络迅速传播，对企业声誉产生重大影响。若服务质量不佳，受到投诉和批评，会引发不良反响，影响企业形象和业务发展。因此，企业需重视舆论监督，及时回应顾客诉求，改进服务问题。此外，顾客的期望和认知水平也影响满意度，不同顾客对服务质量的要求和期望存在差异，一些顾客关注细节和个性化需求，另一些则更注重效率和成本。顾客对给排水系统的了解程度也会影响其评价，了解系统工作原理和常见问题的顾客可能对服务企业提出更高要求。

3 提升建筑给排水服务顾客满意度的策略

3.1 提高服务质量

要提高服务质量，首先要优化设计方案。设计阶段应充分考虑建筑物的使用功能、未来发展需求及当地实际情况，邀请专业设计团队制定科学合理的给排水设计方案。设计过程中需进行多方案比选，综合考虑技术可行性、经济合理性和环境友好性，并与建筑其他专业充分沟通协调，避免设计冲突。

加强施工管理是关键环节。建立严格的施工质量管理体系，全程监控施工过程，加强对施工人员的培训和管理，提升其专业技能和质量意识。施工人员需严格按照设计方案和规范操作，确保每个环节符合质量要求。对施工材料进行严格检验，选用符合国家标准和设计要求的管材、配件和设备，同时加强施工现场安全管理，保障施工顺利进行。

完善维护保养体系同样重要。制定详细的维护保养计划，明确内容、周期和责任人，定期对给排水系统进行全面检查，包括管道外观、连接情况、水压、水质等。建立设备档案，记录设备运行状况和维护历史，及时掌握设备性能变化。加强对维护人员的培训，提高其故障诊断和修复能力，并建立应急响应机制，确保突发故障时能迅速抢修，减少对顾客的影响。

3.2 改善服务态度

建立快速响应机制是改善服务态度的重要举措。设立24小时服务热线，确保顾客在任何时间都能够方便地联系到服务企业。接到顾客的报修电话后，要在规定的时间内做出响应，并安排维修人员尽快到达现场。对于紧急情况，要启动应急预案，优先处理。同时，要建立服务跟踪机制，及时了解维修进度和顾客的满意度，确保问题得到妥善解决。

加强沟通培训可以提高服务人员与顾客沟通的能力。对服务人员进行专业的沟通技巧培训，培训内容包括语言表达、倾听技巧、情绪管理等方面。要求服务人员在与顾客沟通时，要使用礼貌用语，保持微笑和良好的态度。认真倾听顾客的诉求，给予充分的关注和理解。用通俗易懂的语言向顾客解释问题的原因和解决方案，避免使用过于专业的术语。

增强服务主动性能提升顾客的满意度。鼓励服务人员主动发现问题，提前采取预防措施。建立服务人员激励机制，对在主动服务方面表现突出的人员给予奖励。例如，服务人员在巡检过程中发现潜在问题并及时处理的，可以给予一定的物质奖励和精神表彰。定期对给排水系统进行全面评估，根据评估结果制定针对性的维护保养计划，降低故障发生的概率。

3.3 合理定价

服务企业要对给排水服务的各项成本进行详细的核算和分析,包括人工成本、材料成本、设备折旧、管理费用等。通过准确的成本核算,了解服务的真实成本情况,为制定合理的收费标准提供依据。同时,要不断优化成本结构,降低不必要的成本支出,提高企业的经济效益。

根据成本核算结果和市场行情,制定透明合理的收费标准。将收费标准在企业网站、服务场所等显著位置进行公示,让顾客一目了然。在为顾客提供服务前,要向顾客详细说明收费项目和收费标准,签订服务合同,明确双方的权利和义务。在服务过程中,严格按照收费标准收费,不得随意增加收费项目或提高收费标准。

3.4 加强客户关系管理

建立客户档案是加强客户关系管理的基础。为每位顾客建立详细档案,记录基本信息、服务需求、维修历史、投诉记录等。通过分析档案,了解顾客消费习惯和需求特点,提供个性化服务。例如,对经常报修的顾客,可增加巡检频率,提前发现并解决潜在问题。

定期开展客户满意度调查,了解顾客对服务质量、服务态度、价格等方面的评价和意见。调查方式可采用问卷调查、电话访谈、在线评价等。根据调查结果,及时发现并改进服务中的问题,同时将调查结果作为服务人员绩效考核的重要指标,激励其提高服务质量。

建立客户反馈处理机制,方便顾客反馈问题和提出建议。设立意见箱、电子邮箱、客服热线等反馈渠道,及时受理和处理顾客反馈,安排专人跟进。处理反馈时,注重与顾客的沟通,及时反馈处理进度和结果。对顾客提出的合理建议,积极采纳并在实际工作中改进。

3.5 利用新技术提升服务水平

引入智能化管理系统可显著提高给排水系统的管理效率。通过物联网、大数据、云计算等技术,系统能够实时监测和管理给排水系统。安装传感器和监测设备,实时获取管道压力、流量、水质等参数信息,一旦发现异常,系统自动报警并将信息发送给维修人员。智能化管理系统还支持设备的远程控制和自动化调节,提升服务效率和管理水平。

推广节水节能技术有助于实现可持续发展。在给排水系统中应用节水器具、雨水收集利用系统和回

用系统,可有效减少水资源浪费,降低顾客用水成本。雨水和中水经处理后可用于绿化灌溉、冲厕等非饮用水领域,提高水资源利用效率。

利用移动互联网技术可为顾客提供更便捷的服务。开发移动客户端应用程序,顾客可通过手机随时查询服务信息、报修故障、评价服务质量。服务企业也可通过移动客户端推送服务通知、节水提示等信息,加强与顾客的互动。此外,移动互联网技术还能实现服务订单的在线分配和跟踪,提高响应速度和管理效率。

4 结论

本文围绕建筑给排水服务顾客满意度展开研究,分析了影响顾客满意度的多方面因素,包括服务质量、服务态度、价格以及外部环境等。针对这些因素,提出了提高服务质量、改善服务态度、合理定价、加强客户关系管理和利用新技术等提升策略。这些策略具有较强的针对性和可操作性,能够为建筑给排水服务企业提升顾客满意度提供有益参考。然而,研究存在一定局限性,样本数量有限且新技术应用效果有待更多实践验证。未来研究可扩大样本范围,深入探讨影响因素和机制,加强新技术应用研究,探索智能化、信息化的服务模式,推动建筑给排水服务行业的持续健康发展。

参考文献:

- [1] 田鹏.S公租房项目顾客满意度提升策略研究[D].昆明理工大学,2022.
- [2] 周慧敏.绿色建筑给排水节能新技术的运用[J].居业,2022,(05):137-139.
- [3] 杨军.HX物业公司顾客满意度提升策略研究[D].陕西师范大学,2021.
- [4] 张晓晖.公共建筑给排水设计要点分析——以德化旅游集散服务中心为例[J].福建建材,2021,(04):36-38.
- [5] 朱泽荣.某市为民服务中心给排水设计探析[J].山西建筑,2020,46(22):86-88.