

# 精细化管理视角下零星维修服务质量提升路径研究

赵彩霞

国能神东煤炭集团有限责任公司 内蒙古自治区 鄂尔多斯 017000

**摘要:** 本文聚焦精细化管理视角下的零星维修服务质量提升。先分析零星维修服务需求分散、内容碎片化等特点及现存的服务响应效率低、流程不规范等问题。接着阐述精细化管理理论核心要素,构建包含目标、支撑、执行层的精细化管理体系。随后提出标准化流程优化、数字化工具赋能、人员能力与激励机制升级三条提升路径。旨在通过精细化管理,实现零星维修服务规范化、智能化,提高服务质量与用户满意度,推动行业可持续发展。

**关键词:** 精细化管理;零星维修;服务质量

**引言:** 零星维修服务作为保障各类设施正常运行的关键环节,其服务质量直接影响着用户的生产生活。然而,当前零星维修服务存在诸多问题,如响应效率低下、维修流程不规范、技术水平不足等,严重制约了行业的发展。精细化管理以“精、准、细、严”为核心,为解决这些问题提供了新的思路和方法。本文将深入探讨精细化管理理论在零星维修服务中的应用,提出服务质量提升的具体路径,以期为零星维修服务行业的优化升级提供有益参考。

## 1 零星维修服务的特点与现存问题分析

### 1.1 零星维修服务的核心特征

零星维修服务作为保障设施正常运行的关键支撑,其核心特征呈现出显著的多元性与复杂性。首先,需求分散且随机性强,服务对象涵盖住宅、商业、工业等多个场景,维修诉求多源于设施突发故障或日常损耗,难以提前精准预判,导致服务需求在时间、空间上分布零散。其次,服务内容碎片化且差异化大,小至水电维修、门窗检修,大到小型设备抢修,不同需求对技术、工具、材料的要求差异显著,需针对性制定服务方案。再者,服务响应时效性要求高,多数维修需求若不能及时处理,可能引发设施损坏加剧、影响正常使用等连锁问题,因此快速响应与高效处置是核心要求之一<sup>[1]</sup>。最后,服务质量感知主观性强,服务效果不仅取决于维修技术是否达标,还与服务态度、维修周期、后续保障等细节相关,用户对服务质量的评价具有较强的主观能动性,这也增加了服务质量管控的难度。

**作者简介:** 赵彩霞,1982年5月出生,女,汉族,本科学历,内蒙古自治区鄂尔多斯人,助理经济师,目前在中国神华能源股份有限公司神东煤炭分公司矿业服务公司工作,研究方向:零星维修工程及精益化管理。

### 1.2 现存服务质量问题

当前零星维修服务领域存在诸多质量问题,严重影响服务体验与行业发展。其一,服务响应效率低下,由于需求分散、调度机制不完善,多数维修需求提交后需经过多层转接,导致响应延迟,部分紧急维修无法得到及时处置,加剧用户不满。其二,维修流程不规范,缺乏统一的服务标准,从需求受理、现场勘查、方案制定到维修实施、验收结算等环节存在操作随意性,部分维修人员未按规范开展工作,导致维修质量参差不齐,甚至出现重复维修现象。其三,技术水平与服务能力不足,维修人员队伍结构复杂,部分人员缺乏系统的技术培训,对新型设施、复杂故障的处置能力欠缺,同时服务意识薄弱,存在态度敷衍、沟通不畅等问题。其四,质量监管与追溯机制缺失,维修服务全过程缺乏有效监督手段,维修质量无法得到有效保障,出现问题后责任划分不清晰,用户维权困难,进一步降低了用户对服务的信任度。

## 2 精细化管理理论在零星维修服务中的应用框架

### 2.1 精细化管理的核心要素

精细化管理理论以“精、准、细、严”为核心要义,构建起一套严谨且高效的管理体系,其核心要素涵盖精准定位、流程细化、过程管控与数据驱动四个关键方面。精准定位是精细化管理的基石,它要求清晰界定管理对象、明确管理目标并梳理管理流程。在零星维修中,不同场景下的服务需求千差万别,精准定位能依据具体需求与场景,精准调配人力、物力等资源,匹配与之相适应的服务方案。如此一来,既能避免资源的闲置与浪费,又能防止服务错位,确保每一项资源都能发挥最大效用,为用户提供贴合实际需求的服务。流程细化则是将管理流程拆解为一个一个具体可操作的环节,明确每个环节的操作标准、责任主体以及时间节点,使整个管理流程实现规范化与标准化。这就如同为维修工作绘制了一张精确

的地图，工作人员只需按图索骥，就能确保每一项工作都有章可循，有效提升工作效率与质量<sup>[2]</sup>。过程管控通过建立全流程监督机制，实时跟踪工作进展。一旦流程中出现任何问题，都能及时发现并得到解决，从而保障管理目标得以顺利实现。同时，注重细节管控，因为细节往往决定成败，对细节的严格把控能够显著提升整体管理质量。数据驱动依托数字化手段，收集、分析管理过程中的各类数据，如服务响应时间、维修成功率、用户满意度等。以这些数据为依据优化管理策略，能使管理决策更加科学、精准，为零星维修服务的管理升级提供坚实的数据支撑。这四个核心要素相互关联、相互支撑，共同构成了精细化管理的完整体系。

## 2.2 零星维修服务精细化管理体系构建

### 2.2.1 目标层

零星维修服务精细化管理体系的目标层是体系构建的核心导向，旨在明确管理工作的核心方向与核心诉求，为后续管理工作提供根本遵循。其核心目标包括三个维度：一是提升服务质量，以用户需求为核心，通过标准化服务、精准化处置，确保维修质量达标，提高用户满意度与信任度，树立良好的服务品牌形象。二是优化资源配置，通过精准预判需求、合理调度人员、材料与设备等资源，减少资源闲置与浪费，降低服务运营成本，提升服务的经济效益。三是实现长效管控，建立健全全流程管理机制与监督体系，实现对服务质量、流程效率、人员绩效等关键指标的常态化管控，推动零星维修服务从“被动响应”向“主动保障”转变，保障服务的稳定性与可持续性。同时，目标层需结合行业发展趋势与服务对象需求变化，动态调整目标内容，确保目标的科学性与前瞻性。

### 2.2.2 支撑层

支撑层是零星维修服务精细化管理体系有效运行的重要保障，主要由制度保障、资源保障与技术保障三大模块构成。制度保障方面，需建立健全涵盖服务标准、操作规范、责任追究、绩效考核等方面的规章制度，明确各主体的职责权限与工作要求，为精细化管理提供制度依据，确保管理工作有章可循、有据可依。资源保障方面，重点做好人员、材料、设备等核心资源的统筹管理，建立专业化的维修人员队伍，完善材料采购、存储与调配机制，配备先进的维修设备与工具，确保资源能够精准匹配服务需求，为服务实施提供坚实的资源支撑。技术保障方面，依托数字化技术搭建管理平台，实现需求受理、调度派单、过程跟踪、验收结算等环节的数字化管理，同时引入大数据、物联网等技术，提升需求预判

与资源调度的精准性，为精细化管理提供技术赋能，保障管理体系的高效运行。

### 2.2.3 执行层

执行层是零星维修服务精细化管理体系落地实施的核心环节，负责将目标层的要求与支撑层的保障转化为具体的服务行动，贯穿于维修服务的全流程。其核心内容包括需求受理与精准派单、现场维修与过程管控、验收结算与售后跟进三个关键环节。需求受理阶段，通过统一的服务热线、线上平台等渠道受理需求，对需求信息进行精准核实与分类，明确维修类型、紧急程度与服务要求；派单环节，依托数字化平台根据维修人员的技能特长、地理位置、工作负荷等因素，实现精准派单，提升响应效率<sup>[3]</sup>。现场维修阶段，维修人员严格按照操作规范开展工作，实时上传维修进展与现场情况，管理人员通过平台进行实时监督，确保维修质量与安全。验收结算阶段，严格按照验收标准进行质量检验，验收合格后完成费用结算，同时收集用户反馈；售后跟进阶段，建立维修档案，对维修项目进行定期回访，及时处理售后问题，形成服务闭环，确保服务质量的持续提升。

## 3 零星维修服务质量提升的具体路径

### 3.1 路径一：标准化流程优化

标准化流程优化是提升零星维修服务质量不可或缺的基础路径。它旨在通过全面梳理零星维修服务的全流程环节，明确每一个步骤的操作标准，进而实现服务流程的规范化与高效化。在需求受理环节，需建立统一且便捷的需求受理渠道，如线上平台、固定电话等，并制定详细的信息采集标准。明确必须采集的核心信息，像维修地址要精确到具体位置，故障类型要清晰分类，紧急程度需划分等级，用户联系方式要准确无误等。设立严格的需求审核机制，由专业人员对采集到的信息进行审核，确保需求信息准确、完整，为后续服务的精准开展提供坚实依据。优化调度派单流程至关重要。制定标准化的派单规则，根据维修需求的类型、紧急程度等因素，明确不同类型维修需求的派单优先级与时限要求。依托先进的数字化平台，实现派单的自动化与精准化，减少人工干预可能带来的延迟与误差，提高派单效率。细化现场维修规范是保障维修质量的关键，针对不同维修类型，制定详细、标准化的操作手册，明确维修步骤、技术要求、安全规范与质量标准。要求维修人员严格按照手册开展工作，并为他们配备标准化的维修工具与材料，确保维修质量的稳定性。完善验收结算与反馈流程形成服务闭环，制定统一的验收标准与结算流程，只有验收合格后方可完成结算。同时建立标准化的用户反馈收集与

处理机制,及时响应用户诉求,根据用户反馈不断推动流程持续优化。

### 3.2 路径二:数字化工具赋能

数字化工具赋能是提升零星维修服务质量的关键支撑,借助先进的数字化技术与平台,可实现服务全流程的智能化与精准化管理。一方面,搭建一体化管理平台是核心举措,该平台整合需求受理、调度派单、过程跟踪、验收结算、数据统计等多个功能模块,实现服务全流程的数字化管控。用户只需通过平台一键提交维修需求,就能实时查询维修进度,方便快捷。管理人员可借助平台实时监控服务状态,精准调度资源,及时处理异常情况,提高管理效率。维修人员能通过平台接收派单信息、上传维修过程数据,实现工作的高效协同,提升整体服务效能。另一方面,引入大数据与物联网技术能带来质的飞跃,在关键设施上安装传感器,可实时监测设施运行状态,实现故障的提前预警与预判,将传统的被动维修转化为主动保障,降低故障发生率。通过分析历史服务数据,精准把握需求规律与服务痛点,为流程优化、资源配置、人员培训等提供有力的数据支撑,使服务更具针对性和科学性。另外,推广移动服务终端的应用也十分必要。维修人员可随时随地通过移动终端处理工作事宜,如现场拍照上传维修情况、在线生成维修报告、现场完成验收结算等,大大提升工作效率,减少用户等待时间,进一步优化用户体验,增强用户对维修服务的满意度。

### 3.3 路径三:人员能力与激励机制升级

人员能力与激励机制升级是提升零星维修服务质量的核心保障,通过强化人员培训、完善激励机制,能够打造一支专业化、高素质的维修服务队伍。在人员能力提升方面,建立系统化的培训体系至关重要。针对新入职人员,开展全面的岗前培训,重点培训服务规范、操作流程、基础技术等内容,让他们快速熟悉工作要求,掌握基本技能。对于在职人员,开展常态化在岗培训,结合行业发展动态与技术更新情况,重点提升他们对新型设

施、复杂故障的处置能力。同时,加强服务意识与沟通技巧培训,使维修人员在服务过程中能够更好地与用户沟通交流,提升用户服务体验<sup>[4]</sup>。建立技能等级评定机制,鼓励维修人员不断提升专业技能,形成良性的技能提升氛围,促进整个团队技术水平的不断提高。在激励机制优化方面,建立多元化的绩效考核体系是关键。将服务响应时间、维修成功率、用户满意度、合规操作等关键指标纳入考核范围,实现考核的全面性与精准性,确保考核结果能够真实反映维修人员的工作表现。设立合理的奖励机制,对绩效优异的人员给予物质奖励与精神奖励,如发放奖金、授予荣誉称号、提供晋升机会等,激发人员的工作积极性与主动性。完善容错纠错机制,鼓励人员大胆创新服务方式、优化工作方法,同时明确责任边界,避免过度追责影响工作积极性,推动人员队伍的稳定发展,进而实现服务质量的持续提升。

### 结束语

精细化管理为零星维修服务质量的提升提供了全面且系统的解决方案。通过标准化流程优化、数字化工具赋能以及人员能力与激励机制升级等路径,能够有效解决当前零星维修服务中存在的诸多问题,实现服务流程的规范化、智能化,打造一支高素质的维修服务队伍。未来,随着技术的不断进步和管理理念的持续创新,零星维修服务将朝着更加高效、优质、可持续发展的方向发展,更好地满足用户日益多样化的需求,为社会的稳定运行和经济发展提供有力保障。

### 参考文献

- [1]和德权.汽车应用中提升维修效率的技术创新研究[J].模型世界,2025(25):63-65.
- [2]张靖,张宇.高空作业坠落防护安全系带分类与选型指导探究[J].建筑安全,2022,37(5):69-73.
- [3]刘举进.探析高校零星维修工程造价的精细化管理[J].居业,2023(3):106-108.
- [4]黄萍.快速公交系统零星维修工程全过程造价管理[J].中国招标,2023(12):105-107.