

基于模糊综合分析的高校物业服务满意度评价

——以湖南省某高校为例

肖天龙 谢舒恬

(湖南农业大学, 湖南 长沙 410128)

【摘要】: 近年来, 由于我国高等教育事业的深化改革, 物业服务管理作为高校服务的重要组成部分, 其发展也十分迅速。为评估高校物业服务质量的满意度, 促进高校物业服务的发展, 以湖南省某高校为例构建物业满意度评价体系, 对其各指标结合权重进行模糊综合分析, 最后得出该高校的物业服务满意度评价综合评价价值。

【关键词】: 高校物业服务 满意度 模糊综合分析

【中图分类号】:F23 **【文献标识码】:**A

随着我国高等教育的逐渐普及, 高等学校的办学规模也在扩大, 学校物业的改革也在不断深入。针对高校服务的特殊服务主体, 物业管理服务的标准和水平也在不断提高。高等学校保证在校学生和教职员对高校物业服务的特殊需求, 提高高校物业服务的满意度, 如何提高在校师生的满意度和建立一套完善的高校物业标准评价体系是现阶段值得思考的问题。

1 调查设置及处理

评价集是对各层次评价指标的满意度描述, 是评审人对各评价指标的评语集合。在满意度调查过程中将问卷的评语设立为五个评价等级 $V = \{\text{非常不满意、不满意、中等、满意、非常满意}\}$ 五个尺度, 并确定评价向量 $V = \{1, 2, 3, 4, 5\}$ 。对在校大学生进行随机发放问卷, 最终发放 100 份调查问卷, 回收问卷 98 份。根据学生在校时间长短与对学校物业服务的了解程度筛选 60 份有效问卷进行数据分析。

2 高校物业服务满意度指标识别

高校物业作为一个区域性的综合服务体系, 其满意度指标需要通过服务主体的反馈、专业人员的经验指导以及相关物业满意度的服务评价标准进行综合筛选。本文通过调查问卷和相关高校内物业公司访问相结合的方式, 向该校的在校大学生和物业管理从业人员征求意见, 最后得出了二级评价指标: 基本要求、寝室管理、公共秩序管理、绿化养护管理。为了更加精确地了解大学生的需求, 在二级指标下设 16 个三级指标: 特约服务和代办服务、日常管理和维修服务、车辆管理级校内交通管理和专业人员管理积极性等。

3 建立层次分析结构

通过对高校物业服务评价指标的深入分析, 确认上述指标能反映出湖南省该校师生对物业的满意度水平。再结合筛选出的物业满意度指标构建层次分析模型, 该模型可以分为三层: 目标层、准则层以及指标层。综合如图 1。

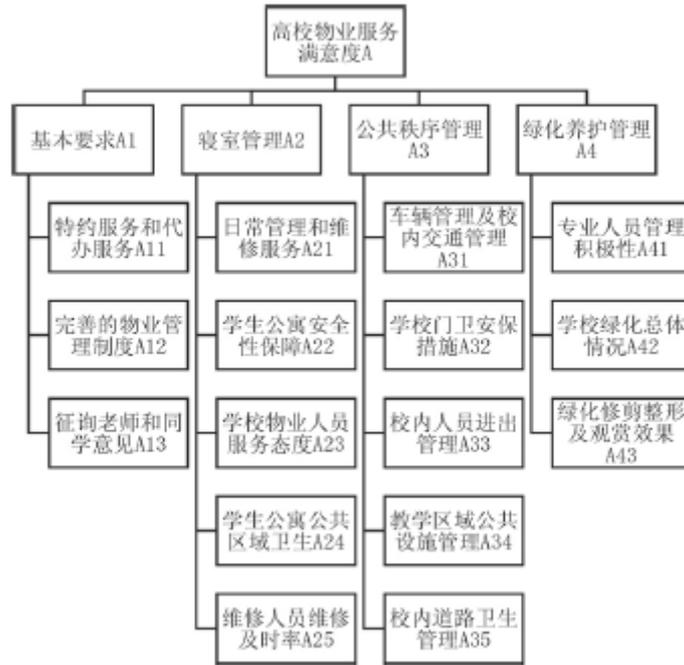


图 1 层次分析模型

4 构建模糊分析评价模型

4.1 确定指标权重

层次分析法是一种定性分析与定量分析相结合的系统分析方法,它的基本思路是先根据各要素间的隶属关系,将要素按不同层次聚集组合,形成一个多层次分析结构模型,然后计算同一层次各元素相对于上一层目标的相对高层的比较优劣的排序问题。邀请校内相关物业管理研究的专家结合自身经验对满意度指标按照 1-9 分度进行打分,最后进行一致性检验后可得到该物业满意度评价指标体系的权重向量。运用层次分析法易得权重如下:

$$A=[0.08, 0.113, 0.194, 0.613]$$

$$A_1=[0.558, 0.320, 0.122]$$

$$A_2=[0.059, 0.158, 0.089, 0.480, 0.214]$$

$$A_3=[0.105, 0.193, 0.058, 0.194, 0.450]$$

$$A_4=[0.200, 0.600, 0.200]$$

4.2 模糊综合分析

对筛选的 60 份有效问卷的进行数据归一化处理,可得到出 60 位被调查者对 16 个三级指标的总体评价情况,综合得模糊综合评价见表 1。

表 1 综合模糊评价表

| 二级指标 | 三级指标 | 非常不满意 | 不满意 | 中等 | 满意 | 非常满意 |
|--------|----------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 基本要求 | 特约服务和代办服务满意度 | 0.034 | 0.033 | 0.517 | 0.383 | 0.033 |
| | 有完善的物业管理制度 | 0.033 | 0.083 | 0.467 | 0.383 | 0.034 |
| | 征询老师与学生的物业服务意见 | 0.034 | 0.133 | 0.450 | 0.350 | 0.033 |
| 寝室管理 | 日常管理和维修养护服务 | 0.033 | 0.150 | 0.400 | 0.350 | 0.067 |
| | 学生公寓园区安全性保障 | 0.034 | 0.133 | 0.350 | 0.433 | 0.050 |
| | 学校物业人员服务态度 | 0.034 | 0.133 | 0.400 | 0.383 | 0.050 |
| | 学生公寓园区公共区域卫生 | 0.033 | 0.067 | 0.350 | 0.483 | 0.067 |
| | 维修人员维修及时率 | 0.033 | 0.100 | 0.417 | 0.383 | 0.067 |
| 公共秩序管理 | 车辆管理及校内交通管理 | 0.050 | 0.050 | 0.500 | 0.333 | 0.067 |
| | 学校门卫安保措施 | 0.017 | 0.083 | 0.433 | 0.400 | 0.067 |
| | 校内人员进出管理 | 0.067 | 0.116 | 0.400 | 0.367 | 0.050 |
| | 教学区域公共设施管理 | 0.033 | 0.067 | 0.383 | 0.467 | 0.050 |
| | 校园道路卫生管理 | 0.017 | 0.017 | 0.383 | 0.517 | 0.067 |
| 绿化养护管理 | 专业人员绿化养护管理的积极性 | 0.017 | 0.017 | 0.200 | 0.700 | 0.067 |
| | 学校绿化总体情况 | 0.017 | 0.017 | 0.200 | 0.600 | 0.167 |
| | 绿化修剪整形及观赏效果 | 0.017 | 0.033 | 0.200 | 0.650 | 0.100 |

以二级指标寝室管理为例进行模糊综合评价分析计算。经过上述计算二级指标寝室管理的权重向量：

$$A_2 = [0.059, 0.158, 0.089, 0.480, 0.214]$$

由综合评价表可知其评价矩阵：

$$R_2 = \begin{bmatrix} 0.033 & 0.150 & 0.400 & 0.350 & 0.067 \\ 0.034 & 0.133 & 0.350 & 0.433 & 0.050 \\ 0.034 & 0.133 & 0.400 & 0.383 & 0.050 \\ 0.033 & 0.067 & 0.350 & 0.483 & 0.067 \\ 0.033 & 0.100 & 0.417 & 0.383 & 0.067 \end{bmatrix}$$

综合得到评价向量：

$$B_2 = A_2 * R_2 = [0.033, 0.095, 0.372, 0.437, 0.063]$$

所以寝室管理的综合评价值为 $W_2 = B_2 * V = 3.401$ ，对应的评价等级为中等。

同理可得其它的二级指标评价等级，汇总见表 2。

表 2 二级指标评价等级

| 二级指标 | 综合评价 | 评价等级 |
|--------|-------|------|
| 基本要求 | 3.317 | 中等 |
| 寝室管理 | 3.401 | 中等 |
| 公共秩序管理 | 3.481 | 中等 |
| 绿化养护管理 | 3.841 | 满意 |

5 结论

通过构建模糊综合评价模型对该校物业满意度水平进行分析,湖南省该校物业服务管理最终满意度的综合评价为 3.677 分,其中二级评价指标“基本要求”、“寝室管理”、“公共秩序管理”评价结果都为中等,“绿化养护管理”结果为满意。这说明该校学生对学校物业的总体上处于满意水平,在“基本要求”、和“寝室管理”和“公共秩序管理”方面服务质量还有待提高。

参考文献:

- [1] 帅国芳. 高校校园物业服务满意度浅析[J]. 高校后勤研究, 2014, (06): 77-78.
- [2] 王海兵, 陈正春, 满鑫, 刘鑫, 刘志勤. 基于模糊综合评价的住宅小区物业管理业主满意度研究[J]. 科技视界, 2017, (05): 95-96.
- [3] 赵秀秀, 朱烨. 基于灰色理论和 AHP 的物业满意度模糊评价模型[J]. 现代商业, 2016, (11): 143-145.