

王欣：

大数据时代的  
服务质量分析师

王欣是山航服务发展部的一名服务品质管理专员，也是山航集团2017年优秀共产党员之一，他的工作是与数据打交道，他每年要统计超过6万份旅客问卷，通过大数据寻找服务上的不足来帮助公司提升服务质量。每天与数据打交道让他对数字变化格外敏感，“数据不会说谎。”王欣说。尽管每天与数字打交道，但王欣一点也不觉得枯燥。在工作中他能够获得快乐，通过他的统计与分析，一排排数据变成了一条条服务建议，这给他带来了很大的成就感。



文/本报记者 白新鑫  
片/通讯员 于玺 吴蒙

每月收集5000份问卷  
对数据有很强的敏感度

今年是王欣在山航从事服务质量管理类工作的第9个年头，2009年刚刚大学毕业的他得知山航招聘后，抱着试试看的心态参加了山航的招聘，经过笔试、面试等层层考验，王欣顺利进入了山航。

王欣是一名很谦逊的济南本地小伙，来到山航后他就开始从事服务管理工作，“刚开始我没有经验，主要以学习为主。”王欣说。白天工作，晚上学习相关的民航知识，了解山航的服务模式，很快他就能独立完成工作。

“说实话，我很喜欢从事服务管理工作。”王欣说。正是这份喜欢让他在服务管理的岗位上一干就是9年，9年的工作经历让他对“服务”有着自己的认识。“服务好不好，旅客的感受很重要。”王欣说。如今他的工作内容之一就是采集旅客满意度调查问卷以及鲁雁管家电子问卷服务数据，通过旅客反馈的服务质量，以数据的形式进行整合、分析，呈现为直观的服务质量。

王欣告诉记者，每个月的1-10号，他都会把大部分精力投入到大数据采集上，每个月他需要收集2500-3000份旅客满意度问卷以及2500份鲁雁管家电子问卷，然后把每一项逐条整理分析，之后制作成PPT反馈给相关的服务部门。“大数据得出的结论相对公正。我们的服务岗位，同事可以比较清晰地看到自己的服务工作做得好不好，哪里还有待提升。”王欣说。每当他把成千上万条数据转化为形象的服务质量展示给大家时，他的内心都是充满自豪感的。

王欣告诉记者，作为服务品质管理专员，他每天面对着庞大的数据量必须要对数据变化有很强的敏感性。每一项数据不管是升高还是降低，王欣就要去关注对应的服务项目，分析并掌握原因，制定出相应的优化措施，“一条数据的变化可能就会发现服务中存在的不足。”王欣说。

要找准问题所在  
大数据不会说谎

长时间从事一项工作，一定是打心里热爱这份工作的。王欣他大学学的是经济学专业，虽说如今的工作与经济学关系不算大，但他喜欢每天跟数据打交道，他说一名合格的服务品质管理专员不仅要会统计数据，还要理解数据，明白数据的含义。

在完成数据统计分析后，每个月的中旬王欣还要制作月例会月报，调度服务板块管控方案，包

括12个部门76项工作措施。到了后半月，王欣的工作重点就放在了2018服务质量体系建设专项行动上了。“这是我们今年的一项重点工作。”王欣说。他的工作最大的特点就是工作量大、饱和度高，每天面对大量的数据要一条条去分析，通过数据寻找服务中的不足，“关键是要把问题找准，这样才能更直观的帮助我们一线的服务岗位同事有针对性的提升服务质量。”王欣说。

今年1月份，因为要在年终工作会上汇总2017年全年的服务数据，那段时间对于王欣来说可谓前所未有的忙碌。连续2周的时间他几乎没回家，每天工作到深夜，之后就到公寓休息，第二天一早起床到办公室接着干。他说工作虽然辛苦，但当他完成工作后看到那密密麻麻的数据变身为一一条条形象的服务信息，所有的苦与累全都烟消云散了。“数据不会说谎，只要静下心来一步步地往前走，最终一定会看到自己想要的结果，这大概就是工作的价值吧。”王欣说。他的工作不像一线有很多惊心动魄的故事，每天他所面对的也大多是提前预知的工作，尽管如此，但王欣一直信守着自己的信念，平凡岗位做不平凡的事。

耐心为同事答疑解惑  
关注其他行业服务模式

从事服务品质管理工作，为各个服务岗位打分总会有高有低，有时候难免会产生分歧。王欣工作9年来有过很多次跟同事解释的经历。“经常会有同事拿着分数来找我，而我要做的就是耐心地跟他们解释。”王欣说。有时候同事会有不同的看法，过程中难免会产生摩擦，但王欣总是能够耐住性子，一点一滴的跟同事说清楚究竟是什么原因导致的分数低，这对王欣的语言表达能力有很高的要求。

每年到了生产旺季都会有一些支援一线的机会，王欣每次都积极参与。“像我这种在办公室工作的人平时很少有机会能去一线，其实这是深入一线了解一线服务流程最好的机会。”王欣说，他不能只是每天坐在办公室里通过数据分析服务，还要真真正正去一线服务岗位工作，才能更加了解一线服务的难点。

工作之余，王欣的业余生活还是很丰富的，他很看重自己的业余生活。“平时我最喜欢的运动是游泳，每周都会运动3-4次。”王欣说。在运动中他能够畅快的释放工作中的压力。

除了运动外，王欣平时在家喜欢看一些服务方面的书，也会关注其他航空公司甚至其他服务类行业的服务。“同行业的服务有很多我们可以学习的地方，其他行业也有很多服务上的亮点可以给我们灵感。”王欣说。

