

基于顾客需求理论的工程监理咨询公司发展分析监理工程师考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/549/2021_2022__E5_9F_BA_E4_BA_8E_E9_A1_BE_E5_c59_549680.htm

马克思在谈到需要和生产时揭示了一条朴实的真理：“没有需要，就没有生产”。这条真理对于任何一家自我经营、自负盈亏的企业都是适用的。工程监理咨询公司在建筑市场的生存和发展，必须建立以市场和顾客需求为导向的企业发展宗旨，这种量体裁衣的做法使其建立起别人所不具有长处和优势，其精明之处在于价值决定了价格。当前监理咨询公司缺少对顾客需求及其趋势的深入分析，没有在业务源头上进行分类梳理，这与市场营销中市场细分是相背道而驰的。一个不重视顾客需要的企业，最终会被市场所淘汰，这也是当前监理咨询公司面临同业竞争抢占市场失败的重要原因之一。本文着重分析监理咨询公司服务对象的关系及需求，并从监理咨询服务特性分析了满足外部顾客需求实现的措施和方法。

1. 监理咨询公司与其服务对象的关系

加入收藏 从全面质量管理（TQM）的角度看，监理咨询公司要强烈关注顾客（即服务对象），不仅有外部顾客 项目建造的投资者（个人或组织），还有参与服务生产过程的企业内部员工。一个真正以顾客为中心的企业，只有满足了所有内部顾客，这些为外部顾客提供的产品或服务的质量才会被提高。

1.1. 满足内部顾客尊重需求，获取企业成功基础

在倡导为业主提供质量服务的同时，不可忽略对内部顾客人文关怀的重要性，因为，企业的成功越来越取决于员工不断增长的知识、技能、创造力和工作动力。因而做到尊重员工就是意味着确保员工满意，保证员工的权益，

包括为员工提供更大的灵活空间及高绩效的工作实践，使员工不断适应多种工作场所及家庭生活的需求。在尊重员工方面，监理咨询公司可以从多个方面加以实现：一是公司领导对员工取得成功的承诺。二是对于公平竞争结果的认可。三是提供内部员工的发展和晋升机会。四是产生、获取和重新利用知识的程度。五是营造一个鼓励员工挑战困难的良好环境。企业首先满足员工被尊重的需求，才会促进员工直接间接地为外部顾客提供良好服务，企业才会拥有满意的外部顾客。

1.2. 满足外部顾客利益需求，确保企业发展关键

监理咨询公司所面临的业主是不相同的，每个业主所关注的问题和他们的需求也是不相同的，但一位打算扩建住宅的业主和一个准备建造 8 000 m² 商业建筑的开发商的态度在本质上并没有太多不同。尽管规模不同，但两者都希望能够确保项目按时按预算完成，都不希望出现意外，都希望能将造成项目额外费用和工期延误及工程质量的风险降低至最小。可以这样理解：监理咨询公司所承接的项目不同，所面对的业主不同，业主的目标可能也会不同，但他们的各种要求都可以被归于工期、投资和质量三大目标。工期意味着要求建造速度快，在规定的时间内竣工；投资意味着要使投资物有所值，并在预算范围内建成项目；质量意味着建筑物符合技术标准、安全和适用等标准。工期、投资和质量的重要性依业主的不同而有所不同。因而不能绝对地说所有的业主都希望建筑物能尽可能快的建成。例如，某些公共项目的业主（如医院业主），可能更关心的是确保工程付款与其从政府获得的资金相匹配；另一些业主（如地铁业主），可能关心更多的是工程按时交付的确定性而不是速度。但不管各种需求的权

重如何，有一点可以肯定的是：业主都不希望发生意外，都希望实现预期的目标。因此，监理咨询公司就需要有一套建筑工程专业的风险管理及控制方法，使企业稳步发展的同时，实现业主利益最大化的双赢效果。

1.3.影响外部顾客需求满意的相关因素

建筑业领域的顾客概念与一般工业厂商所面临的顾客存在着一定的差异，这同建设工程本身所具有的一次性、投资巨大的特征有关。因而减少投资决策的风险，为其决策提供科学依据，实现建设项目目标，是监理咨询公司满足顾客的需求首要考虑的问题。在确保满足顾客需求的同时，还要考虑影响顾客满意程度的相关因素，通过国外有关调查资料表明，关系到顾客满意程度的因素有：按期竣工、最低造价、保证造价、质量、职业健康和安全与环境和谐发展、建筑美感、生命周期的成本和耐久性等，这些因素反映了业主的不同需求，因此监理咨询公司在提供服务的过程中，充分考虑影响业主的满意度的因素。

2.监理咨询服务特性分析

监理咨询公司提供给顾客的是一种技术咨询服务，它具有自身的特点。

- (1) 服务的不可感知性。体现在监理咨询公司提供服务的形态及组成服务的元素往往是让人不能触摸或凭肉眼看不见的；而通过监理公司提供的咨询服务后所得的利益也很难被察觉，或待业主通过比较的方式才能感觉到利益的存在。
- (2) 服务的不可分离性。监理咨询公司提供咨询服务的过程与业主消费的过程是同时进行的，在提供服务的同时，也是顾客消费服务的时刻，二者在时间上不可分离。
- (3) 服务的差异性。既然服务是以“人”为中心的，由于人类存在个性的差异，服务的质量检验很难采用统一的标准。一方面，受到监理咨询人员自身因素的影响，所提供

的服务也可能会有不同的水准；另一方面，由于顾客直接参与服务的生产和消费过程，顾客本身的因素也直接影响服务的质量和效果，因此服务的构成成分及其质量水平很难统一界定。（4）服务过程缺乏所有权。监理咨询公司提供服务的生产和消费过程中，不涉及任何东西的所有权转移。既然服务是无形的，又不可贮存，服务在交易完成后便消失了，业主并没有“实质性”地拥有服务。缺乏所有权会使业主在购买服务时感受到较大的风险。因而面对以上服务特性，监理咨询公司要规定较高的服务标准，建立监理服务绩效考核制度，同时要使服务内容视觉化，并辅以技术信息、信息网络以及现代化的经营理念，提升监理咨询服务质量。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com