

# 以提高供电服务质量为导向提升客户满意度

文涛

(国网重庆市电力公司市南供电分公司,重庆 404100)

**摘要:**本文主要分析供电服务监测理念,同时分析供电服务质量提升的途径。供电服务质量的提升途径有:强化内部管理、重点问题突出治理、加强质量宣传、建立完善的服务质量体系。在现代服务体系当中,应该贯彻以客户满意度为主要的出发点,最大程度提高服务质量。

**关键词:**客户需求;供电;服务;质量

**[DOI]10.12231/j.issn.1000-8772.2020.33.163**

## 1 供电服务监测

当前公司纷纷使用大数据监测供电服务情况,针对供电业务当中的业扩报装、故障维修、举报、投诉等领域纷纷扩展新型监测业务。在实际业务开展过程中,比如存在超时限的问题,则建立起相关监管机制,每天核实监测的情况,逐一排查追本溯源,归类分析,为企业的决策提供参考依据,从源头上防止出现异常现象。部分单位纷纷自我研究新型管理模式,在借助现代化技术的基础上,成立运营监测中心作为监督管理部分,具体业务涵盖业务部门、执行部门,在实际工作当中明确分工、落实责任,密切开展工作,以及进行专门的供电服务专题检测。国网公司在具体发展过程中,制定出了监测中心的监测系统,借助多功能系统完成线上与线下监测工作。除此之外不同单位则根据本身的发展情况,以及用户的需求制定出不同的服务对策,从根本上提升服务质量。

## 2 以提高供电服务质量为导向提升客户满意度的方式

(1)供电企业需要强化内部管理。具体管理过程中以查处违规行为为突破口,在单位内部树立起制度硬性要求,落实制度措施,严格按照规章制度办事,强调工作的纪律性,以奖惩制度等为辅助,向职工传递一种高压工作意识,促进广大干部服务意识的培养,在工作上加强协同配套机制,创立监督机制让监督成为常态,且在日常工作当中不断贯彻监督体制,严格执行与落实,建立岗位落实责任方便问责与追责,建立起审查机制,落实具体管理,保证管理能够一步到位。比如某供电公司提出强化服务理念,提升服务品质。针对营业窗口存在怠工与渎职现象,要求该公司工作人员不断强化服务意识,提高自身觉悟能力,对照服务标准与服务流程来为客户提供对应服务,自觉找出服务过程中的问题机械能纠正以及通过换位思考等方式来提升服务水准,提高服务品质。针对供电服务工作当中存在问题,鼓励员工积极改进、遇到困难不逃避、出现问题不推诿、理性对待矛盾,及时将存在问题上报从而提升服务品质。强调供电服务窗口的首问责任制度,全面提升服务质量。为接下来的规划当中公司会采取明察暗访的方式,常态化开展服务工作,认真查找服务工作当中的短板,规范服务员的行为,努力规范服务质量与品质,从而提升工作满意度。

(2)重点问题突出治理。当前供电服务事件出现问题的现象越来越多,属于事故高发范围,基础供电需要深入推进供电管理工作,重点强调依法治理企业的理念,强调履职能力的培养,在实际工作的过程中,及时解决基层所存在的问题。针对当前存在的问题与困难,尽量减少违规收费项目的存在,避免客观因素影响到企业的运行,企业在涉及违规收费等项目方面的管理,可以强调在这个方面按照统一的程序、业务办理标准、报价、办事标准来进行管理,避免存在集体企业为追名逐利破坏公司形象的情况。部分供电公司在这个过程中就贯彻得非常彻底,在这个过程中以客户需求为主要导向,在内部树立良好的方向,建立起监督平台,完善监督渠道,拓展大众监督渠道,让优质服务能够迈新的台阶。而且在监督过程中成立专门的督查队伍,对行为作为和服务问题进行严格监管,负责对95598投诉工单查询与取证,同时提出对应的处理意见。采取明察

暗访等方式,督促公司服务窗口服务质量,负责传达督导公司优质服务工作的部署,且监督落实情况,负责了解一线员工的服务情况,了解员工的心理状态、服务情况等,管理部门需要掌握第一手资料,及时发现基层供电服务当中存在的问题,及时发现重点与难点,督促相关部门进行整治与管理,同时负责编发相关文件,督促相关部门整治,以及提奖惩处理措施。

(3)强调建立完善的服务体系。针对供电服务涉及到多个专业的工作,因此容易在工作衔接方面出现问题,在这种情况下结合“三集五大”的建设来进行管理,建立起统一的协同服务平台,健全评价体系以及强化运营监控中心,将监控中心作为独立的存在,实现对平台运营服务的监督与管理,构建起以客户需求为主的驱动服务,完善全流程协同服务机制。针对经济发展新常态背景下,需要主动改革,创新供电服务手段,从整体上提升供电服务水平,从而为广大的客户提供更加优质且高效的供电服务。除此之外,为了提升客户用电工程报装效率,确保客户能尽早进行接电工作,我国供电公司在进行试点工作的前提下推行客户用电联合服务柔性组织,保证员工的高度参与,建立健全信息资源服务体系,实行更加高速的宿务体系与流程。

(4)加强服务宣传。在实际工作当中存在一些尚未解决的问题,比如供电卡扣、低电压等问题,针对这些存在的问题,统一宣传政策,国家积极出台政策,从政策立法、历史成因、解决步骤等方面统一说法,引导社会大环境,发挥供电的优势,拓展基层市场,取得客户对企业的理解,将矛盾化整为零,以及防止出现大量服务投诉的事件。为此,用电公司需要与客户之间进行积极的沟通,尽量考虑客户的用电需求,不断优化用电检修计划,减少用电时间。

## 3 实效

(1)管理方面。供电公司实行以客户满意度为前提的进行用电服务质量的提升就是从人民群众最根本的问题入手,对用电服务问题进行监测,明确企业内部人员的权利与责任,在进行监测的过程中实行全流程、全方位、全覆盖、跨专业、跨部门的管理。建设立体化监测管理机制,用专业的管理方式找到产生问题的原因,并在此基础上高效率的将其解决。在此基础上促使客户满意度的提升。

(2)经济效益方面。对供电公司的管理机制、服务体系、宣传工作进行管理的过程中,能不断的提升供电公司的供电服务质量,不是客户对用电要求以及质量更加满意,从而提升该供电公司的社会地位,为供电公司的市场竞争力起到提升的作用,为用电公司创造更高的经济效益。

## 4 结束语

文章主要目的围绕客户为中心,以提升客户满意度为主,分析在当前的市场经济背景下需要贯彻的服务理念,从而满足客户对供电的需求,对供电公司的管理水平以及经济效益都有促进作用。

## 参考文献

[1]程思.提升客户满意度的电力营销服务质量管理[J].中国室内装饰装修天地,2020(6):378.