

# How to Improve the Service Quality of Electric Power Enterprises to Customers

Chen Shi

Shenzhen Power Supply Bureau Co., Ltd., Shenzhen, Gguangdong, 518001, China

## Abstract

In order to further improve the level of power supply services, meet the diversified needs of users, and enhance the perception of users' high-quality services, a city power company of the State Grid comprehensively carried out the construction of "Internet+power marketing", led by the concept of "Internet+", took business process reengineering, technical means improvement, and customer experience improvement as the main line, and realized the transformation from "passive service" to "proactive service", transforming from "offline services" to "integrated online and offline services", and from "standardized services" to "personalized services", comprehensively improving customers' perception of high-quality services and assisting local economic and social development. Against the backdrop of rapid socio-economic development, competition among power companies is becoming more intense. In order to obtain more customer resources, power companies must improve their service levels and continuously expand their market share. According to the development needs of power enterprises, this paper proposes the implementation method of power supply services, which can effectively meet the diversified needs of users, ensure that the enterprise establishes a good image externally, and thus promote the better development of power enterprises.

## Keywords

Internet +; electric power enterprises; improve; customer quality service

## 浅析如何提升电力企业对客户的服务质量

时琛

深圳供电局有限公司, 中国 · 广东 深圳 518001

## 摘要

为进一步提高供电服务水平, 满足用户多元化需求, 提升用户优质服务感知度, 电力公司全面开展“互联网+电力营销”建设, 以“互联网+”理念为引领, 以业务流程再造、技术手段提升和客户体验改善为主线, 实现从“被动式服务”向“主动式服务”转变, 从“线下服务”向“线上线下融合服务”转变, 从“标准化服务”向“个性化服务”转变, 全面提升客户优质服务感知度, 助力地方经济社会发展。社会经济快速发展背景下, 电力企业之间竞争更加激烈, 为了获得更多客户资源, 电力企业必须要提升服务水平, 从而不断扩大市场份额。根据电力企业发展的需求, 本文提出了供电服务实施法, 可以有效满足用户的多元化需求, 保证企业对外树立起良好形象, 从而推动电力企业更好发展。

## 关键词

互联网+; 电力企业; 提升; 客户优质服务

## 1 引言

某市电力公司作为全国电力体制改革试点单位, 深入贯彻国家电网公司党组, 以服务地方经济社会发展为己任, 主动适应经济社会发展新形势, 持续深化营销服务改革, 在提升用电客户体验、构建和谐供电关系等方面持续发力, 以优质高效的服务助推地方经济社会高质量发展。但近年来随着社会经济的快速发展和人民生活水平的不断提高, 客户对用电需求越来越高、服务体验要求越来越高, 客户对供电企业营销服务的要求也越来越高。为了更好地满足客户多元化需

求、提升客户优质服务感知度, 某市电力公司以“互联网+”理念为引领, 坚持以客户为中心, 从“被动式服务”向“主动式服务”转变、从“线下服务”向“线上线下融合服务”转变、从“标准化服务”向“个性化服务”转变。对于电力企业而言, 服务是根本, 只有为用户提供良好服务, 才能获取用户信任, 为进一步开拓市场做好准备。优化营商环境背景下, 电力企业要转变传统服务理念, 并引入供电服务“六步”实施法, 为用户提供更好的服务。因此, 电力企业要加快供电服务“六步”实施法的运用, 以此提升企业供电服务水平。

## 2 树立“互联网+”意识, 营造互联网+服务氛围

树立“互联网+”意识。国网某市电力公司从互联网

【作者简介】时琛(1985-), 女, 回族, 中国山东菏泽人, 本科, 助理工程师, 从事电力客户服务与管理研究。

思维出发,全面落实国家电网公司“三型两网、世界一流”战略部署,树立“互联网+”意识,从理念上重视、从行动上跟进、从效果上体现,积极适应电力服务模式的变革。某市电力公司深入开展“互联网+电力营销”宣传教育,引导员工树立“互联网+”思维,积极适应电力服务模式的变革;制作电力营销服务宣传视频、微信推送、H5等,制作移动终端App应用、网站建设等,拓展移动服务渠道。开展“互联网+电力营销”知识竞赛、技能竞赛等活动,全面提升员工学习热情和工作积极性。某市电力公司通过打造“智慧国网”服务平台、建立移动化服务平台等措施,优化客户用电体验,提升客户供电获得感<sup>[1]</sup>。

### 3 创新业务模式,构建新型营销服务体系

某市电力公司在全国率先构建“互联网+电力营销”业务模式,实现由传统的营销服务向新型的营销服务体系转变。推动营销服务“一窗受理”、供电方案答复、客户关系管理等业务的融合,实现传统渠道与新兴渠道的融合。推广“网上国网”App,提供7×24小时电力营销在线服务,实现客户线上自助办理用电业务,实现企业用户网上办电及电子发票全流程网上办理。完善“95598”微信、支付宝、“网上国网”等服务渠道建设,将公共事业缴费、居民用电业务、用电信息采集等功能嵌入到智能终端上,提升客户的体验和满意度。深化用电信息采集系统应用,建立了供用电信息数据统一平台,实现客户用电信息实时监测、精准分析和有效控制。充分利用物联网技术和智能终端设备,建立新型的客户服务模式。推动建立综合能源服务平台,为客户提供能源咨询、能效评估、设备状态监测等增值服务,实现节能减排。通过用能分析及用电情况监测等方式对客户进行精细化管理,实现企业的降本增效。充分利用大数据分析技术和电网运行信息监测系统,实现对电网设备的有效监控和分析预判,优化电网运行方式。

### 4 创新服务渠道,打造便捷可靠供电网络

一是创新服务渠道,提高服务效率。升级95598热线,实现客户咨询、故障报修、投诉举报等业务的全天候受理;进一步推广智能终端应用,实现营业窗口业务办理功能的智能化升级;完善微信公众号功能,提供全业务线上办理服务。二是加强客户服务,提高客户满意度。开展“进企业、进社区、进农村”上门服务活动,推行“一对一”“一对多”的个性化服务模式;搭建移动营业厅平台,实现与95598热线的有机融合。三是加强网络建设,提高供电可靠性。建设公司门户网站、网上营业厅、微信公众号等线上渠道,拓展多渠道缴费方式;开展智能电表升级工作,实现全业务线上办理;加快配网自动化系统建设,提高设备运行效率。四是开展主动服务,打造供电品牌。依托95598客户热线平台开展供电企业优质服务情况“面对面”评价活动,及时掌握客户对供电服务的意见和建议;将互联网技术应用于营业窗口服务质

量评价工作中,并在全网推广使用;建立健全供电企业与电力客户的沟通机制,充分听取客户的意见和建议,提升供电服务质量<sup>[2]</sup>。

### 5 深化“三省两减”工作,全面提升优质服务水平

某市电力公司将进一步深化“三省两减”工作,强化全业务网上办电,大力推广电子发票,全面推行“三零”服务,促进流程提速、环节精简、成本下降。目前已完成“三省”办电业务862笔,占全部办电业务的95%。客户可通过国网电子渠道、“95598”网站、95598服务热线等方式办理业务。低压报装平均接电时间(不含停送电时间)压缩至5个工作日以内。高压客户供电方案答复时间压缩至15个工作日以内。截至10月底,全市已实现一般客户投资界面延伸到客户红线的“三零”服务,占高压客户投资界面延伸到客户红线的95%。“两减”工作正在有序推进中,预计年内完成全部目标任务。

### 6 丰富服务内容,增强客户体验感

“互联网+电力营销”平台的上线,为客户提供了更为便捷的用电服务,同时也为广大电力客户提供了更多的服务选择。平台的上线,方便了广大客户办理各类电力业务,实现了让数据多跑路、客户少跑腿的目的。“互联网+电力营销”平台上线后,客户可通过平台完成网上办电、电费缴纳、信息变更、故障报修等业务。对于需要上门办理的业务,客户可以通过手机App完成预约,减少了办理时间。对于不能在线上办理的业务,客户可以选择到营业厅办理,减少了出行次数。对于需要到现场办理的业务,客户可以通过线下的渠道完成相关业务的办理,实现“一次都不跑”。为了保证服务质量,平台对各大业务渠道进行了优化。从线下到线上的转变,极大地提升了客户服务体验感。对于网上办电业务,平台对缴费方式进行了优化,在原有的微信、支付宝、银行三种缴费方式上增加了“网上国网”APP缴费功能,实现了“足不出户”轻松购电;对于线上缴费业务,平台增加了电子发票功能,用户无需打印纸质发票。

### 7 优化业务办理,提升供电服务水平

传统模式下,用户办理电力业务程序复杂,整个过程需要耗费大量时间,导致办理效率比较低。为了改善这种情况,电力企业要对业务办理流程进行精简,例如,将多个办理程序进行整合,这可以提升业务办理效率。另外,电力企业要为用户提供免费咨询服务,让用户提前了解办理业务的内容,从而保证有效完成。电力企业要建立起预约机制,方便用户合理安排时间,避免因不了解实际情况浪费用户时间。同时,电力企业要对用户用电信息进行收集、整理及分析,准确把握用户用电特点,并引导用户合理用电,从而最大程度减少用户用电量。电力企业要不断优化业务办理模

式，并突出服务用户的特征，确保业务办理模式优化之后，用户可以得到更好的服务。

目前，随着人们物质生活水平提升，用户对用电质量提出了更高要求。所以，电力企业要关注用户需求，并不断提升供电服务水平，确保用户可以获得良好用电服务。同时，电力企业要站在用户角度去考虑问题，对用户用电需求进行深入研究，并根据实际需求开设出更多电力业务，保证满足所有用户的用电。电力企业要树立起全局意识，并明白想要提升供电服务水平，必须对整个供电过程的各个方面进行优化，以此来改善供电效果，让用户有更好的用电体验感。服务是电力企业供电的核心，只有不断提升供电服务水平，用户对电力企业才会更加信任，这对于电力企业发展具有促进作用。所以，电力企业要围绕提升供电服务水平开展改革，从而为用户提供更好的供电服务。

## 8 优化营商环境背景下供电服务的运用

### 8.1 深化“互联网+”服务

随着科学技术发展，已经进入互联网时代，这对社会发展的各个行业都产生了重要影响。因此，电力企业应推行“互联网+”服务，充分发挥出“互联网+”的优势，为用户提供更好的服务。例如，传统模式下，用户交电费需要到指定地点，而且整个过程环节较多，这会让用户感觉到特别麻烦。在互联网时代，电力企业要加快供电服务 App 开发，这样一来，用户可以在手机上完成交电费的业务。同时，电力企业开发供电服务 App 时，应对用户的业务需求进行综合考虑，并不断完善供电服务 App 功能，确保可以满足用户的基本需求。所以，供电企业应转变传统服务理念，并加强先进科学技术的应用水平，让用户实现线上办理业务，这样会更加快捷方便，为用户节省大量时间<sup>[1]</sup>。

### 8.2 开展契约式服务

为了进一步提升用户用电服务满意度，电力企业要采用业扩契约制服务，在用户申请的时候，企业应做好与用户的对接工作，并且加强相互之间交流。之后用电企业要向用

户承诺服务细节，从而推进业扩工程实施，这有助于提升用户用电服务感知。契约式服务是一种全新的服务形式，更加考虑用户的感受，所以，电力企业对于契约式服务要提高重视程度，并改善对用户的供电服务水平。另外，电力企业要加强与用户之间交流，过程中可以准确了解用户的用电需求、服务项目等，从而制定针对性的供电服务方案，并有效落实下去。电力企业供电的对象是用户，所以，企业要以用户用电需求为中心开展工作，确保所有工作都是为了提升对用户的供电服务水平，从而不断提升用户用电满意度。

## 9 结语

综上所述，论文就优化营商环境背景下供电服“六步”实施法的运用展开探讨，电力企业要对目前用电服务环境进行分析，并发挥出供电服务“六步”实施法的作用，确保有效提升供电服务水平。同时，供电企业要坚持服务为本、用户为本的原则，不断优化供电服务体系，为用户提供更好的供电服务。某市电力公司以客户为中心，以“互联网+电力营销”建设为手段，将客户诉求的办理与反馈、业务的执行与评价等纳入“互联网+电力营销”建设的范畴，在提升优质服务水平和客户满意度的同时，为地方经济社会发展提供更优质的供电服务保障。基于“互联网+电力营销”建设成果，国网某市电力公司实现了客户办电“一次都不跑”，有效提升了客户获得感、满足感和幸福感。下一步，国网某市电力公司将以“互联网+电力营销”建设为契机，不断创新工作方式方法，全面提升供电服务水平，持续改善客户用电体验，为推动地方经济社会发展做出更大贡献，以优异成绩向党的二十大胜利召开献礼。

### 参考文献

- [1] 王雷杰.关于供电企业电力营销优质服务提升途径研究[J].百科论坛电子杂志,2019(11):463-464.
- [2] 杨倩.信息化背景下分析如何提升电力企业服务质量[J].电子乐园,2019(22):41.
- [3] 单连秋.电力营销现状与策略的探讨[J].建材世界,2017(35):161-162.