

# 论述如何做好供电营业厅的优质服务

朱辉

国网河南省电力公司新县供电公司

DOI: 10.18686/bd.v1i11.1064

**[摘要]** 供电营业厅是电力企业面向用户的一个服务窗口,也是反映其生产经营活动结果和市场经济价值的途径。目前,随着新体制的运营,电力企业已经不再是传统的垄断性质企业,这意味着电力企业必须以营运能力和优质服务来赢取用户市场,而如何通过供电营业厅来提升优质服务,也已经成为了电力其他亟待解决的课题。

**[关键词]** 供电营业厅;优质服务;企业发展

电力企业在不断发展的过程中,需要对管理机制进行改进与优化,在制定管理制度时,应以提高工作人员的工作效率以及服务质量为原则。电力企业在竞争激烈的市场中,应做好软硬件的完善与更新,还要提高供电营业厅的服务水平,营造出人性化的服务环境。只有保证服务的优质性,才能促进企业更好的生存与发展,并做好市场的拓展工作。供电营业厅是电力企业的门面,其也是连接供电企业与客户之间的桥梁,只有找到提高供电营业厅服务水平的方法,才能促进电力企业长远的发展。

## 1 提升供电营业厅优质服务水平的重大意义

### 1.1 符合我国经济体制改革的新要求

随着我国科学发展观的逐步落实,我国的经济体制逐步完善,市场竞争更加激烈,对供电企业来说更是如此。供电企业由过去的“一家独大”变为现在的“百家争鸣”,那么在竞争如此激烈的市场中供电企业靠什么来生存、靠什么来发展呢?答案就是重视优质服务。优质服务不仅是现代企业经营的核心思想,更是现代营销战略的重中之重,优质服务可以让供电企业最大程度的利用现有资源、创造更多的生产价值,从而增大企业的供电经济效益,保证企业能立足于竞争激烈的市场环境中。

### 1.2 企业一流化的必经之路

现代企业经营理论中有一条广为人知的理念:三流企业靠产品,二流企业靠品牌,一流企业靠服务。我国经济的快速发展以及经济全球化的日益加快,都使得企业的生存和发展步履维艰,而扎根基层、做好供电营业厅的优质服务则是企业发展的根本所在。供电企业只有从营业厅开始最好优质服务,才能保证逐步实现企业一流化的宏伟目标。

### 1.3 改善民生、保持经济平稳增长的现实需要

我国经济的高速发展在提高人们的生活质量的同时,也给供电企业提出了更高要求。各种家用电器的增多以及各种工厂、企业的增多使得生活用电需求和工业用电需求都急剧增加,在供电高峰时期常会出现电力供不应求等情况,电力的供需矛盾日益加大,这些都使得供电营业厅的服务面临更大压力。而只有采取有效的管理措施,提升优质服务水平,才能缓解电力的供需矛盾,保障人民的生活质量。

## 2 营业厅服务中面临的现状和存在的问题

### 2.1 部分客户仍存在对供电企业的误解

由于公众对电网经营企业的陈旧观念和对垄断行业的不满,使得部分用户内心否定供电企业,此时,供电服务人员的一些微失误或差错被过分放大后广泛传播,都会极大地损害供电企业的形象,给供电企业带来很大的影响,对供电企业优质服务的开展也会产生极大的阻力。

### 2.2 制度不严,工作人员服务意识差

个别营业厅人员不能严格按照《供电营业厅管理办法》统一进行管理,存在不能以微笑面对客户,以诚恳对待客户的情况。甚至还存在着推诿扯皮的情况。

### 2.3 培训不够,业务素质不高

个别营业厅服务人员的业务水平还不能跟上现代优质服务的要求,有的业务人员对用电业务、电费电价、优质服务、安全生产等方面的知识掌握上还存在着盲区。

### 2.4 营业网点布局不合理

供电企业的营业网点布局不完善,致使很多客户无法就近办理相关用电业务,只好舍近求远到供电公司的营业网点缴纳电费,造成客户很大不便,这是制约业扩不能及时办理、电费及时回收的重要因素,同时也是影响优质服务一个瓶颈。

### 2.5 优质服务宣传不能及时跟上,便民服务设施不全

部分营业厅存在宣传屏幕不能及时开启,LED显示屏时间和真实时间差距较大,宣传资料缺失,服务人员着装不整齐,存在卫生死角和便民设施不齐全等问题。

### 2.6 服务方式陈旧,缺乏创新意识

随着科学技术的发展,供电营业厅的服务也应与时俱进,及时更新服务方式,但目前仍存在个别营业厅仍然存在着墨守成规,不能根据情况的变化,及时更新服务方式。造成服务手段单一陈旧,不能完全满足用电客户的新需求,从而影响客户对供电企业的感受。

## 3 加强营业厅优质服务的措施

### 3.1 树立优质营销观念,加强精英团队建设

#### 3.1.1 优质营销观念

优质服务是供电企业的核心业务,供电企业必须树立

正确的服务理念,打造一流的服务品牌。一是树立整体优质服务营销观念,要把客户需求摆在第一位,以优质、规范、方便、真诚服务于客户,始终坚持“始于客户需求、终于客户满意、服务永无止境、诚信沟通客户”的服务理念,并将其作为一条主线贯穿于企业整个经营过程,真正将爱心、耐心、细心、热心、诚心、恒心带给客户,让客户享受六心级服务,不断提高优质服务水平。二是树立依法经营观念,优质服务不等于无偿服务,不仅要严格遵守现行法律法规开展营销工作,而且要掌握并善于运用法律手段来维护供电企业合法权益。

### 3.1.2 精英团队建设

供电企业要加大对营销窗口团队建设的重视力度,设立优质服务常态运行管理领导小组,由专人负责管理,切实保证团队建设的如期开展。加大计划执行的力度和实效,坚持团队建设工作与业务工作一起部署、一起落实、一起考核。

### 3.2 完善服务流程体系,规范营业服务形象

要切实提高供电营业厅的服务质量,必须完善服务流程。一是解决好部门之间、班组之间、员工之间、流程环节之间、上下工序之间的协调问题。二是细化营业厅服务流程,可将其分为:开门迎客流程、客户引导分流流程、电力服务咨询流程、业务接待流程、客户体验和宣传流程、客户抱怨或投诉处理流程、应急处理流程七大流程。三是实行流程跟踪责任制,窗口受理的业务小到居民更名、新装或峰谷电的开通,大到商务楼或重点工程变压器的申请,业务种类繁多,流程差异较大,为避免发生流程中途无故终止或停滞,导致客户利益受损的情况发生,应要求每位窗口人员对自己受理的业务流程进行实时跟踪,对终止流程进行调查并给予客户答复,在月末完成流程报表统一上报汇总,最大限度保障客户利益。

供电营业厅是供电企业的门面,窗口的服务形象直接影响到电网公司的形象,更关系到电网的品牌建设。营业场所要做到环境舒适、干净整洁、设备齐全。在现有营业厅标准化配置下,服务窗口应设置电脑双屏显示,使客户一目了然地知晓档案信息及流程走向,充分享有用电知情权。此外,电价、收费标准、业务流程图等信息应公布在营业厅,并放置免费宣传资料供客户自行查看。大厅设置便民箱,为客户准备打气筒、针线包、一次性雨衣等用品,以备用户不时之需。休息等候区应为客户准备茶水、糖果、鲜花以及各种报刊杂志,突显对客户提供优质的人性化关怀。窗口服务人员上岗前必须接受专业的礼仪培训,对业务范围、收费标准、工作程序、服务内容等需牢记在心。强化对窗口人员的“言、行、容、礼”的要求,对待客户要主动、礼貌、耐心、热情。

### 3.3 健全管理运行机制,追求特色服务模式

要为客户提供满意的服务,进一步提高优质服务工作水平,必须健全有效的管理机制。首先,运用营业现场管理工具。例如开展早会制度,在正式营业前20分钟全体窗口人员必须参加早会,内容包括对前一天工作情况作总结、布置当日工作任务、传达或学习上级文件、重点提示工作的新规定、检查仪容仪表以及各类服务礼仪及标准话术的演练。此外,可实行一日三巡检制度,在营业前实行第一次巡检,检查营业厅内环境、人员和设施是否做好营业准备。在第一次高峰期进行第二次巡检,管理和维护营业现场秩序,积极进行客户分流,提醒和督促窗口人员继续保持良好的服务状态,确保高峰期的优质服务。在营业结束前进行第三次巡检,整理高峰期后的服务现场,维持良好的服务状态,做好优质服务的一整天。

其次,执行首问负责制。作为面对电力客户的第一人,窗口人员必须对客户负责,对工作负责。根据首问责任制的核心,要求首问负责人在接待客户时,要主动热情细致地解答客户提出的问题,倾听客户心声,了解客户需求,为客户排忧解难,对不属于自己能力范围的问题协助客户解决,不得以任何借口推诿塞责。

最后,健全考核机制。优质服务常态运行管理领导小组应定期对服务窗口进行检查考核。例如实行月考核制度,每月对窗口人员进行综合评估,将出勤率、工作差错率、投诉率、满意率、服务礼仪、每月一考的表现等内容作为考核项目,综合评定窗口人员素质,并按考核分发放考核奖。另外,月初民主选举产生上月服务明星,激励表现优异的窗口人员。

## 4 结束语

综上所述,电力企业面对当前严峻的市场考验,只有在用户心中塑造良好的服务形象,才有可能长期的获得用户的支持,促进企业的发展进步,这便要求供电营业厅的优质服务应当一步步做起,注意细节,规范供电营业厅服务形象,以人性化理念推动电力企业发展进程,始终坚定不移的坚持只有提升优质服务才能促进电力企业发展的指导方针。

### 参考文献:

- [1]肖鸣华.提高地市供电营业厅服务水平的策略研究[J].科技与创新,2017,(15):62-63.
- [2]周立强.电力优质服务常态运行机制[J].科技创新导报,2016,13(36):49+51.
- [3]宋冬梅.电力营业厅的服务提升策略分析[J].企业改革与管理,2017,(06):223-224.