

新形势下供电营业厅管理策略

王海彬 徐彩虹

国网濮阳供电公司 河南 濮阳 457000

摘要:新形势下,供电营业厅管理需紧跟技术进步与市场需求变化。面对物联网、大数据等新技术挑战,供电营业厅应完善规章制度与业务流程,强化内部管理,提升员工技能与服务意识。同时,推进信息化与智能化建设,引入智能排队系统、开发移动APP,利用大数据分析提升服务个性化。此外,优化服务设备与环境,提升客户体验,加强客户服务管理,建立需求反馈与满意度调查机制,以增强客户黏性。综上,供电营业厅需全面升级,以高效、便捷、个性化的服务应对新挑战,提升市场竞争力。

关键词: 新形势; 供电营业厅; 管理策略

引言:在新时代背景下,供电营业厅作为电力行业的核心服务窗口,其管理模式与服务水平直接影响到客户的满意度和电力行业的整体形象。随着物联网、大数据、云计算等高新技术的广泛应用,以及客户需求的日益多元化与个性化,供电营业厅面临着前所未有的挑战与变革需求。因此,构建适应新形势下的管理策略,不仅是提升供电营业厅服务质量与效率的关键,也是推动电力行业可持续发展的必然选择。本文旨在探讨新形势下供电营业厅的管理策略,为其转型升级提供参考。

1 供电营业厅管理现状分析

1.1 供电营业厅基本概况

(1) 营业厅的功能与职责。供电营业厅作为电力服务的前沿阵地,承载着多重功能与职责。首先,它是电力供应信息的咨询窗口,负责向客户提供电费查询、用电政策咨询等基础服务。其次,作为业务办理中心,营业厅负责受理客户的电力报装、变更用电性质、缴费充值等各类业务申请。同时,它还是客户意见反馈的重要渠道,通过收集并分析客户的意见和建议,为供电企业改进服务提供依据。此外,随着智能电网的发展,营业厅还逐渐承担起推广智能化用电设备、宣传节能减排理念等社会责任。(2) 营业厅的客户群体与业务需求。供电营业厅的客户群体广泛,包括居民用户、商业用户、工业用户及其他各类用电单位。不同客户群体的业务需求各异,居民用户主要关注电费缴纳、故障报修等服务;商业和工业用户则可能涉及复杂的用电报装、电量监控及电力成本优化等需求。随着社会的不断发展,客户对供电服务的期望也在不断提高,他们希望获得更加便捷、高效、个性化的服务体验。

1.2 管理现状及存在问题

(1) 整体管理水平有待提高。当前,部分供电营业

厅在管理水平上仍存在不足,如业务流程繁琐、办理效率低下、信息化程度不高等问题。这些问题不仅影响了客户体验,也制约了营业厅服务质量的进一步提升。

(2) 标准化服务理念缺失。标准化服务是提升服务质量的关键。然而,在实际工作中,部分营业厅缺乏统一的服务标准和规范,导致服务过程中存在主观性较强、服务质量参差不齐的现象。这不仅影响了客户对供电企业的信任度,也不利于营业厅自身品牌的塑造。(3) 内部管理机制不完善。完善的内部管理机制是确保营业厅高效运行的重要保障。然而,部分营业厅在员工培训、考核激励、团队协作等方面仍存在不足,导致员工工作积极性不高、团队协作不畅等问题频发。这些问题严重影响了营业厅的整体运营效率和服务质量。(4) 工作人员素质与服务能力不足。作为服务窗口的工作人员,其素质和能力直接关系到客户的满意度和忠诚度。然而,在实际工作中,部分营业厅的工作人员存在服务态度不端正、业务知识不扎实、应对突发事件能力不足等问题。这些问题不仅损害了供电企业的形象,也影响了客户的用电体验。

2 新形势下供电营业厅面临的挑战

2.1 技术进步的快速变化

(1) 物联网、云计算、大数据等新技术的应用。随着信息技术的飞速发展,物联网、云计算、大数据等先进技术正逐步融入供电营业厅的运营与管理中。这些技术的应用不仅提升了服务效率,还为用户提供了更为便捷、个性化的服务体验。然而,这也对供电营业厅的技术能力提出了更高要求,包括数据安全、系统稳定性维护以及技术人员培训等方面。如何有效整合这些新技术,发挥其最大价值,同时确保信息安全和用户隐私保护,是供电营业厅面临的重大挑战。(2) 客户需求多

样化与个性化趋势。随着社会经济的发展和水平的提高,客户对供电服务的需求不再局限于基本的供电保障,而是呈现出多样化、个性化的特点。他们期望能够获得更加灵活、便捷的支付方式、更加精准的用电分析以及更加贴心的服务体验。这就要求供电营业厅在服务模式、产品设计以及市场营销等方面不断创新,以满足客户的多样化需求,提升客户满意度和忠诚度^[1]。

2.2 市场竞争的日益激烈

(1) 新能源企业的崛起与市场竞争格局的变化。新能源企业的迅速崛起,不仅为电力市场注入了新的活力,也改变了传统的市场竞争格局。这些企业凭借其在环保、可再生等方面的优势,吸引了大量消费者的关注和青睐。面对新能源企业的竞争压力,供电营业厅需要不断提升自身的服务水平和创新能力,同时加强与新能源企业的合作与共赢,共同推动电力行业的可持续发展。(2) 客户对服务质量与效率的更高要求。在市场竞争日益激烈的背景下,客户对服务质量与效率的要求也越来越高。他们期望供电营业厅能够提供更加快速、准确、专业的服务响应,以解决他们在用电过程中遇到的问题和困难。因此,供电营业厅需要不断优化服务流程和管理机制,提高服务效率和质量水平,以满足客户的期望和需求。

2.3 社会环境的变化

(1) 政策法规的不断完善与监管力度的加强。随着电力行业的不断发展,相关政策法规也在不断完善和更新。这些法规不仅规范了电力市场的运营秩序,也加强了对供电企业的监管力度。供电营业厅需要密切关注政策法规的动态变化,及时调整自身的业务策略和管理模式,以确保合规经营和稳健发展。(2) 社会公众对环保、节能的关注度提升。随着社会公众环保意识的增强和可持续发展理念的普及,环保、节能已成为社会各界普遍关注的焦点。供电营业厅作为能源服务的重要提供者,需要积极响应社会呼声,推广绿色、低碳的用电方式和服务模式。同时,加强自身的节能减排工作,降低能源消耗和排放水平,为环境保护和可持续发展做出贡献。

3 新形势下供电营业厅管理策略制定

3.1 完善规章制度与业务流程

(1) 明确各项服务流程,规范业务操作。明确且规范的服务流程是供电营业厅高效运作的基石。营业厅应细致梳理并明确每一项服务流程,包括客户咨询、业务办理、费用缴纳、故障报修等各个环节,确保员工在操作时有章可循,减少因流程不明或操作不规范而导致的失误。通过标准化服务流程,不仅可以提升业务处理效

率,还能增强客户对供电营业厅的信任感和满意度。

(2) 加强技术培训,提升员工技能水平。员工是供电营业厅的核心竞争力。面对快速变化的技术环境,营业厅必须不断加强员工培训,提升员工的专业技能和服务水平。这包括定期组织技术培训、分享最新业务知识、开展技能竞赛等活动,鼓励员工主动学习新知识、新技术。同时,营业厅还应建立完善的培训考核机制,确保培训效果落地生根,真正提升员工的实战能力^[2]。(3) 优化工作流程,提高工作效率。优化工作流程是提高供电营业厅整体运营效率的关键。营业厅应运用现代化管理工具和方法,对业务流程进行重新审视和改造,精简冗余环节,优化资源配置,提升流程自动化和智能化水平。通过优化工作流程,营业厅不仅可以降低运营成本,还能加快业务处理速度,提高客户满意度。

3.2 强化内部管理机制

(1) 建立健全的考核机制与激励机制。建立健全的考核机制与激励机制是激发员工工作积极性和创造力的重要保障。营业厅应根据岗位职责和工作要求制定科学合理的考核标准,定期对员工的工作表现进行评估和反馈。同时,通过设立奖励基金、晋升机制等方式对优秀员工进行表彰和激励,增强员工的归属感和忠诚度。(2) 提升员工的服务意识与责任感。服务意识与责任感是员工提供优质服务的内在动力。营业厅应通过多种方式加强对员工的服务意识教育和职业道德培养,如开展主题讲座、组织团建活动、分享服务案例等。通过这些活动引导员工树立正确的服务理念和职业道德观念,提升员工的服务意识和责任感。(3) 加强企业文化建设,提升员工归属感。企业文化是凝聚员工力量的精神纽带。营业厅应注重企业文化的建设和发展,通过制定企业文化理念、设计企业形象标识、举办企业文化活动等方式营造良好的企业文化氛围。同时加强与员工的沟通与交流,关注员工的生活和职业发展需求,为员工提供广阔的发展空间和学习机会,提升员工的归属感和幸福感^[3]。

3.3 推进信息化与智能化建设

(1) 引入智能排队系统,改善客户体验。智能排队系统能够显著提升客户的等待体验。营业厅应引入先进的智能排队系统,实现客户在线预约、自动叫号、排队信息实时查询等功能。这不仅可以减少客户的等待时间,还能优化营业厅的人力资源配置,提高整体运营效率。(2) 开发移动APP与网络平台,拓宽服务渠道。移动互联网的普及为供电营业厅拓宽服务渠道提供了便利条件。营业厅应积极开发移动APP和网络平台,为客户提供更加便捷的服务渠道。通过这些平台客户可

以随时随地进行电费查询、业务办理、故障报修等操作大大提高了服务的便捷性和时效性。(3)利用大数据分析客户需求,提供个性化服务。大数据技术的应用为供电营业厅深入了解客户需求提供了有力支持。营业厅应充分利用大数据分析工具对客户的用电数据、行为特征等信息进行深入挖掘和分析,精准把握客户的需求和偏好。基于大数据分析结果营业厅可以为客户提供更加个性化、精准的服务如定制化电费套餐、智能化用电建议等从而提升客户满意度和忠诚度。

3.4 优化服务设备与环境

(1)升级营业厅设施,提升客户舒适度。营业厅设施的舒适度直接影响客户的体验感。因此营业厅应定期对设施进行升级和改造包括改善照明条件、调整座椅布局、设置休息区等以提升客户的舒适度。同时注重设施的环保性和节能性响应社会对环保和节能的关注。(2)增设自助服务终端,提高服务效率。自助服务终端能够显著提升服务效率。营业厅应增设自助服务终端如自助缴费机、自助查询机等实现简单业务的快速办理减少人工服务窗口的压力。通过优化自助服务终端的布局和操作流程营业厅可以为客户提供更加便捷、高效的服务体验。同时,加强自助服务终端的维护和管理,确保其稳定运行和及时更新,以满足客户的多样化需求^[4]。(3)加强环境管理,营造良好服务氛围。营业厅的环境管理是塑造品牌形象和提升客户满意度的关键环节。除了升级硬件设施外,营业厅还应注重环境卫生的保持和美化。通过定期清洁、绿化布置、摆放艺术品等手段,营造出一个整洁、舒适、有吸引力的服务环境。同时,营业厅还可以利用环境元素传递企业文化和服务理念,增强客户对品牌的认知和认同感。

3.5 加强客户服务管理

(1)建立客户需求收集与反馈机制。了解客户需求是优化服务的前提。营业厅应建立健全的客户需求收集与反馈机制,通过设立意见箱、开通客服热线、开展在线调查等多种渠道,广泛收集客户的意见和建议。对于收集到的信息,营业厅应及时进行分析和整理,明确客

户需求和期望,为服务改进提供有力支持。(2)开展客户满意度调查,及时改进服务。客户满意度是衡量服务质量的重要标准。营业厅应定期开展客户满意度调查,全面了解客户对服务的评价和期望。调查内容应涵盖服务效率、服务态度、环境舒适度等多个方面,确保数据的全面性和准确性。通过对调查结果的分析和解读,营业厅可以及时发现服务中存在的问题和不足,并制定相应的改进措施,不断提升服务质量。(3)加强与客户的沟通与交流,增强客户黏性。良好的沟通与交流是建立长期客户关系的关键。营业厅应通过多种方式加强与客户的沟通与交流,包括定期举办客户座谈会、开展电力知识讲座、组织社区活动等。这些活动不仅可以为客户提供更多关于电力使用的知识和建议,还可以增强客户对供电营业厅的信任感和归属感。同时,营业厅还应利用社交媒体、微信等渠道与客户进行实时互动和交流,及时回应客户的关切和需求,提升客户黏性。

结束语

综上所述,新形势下的供电营业厅管理策略需紧跟时代步伐,以客户需求为导向,不断创新服务模式与管理手段。通过完善规章制度、强化内部管理、推进信息化智能化建设、优化服务环境与设备以及加强客户服务管理等举措,供电营业厅将能够提供更加高效、便捷、个性化的服务,满足客户的多样化需求。同时,这也将进一步提升供电营业厅的市场竞争力,促进电力行业的可持续发展。展望未来,我们期待供电营业厅能够持续创新,引领电力行业服务新风尚。

参考文献

- [1]李娜.关于供电公司提升电力优质服务策略的分析[J].科技创新与应用,2019(23):210-211.
- [2]马文昭.探究供电营业厅电力营销优质服务水平的提升策略[J].经营管理者,2019(04):30-31.
- [3]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,2020(15):162-163.
- [4]聂巾帼,邱兰.浅谈新形势下供电营业厅管理策略[J].科研,2020(10):123-124.