

供电营业厅电力营销优质服务水平增强措施探讨

毛 滢

扬州三新供电服务有限公司江都分公司 江苏 扬州 225000

摘要：供电营业厅作为电力企业与用户直接交互的关键窗口，其服务质量直接影响用户满意度和企业品牌形象。本文从服务流程优化、数字化转型、人员能力提升、服务质量评价四个维度，系统探讨增强电力营销优质服务水平的具体措施。通过分析当前营业厅服务存在的痛点问题，提出构建"线上+线下"融合服务模式、完善智能服务体系、强化人员专业素养、建立动态评价机制等策略，为提升供电营业厅服务效能提供理论参考和实践路径，助力电力企业实现营销服务的高质量发展。

关键词：供电营业厅；电力营销；服务水平；数字化转型；用户满意度

引言：随着电力体制改革深入推进和能源消费结构转型，供电营业厅已从传统的业务办理场所升级为集业务受理、客户咨询、用电指导、品牌展示于一体的综合服务平台。在新能源发展加速、用户需求多元化的背景下，传统服务模式面临响应效率不足、服务体验单一等挑战。如何通过系统性措施提升营业厅服务质量，成为电力企业增强市场竞争力、构建新型客户关系的重要课题。本文基于服务管理理论和电力行业特性，结合当前营业厅服务现状，从流程重构、技术赋能、人员培养和质量管控四个方面，探讨优质服务水平的增强路径，为电力营销服务创新提供系统性解决方案。

1 供电营业厅服务现状与痛点分析

当前当前供电营业厅服务体系在运营过程中暴露出诸多亟待解决的痛点，严重制约了服务质量的进一步提升。

服务流程方面，存在明显的冗余环节。众多营业厅仍沿用“柜台主导”的传统模式，用户办理业务需经历取号、排队、填写表单等一系列繁琐步骤。对于复杂业务，办理周期甚至超过30分钟，这与现代用户追求即时服务的需求背道而驰，极大降低了服务效率。

服务渠道协同上，线上平台与线下营业厅数据未能有效打通，形成数据孤岛。用户在线上提交的业务申请，到线下仍需重复验证，服务体验被严重割裂，无法为用户提供无缝衔接的便捷服务。

人员服务能力参差不齐也是突出问题。一线人员对分布式光伏并网、充电桩报装等新型业务的专业知识储备不足，服务话术标准化程度低，导致不同营业厅、不同人员提供的服务在质量上存在差异，影响用户对服务感知的一致性。

此外，服务评价机制缺乏动态调整能力。目前主要依赖事后满意度调查来收集反馈，难以实时捕捉服务过

程中的问题，使得改进措施往往滞后，无法及时解决用户面临的实际困扰。这些痛点共同作用，使得供电营业厅服务难以充分满足用户日益多元化、个性化的用电需求，亟待通过优化流程、加强协同、提升人员能力和完善评价机制等措施加以改进^[1]。

2 供电营业厅电力营销服务流程优化与渠道协同机制构建

2.1 业务流程标准化与环节精简

推行业务流程标准化建设是消除服务差异、提升办理效率的关键举措。首先需建立全业务流程清单，对现有20余项营业厅常规业务（如居民新装、过户、缴费、故障报修等）进行流程节点梳理，明确各环节的办理时限、资料要求和责任岗位。针对高频率业务实施"环节精简工程"，例如将居民新装业务从传统的"申请-勘查-审批-装表-接电"5个环节压缩为"线上申请-智能勘查-自动审批-快速装表"4个环节，通过减少人工干预节点提升效率。同时，推行表单标准化改革，整合各类业务申请表单，将平均表单填写项从15项减少至8项，采用勾选式、填空式相结合的设计，降低用户填写难度。建立"一证通办"服务模式，依托政务数据共享平台，实现身份证、房产证等证明材料的线上核验，减少用户纸质材料提交，使简单业务平均办理时长控制在5分钟以内，复杂业务压缩至15分钟以内。

2.2 "线上+线下"融合服务模式构建

构建线上线下深度融合的服务模式是适应数字化时代用户需求的必然选择。应重点打造"线上预约-线下办理-线上反馈"的闭环服务链条，用户可通过手机APP、微信公众号等渠道提前预约业务办理时间，系统根据营业厅实时人流量智能分配时段，减少现场等待时间。开发"线上预审"功能，用户在线提交业务申请材料后，后台工

作人员在2小时内完成预审,对材料不全的情况通过系统自动推送补充清单,确保用户到厅后可直接办理。推行"线下体验+线上办结"服务,对于电费缴纳、账单查询等简单业务,引导用户通过营业厅自助终端或移动服务终端完成办理;对于需人工干预的复杂业务,由工作人员协助在系统中完成操作,实现"一次到厅、全程办结"。建立渠道协同响应机制,线上平台接收的用户咨询、投诉等需求,若无法线上解决,自动生成工单并分配至用户归属地营业厅,由专人在1个工作日内联系用户并提供解决方案,确保服务需求得到及时响应^[2]。

2.3 自助服务终端功能升级与布局优化

自助服务终端是分流柜台压力、提升服务便捷性的重要载体,需通过功能升级和布局优化增强用户使用体验。在功能方面,除传统的缴费、查询功能外,应增加业务办理模块,支持居民新装、过户、暂停等10余项常用业务的自助办理,配备人脸识别、电子签名等技术,实现身份认证和业务确认的全流程电子化。开发语音交互功能,支持方言识别和自然语言理解,方便老年用户等特殊群体操作。在布局方面,根据营业厅功能分区设置自助服务区域,配备1-2名引导人员,提供操作指导和问题解答。针对不同规模营业厅实施差异化配置,大型营业厅配置5-8台自助终端,中型营业厅配置3-5台,小型营业厅配置2-3台,确保高峰时段用户等待时间不超过10分钟。建立自助终端运维保障机制,每日进行设备巡检,故障响应时间不超过2小时,确保设备完好率保持在98%以上,提升用户自助服务的可靠性。

2.4 特殊群体服务保障机制完善

针对老年人、残障人士等特殊群体的服务需求,需建立专项保障机制,体现服务的温度与包容性。在硬件设施方面,营业厅应设置无障碍通道、爱心专座、放大镜、助听设备等便民设施,配备盲文服务指南和语音叫号系统。推行"爱心窗口"服务,为特殊群体提供优先办理通道,减少等待时间。在服务流程方面,建立特殊群体服务专员制度,对行动不便的用户提供上门服务,对老年用户提供"一对一"业务指导,帮助完成线上渠道注册和自助设备操作。开发适老化服务功能,简化手机APP界面设计,增大字体和按钮,增加语音播报功能,推出"长辈版"服务界面,保留核心功能,去除复杂操作。定期组织特殊群体服务培训,提升一线人员的沟通技巧和服务意识,确保能够耐心、细致地满足特殊群体的服务需求,构建包容性强的服务环境。

3 供电营业厅电力营销数字化转型与智能服务体系建设

3.1 用户画像构建与需求精准识别

基于大数据技术构建用户画像,是实现精准服务的基础。通过整合用户基本信息、用电数据、业务办理记录、服务评价等多维度数据,建立用户标签体系,实现用户需求的精准识别。首先,构建基础属性标签,包括用户年龄、职业、用电类型、用电容量等静态信息;其次,开发行为特征标签,基于用户历史业务办理频率、用电负荷曲线、缴费习惯等数据,分析用户行为模式;最后,建立需求预测标签,通过机器学习算法,预测用户潜在服务需求,如充电桩报装、光伏并网、峰谷电价变更等。利用用户画像结果,营业厅可实现服务精准推送,例如对新入住用户推送用电报装指南,对高耗能企业推送节能建议,对老年用户推送简单业务办理指引。建立用户需求响应机制,当系统识别到用户用电异常或潜在需求时,自动触发服务预警,由客户经理主动联系用户提供解决方案,变被动服务为主动服务,提升用户感知价值^[3]。

3.2 智能客服系统应用与优化

智能客服系统是提升服务响应效率的重要工具,应通过技术迭代和功能优化,增强其服务能力。采用自然语言处理技术,提升智能客服的意图识别准确率,使其能够处理90%以上的常见咨询问题,如电费查询、业务办理流程、电价政策等。开发多轮对话功能,支持复杂问题的逐步引导和解答,减少用户重复提问。建立知识库动态更新机制,确保电价调整、新业务上线等信息能够实时更新到系统中,保证回答的准确性。在营业厅设置智能客服终端,提供语音和文字交互功能,辅助用户自助解决简单问题,分流人工柜台压力。建立智能客服与人工坐席的无缝转接机制,当智能客服无法解决用户问题时,自动转接至人工坐席,并同步用户咨询历史,避免重复沟通。通过智能客服系统的应用,可将用户平均等待时长缩短至30秒以内,问题一次性解决率提升至85%以上,显著提升服务效率。

3.3 物联网技术在设备运维与服务中的应用

物联网技术的应用可实现营业厅设备状态的实时监控和服务过程的智能化管理。在设备运维方面,对营业厅自助终端、叫号机、空调、照明等设备安装传感器,实时采集设备运行数据,如设备温度、电压、运行状态等,建立设备健康度评估模型,当系统检测到异常数据时自动发出预警,提醒运维人员及时处理,减少设备故障对服务的影响。在服务过程方面,利用物联网技术实现用户行为分析,通过视频监控和红外传感设备,分析用户在营业厅内的活动轨迹和停留时间,优化营业厅功能分区和人员配置。开发智能导引系统,用户进入营业厅

后,通过人脸识别技术自动识别用户身份和预约信息,指引至相应服务区域或自助终端,提升服务引导效率。在用电服务延伸方面,通过物联网技术连接用户侧智能电表和用电设备,为用户提供用电负荷分析、节能建议、故障预警等增值服务,将营业厅服务从业务办理延伸至用电管理,拓展服务内涵^[4]。

3.4 大数据驱动的服务资源智能调度

基于大数据分析的服务资源调度机制,可实现营业厅人力、设备等资源的优化配置,提升服务供给能力。通过分析历史业务数据,识别业务办理高峰时段和高峰业务类型,如每月5-10日为缴费高峰,夏季为新装空调业务高峰,据此制定弹性排班计划,在高峰时段增加窗口人员和自助设备运维人员,确保服务资源与需求匹配。建立人员技能标签体系,根据员工业务能力、服务评价、工单处理效率等数据,对员工进行多维度技能评级,当特定业务需求增加时,系统自动调度具备相应技能的人员到岗,提升服务专业性。开发服务资源调度算法,综合考虑营业厅实时人流量、排队情况、员工工作状态等因素,动态调整窗口功能和人员分配,例如当缴费业务排队较长时,临时将部分综合业务窗口转为缴费专窗,减少用户等待时间。通过大数据驱动的资源调度,可使营业厅窗口利用率提升20%以上,高峰时段用户平均等待时间缩短30%,服务资源配置效率显著提高。

3.5 数字化安全保障体系构建

数字化服务的深入推进需要建立完善的安全保障体系,确保用户数据安全和业务办理安全。在数据安全方面,实施数据分级分类管理,对用户身份证号、银行账户等敏感信息进行加密存储,建立数据访问权限控制机制,不同岗位人员只能访问与其职责相关的数据。采用区块链技术实现业务数据存证,确保数据不可篡改和可追溯,提升数据可信度。在系统安全方面,定期进行网络安全漏洞扫描和渗透测试,及时修补系统漏洞,部署防火墙、入侵检测系统等安全设备,防范网络攻击。建

立应急响应机制,制定数据泄露、系统故障等突发事件的处置预案,定期组织演练,确保突发事件能够快速响应和处置。在用户身份认证方面,采用多因素认证技术,结合密码、短信验证码、人脸识别等多种方式,确保业务办理人员身份的真实性,防范冒名办理风险。通过构建全方位的安全保障体系,为数字化服务提供安全可靠的运行环境,增强用户对数字化服务的信任度^[5]。

结束语:供电营业厅电力营销优质服务水平的增强是一项系统工程,需要从服务流程、数字化转型、人员能力和质量评价等多维度协同推进。通过业务流程标准化与环节精简,可提升服务效率;构建"线上+线下"融合模式,能满足用户多元化需求;数字化转型与智能服务体系建设,将驱动服务模式创新;人员专业素养提升,为服务质量提供人力保障;动态服务质量评价机制,确保服务改进持续有效。这些措施的综合实施,将推动供电营业厅从传统服务窗口向现代化综合服务平台转型,提升用户满意度和企业品牌形象,为电力企业新的市场环境中实现高质量发展奠定坚实基础。未来,随着技术的不断进步和用户需求的持续演变,供电营业厅服务还需保持创新活力,不断探索新的服务模式和技术应用,持续提升服务水平。

参考文献

- [1]刘梦雷.基于智能电网背景的电力营销信息化建设研究[J].消费电子,2026(1):179-181.
- [2]裴培,刘袁昕.在服务中绽放芳华——记国家电网有限公司供电“服务之星”李雨璇[J].河南电力,2026(1):58-59.
- [3]陆悦.供电营业厅精益化管理体系建设研究[J].消费电子,2026(5):248-250.
- [4]耿鑫.浅谈智能配电网在电力营销中的应用[J].新潮电子,2026(5):121-123.
- [5]王学胜.以实干担当书写使命荣光——记国网临朐县供电公司营销部大客户服务班一班班长马伟[J].农电管理,2026(2):78-79.