

# 关于供电企业供电服务方法的探究

赵含笑<sup>1</sup> 马文栋<sup>2</sup>

1. 国网濮阳供电公司 河南 濮阳 457000

2. 国网河南省电力公司 河南 濮阳 457000

**摘要:**近年来,供电企业不断提升服务理念,采用信息化技术,创新服务手段,提高服务质量和效率。然而,仍存在服务意识淡薄、服务质量待提升、服务手段创新不足及服务监督机制不完善等问题。为解决这些问题,供电企业需加大电网建设和改造力度,优化业务流程,加强员工培训和管理,完善网上营业厅功能,拓展个性化服务,并积极拥抱智能技术。同时,建立健全内部和外部监督机制,拓宽监督渠道,加强服务意识培训,建立服务评价体系,确保服务质量持续提升。通过这些措施,供电企业将为用户提供更加便捷、高效、智能的供电服务,提升用户满意度和忠诚度,实现可持续发展。

**关键词:**供电企业;供电服务;现状;存在问题;改进方法和策略

## 引言

随着用户对供电服务质量要求的日益提高,供电企业面临着前所未有的挑战。为了提升竞争力,供电企业不断更新服务理念,采用信息化技术,创新服务手段,致力于为用户提供更加优质、高效的服务。然而,在实际运营中,仍存在诸多问题和不足。本文将深入探讨供电企业供电服务的现状、存在的问题以及改进方法和策略,以为供电企业提供有益的参考和借鉴,推动供电服务质量的全面提升。

### 1 供电企业供电服务的现状

近年来,随着用户对供电服务质量要求的不断提高,供电企业的服务理念也在不断更新。许多供电企业树立了“以客户为中心”的服务理念,将满足用户需求作为企业的首要任务,积极开展优质服务活动,不断提高服务质量和水平。为了提高供电服务的便捷性和效率,供电企业不断创新服务手段。目前,供电企业普遍采用了信息化技术,建立了电力客户服务中心、网上营业厅等服务平台,为用户提供了便捷的服务渠道。同时,供电企业还积极开展上门服务、预约服务等个性化服务,满足用户的不同需求。通过加强内部管理、提高员工素质、完善服务设施等措施,供电企业的服务质量不断提高。在供电可靠性方面,供电企业加大了电网建设和改造力度,提高了电网的供电能力和可靠性;在服务态度方面,供电企业加强了员工培训,提高了员工的服务意识和水平;在服务效率方面,供电企业优化了业务流程,缩短了业务办理时间。

### 2 供电企业供电服务中存在的问题

#### 2.1 服务意识有待提高

尽管“以客户为中心”的服务理念在供电企业中被广泛提倡,但在执行层面,这一理念并未能完全渗透到每一位员工的心中。部分员工仍抱有“电老大”的传统观念,对客户需求缺乏足够的敏感性和响应速度。这种服务意识上的滞后,不仅体现在服务态度上的冷漠,还可能表现为对客户需求的理解偏差,导致服务方案与客户实际需求脱节,严重影响了企业的公众形象和客户的忠诚度。

#### 2.2 服务质量有待提升

在供电可靠性方面,尽管供电企业不断加大电网建设和改造的投入,但由于历史遗留问题,如电网结构不合理、老旧设备未及时更换等,导致停电事件频发,且恢复供电时间较长,给用户带来不便。此外,服务效率也是一大痛点。尽管业务流程有所优化,但复杂的审批环节、低下的信息化水平以及部门间沟通不畅等问题,使得业务办理周期过长,用户体验不佳。

#### 2.3 服务手段有待创新

随着科技的发展,用户对供电服务的需求日益多样化、个性化。然而,当前供电企业的服务手段虽有所丰富,但仍存在明显短板。例如,网上营业厅虽然提供了便捷的在线服务渠道,但其功能完善度和用户体验仍有待提升,如界面友好性、操作便捷性等。同时,上门服务、预约服务等个性化服务的普及程度不高,难以满足不同地区、不同用户群体的差异化需求<sup>[1]</sup>。

#### 2.4 服务监督机制有待完善

有效的服务监督机制是确保服务质量的关键。然而,当前供电企业虽然建立了相应的监督机制,但在执行力度和监督范围上仍有待加强。一方面,对员工服务

行为的日常监督不够严格,导致服务态度不佳、工作效率低下等问题时有发生;另一方面,对用户投诉的处理机制不够健全,处理速度慢、反馈不及时,甚至有时处理结果未能令用户满意,进一步降低了用户满意度和信任度。

### 3 供电企业供电服务的改进方法和策略

#### 3.1 提高服务意识

第一,供电企业应加大电网建设和改造力度。这包括优化电网结构,确保电网能够稳定、高效地运行。通过增加变电站、升级输电线路等措施,提高电网的供电能力和可靠性,减少因电网故障导致的停电和电压波动等问题。同时,供电企业还应加强对电网设备的维护和管理,建立定期巡检和维修制度,及时发现并消除设备隐患,确保设备处于良好的运行状态。其次,供电企业应进一步优化业务流程。通过减少业务办理环节,简化审批流程,提高业务办理效率。同时,加强信息化建设,利用现代信息技术手段实现业务办理的自动化和智能化。例如,开发在线服务平台,让用户可以通过手机或电脑进行电费查询、报修、投诉等操作,提高服务的便捷性和效率。第二,供电企业还应加强与用户的沟通和协调。建立用户反馈机制,及时收集和处理用户的意见和建议。通过定期召开用户座谈会、开展用户满意度调查等方式,深入了解用户的需求和期望,为用户提供更加个性化的服务。同时,加强与用户的互动,通过社交媒体、短信等方式及时向用户发布停电信息、电费账单等,提高服务的透明度和互动性。为了确保服务质量的持续提升,供电企业还应建立健全服务质量管理体系。制定明确的服务标准和规范,加强对服务质量的监督和考核。通过设立服务质量监督部门或岗位,定期对服务质量进行检查和评估,及时发现并纠正服务中存在的问题。同时,将服务质量纳入员工绩效考核体系,激励员工提高服务水平。第三,供电企业应积极开展用户满意度调查。通过问卷调查、电话访问等方式,收集用户对供电服务的评价和意见。对调查结果进行深入分析,找出服务中的不足之处,制定针对性的改进措施。同时,将用户满意度调查结果作为服务质量改进的重要依据,不断优化服务流程和服务内容,提高用户的满意度和忠诚度。

#### 3.2 提升服务质量

一是供电企业应高度重视电网建设和改造工作。通过加大投资力度,优化电网结构,提升电网的供电能力和可靠性。这包括加强变电站的建设和升级,提高输电线路的承载能力和稳定性,以及完善配电网络,确保电

力能够稳定、高效地输送到用户端。同时,供电企业还应加强对电网设备的维护和管理,建立健全设备巡检和维修制度,及时发现并消除设备隐患,确保设备处于良好的运行状态,减少因设备故障导致的停电和电压波动等问题。二是供电企业应进一步优化业务流程,提高服务效率。通过减少业务办理环节,简化审批流程,降低用户办理业务的难度和时间成本。同时,加强信息化建设,利用现代信息技术手段实现业务办理的自动化和智能化<sup>[2]</sup>。例如,开发在线服务平台,让用户可以通过手机或电脑进行电费查询、报修、投诉等操作,提高服务的便捷性和效率。三是供电企业还应加强对员工的培训和管理,提高员工的服务意识和专业技能水平,确保员工能够为用户提供优质、高效的服务。在加强与用户的沟通和协调方面,供电企业应建立用户反馈机制,及时收集和处理用户的意见和建议。通过定期召开用户座谈会、开展用户满意度调查等方式,深入了解用户的需求和期望,为用户提供更加个性化的服务。同时,加强与用户的互动,通过社交媒体、短信等方式及时向用户发布停电信息、电费账单等,提高服务的透明度和互动性。四是供电企业还应积极回应用户的投诉和质疑,及时解决问题,提高用户的满意度和忠诚度。为了确保服务质量的持续提升,供电企业应建立健全服务质量管理体系。制定明确的服务标准和规范,加强对服务质量的监督和考核。通过设立服务质量监督部门或岗位,定期对服务质量进行检查和评估,及时发现并纠正服务中存在的问题。同时,将服务质量纳入员工绩效考核体系,激励员工提高服务水平。五是供电企业还应加强对服务质量的持续改进和创新,不断探索新的服务模式和手段,提高服务的竞争力和附加值。最后,供电企业应积极开展用户满意度调查工作。通过问卷调查、电话访问等方式,收集用户对供电服务的评价和意见。对调查结果进行深入分析,找出服务中的不足之处,制定针对性的改进措施。同时,将用户满意度调查结果作为服务质量改进的重要依据,不断优化服务流程和服务内容,提高用户的满意度和忠诚度。此外,供电企业还应加强与用户的互动和交流,建立长期稳定的合作关系,共同推动供电服务的持续改进和发展。

#### 3.3 创新服务手段

首先,供电企业应进一步完善网上营业厅的功能,将其打造成为用户便捷、高效办理业务的线上平台。除了常规的电费查询、账单打印等功能外,还应增加在线缴费、故障报修、用电申请、用电计划调整等更多服务项目,以满足用户多样化的需求。通过优化网上营业

厅的用户界面和操作流程,提高用户体验,使用户能够轻松、快速地完成业务办理。同时,供电企业应加大网上营业厅的宣传和推广力度,提高用户的知晓率和使用率。可以通过社交媒体、官方网站、线下宣传等多种渠道进行推广,让更多的用户了解并尝试使用网上营业厅。此外,还可以与第三方平台合作,将网上营业厅的入口嵌入到用户常用的APP或网站中,方便用户随时随地进行业务办理。其次,供电企业应根据用户的不同需求,积极拓展个性化服务。对于大型企业用户,可以提供定制化的用电方案,包括电力需求分析、节能建议、电力设施维护等全方位服务。这不仅可以满足企业用户的特殊需求,还可以帮助企业用户降低用电成本,提高能源利用效率。对于居民用户,可以提供节能咨询、安全用电检查等贴心服务。通过上门服务或线上咨询的方式,向居民用户普及节能知识,帮助他们了解如何合理使用电力资源,减少能源浪费。同时,对居民用户的用电设施进行安全检查,及时发现并消除安全隐患,确保居民用户的用电安全。此外,供电企业还应积极拥抱智能技术,开展智能用电服务。通过推广智能电表、智能家居等产品,为用户提供更加便捷、高效、智能的用电服务。智能电表可以实时监测用户的用电情况,帮助用户更好地管理用电行为,降低电费支出。智能家居则可以通过智能化的家居设备,实现家庭用电的自动化控制,提高生活的便捷性和舒适度。在推广智能用电服务的过程中,供电企业还应加强与用户的互动和沟通。可以通过建立用户社区、开展线上活动等方式,吸引用户参与智能用电服务的体验和推广。同时,及时收集用户的反馈和意见,不断优化智能用电服务的功能和体验,满足用户的多样化需求。

### 3.4 完善服务监督机制

(1) 供电企业应建立健全内部监督机制。这意味着企业需要设立专门的监督部门或岗位,负责对员工的服务行为进行实时监控和定期考核。监督方式可以多样化,如通过视频监控系统对员工的工作状态进行全天候监控,或者通过明察暗访的方式,深入了解员工在实际工作中的服务态度和服务质量。对于发现的违规行为或服务质量不达标的情况,企业应依据相关规定进行严肃处理,以儆效尤。同时,企业还应加强员工的服务意识

培训,提升员工的服务技能和服务水平,确保员工能够时刻以客户为中心,提供优质的服务。(2) 供电企业应积极拓宽外部监督渠道,主动接受社会各界的监督。企业可以通过设立投诉举报电话、邮箱等方式,方便用户随时反映问题或提出建议。同时,企业还可以开通微博、微信等新媒体平台,与用户进行实时互动,及时收集用户的意见和建议。对于用户的投诉和举报,企业应认真受理,并及时进行处理和反馈。这不仅有助于企业及时发现问题并采取措施进行改进,还能增强用户对企业的信任感和满意度。(3) 供电企业还应建立健全服务评价体系。这一体系应包括对服务质量的定期评价和考核,以及根据评价结果对员工进行绩效考核、评优评先等重要依据的设定。通过定期评价服务质量,企业可以及时了解服务中存在的问题和不足,以便有针对性地制定改进措施<sup>[3]</sup>。同时,将评价结果与员工绩效考核、评优评先等挂钩,可以激励员工不断提高服务质量,提升企业的整体服务水平。在实施服务监督机制的过程中,供电企业还应注重保护用户的隐私和权益。对于用户的投诉和举报信息,企业应严格保密,防止信息泄露。同时,企业在处理用户问题时,应坚持公正、公平、公开的原则,确保用户的合法权益得到切实保障。

### 结束语

综上所述,供电企业供电服务的改进是一个系统工程,需要从多个方面入手。通过加大电网建设和改造力度、优化业务流程、加强员工培训和管理、完善服务监督机制等措施,供电企业将为用户提供更加便捷、高效、智能的供电服务。同时,供电企业也应积极拥抱新技术,不断创新服务手段,满足用户多样化的需求。相信在供电企业的共同努力下,供电服务质量将得到持续提升,为用户创造更加美好的生活体验。

### 参考文献

- [1]陈晓英,罗聪寿,张敏.关于提升农村电网供电服务的方法探讨[J].科学与信息化,2019,18(32):69-70.
- [2]王娜.关于供电企业供电服务方法的探究[J].文渊(中学版),2021(9):2331.
- [3]高华灵.关于提升企业营销服务质量途径的研究[J].建筑工程技术与设计,2018(32):2116.