

供电企业客户服务中综合停电管理的应用探究

李浩铭

(国网四川省电力公司苍溪县供电分公司 四川苍溪 628400)

摘要:随着经济的发展和人民生活水平的提高,电力客户对供电可靠性和服务质量的要求不断提高。综合停电管理作为供电企业客户服务中的重要一环,直接影响着客户满意度和企业的经济效益。本文旨在探究综合停电管理的应用,以期为供电企业提高客户服务水平提供参考。

关键词:供电企业;客户服务;综合停电管理

引言:供电企业作为基础性公共服务提供者,客户服务工作直接关乎广大居民的切身利益。但是当前,我国供电企业在停电管理等客户服务方面还存在一些问题,如供电计划管理不够科学合理,供电故障监管不够严格规范,用户沟通服务有待加强等,导致用户在停电等异常情况下难以获得及时有效的响应和服务,用户权益不能得到充分维护。因此,研究供电企业客户服务中的停电管理,探索构建综合停电管理模式,对于提升我国供电服务质量,维护用户权益,增加社会公众获得感具有重要意义。本文首先分析供电企业客户服务的特点,然后分析现存问题,最后探讨通过完善供电计划管理、强化供电异常监管和创新用户沟通服务等方式,构建供电企业新的停电管理模式,以更好地维护用户权益。

1. 供电企业客户服务的特点分析

1.1 客户服务的内涵

客户服务是指企业基于客户需求,在产品销售或服务交付的过程中,针对客户提供的一系列配套服务活动。其核心是以客户为中心,通过满足或超越客户期望,树立企业良好形象,培育客户忠诚度,实现企业与客户双赢。优质的客户服务应具备及时响应、专业知识、个性化服务、持续改进等特征。客户服务水平是衡量企业服务质量好坏的关键指标之一。

1.2 供电企业客户的特殊性

规模庞大、业务复杂。供电企业客户数量众多,服务对象涉及居民、商业、工业等广泛领域。供电业务类型齐全,包括用电申请、计量抄表、费用结算、供电管理等,涉及面广,难度大,需要供电企业打造强大的服务团队和完善的服务网络,才能满足不同领域客户的多样化服务需求。服务对象广泛。供电企业不仅要面向家庭用户提供周到的服务,还需面向各类公共场所如学校、医院及重要行业企业客户提供可靠的用电保障及优质的供电管理服务。不同类型用户的服务需求各有侧重,供电企业要因地制宜,提供差异化的客户服务。服务质量直接关乎群众利益。电力的稳定供应与广大用户的生产生活质量密切相关。供电服务的好坏关系到用户对供电企业的评价和民生满意度,事关社会和谐稳定。供电企业肩负重要的政治责任和社会责任,服务质量需要全面监管与大力提升。

2. 供电企业停电管理存在的问题

2.1 供电计划管理不完善

停电计划制定不科学合理。部分供电企业在制定停电计划时,缺乏对供电区域内用户类型、重要用电用户和用电高峰期等情况进行全面调研和考虑,导致停电时间和地点选择不合理,增加了关键用户和一般居民用户的不便。停电计划也存在提前通知时间太短,用户无法及时做好停电准备的问题。停电通知方式单一。多数供电企业仍然依靠通过短信、电话等传统方式通知用户停电信息,区别化和精准化不足。对重要用电用户的特殊通知需求也未落实。缺乏建立停电通知快速反馈机制,无法及时掌握用户收到通知情况,不利于提高通知效率。停电补偿制度不健全。现行停电补偿制度针对不同类型用户的补偿标准不一、补偿范围有限、补偿申请门槛较高等问题突出,使多数普通用户难以获得合理补偿。供电企业应进一步完善停电补偿制度,规范操作流程,方便用户申请,最大程度保障用户权益,停电管理监督不力。供电企业对停电计划执行情况监督检查不够,停电时长、范围等与计划存在偏差的情况时有发生,缺乏第三方监督机制。需要加强对停电计划管理和实施的全过程监管,确保停电管理规范有序。

2.2 供电异常监管不力

供电异常监管不力一直以来较为突出。在发生供电故障时,部分供电企业缺乏快速响应机制,导致抢修人员到场时间较长,无法尽快排除故障,延长了用户停电时间。供电故障监测预警系统也不够完善,无法实现故障的精确定位。供电故障抢修过程中,操作不规范的问题时有发生,如绕线热修造成二次事故,不仅延长供电中断时间,也存在安全隐患。但缺乏规范化的故障处置流程和监督机制。此外,供电企业对外发布的供电故障处理进展信息不充分,用户无法及时获知故障处理进度和电力恢复情况,影响用户正常生产生活计划。供电企业也缺乏建立用户信息反馈的渠道,不利于公司与用户之间的双向沟通。因此,供电企业应进一步健全供电异常监管机制,完善供电故障监测预警系统,规范故障处置流程,并与用户建立畅通的沟通反馈渠道,以提高供电服务的响应速度与透明度,保障用户的知情权和其他合法权益。

2.3 用户沟通服务不到位

用户沟通服务不到位一直是供电企业客户服务中的短板。一方面,供电企业大多仅停留在基本的用电服务,没有建立常态化的用户关怀服务制度,对重点用户和困

难用户也缺乏定制的特殊照顾政策。另一方面,供电企业客户服务人员普遍业务能力参差不齐,对用户投诉回复不当、未能有效化解用户不满的情况时有发生,这与专业的业务培训与考核机制缺失有关。再者,用户满意度调查存在不定期、询问范围窄等问题,无法对供电服务质量进行全面系统的监测评价。同时,也缺乏将用户满意度考核与供电企业及员工绩效相挂钩的机制,服务质量提升的内在动力不足。因此,供电企业应加强用户沟通服务,建立定期回访用户制度,开展满意度调查,并与员工绩效挂钩,着力提升服务质量。还应加强应急人员培训,提高专业服务能力,确保用户获得良好的用电体验。

3. 构建供电企业综合停电管理模式

3.1 提升供电计划管理水平

科学设计停电方案。充分考虑供电区域内用户分布、重要行业用电情况等因素,合理选择停电时间、停电范围和停电时长,减少对重要用电用户的影响。参考往年用电高峰期情况,避开高峰用电时间窗口进行停电。完善停电通知机制。建立分级分类通知机制,采用电话、短信、微信多渠道提醒用户,并对重要用电用户实施专人专通知。与用户建立反馈机制,及时掌握通知接收情况。采用在线恢复停电通知,用户可查询小区具体停电时间。建立健全停电补偿机制。扩大补偿范围,不同类型用户补偿标准差异化。简化补偿申请手续,用户可以电话或在线申请。采取主动补偿模式,符合条件的用户无需申请,直接按标准获得补偿。规范停电计划执行。供电部门制定科学的停电计划执行标准,并对计划执行情况进行全过程监督检查。重点监测实际停电时间、范围等与计划的一致性。建立第三方监督机制,接受社会监督。建立预案系统。根据不同情况,提前制定完善停电应急预案,电网企业内部测试流畅性。明确监管部门、抢修人员的责任分工,以保障计划快速响应和有序执行。

3.2 强化供电异常监管

完善供电故障监测预警系统。建立实时在线监控系统,安装传感器设备,实现对线路运行情况的全面监测,发现故障迹象即快速报警。利用大数据和 AI 技术,精确定位故障部位。规范供电故障处置操作流程。建立标准化的抢修方案模板,编制针对不同故障的应急处置流程,严格培训操作人员。监督检查抢修过程的规范性,杜绝绕线热修等违规操作。加强供电故障处置培训。定期组织故障处置模拟演练,测试应急预案有效性。加强操作人员培训考核,提高业务技能和应变能力。建立专业抢修队伍,缩短故障响应时间。建立供电故障信息快速反馈机制。利用互联网、微信公众号等开通供电故障信息发布渠道,实时更新故障处理进度。建立用户反馈平台,双向沟通电力恢复情况。第三方全程监督。接受政府、用户的监督,定期公布供电故障处理效率、受影响用户数等信息。严格评估供电企业的故障处置效果,建立责任追究制度。通过以上措施,能够有效加强对供电故障的监管,确保故障快速响应、处置专业规范、信息动态

透明,最大限度降低用户的经济损失。

3.3 创新用户沟通服务

开展用户关怀活动。建立重点用户管理制度,定期组织服务人员上门回访,主动询问用户用电需求,搭建服务沟通桥梁。针对困难用户和特殊群体,提供用电资费减免、用电设备维修等关爱服务。加强应急人员培训。建立客户服务人员轮训机制,加强业务技能和应变能力培训,开展情景模拟演练。聘请专业机构进行服务素质提升培训,提高答疑解难能力。建立内部专家库,针对复杂问题提供专业支持。建立多渠道用户满意度调查机制。采用电话访谈、邮件调查、网络问卷等多种形式开展满意度调研,广泛收集用户意见反馈。建立电力服务用户满意度评价体系,定期发布满意度监测报告。改进服务流程,降低用户办事成本。整合线上线下服务渠道,实现办事进度查询、费用支付等一站式处理。优化服务节点设置,方便用户就近办理。简化审批手续,提高办事效率。加强信息系统建设。利用大数据平台,建立用户用电行为模型,实现用电异常预警和精准服务推送。依托互联网手段,为用户提供自助查询、缴费等智能化服务。通过转变服务理念、创新服务模式,能够有效提升电力企业的用户沟通服务水平,维护用户权益,塑造服务型政企形象。通过以上措施,供电企业可以更好地满足用户的需求和期望,提高供电服务的质量和水平,进一步增强用户的忠诚度和信任度,最终实现供电企业与用户共赢的目标。

结束语

供电企业停电管理直接影响着广大用户的利益,构建高效的停电管理模式刻不容缓。供电企业要提高对停电管理工作的重视程度,先从完善供电计划管理入手,设计科学合理的停电方案,并建立健全预案系统以保障计划执行。同时要强化供电异常监管,优化故障监测和处置流程,确保快速响应。此外还要加强用户沟通,开展定制化服务,主动回访用户。只有系统性推进供电计划管理、供电异常监管和用户沟通等方面工作,才能够有效提升停电管理服务水平。下一步,供电企业可借鉴国际先进企业的停电管理经验,积极应用信息技术手段,实行供电全过程精细化智能化管理。同时,也需要政府部门给予政策支持和监管,共同营造良好环境。供电企业只有把服务用户作为天职,才能取得用户信任和社会认可。

参考文献:

- [1]王珏.浅析电力客户服务特点及创新策略[J].科技经济导刊,2021,29(08):32-33.
 - [2]陈文杰.新时代电力客户服务创新路径研究[J].改革与战略,2020,36(04):78-81.
 - [3]李彦辉.电力客户服务管理模式创新研究[J].科技创新导报,2019,16(19):185-186.
- 李浩铭(1989.9-)男 汉族 四川苍溪人 本科 工程师