

电力行业客服中心服务质量评价体系构建研究

郑悦 卜晓阳

国家电网有限公司客户服务中心 天津市东丽区 300309

摘要: 本文聚焦于电力行业客服中心服务质量评价体系构建研究。随着电力行业的发展,客服中心服务质量愈发重要。本研究旨在建立科学合理的服务质量评价体系,通过阐述构建原则,设计评价指标体系,探讨指标选择与权重设计方法,明确数据收集与处理方式,创新评价方法与工具,建立反馈机制并研究评价结果应用。该体系有助于提升电力行业客服中心服务质量,增强客户满意度,为电力行业客服管理提供理论支持与实践指导。

关键词: 电力行业客服中心;服务质量评价体系;指标设计;评价方法

在电力市场竞争日益激烈的当下,电力行业客服中心作为与用户直接沟通的窗口,其服务质量直接影响用户满意度和企业形象^[1]。构建科学合理的服务质量评价体系,能够准确评估客服中心服务水平,发现服务过程中存在的问题,为改进服务提供依据。然而,目前电力行业客服中心服务质量评价缺乏统一、完善的体系,评价方法不够科学,难以全面、客观地反映服务质量。因此,开展电力行业客服中心服务质量评价体系构建研究具有重要的现实意义。

1、电力行业客服中心服务质量评价体系构建原则

1.1 客观性原则

评价体系必须坚定不移地基于客观事实和数据展开构建。在评价过程中,要全力避免主观偏见和人为干扰的渗入^[2]。评价指标的设定需精准且合理,确保能够真实、准确地反映客服中心的服务质量全貌。评价过程要严格依照既定的标准和程序有序推进,每一个环节都做到严谨细致。例如,通过大规模、规范化的用户满意度调查,获取用户对服务的真实评价;深入分析服务记录,从服务时长、问题解决情况等客观数据中挖掘服务质量信息,而非仅依赖评价者的主观印象。

1.2 全面性原则

评价体系需全方位涵盖客服中心服务的各个层面。服务态度方面,要考量客服人员的热情程度、耐心程度等;服务效率上,关注问题响应时间和解决速度;服务技能则涉及专业知识掌握和问题处理能力;服务流程涵盖从用户咨询到问题解决的整个环节。同时,评价不能仅聚焦于用户对服务的直接感受,还应将服务对企业运营的影响,如成本降低、效率提升,以及对社会效益的贡献,如提升企业形象、促进社会和谐等纳入考量范围。唯有全面评价,才能精准把握客

服中心整体服务质量,精准定位服务薄弱环节。

1.3 动态性原则

鉴于电力行业的迅猛发展以及用户需求的持续变化,客服中心的服务内容和方式也在不断推陈出新。这就要求评价体系必须具备动态性,能够敏锐捕捉这些变化并及时做出调整。评价指标和方法不能一成不变,要随着新的服务环境和要求进行灵活更新。例如,随着智能客服在客服中心的广泛应用,评价体系就应迅速增加对智能客服服务质量的评价指标,如智能客服的语音识别准确率、问题解答的准确性和完整性等,以确保评价结果始终能真实反映客服中心的当前服务水平。

1.4 可持续性原则

评价体系应着眼于客服中心的长期发展,致力于促进服务质量的持续提升。评价指标和方法要具备良好的可操作性和可延续性,能够为客服中心的管理和决策提供稳定且长期的支持。在设定评价指标时,要充分考虑其在实际工作中的可操作性,避免过于复杂或难以获取数据的指标。同时,要注重培养客服人员的服务意识和创新能力,通过培训、激励等措施,激发客服人员的积极性和创造力,为客服中心的可持续发展筑牢坚实基础,确保客服中心在长期内保持良好的服务质量和竞争力。

2. 服务质量评价指标体系设计

2.1 科学性与可操作性

评价指标的构建必须深深扎根于科学的服务质量理论和方法体系之中^[3]。它要能够精准无误地反映客服中心服务质量的本质特征,为评价工作提供坚实的理论支撑。科学性体现在指标能够契合服务行业的内在规律,从多个关键角度

对服务质量进行刻画。例如，基于服务营销学理论，明确服务过程中的关键接触点并设置相应指标。而可操作性则要求指标能够通过实际调查和测量轻松获取数据。像服务响应时间，可通过客服系统的记录精准统计；问题解决率能依据问题处理的台账清晰计算。只有兼具科学性与可操作性的指标，才能确保评价工作既科学合理又切实可行，得出真实可靠的评价结果。

2.2 层次性与系统性

评价体系需构建起严谨的层次结构，将复杂的服务质量进行细致分解。通过划分不同的层次和维度，能够全面且系统地对服务质量展开评价^[4]。比如，将服务质量设定为一级指标，涵盖服务态度、服务效率、服务技能等关键方面。接着，针对每个一级指标进一步细分出若干二级指标。以服务态度为例，可分解为热情主动、耐心细致、尊重用户等二级指标。这种层次分明的结构，有助于清晰地把握服务质量的各个组成部分，避免评价的片面性和遗漏。同时，各层次指标之间相互关联、相互支撑，共同构成一个有机的整体，全面反映客服中心的服务质量状况。

2.3 可比性与动态性

评价指标要具备良好的可比性，这是为了能够在不同时间维度以及不同客服中心之间进行客观公正的比较。通过设定统一的评价标准和计算方法，消除因评价主体、时间等因素导致的差异，使不同客服中心的服务质量能够放在同一尺度下衡量。例如，统一规定服务满意度的调查问卷内容和评分标准，确保不同客服中心的调查结果具有可比性。此外，评价指标还需具备动态性，能够敏锐感知服务环境的变化并及时做出调整。随着电力行业的发展、用户需求的升级以及新技术的应用，客服中心的服务内容和方式不断演变，评价指标也要与时俱进，增加或修改相应指标，以准确反映新的服务质量要求。

3. 服务质量评价指标的选择与权重设计

3.1 代表性与可测量性

在挑选服务质量评价指标时，代表性是首要考量因素。所选指标必须能够精准地代表客服中心服务质量的某一特定方面，具备高度的典型性和代表性，如此才能通过少量关键指标反映整体服务质量状况^[5]。例如，用户投诉率这一指标，它直接体现了用户对客服中心服务的不满程度，是衡量服务质量的重要负面指标，能代表服务过程中可能存在的严重问题。而服务满意度则从正面反映了用户对服务的认可程

度，涵盖了服务态度、服务效率等多个方面，具有广泛的代表性。同时，可测量性也至关重要。评价指标要能够通过实际调查和测量获取准确的数据，以便进行定量分析。像用户投诉率，可通过客服系统的投诉记录统计得出；服务满意度可通过设计科学的调查问卷，让用户进行打分评价来量化。只有具备可测量性，才能确保评价结果具有客观性和准确性，避免因主观臆断导致评价失真，为客服中心改进服务质量提供可靠的依据。

3.2 独立性与重要性

评价指标之间的独立性是保证评价结果科学合理的关键。各指标应相互独立，避免出现重复和交叉的情况，防止在评价过程中对同一服务质量方面进行重复考量，从而影响评价的准确性和公正性。例如，若同时设置“服务响应速度”和“问题首次解决时长”两个指标，且二者在定义和统计上存在较大关联，就可能导致重复计算，使评价结果产生偏差。此外，要根据评价指标对服务质量的影响程度，合理确定其权重。重要指标对服务质量起着关键作用，其权重应适当提高，以突出其对整体服务质量的影响。比如，服务态度和服务效率直接影响用户的第一感受和问题解决的速度，对服务质量影响较大，在权重分配时就可以相对较高。而一些相对次要的指标，权重则可适当降低。通过合理分配权重，能够更准确地反映各指标对质量的贡献，使评价结果更加符合实际情况。

4. 数据收集与处理方法

4.1 数据来源与质量检查

数据来源具有多样性，主要涵盖用户调查、服务记录以及系统日志等方面。用户调查能直接获取用户对客服中心服务的感受与评价；服务记录详细记录了客服人员与用户的交互过程；系统日志则提供了服务运行的技术信息。在收集数据过程中，务必保证数据的真实性和可靠性。为此，需开展严格的质量检查工作，仔细甄别并剔除无效数据和异常数据。例如，针对用户调查问卷，要检查问卷是否填写完整、逻辑是否合理，对于明显虚假或随意填写的问卷应予以舍弃，以此保障数据质量。

4.2 数据处理方法与保密性

收集到数据后，要运用恰当的数据处理方法进行整理与分析，常见方法有统计分析、数据挖掘等。统计分析可对数据进行描述性分析、相关性分析等，挖掘数据的基本特征和内在联系；数据挖掘则能发现数据中隐藏的模式和规律。与此同时，必须高度重视用户个人信息和数据安全，严格遵

守相关法律法规和保密规定。比如,对用户数据进行加密处理,设置严格的访问权限,只有经过授权的人员才能查看和使用数据,防止数据泄露,切实保护用户的合法权益。

5. 评价方法与工具创新

5.1 大数据分析技术应用

在服务质量评价领域,大数据分析技术发挥着至关重要的作用。客服中心在日常运营中积累了海量的服务数据,如用户咨询记录、投诉建议、服务时长等。借助大数据分析技术,能够对这些分散、复杂的数据进行深度挖掘。通过分析用户的行为数据,可精准把握用户的使用习惯和需求偏好;研究反馈数据,能及时发现服务中存在的问题和不足。基于这些分析结果,客服中心可以有针对性地优化服务流程,调整服务策略,提高服务效率和质量,为服务质量评价提供更科学、准确且全面的依据。

5.2 移动应用与虚拟现实技术结合

将移动应用与虚拟现实技术相结合,能为服务质量评价带来全新的体验。开发专门的移动应用,用户可突破时间和空间的限制,随时随地通过手机等移动设备对服务进行评价,极大地提高了评价的便捷性和及时性。而引入虚拟现实技术,能够模拟出逼真的服务场景,让用户仿佛置身于实际的服务环境中。用户可以在这个虚拟场景中亲身体验服务的各个环节,从而更直观、深入地感受服务质量,给出更真实、准确的评价,为客服中心改进服务提供有力参考。

6. 评价结果分析与反馈机制

对评价结果展开全面且深入的统计分析是洞察客服中心服务质量状况的关键环节。通过运用多种统计方法,如对比分析、趋势分析、构成分析等,能够精准找出客服中心在服务质量方面的优势所在,像服务态度亲切友好、问题解决效率较高等。同时,也能清晰定位存在的不足,例如服务流程繁琐、特定时段服务响应不及时等。

在此基础上,建立一套高效、透明的反馈机制至关重要。将评价结果以直观、易懂的方式及时反馈给客服中心的管理人员和一线客服人员,确保信息传递的准确性和及时性。可以通过定期召开人员共同探讨评价结果,深入分析问题产生的原因,并制定切实可行的改进措施,形成服务质量持续提升的良性循环。

7. 评价结果的应用

7.1 跨领域应用研究

电力行业客服中心作为企业与客户沟通的关键窗口,积

累了大量有价值的服务质量评价数据。将这些评价结果拓展应用到电力营销、电力调度等其他领域,能为企业整体运营注入新活力。在电力营销方面,依据客服中心收集的用户需求、偏好及反馈信息,可精准调整营销策略,推出更贴合用户需求的产品与服务套餐。在电力调度领域,客服中心反馈的用户用电异常及需求变化数据,有助于优化电力调度方案,提升电力供应的稳定性与可靠性,实现企业资源的高效配置。

7.2 顾客满意度关系研究

深入探究服务质量评价结果与顾客满意度之间的内在联系,是企业提升服务水平、增强市场竞争力的核心任务。通过对评价数据的细致分析,能够精准找出影响顾客满意度的关键因素。若发现服务态度对顾客满意度影响显著,企业便可针对性地加强客服人员的服务态度培训,规范服务用语与行为举止。同时,持续跟踪服务质量改进后的顾客满意度变化,形成动态调整机制,确保企业始终围绕顾客需求提供优质服

8. 结论

本研究构建了电力行业客服中心服务质量评价体系,明确了构建原则,设计了评价指标体系,探讨了指标选择与权重设计方法、数据收集与处理方法、评价方法与工具创新以及评价结果分析与反馈机制和应用。该体系具有科学性、全面性、动态性和可持续性等特点,能够准确评估客服中心的服务质量,为改进服务提供依据。未来,随着电力行业的不断发展和技术的不断进步,还需要进一步完善和优化该评价体系,以更好地适应服务环境的变化和用户需求的提高。

参考文献:

- [1] 张坤慧. YC 供电公司客户服务质量提升策略研究 [D]. 山东大学, 2024.
- [2] 刘乃贺, 刘海龙, 张鹏, 等. 浅谈服务质量风险预警对客服专员指标提升影响 [J]. 农电管理, 2022, (05): 29-31.
- [3] 黄秀彬, 吴佐平, 李玮, 等. 客服中心排班优化问题建模及研究 [J]. 信息技术, 2020, 44(02): 135-138.
- [4] 邓建丽, 张艺凡, 何韵, 等. “互联网+”时代下电力客服中心优化业务外包管理的对策——以自控他营外包模式为例 [J]. 中国市场, 2019, (13): 131-133.
- [5] 王洁, 郑峰. 提升服务质量减少电力客户投诉的探讨 [J]. 现代国企研究, 2018, (20): 110.

作者简介: 郑悦 (1986.2) 女 汉 黑龙江哈尔滨 本科 高级工程师, 研究方向 (工作领域): 电力营销