

# 新形势下提升电力客户服务管理及满意度的有效策略

房 迪

国网吉林省电力有限公司通化供电公司 吉林 通化 134000

**摘 要:**目前, 社会处于快速的发展态势下, 人们对服务行业的发展愈加地关注。其中, 电力服务属于公共服务的重要组成部分, 其服务水准及质量对于社会经济的持续发展与人们生活品质的提升都有着直接的关系。所以, 在新形势之下, 必须了解客户的实际需求, 才能够采取针对性的电力客户服务管理措施, 逐步地提升客户的满意度, 推动电力企业的发展。对此, 文章中阐述了客户满意度概念, 分析了电力客户服务管理模式存在的问题, 探究了新形势下提升电力客户服务管理及满意度的有效策略。

**关键词:** 电力客户; 服务管理; 满意度; 有效策略

从电力企业发展的角度分析来看, 其既需要为客户提供安全稳定的电力资源, 还需要为客户提供优质的服务, 才能够确保用电客户的满意度。由于电力服务质量的影响因素比较多, 如电能资源供给、供给过程的服务等因素, 若是其中一环存在着问题, 必然会影响电力客户的满意度<sup>[1]</sup>。在新形势之下, 如何对电力客户服务质量进行客观的评价, 准确反映客户的满意度, 则是电力企业需要深入研究的方向<sup>[2]</sup>。所以, 现阶段研究提升电力客户服务管理质量及满意度的有效策略对于优化电力服务质量非常的关键。

## 1 电力客户服务管理模式存在的问题

### 1.1 电力客户服务系统不完善

当前电力企业客户整体服务存在的最为突出的问题就是尚没有形成科学的服务管理体系, 这也是影响电力客户服务管理质量的重要因素<sup>[2]</sup>。在电力客户服务管理工作开展期间, 尽管电力企业通过内部改革实现了一定的进步与发展, 能够为电力客户提供较为优质的服务, 但是由于缺少完善的服务系统作为支撑, 依旧难以保证电力客户服务管理水平的提升, 自然难以带给电力客户满意的服务。因为电力客户服务管理方面存在的问题难以在第一时间得到发现和解决, 自然难以真正的发挥电力客户服务管理模式的价值, 也难以有效的提升电力服务的整体水平<sup>[5]</sup>。

### 1.2 工作人员的服务意识不强

目前, 从电力企业客户服务管理模式存在的问题来看, 工作人员服务意识不足已经严重的限制了客户服务管理水平, 甚至是影响了客户满意度。从职能来看, 电力企业与银行在服务方面存在着一定的相似之处, 如服务内容、服务方式等, 但是电力客户服务人员的整体素质依旧存在不足, 可以说当前电力企业中只有很少的服务人员可以达到银行服务任务的水准。在该种服务状态下, 必然难以满足电力客户的服务需求<sup>[3]</sup>。工作人员缺乏服务意识这一问题, 与电力企业服务管理模式存在着很大的关联, 虽然明确的要求了所有服务人员都需要具备优良的服务态度及意识, 然而在实际服务工作开展期间, 依旧难以为电力客户提供个性化的服务需

求, 必然会影响电力客户的满意度。

### 1.3 电力企业服务制度需更新

目前, 从电力营销、客户服务管理等角度采用的技术及制度来看, 在新技术的支撑下都有了一定的改进, 然而电力企业尚没有完全摆脱计划经济体制的局限性, 自然会影响客户服务管理工作的改进。所以, 当前若是想增强电力客户的满意度, 必须做出相应的改进, 针对不同类型的客户提供个性化的服务, 才能够保证电力客户的满意度。

### 1.4 电力客户服务方式较单一

目前, 电力企业在客户服务管理方面所采用的工作方式较为单一化, 这也是当前难以提升客户满意度的重要影响因素。纵观当前电力企业客户服务管理工作, 其中存在着诸多弊端, 如服务模式单一、服务意识不强等问题, 这些问题的存在导致电力客户服务满意度不高。尤其是在实际工作期间, 电力客户通常会在电力服务大厅进行缴费, 这主要是由于电力企业在新服务产品开拓方面缺乏关注, 这就影响了客户对电力服务内容的认知, 这样的服务效果自然难以保证电力客户的满意度<sup>[4]</sup>。

## 2 新形势下提升电力客户服务管理及满意度的有效策略

### 2.1 完善电力客户服务系统

在电力企业经营发展期间, 必须以完备的电力客户服务体系作为支撑, 这样既可以保证电力客户服务工作的具体化、系统化, 还能够全面提升电力企业的整体服务意识及水平, 这对于电力企业的可持续发展来说十分的有利。因此, 电力企业必须立足电力客户服务管理工作开展的实际需求, 成立转化的客户服务部门, 并综合考核相关因素后制定相关的规章制度, 以此来确保各项服务工作的高效优质开展。其中, 对于电力客户服务管理制度的拟定, 电力企业既需要考虑到客户服务职能, 还需要考虑到客户服务工作体系及原则等多种因素, 这样构建出来的电力客户服务系统才能够为后续各项服务工作的开展提供科学的引导, 实现电力企业客户服务工作的全面性、专业化发展。同时, 电力企业还需要将与客户服务相关的内容融入到企业的发展战略及规划之中, 全面发挥电力客户服务系统

的工作价值,为电力企业的发展提供动力。

## 2.2 强化工作人员服务意识

目前,新形势下的电力企业客户服务管理能力的提升,必须做好人员方面的教育培训工作。在电力客户服务管理工作方面,工作人员作为主要的参与者和实施者,其服务能力与服务意识必然会影响电力客户服务质量。所以,当前唯有全面提升工作人员的整体服务意识,才能够达到电力企业客户服务的专业水平。从电力客户服务工作的实际情况来看,不论是客户服务管理层的人员,还是客户服务基层人员,都需要强化自身的服务意识及能力,才能够更好的胜任工作,全面提升电力服务水平,增强电力客户的满意度。因此,电力企业需要强化内部人员的教育培训工作,关注工作人员服务意识及能力的提升,以此来确保其能够以专业的技能和敬业的态度执行工作任务,为提升电力企业客户服务管理水平做铺垫,树立良好的电力企业形象。

## 2.3 完善电力客户服务机制

目前,在电力企业客户服务管理方面,为了提升服务水平,增强客户满意度,当前需要建立起性质有效的客户服务管理机制,对客户服务人员的工作行为进行规范。从我国电力企业客户服务管理工作来看,由于该项工作起步比较晚,所以在经验方面存在着缺陷,但是这也为引荐现代化服务管理模式带来了优势,同时还能够避免固有模式对新工作模式的限制。因此,电力企业需要关注客户服务机制的完善,以此来规范工作人员的工作内容,为客户提供专业的服务水平。以电力服务缴费窗口为例,电力企业可以利用信息技术开通网络缴费通道,这样可以满足客户个性化的缴费需求,如微信生活缴费、支付宝生活缴费等。

## 2.4 完善客户投诉管理流程

目前,针对电力企业客户服务管理模式存在的缺陷,还需要制定完善的客户投诉管理流程,这样才能够为客户提供优质的服务渠道,更好的解决电力客户的问题,增强客户的满意度。从现阶段电力企业的投诉管理流程分析来看,其主要涉及到五个环节,即防范、受理、处理、回访、考核,同时涉及到七个关键点,所以当前必须抓住其中要点,结合电力客户服务管理工作的需求来制定科学详细的投诉管理服务流程,以此来保障电力客户服务质量。

其一,电力企业的营销部门、监审部门、客服中心、党群工作部门需要联合起来构建一个企业完善的舆情方法监控体系,借助明察暗访、媒体等方式对电力舆情动态进行全方位的掌握,确保能够及时地发现舆情、及时地制定防范措施。若是有必要,电力企业需要启动服务应急预案,对舆情是否需要转办受理进行确定,以此来为客户提供优质的服务。

其二,针对各个部门在明察暗访及网络媒体等方面发现的服务风险问题,分析是否会造成不良影响或者投诉事件,然后确定该问题是否需要转办受理。

其三,针对需要转办的舆情问题,电力企业必须建立起舆情防范受理工单,转受理流程。

其四,95598站接派95598中心转办投诉工单后,需要转发给企业营销部门的服务专人。同时,需要由营销服务部门的专人来按照投诉实践的类别、程度等因素进行分类定级转办,从具体转办流程来看,其需要遵循一定的原则,即一二级转到监审部门、一三级转到营销部门、四级转到相关客户中心部门。其中,被定为一级的投诉单需要由监审部门与营销部门共同进行受理工作。

其五,按照投诉的登记进行分类,然后由牵头部门对受理的投诉单进行现场调查与核实,并转办给供电部门调查,通常会在投诉的两个工作日内办结;重要的或者复杂的投诉通常会在四个工作日内办结。

其六,电力企业投诉单受理期间,需要由牵头部门的调查人员来负责投诉调查情况及结果的确认工作,同时对其进行分析与汇总,如客户投诉的调查报告、责任分析、整改措施等,然后将调查结果及时地反馈到营销部门的服务专人处,转回访和考核流程。

其七,对于舆情防范的调查结果,需要将其统一反馈给营销部门的服务专工处,并由营销部门的辅助专工对舆情处理的结果进行保存与归档,以此来为电力企业客户服务管理模式的优化提供科学的依据,确保电力服务质量的提升,增强电力客户的满意度。

## 结束语

总而言之,新形势之下,电力企业不仅面临着内部改革的压力,还面对着电力客户不断增长的服务需求。所以,电力企业必须化压力为动力,适应新形势下市场化的电力供需关系,顺从市场经济的发展规律,创新和改进电力客户服务工作,增强电力客户的满意度。因此,在新形势之下,人们生活品质的提升,对于电力服务的需求呈现出个性化、多元化的特点,所以电力企业必须立足服务管理模式存在的缺陷,采取针对性的、合理的措施进行处理,以便于及时地了解电力客户的需求,全面提升电力服务质量。

## 参考文献:

- [1] 胡雯. 新形势下提升电力客户服务管理及满意度的有效策略[J]. 低碳世界,2021,11(3):154-155.
- [2] 谢柱安. 新形势下电力客户服务的现状及改进措施分析[J]. 科学与信息化,2021(17):144,146.
- [3] 贾真. 浅析新形势下电力客户服务管理及满意度的提升策略[J]. 技术与市场,2020,27(8):164-165.
- [4] 陈军. 新形势下电力营销与客户服务关系分析[J]. 中国科技投资,2020(31):20-21.

作者简介:房迪 1987年4月 籍贯:吉林 东丰,民族:满,性别:女,学历:本科,中级职称,毕业于北华大学,研究方向:电力技术。