

加强供电企业现场服务管理浅析

远新生

国网遂平县供电公司

DOI:10.18686/hwr.v2i9.1508

[摘要] 对于供电企业而言,要想获得更好的发展,必须不断提高自身的供电服务质量,为电力用户提供更加优质的服务,电力企业的服务对其业务发展,经营运转有着直接的影响,因此电力企业必须要从其社会责任,经济责任等角度来对自身的服务管理体系进行优化,不断的对其服务手段进行创新,使客户可以获得更加良好的服务体验,以此来树立电力企业的外在形象,推动电力企业的进步,进而为电力企业的发展奠定良好的基础。

[关键词] 现场服务; 管控; 措施

为了保证电力企业可以为客户提供更加优质的供电服务体验,必须要使其管理向着体系化的方向发展,通过对服务管理体系的健全及完善来保证服务管理工作的规范化开展,这样不仅可以对电力企业的供电服务进行优化,还可以对实际中的服务行为进行规范,使电力企业可以维持良好的正面形象,并且供电优质服务管理体系可以对电力企业运营活动中的各项营销环节进行优化,为客户提供更好的服务,进而为电力企业客户群体的发展提供良好的帮助。

1 优质服务的现实意义

1.1 优质服务是经济社会发展的客观需要,当今世界已进入知识经济时代,市场竞争不再仅仅是产品质量的竞争,更是服务质量的竞争,可以提供优质服务的企业将比竞争对手拥有更迅猛的增长势头和更强大的获利能力,电力做为国民经济发展的支柱产业,更应抢先一步树立以优质服务抢占市场的先进理念。

1.2 优质服务是电力企业发展的迫切需要,电力行业作为集垄断性,公益性和服务性于一体的国有重点骨干企业,关系到国家安全和国民经济命脉,承担着重要的经济责任,政治责任和社会责任。

1.3 优质服务是维护稳定和保证经济持续发展的需要,由于国民经济的快速持续发展,带动了电力需求的强劲增长,电力供需矛盾日益突出,电网安全运行形势也变得相当严峻,通过优质服务,优化资源配置,确保电力供应,通过优质服务,降低电网事故率,确保电网安全稳定运行,降低企业成本,保证企业经济的持续发展。

2 深化服务意识和提升优质服务水平的重要性

2.1 深化服务意识和提升服务是社会发展的必然要求

市场经济的驱使下,供电企业的垄断地位不断被冲击,把供电企业推向了市场的竞争中,供电企业的垄断地位优势依然不存在,供电企业的竞争主要表现在服务质量上的竞争,面对市场经济不断深入的环境,为了不被市场所淘汰跟上社会的步伐,供电企业必须提升自身的服务质量,供电企业需要深化服务意识和提升优质服务水平来树立自身在消费者心中的良好形象,这样才能有效的提高供电企业的经济效益

和竞争能力。

2.2 深化意识和提升服务是电力体制改革的必然要求

在经济体制的改革深化中,电力体制也跟随市场发生了很大的变化,供电企业失去垄断地位,演变成为自主经营与自负盈亏的自主企业,电力体制的改革对于供电企业来说是一次严峻的考验,供电企业为了度过这次难关,必须适应市场的需要,转变自身的经营模式,所以深化服务意识和提升优质服务,从而来提升企业的内在实力。

2.3 深化意识和提升服务是供电企业发展的必然要求

供电企业想要使自己的企业不断的壮大与发展,提升服务质量是最重要的选择之一,企业必须深化服务意识和提升优质服务作为生产经营的出发点,供电企业才能持续的发展。

3 供电企业优质服务存在的问题

3.1 机制较多缺陷和运转低效率

机制是保障供电企业整体向着同一个目标努力的运转系统,它对供电企业起着至关重要的作用,电力体制的改革多年,但是彻底性的改革一直难以实现,致使供电企业的运转效率低下。

3.2 对优质服务的认识有局限性

供电企业的员工受到传统观念的束缚比较牢固,对竞争激烈的供电市场缺乏全面系统的认识,对优质服务的认识必然也存在一定的局限性,部分员工片面的对服务态度等深入理解,单兵未从服务内容质量等实质性的内容去深入。

3.3 电费回收难和用户抱怨多

虽然电力体制进行了改革,但受传统体制的影响,供电企业和客户之间沟通几乎是没的,各种具体实施的工作由于体制原因做的不到位,使电费回收难和用户抱怨多的问题屡屡发生。

4 构建电力企业供电优质服务管理体系的措施

4.1 改进企业管理模式

企业的管理模式直接决定了企业的工作效率,甚至会对工作人员的工作方向,工作重点产生重要影响,供电企业要改善服务质量,首先要从企业管理模式方面下手,通过建立

实施科学的管理模式和管理体系,优化管理机制,高效配置管理资源,提高工作效率,营造服务至上的企业文化氛围,建立健全企业员工在职教育和培训体系,提高企业员工职业素养,打造服务意识,强化业务能力,全面提高企业员工工作服务水平,面对新的历史形势,要教育、引导员工正确认识自己在企业中的作用,爱岗敬业,秉持用户至上的原则,充分发挥自己的主观能动性,积极主动地开展工作,为电力客户提供优质服务。

4.2 提升故障检修效率

在电力企业中其故障检修效率可以在一定程度体现出企业的服务水平,也可以使用户从最直观的角度感受到电力企业服务,因此在发生故障问题时电力企业需要及时的对其问题形成因素进行排查,并快速采取应对措施来进行处理,减少因故障问题所带来的停电时长,在故障检修中可以采用GPS、GIS、MIS 等技术来进行问题的排查,以此来保证可以在第一时间对问题进行发现及处理,同时要对基础设备进行完善,保证在营业范围内可以在短时间内完成故障的检修工作,达到实时调度和监控,闭环管理的要求,保证服务质量和效果。

4.3 完善走访服务

进行定期走访及回访是对服务管理体系进行完善的有效措施,通过走访及回访所获取的信息可以帮助电力企业找出服务中存在的不足,可以为完善服务提供依据,同时此种方法还可以为客户解答相关的问题,加强与客户之间的交流,通过沟通交流可以使企业对客户的用电需求有更加深入的了解,此种方法有效的提高服务管理的实行效果,为强化服务管理提供条件。

4.4 实行特色服务

开展特色服务制度,也是优质服务中的重要一环,针对客户的需求定期的对客户的满意度展开抽查,对于客户的意见及时反馈,在营业大厅中防治相应的宣传单和客户意见填写本,对客户提出的意见进行及时的归纳与总结,这样,客户与企业间就产生了一根纽带,企业可以根据客户的需求和意见做出相应的调整,客户可以明确企业的发展服务方向,对企业更加信任,并且可以成立一些特殊抢修队,专注于解决跨区域难题,报修难解决等问题,努力创造好的服务环境,优秀的服务质量,使得供电企业和客户达到双满意的标准。

4.5 畅通业扩报装工作流程

要本着“始于客户需求,终于客户满意,超越客户期望”

的服务理念,用市场经济规则调整供用电双方的关系,规范和解决服务中出现的问题,不断进行服务创新,在对客户安全用电指导方面进行延伸服务,建立“一切以客户需求”为中心的“大服务”工作机制,窗口单位为客户服务,生产、管理、政工为一线服务,全员为客户服务,实行“零距离服务”,“一站式”办公,设立“一站式”服务窗口,通过营业厅大屏幕,触摸屏等服务设施,长时间不间断地滚动播放本地区至少五家以上具有施工资质单位的名称,让客户享有充分的选择权,受理客户咨询时,指导客户自主选择业绩优秀,质优价廉,售后服务好的设计,供货,施工单位,促进了公平竞争的有效机制建立。

4.6 拓展服务手段,延伸服务内涵

主动接受客户监督,听取意见和建议,把行风建设的知情权,参与权,监督权,评判权交给客户,扩大社会监督辐射面,拓宽和畅通意见反馈渠道,坚持花钱买批评,买意见,制定并出台行风建设举报奖励办法,明确举报电话和受理渠道,用于奖励举报电力职工违反行风纪律的行为和改进服务质量提出合理化建议的单位与个人,将企业所有服务工作,服务行为置于内部监督与社会监督之下,发挥各监督主体的积极作用,形成整体合力,对基层单位的优质服务工作要按照“一级抓一级,层层抓落实”的要求,把优质服务常态运行工作纳入年度工作目标范围内,采取定量和定性相结合的方式,对优质服务的工作目标,内容,进度,成效等进行细化和分解,严格兑现奖惩,严格管理和处罚。

5 结束语

电力企业在我国经济发展中的作用不言而喻,深化供电企业优秀服务是关系到国家经济水平发展人民生活水平提高的重要一环,所以,电力企业要想快速适应电力制度改革以后的新身份,自身取得快速的发展,就要努力提高自身的服务质量,通过增加客户满意度的方式去增加企业的竞争力。

[参考文献]

- [1]冯羽.水利工程施工管理的质量控制[J].吉林农业,2018(19):77.
- [2]檀双宏.水利工程的建设质量管理探讨[J].价值工程,2018(30):45-46.
- [3]谢大鹏.水利工程施工中常见的问题与解决方案研究[J].科技风,2018(28):188.