

快速响应客户诉求 提升优质服务水平

郝秀丽

国网天津静海供电有限公司

摘要：随着我国经济社会的快速发展，电力供应的重要性和紧迫性日益凸显。如何搭建优质的用电服务体系，快速而准确地响应客户诉求，已成为电网企业面临的重大课题。《能源规划2035》明确提出“优化电力供应增强保障能力”，这为电网企业提升客户服务质量和电力供应保障能级提出了新要求。当前，国家电网公司作为我国最大的电力供应商，客户数量不断增加，服务需求日益丰富多元。因此，构建快速响应客户诉求、提供优质服务的新模式，对于提高用户满意度、获得感，维护公司效益，具有十分重要的意义。本文以国家电网公司为案例，分析了快速响应客户诉求、提供优质服务的必要性和重要途径。内容包括加快数字化转型，通过信息化、智能化手段提升响应速度；创新客户沟通模式，主动倾听客户心声，持续优化服务流程；构建一站式服务平台，打造差异化服务体系，确保全生命周期高品质供电。研究旨在为电力企业提升客户服务水平提供参考借鉴。

关键词：客户诉求；优质服务；智慧供电；数字化转型

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6261.2023.10.095

引言

电力是国民经济和社会发展的基础性、战略性行业，优质的供电服务对保障经济高质量发展具有重要支撑作用。当前，我国电力负荷快速增长，电力供需形势日益严峻，如何提高客户满意度和获得感，提供安全可靠、经济高效的电力服务，是电力企业面临的重大课题。作为我国最大的电网企业，国家电网公司客户遍布全国各地，服务对象涵盖工商业用户、居民用户以及政企机构，客户诉求复杂多样。如何快速响应客户诉求，持续提升优质服务水平，关系到国家电网的发展和电力系统的安全稳定运行。

一、加快数字化转型，构建智慧供电服务新模式

（一）推进供电全流程、全链条信息化

推进供电全流程、全链条信息化，是构建智慧供电服务新模式的关键基础。国家电网公司应着力打通从前台客户服务到后台业务支撑的各环节信息孤岛，加快推进供电业务管理信息系统建设，逐步整合现有的客户信息系统、营销管理系统、计量管理系统、费控系统等业务系统。在此基础上，构建统一的、横跨前中后台的供电业务管理信息系统，实现客户、营销、计费等全流程业务数据的融合共享。同时，还需集中存储客户信息、营销数据、用电数据、费用数据等，构建统一的数据仓库和数据集市，为业务流程优化和决策分析提供有力支撑。此外，国家电网公司还应加大智慧供电系统建设和应用力度，重点应用智能电能表、新一代配网自动化等技术装备，打造统一的、标准化和开放的供电服务数据平台。通过对客户用电数据、电网运行数据、输配电设备状态数据的深度挖掘和多源关联分析，持续提升精细化客户画像、用电需求预测、用电行为分析等能力，提

供更加精准化和智能化的客户服务，全面推进供电服务的数字化、智慧化转型。

（二）构建供电服务全流程、全链条智能化体系

构建供电服务全流程、全链条智能化体系，是实现供电服务智能化、精细化的关键所在。国家电网公司应着力打通客户服务全链条，实现客服受理、业务办理、运维服务等全过程智能化。一是要构建统一的智能客服服务平台，开发并应用智能语音、智能机器人等新技术，实现7*24小时精准理解客户诉求、提供专业回复建议的自动化客服能力。二是要利用大数据和人工智能技术，构建供电服务用户精细化画像。根据客户属性、用电行为习惯等数据建模，实现智能套餐匹配、用电行为画像分析、用电风险预警等精细化服务。三是要建立供电服务全链条精细化监测和预警体系。通过对重要客户及关键供电资产的智能监测，实现供电质量精准监测、设备健康状态实时评估、故障精准预警、供电风险动态控制等能力。通过提供更加智能化和精细化的用户服务，持续提升客户获得感和满意度。

二、创新客户沟通模式，主动倾听客户心声

（一）建立定期回访客户机制

为主动倾听客户心声，持续改善供电服务，国家电网公司应构建系统化的客户定期回访机制，通过电话、网络问卷调查、视频交流以及深入实地考察等多角度渠道，加强对客户的深入回访与交流，主动收集用户体验反馈。回访应既关注客户企业的生产经营与发展动态，也要聚焦供电服务的各细分环节，全面评估客户体验。可把回访内容系统化、规范化，形成常态化服务评测问项库，并区分重点客户与普通客户、主要业务领域，采取差异化调研方式，确保效率与质量。同时可充分应用

大数据与人工智能技术，对回访内容与客户诉求展开智能分析，动态更新供电服务改进需求库，将客户需求由被动响应提升为主动预测。将回访调研结果与供电服务确认、责任考核及奖惩体系深度结合，推进客观评价、差距对比、持续提升，形成科学闭环管理。还需要注意回访评估与服务现场改进的有机衔接，在专业团队指导下推动供电服务质量的持续自我优化。此外，要高度重视客户关系维护，让用户在持续回访中切身感受到服务水平不断提升带来的实实在在收益，从而增强客户黏性，巩固优势地位。

（二）建立客户投诉快速应对机制

为快速有效响应客户投诉，国家电网公司应进一步优化完善投诉管理机制，构建智能化的全流程投诉处理体系。首先，利用大数据与人工智能技术手段，汇聚各渠道客户请求与投诉信息，智能识别投诉类型、预判影响范围，精准提醒并快速分配至相关部门或人员。其次，建立问题首接责任制，要求一线员工在规定时间内与客户取得联系，快速确认投诉请求，并给予初步反馈解决方案。同时，合理设置投诉响应重大时效节点要求，如30分钟内首次回应，2小时内专人处理，8小时内形成处理方案等。再者，针对复杂投诉事件，可采用专项问题攻关机制，组建专业团队进行集中研判，限期提出解决整改计划。此外，应广泛采用视频连线、现场查看等方式，确保客户直接参与和见证问题处理过程，防止推诿规避。为有效评估整改效果，在解决客户投诉后，专人进行回访和满意度测评，持续监测整改措施质量。最后，国家电网可与外部第三方机构合作，开展投诉管理全流程跟踪考察与测评，借助外部力量对象推动问题原因分析与投诉响应机制的再优化。

三、创新服务模式，持续提升客户体验

（一）打造智慧供电服务新模式

国家电网公司应充分发挥5G、大数据、区块链等数字技术的融合创新优势，积极打造智慧供电服务新模式，实现供电服务过程全面数字化、智能化、可视化。一要加快推进供电数字化基础平台建设，统一电力服务的数据和算法接口标准，加强平台数据采集、转换、计算、分析、共享应用能力，提供更丰富、准确、及时的供电服务数据产品。二要深入挖掘供电服务业务场景，以客户诉求为导向，以数据驱动为支撑，广泛采用人工智能、计算机视觉等前沿技术，持续推出智能营销、智能计量、智能服务等创新应用。三要构建基于区块链的分布式交易系统，利用智能合约等技术开展点对点用电量结算，保障计量计费公平透明。四要发挥5G技术确

定性低延时的优势，促进重要客户和重要线路的用电质量精准感知，并与增强现实、数字孪生等技术相结合，建立沉浸式的智慧运维和维护系统，实现供电服务过程的精细化管理。五是加强平台支撑体系建设，完善数据治理机制、算法库管理机制等，为客户持续提供优质高效的智慧供电服务。比如，“电e金服”是国家电网公司自主创建的数字化产业链金融服务平台。截至2022年年底，“电e金服”累计注册用户88.7万户，各级合作金融机构超500家，上线产品59款，日均浏览量超1.4万次，对接地方政府服务平台41个，帮助产业链上下游实体企业获得大规模普惠金融服务，在服务“六稳”“六保”大局、带动中小微企业共同发展等方面发挥了重要作用。

（二）强化精细化客户画像应用

为强化精细化客户画像应用，国家电网公司应着力打通数据孤岛，广泛整合用户基础信息、营销数据、用电数据、第三方数据等多源异构数据资源，构建高度细致的电力用户画像。在客户画像的丰富维度中，既要全面的静态属性，也要动态的用电行为数据。具体而言，客户画像系统需要实现对用户特征的精确定义和动态更新，比如家庭结构、从业行业、配套设备等静态信息，以及负荷曲线、峰谷电价响应情况等动态电力消费数据。同时，通过与政府、第三方机构的数据资源对接，进一步丰富用户画像内容，实现对用户购买习惯、生活工作特点等更多维度的描绘。在此基础上，国家电网可依托机器学习、数据挖掘等算法，实现对不同类型或特定用户群的自动识别，例如高峰期重点用电用户、配套自发自用电站的用户等。给定合理的用户画像标签体系，就可依托大数据主动为不同用户提供差异化服务，实现精准营销、个性化套餐、异常用电预警等精细化服务应用。此外，国家电网还应建立客户画像应用的监测考核机制，通过精准推荐转化率、异常预警准确率等指标评估效果，并不断优化改进，以持续增强精细化用户画像支持下电力客户服务的质量。

（三）建设用电一站式服务平台

为构建统一的用电一站式服务平台，国家电网公司需统筹考虑客户服务、业务支撑和应用运维三大要素的融合整合。首先应加强对现有业务系统的全面梳理和评估，明确系统业务范围与数据标准，发现系统孤岛与业务隔断。在此基础上采取系统对接、数据共享与功能集成的方式，逐步打通业务环节的隔门断壁。例如实现用户信息系统与营销管理系统的身份认证对接，用电信息系统与费用清算系统的数据互通共享，实现客户管理与电费服务的无缝连接。其次要结合公司发展战略与用户

需求变化,规划和设计统一、开放、兼容的用电业务数据模型和业务组件库,围绕客户服务、网络运维、计费结算等核心场景提供标准化的数据和服务能力,作为支撑一站式业务应用和集成创新的基础平台。此外,在平台支撑上快速开发和集成办电、报装、报修、缴费等业务功能模块,逐步形成集客户受理、业务办理、数据运营、服务保障为一体的综合性用电平台,为客户提供全周期、全方位的一站式服务体验。最后应不断丰富平台业务类型,拓展服务场景,提升综合服务能级与智能化水平,助力用电服务向更高质量阶段演进。

四、建章立制加强过程管控,确保服务质量持续优化

(一) 制定标准化服务流程

为确保服务质量得到持续优化,国家电网公司需建立系统化、规范化的服务质量管理体系。首先,应对客户服务、供电保障、运维检修、故障处置等各环节制定系统的业务流程和服务标准,将业务操作的每个细节过程进行定义和规范,使之达到可测、可控、可评估。这包括明确时间节点要求,如故障报告响应时间不超过30分钟、重要线路供电中断时间不超过5分钟;量化质量底线,如计划性停电预告率要达到100%;并建立链式衔接的责任追踪机制,在流程各节点形成质量闭环控制。其次,各级公司应结合本地实际情况,针对重要客户、重点负荷等专门制定差异化的精细化服务方案,提供专人管理、优先保障、质量监测等个性化服务。随着数字化转型推进,需要持续扩大流程数据化采集范围,要利用大数据分析优化和创新流程,形成数字化闭环管控体系。最后,国家电网需将服务流程执行情况与绩效考核挂钩,定期开展评估检查,推动找到问题、整改提升的正常机制,最终实现全网络服务质量持续改进。

(二) 建立全面考核评价体系

为全面考核服务质量和效果,国家电网公司应建立系统化的评价指标体系,定量监测客户满意度、业务响应速度、供电可靠性等因素。考核评价可分为日常监测和定期检查两类。日常监测重点针对服务请求响应时间、客户投诉解决速度、供电可靠性指标等建立信息化的动态管控系统,严格量化服务质量关键指标,形成数据化的业务全过程监控。定期检查则由高层管理组织专项组对网点场所、一线员工以及重要业务流程开展深度评估,检查内容覆盖场所环境、工作习惯、装备工具以及业务组件等全域情况。此外,服务质量考核还应充分发挥第三方评估的重要作用,可委托独立评估机构开展用户满意度电话抽查、网点暗访购买、抢修现场跟踪考

察等,对服务质量进行全方位的定量评定。考核结果应与各级公司目标责任相挂钩,一方面作为业务过程改进的依据,促进国家电网查找差距、研究提升措施;另一方面,考核结果可应用于激励和问责机制,将其作为部门以及个人绩效管理的重要参考,倒逼服务进一步优化。

(三) 完善责任追究制度

为确保服务质量责任落实到位,国家电网公司应进一步完善严密的责任追究制度,形成服务质量失责必究的长效机制。一是明确网格化责任制,实行“一网一策”细致划分,将责任分解压实到网格单元;定量签订网格服务级别协议,量化考核指标;构建网格运行日志,记录责任落实。二是建立重大业务事件责任库,涵盖各类服务供应中断、用户投诉失控、设备检修隐患等重大事件类别以及对应的失责行为和后果,依据事件属性和影响程度匹配确定不同层级的问责措施,形成失责必究的威慑。三是建立日常质量负面清单把控机制,针对业务延时响应、客户投诉拖期、供电事故等负面服务质量事件设置定量记录册,按照“一事一档、日清月结、负面清单”的要求及时归集负面事件并匹配追责。四是发挥督察执纪作用,建立重大质量失责事件明查暗访快速反馈机制,严肃问责涉事责任人。五是定期发布典型案例,通过“典型生动案例+严肃问责措施”的公示,对全网起到警示教育作用。通过这几个途径的深度融合运用,使失责必究的理念深入人心,坚决避免服务失责事件的发生。

结束语

快速响应客户诉求和持续提升服务水平是电力企业的永恒主题。国家电网公司应顺应数字化浪潮,加快推进供电服务智能化转型,构建新型智慧供电服务体系,以数字化赋能服务性、保障性和时效性,大幅提升客户体验和获得感。同时,还应进一步创新客户沟通服务模式,主动倾听客户心声,及时准确获取客户诉求。只有深入客户需求,持之以恒提升服务水平,才能增强客户黏性,提高客户满意度。

参考文献

- [1]陈素贞.提升供电企业优质服务水平的举措分析[J].企业技术开发,2015,34(32):34+36.
- [2]陈丽莎,金如梅,富岑滢.供电服务更进一步,企业生产开足马力[N].国家电网报,2023-02-22(001).
- [3]杨浩康.优化用电营商环境提升“获得电力”服务水平[J].大众用电,2022,37(04):28.