

强化优质服务减少用电客户投诉

赵媛 李朋 闫慧鑫 黄婧

国网唐山供电公司

摘要：随着我国经济的快速发展，电力行业在国民生活中的地位日益突出。作为供电企业，如何提高服务质量，减少用电客户投诉，成了亟待解决的问题。只有从客户的角度出发，切实解决客户问题，才能赢得客户的信任和支持，为企业的长远发展奠定基础。本文将结合用电客户投诉，分析供电企业在服务中存在的问题，并提出相应的改进措施。

关键词：电力营销；优质服务；用电客户投诉

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2023.12.095

引言

随着社会的发展和经济的进步，电力供应在我们的生活中起着越来越重要的作用。然而，随之而来的问题也逐渐显现出来，其中之一就是用电客户的投诉问题。通过提升用户体验、减少投诉、增强竞争力，企业能够实现可持续发展，为用户提供更好的服务。因此，应该高度重视优质服务的建设，不断提升服务水平，为用户创造更加美好的用电体验。

一、电力行业客户服务特点

第一，公共性和广泛性。电力是一个基础性的服务，几乎每个人都需要并依赖电力供应。因此，电力公司需要面对各种类型的客户，包括家庭、企业、政府机构等不同规模和需求的用户。要求电力公司提供全面且适应多样化需求的客户服务；第二，技术性。电力供应涉及复杂而高科技的设备和系统，客户服务团队需要具备相应的专业知识和技能，能够解决客户在用电过程中遇到的技术问题，例如电表读数、电力质量等。因此，电力公司需要建立专业的技术支持团队，并提供培训和咨询服务，以确保客户的用电安全与顺畅。

二、强化优质服务减少用电客户投诉的重要性

随着社会的快速发展和电力体制改革的不断深化，电力行业客户服务已经成了电力企业的重要工作内容。优质的客户服务不仅能够满足客户需求，提高客户满意度和忠诚度，还能提升企业的市场竞争力，促进企业的可持续发展。然而，当前电力行业客户服务存在诸多问题，如服务流程不完善、服务人员素质参差不齐、客户服务信息化程度不足等，这些问题制约着电力行业客户服务质量的提升。随之而来的问题也逐渐显现出来，其中之一就是用电客户的投诉问题。为了解决这一问题，我们需要强化优质服务，以减少用电客户投诉的发生。

首先，强化优质服务能够提升用户体验。作为电力供应企业，提供稳定可靠的电力供应是基本职责，但仅此还不够。通过加强服务意识和水平，我们能够更好地满足用户的需求，提供更加便捷、高效的服务。这

不仅能够增强用户对企业的满意度，还能够树立企业的良好形象，为企业的可持续发展奠定基础。

其次，强化优质服务可以有效减少用电客户的投诉。优质服务不仅包括提供稳定的电力供应，还包括及时解决用户遇到的问题和困难。通过建立健全的客户服务体系，企业能够及时响应用户的需求，解决用户的疑虑和困扰，有效减少用户的投诉。这不仅能够提高企业的运营效率，还能够降低企业因投诉而带来的额外成本。

此外，强化优质服务还能够增强企业的竞争力。在市场竞争日益激烈的背景下，用户对服务质量的要求也越来越高。通过提供优质的服务，企业能够树立起良好的口碑，吸引更多的用户选择和信任。这将为企业带来更多的商机和发展空间，提升企业的市场竞争力。

三、电力客户投诉的主要问题分析

随着我国经济的快速发展，电力行业在国民生活中的地位日益重要。供电企业作为电力市场的主要参与者，承担着为千家万户提供稳定、安全、优质电能的重任。然而，在实际供电过程中，由于各种原因，电力客户可能会遇到一些问题，导致投诉事件的发生。如何提高电力客户投诉处理效率，减少投诉事件，提升客户满意度，成为供电企业亟待解决的问题。在电力行业，客户投诉的主要问题通常包括电力供应中断、电压不稳定、电费问题、服务质量和安全问题等。针对这些问题，供电企业需要采取有效措施加以解决，以提高客户满意度，保障供电的可靠性和安全性。

（一）电力供应中断

这种问题通常是由于电力设备故障或供电企业未能及时维护设备造成的。为了解决这个问题，供电企业需要加强设备维护和检修工作，确保电力设备的正常运行，同时建立应急预案，及时恢复供电，减少客户的不便之处。

（二）电压不稳定

这种问题通常是由于供电企业的电网系统出现问题或受到外部干扰造成的。为了解决这个问题，供电企业

需要加强电网系统的监测和维护工作，确保电压的稳定性，同时提高电网的抗干扰能力，减少外部干扰对电力供应的影响。

（三）电费问题

这种问题通常是由于电费计算不准确或供电企业未能及时向客户通知电费变化造成的。为了解决这个问题，供电企业需要建立完善的电费计算和管理系统，确保电费计算的准确性，同时加强客户服务，及时向客户通知电费变化，避免客户因不及时了解电费变化而产生投诉。也是客户投诉的常见问题之一。这种问题通常是由于供电企业未能提供优质的客户服务或员工的服务态度不好造成的。为了解决这个问题，供电企业需要加强客户服务培训，提高员工的服务水平，同时完善客户服务流程，确保客户能够得到及时、周到的服务。

（四）安全问题

这种问题通常是由于电力设备存在安全隐患或供电企业的安全措施不到位造成的。为了解决这个问题，供电企业需要加强电力设备的安全检查和维护工作，及时发现并消除安全隐患，同时完善安全管理制度，确保安全措施能够到位。

四、强化优质服务减少用电客户投诉策略

电力客户投诉处理是供电企业的一项重要工作，关系到企业的形象和客户的满意度。供电企业需要切实改进电力客户投诉处理工作，为客户创造更好的用电环境，提高客户满意度。同时，供电企业还应不断总结经验，完善投诉处理机制，为企业的长远发展打下坚实基础。

（一）了解市场和客户需求

了解市场和客户需求是市场营销的基础。电力企业应该通过市场研究和客户反馈，深入了解市场和客户的需求。市场研究可以通过调查、访谈、数据分析等方式进行，以获取市场趋势、客户需求、竞争情况等信息。在此基础上，电力企业可以对产品和服务进行优化和改进。同时，客户反馈也是电力企业了解客户需求的重要途径。电力企业可以通过投诉管理、客户调研等方式收集客户反馈，从而优化服务体系。

（二）优化和拓展营销渠道

注重营销渠道的拓展和优化，通过多样化的渠道提高市场覆盖率和销售额。注重营销渠道的拓展和优化以及数字化营销是电力企业实现市场增长和利润增长的重要途径。营销渠道是电力企业和客户之间的桥梁，是将产品和服务传递给客户的重要途径。电力企业可以通过多样化的渠道，如官方网站、手机应用程序、社交媒体、线下渠道等方式，提高销售额。同时，也需要注意渠道优化，通过优化渠道结构、提高渠道效率、加强与

渠道合作伙伴的沟通等方式，提高渠道质量和效果。

（三）加强沟通与反馈机制

建立多样化的沟通渠道，如电话热线、在线客服、邮件等，让用电客户能够便捷地与电力公司进行沟通。确保客户反馈能够及时得到回应，并采取措施解决问题，增强客户的满意度。第一，要为客户提供24 h 的真诚服务。帮助客户随时随地解决燃眉之急，优化服务的技术支持系统，利用现代的信息技术。比如：互联网、云计算、大数据等为电力服务优化提供有力保障。第二，对用户的投诉进行及时有效的处理。这就要求在具体的操作过程中，对于客户的投诉要做到及时登记、了解仔细、快速处理以及做好相应的反馈工作。电力公司要为企业和政府提供优质的电力服务。与客户建立良好的合作关系。对于用电量进行及时的公布，促进政府和企业进行合理规范电网企业发电、环保用电，以及错峰用电。

（四）提供个性化服务

了解客户需求，根据客户的特殊要求或偏好，提供个性化的服务。例如，为可再生能源用户提供专门的咨询和支持，为大型工业用户提供定制化的电力解决方案等。通过满足客户的个性化需求，增强客户对服务的认同感和满意度。电力企业为客户提供多样化服务中，需要提高对以下内容的关注力度。首先，可以专门设置用户经理，主要岗位职责和要求包括：根据公司战略规划和制定销售策略，编制年度、季度、月度销售方案和计划，确保公司战略有效地执行，对销售任务负责；能够协调公司内部资源，完成对潜力客户的项目推广，确保合同的执行，提升客户满意度；收集市场和竞品信息，对市场信息和友商动态，保持敏锐的洞察力，及时反馈客户需求。其次，加强用电安全检查。用电检查是电力企业最基本的工作之一，同时也是保障居民用电安全、提高营销服务质量、确保用电安全的重要措施。电力企业想要为广大客户提供优质服务，必须定期对用户实施预防性检查，一旦发现风险立即处理，以此降低用电安全事故发生率、保证和维护供电企业和电力客户的合法权利。

（五）增加电力客户投诉渠道

电力客户投诉渠道是消费者维护自身权益的重要途径。电力公司和电力监管机构应共同努力，完善投诉渠道，为消费者提供更加优质的服务。第一，电话投诉是最为常见的电力客户投诉渠道之一，具有方便快捷的特点。消费者只需拨打电力公司的服务热线，即可将问题反馈给电力公司。电话投诉的优点在于可以实时沟通，有利于消费者和电力公司之间的信息交流。第二，随着互联网的普及，网上投诉逐渐成为电力客户投诉的主要

方式。消费者可以通过电力公司的官方网站、微博、微信等平台进行投诉。网上投诉的优点在于可以节省消费者的时间和精力，同时也有利于投诉信息的整理和统计。第三，信函投诉是一种较为传统的投诉方式，消费者可以通过书信的形式将问题反映给电力公司。信函投诉的优点在于可以详细阐述问题，有利于电力公司对投诉事项进行深入了解。第四，来访投诉是指消费者亲自前往电力公司或其营业网点进行投诉。这种投诉方式有利于消费者和电力公司之间的直接沟通，可以更有效地解决问题。第五，电力监管机构是负责监督和管理电力行业的政府部门，消费者在遇到问题时，可以向电力监管机构进行投诉。这种投诉方式的优点在于可以引入第三方权威机构，有利于维护消费者的合法权益。

（六）注重品牌建设

注重品牌建设可以提升品牌知名度，从而增加市场占有率。品牌是企业市场上的形象和信誉，是吸引客户的关键因素。电力企业可以通过投资品牌建设、提高产品和服务质量、加强宣传和推广等方式，增加客户认知度和信任度。差异化竞争战略则是电力企业提供与竞争对手不同的产品和服务，以此获得市场份额的方式。电力企业可以通过不同的产品定位、服务特色、渠道优势等方式，建立自己的差异化优势，从而吸引更多的客户。

（七）延伸线下电力服务

第一，强化线上服务产品的推广。通过创建线上服务产品的使用手册及应用技巧说明，针对不同客户的需求，将其发布到各类客户服务社群、住宅区居民群、社区服务群、社交媒体平台上，使客户第一时间可以从多个途径获取有关线上服务的信息。通过提供详细的使用指南，使得线上服务更直观明了，方便客户轻松操作，从而提高线上服务产品的使用率。第二，推动线上服务产品的普及。供电营业厅业务窗口工作人员要积极引导客户使用线上服务产品替代传统的用电办理和支付方式，借助“e充电”平台获取站点内充电设备的状态信息，提供路线指引、付费充电、车友社群以及其他附加服务等，打破传统供电营业厅业务窗口线下服务的限制，扩大服务范围。

（八）持续改进与监测

第一，建立完善的服务质量监测机制，定期评估客户满意度和服务质量，并采取持续改进措施。通过客户满意度调查、投诉处理情况分析等方式，及时发现问题，并加以解决，以提升服务质量和客户满意度。第二，建立完善的客户投诉处理机制，确保客户的投诉能够及时得到响应和解决。设立专门的投诉处理团队，加强沟通和协调，快速解决客户的问题，以降低投诉率。第三，通过定期的客户满意度调查，了解客户对服务的

评价和需求，及时发现问题并改进不足之处。可以采用在线问卷调查、电话访谈等方式，确保调查结果的客观性和准确性。第四，对客户投诉数据进行分析 and 统计，识别常见的投诉问题和痛点，掌握投诉趋势。通过对数据的深入分析，可以找出问题的根本原因，并针对性地采取改进措施，持续提升服务质量。

（九）强化员工培训

随着电力市场的开放和竞争加剧，营销人员更需要具备出色的沟通、谈判和市场分析能力。这意味着企业需要对营销人员进行软技能的培训，如公关策略、谈判技巧、市场研究方法等。此外，随着数字化和互联网技术的发展，线上营销、大数据分析等也成为营销人员不可或缺的技能。企业应定期组织这些技能的培训，确保营销人员能够有效地应对各种市场挑战。加强员工的专业知识培训和服务技能提升，使他们能够更好地理解客户需求，提供专业、高效的服务。培训内容可以包括客户沟通技巧、问题解决能力、团队合作等方面，以提升员工的整体服务水平。对于客户的意见以及投诉，要表达理解并安抚客户的情绪，并对合理的意见和投诉做好登记。对其做出有针对性地整改。在具体的操作过程中有些细节也要注意，不能挂断客户的电话、打断客户说话、对于客户的投诉要做到细心、礼貌，不推诿。

结束语

综上所述，强化优质服务对于减少用电客户投诉的重要性不言而喻。通过提升用户体验、减少投诉、增强竞争力，企业能够更好地满足用户需求，建立良好的企业形象，并在市场竞争中取得优势地位。因此，应该重视并采取有效的措施，不断完善和提升服务质量，以实现共赢的局面。

参考文献

- [1] 方芳. 基于完善电力客户服务提升供电服务品质策略探究[J]. 中文科技期刊数据库(全文版) 经济管理, 2022(02): 235-238.
- [2] 谢鹏, 毛洪媛. 新形势下提升电力客户服务管理及满意度的有效策略[J]. 轻松学电脑, 2021(04): 1.
- [3] 刘泽蓉. 分析智能电网形势下的电力营销优质服务策略[J]. 内蒙古煤炭经济, 2021(18): 94-95.
- [4] 吴小军. 电改背景下电力营销新理念、新战略及新模式研究[J]. 企业改革与管理, 2020(24): 122-123.
- [5] 关艳, 崔新廷. 深化电力市场改革下电力营销新理念、新战略及新模式研究[J]. 农业经济, 2020(9): 143-144.
- [6] 戚家伟, 刘婧一, 王坤, 等. 新时代服务理念在提高电力营销服务管理水平中的应用[J]. 质量与市场, 2022(19): 196-198.