

以人为本 创新服务

# 不断推进行风建设取得新成效

—— 国网合肥供电公司行风建设和优质服务工作侧记

近年来,合肥供电公司秉承“你用电、我用心”的服务理念和“努力超越、追求卓越”的企业精神,主动融入合肥市经济社会发展的“快车道”,努力践行服务承诺和社会责任,不断夯实安全基础,拓展服务渠道,创新服务举措,公司行风建设和优质服务工作不断取得良好成效,2009年以来,连续五年获得合肥市行风评议工作先进单位。

刘永红



邓玲当选合肥市第二届道德模范



拓宽思路,不断创新多种有效服务举措

近年来,公司坚持“让政府放心,让群众满意”的工作目标,以“创先争优”为契机,借助现代化技术和管理手段,切实转变观念,不断创新服务举措,推出了一系列便民服务措施,收到了良好的社会效果。

2012年,国家电监会大力打造“保障居民用电服务质量专项行动和居民用电优质服务示范区”,合肥供电公司成为国家电监会在安徽省首家试点建设单位。合肥供电公司以“保民生”服务为主线,从推进窗口建设、电能质量、业务流程、服务行为、内部管理等方面力求突破,并加快转变发展方式,以客户和市场为中心,以集约化、专业化、扁平化为主线,创新管理模式,优化业务流程,建立统一服务平台,形成实时响应的高效运作机制,全方位构建和谐供用电关系,成为助推供电企业行风和优质服务建设新的动力和保证。2013年1月,合肥供电公司被国家电监会通报表彰,荣获地市级“居民用电服务质量监管专项行动先进单位”称号。

“供电一刻钟”尽心服务无止境。1996年7月15日,合肥供电公司联合合肥相关媒体联合开办了服务热线节目——“供电一刻钟”。17年来,“供电一刻钟”从未间断,客户通过“供电一刻钟”反映的意见和建议,由值班人员提交客户服务中心,对客户信息进行分解,各相关部门在规定时间内进行处理,由“供电一刻钟”或窗口服务人员将处理信息反馈给客户,形成了投诉—处理—反馈的管理模式,对于投诉处理、事故抢修等均实行回访制度。开展“供电一刻钟”至今共接听客户电话15000多个,受理投诉处置率100%,客户满意率达到100%。

“供电一刻钟”把企业的经营活动全方位、全过程地置于社会监督之中,多方接触、多方沟通、多方纳谏,让客户来管理职工,树立了以客户满意为标准的服务标杆,强化了行风建设只有起点没有重点的意识,实现了从单纯的“窗口”服务意识向全员服务、创建文明行风用创新企业经营管理机制有机结合的转变,实现了从“一时一事”向制度化、规范化的转变,创企业品牌的新台阶。

打造“城市十分钟缴费圈”。为方便客户缴费,彻底解决缴费难问题,公司在系统内率先提出“打造城市十分钟缴费圈”目标,即在城区范围内任何小区居民在10分钟时间内都可以轻松实现缴费。公司专门制作了宣传页,印有小区周围十分钟路程内可达的所有交纳电费网点以及各种交纳方式,由电费抄收员送到告知客户。目前,缴费难问题得到根本解决,由公司首推的“十分钟缴费圈”已在多个城市推行。

推出“24小时送电服务中心”。合肥供电公司在省率先成立了“24小时送电服务中心”,实行24小时值班制度,出台《居民客户停复电工作规范》,承诺全天候6小时恢复供电。2012年又进一步提出“不停电”催费,使欠停电及因停电引起的投诉的数量大幅减少。“24小时送电服务中心”被授予合肥市创建文明行业活动,评为“优

秀便民实事”。

推出“电费充值卡”业务。2010年12月,公司电费管理中心正式启动“电费充值卡”缴费业务。客户只需事先购买一定面值电费充值卡,通过电话拨号、刮卡就可以轻松缴费,受到广大市民的欢迎。电费充值卡业务在2011年合肥市创建文明行业活动评比中被评为“十佳便民实事”。

深化“网上营业厅”建设,提高服务效能。网上营业厅“是一个开放式的网络共享平台,向广大客户提供24小时网上在线服务,客户直接登录95598供电服务网站,便可轻松实现电费查询、电费缴纳、业务进度查询、档案查询、短信订阅、业务咨询等在线服务,可以通过网络平台实现在线交流和问题答疑;通过“网上营业厅”办理过户、移表、缴费等业务,使用统一回复模板轻点鼠标便可进行回复,极大地提高了工作效率。

推行“客户经理制”,创建服务品牌。在业扩管理工作中实行客户经理制,从现场勘查直至装表接电移交客户档案资料,“一对一”为客户提供全过程跟踪服务,并对服务项目终身负责。客户经理制的推行,有效落实了责任制,客户经理会主动了解客户反映,关注客户需求,排解客户困难,融洽客户关系,工作质量和服务意识显著提高,形成了良性竞争、创先争优的工作局面。

开辟“绿色通道”,实行差异化服务。高压客户经理班建立用电大客户的跟踪回访服务机制,对重点工程、重大项目开通“绿色通道”,实行专人跟踪服务,实时无缝对接,定期集中梳理并更新《重点工程进度跟踪汇总表》。在工作实践中不断总结提炼了“3+3服务法”,即用耐心、细心、责任心+大客户座谈会、月度跟踪制、送电后回访制,形成了服务实时响应、及时跟踪互动的高效运作机制,不但满足客户用电的刚性需求,还关注客户的潜在和后续用电需求。2012年,共完成市政建设和招商重点供电项目89项,保障性住房等重点民生工程28项,受到有关部门的肯定,未发生重大客户行风投诉事件。

推行电能表“第三方检定”业务。公司在建立电表自动检验流程的同时,2012年,开通电能表“第三方检定”业务。客户可通过申请,由供电公司所需鉴定的电表封存,集中送至省、市技术监督部门进行电能表校验。2012年以来,合肥供电公司计量中心送“第三方”检定电能表达100多只,检定结果与公司计量中心检定结果完全一致,未发现电表质量问题。

行风服务只有起点,没有终点,合肥供电公司将继续坚持“你用电、我用心”的服务理念,以“全心全意满足客户用电需求”为服务宗旨,认真落实“三个十条”,不断提高供电质量和水平,努力提升行风服务形象,主动融入地方经济社会发展的“快车道”,为推进合肥打造“大湖名城,创新高地”和确保市民生产生活安全可靠用电提供坚强的电力保障。



公司开展居民用电优质服务进社区活动

领导重视,目标和任务非常明确

多年来,合肥供电公司领导对行风和优质服务高度重视,把行风服务纳入各级负责人年度考核的主要目标,逐级签订“目标责任书”,实行“一岗双责”责任制度。公司系统在服务行业中最早出台了服务标准和相关制度,积极推行“服务承诺制度”,率先向社会公开“供电服务十项承诺”、“员工服务十个不准”等。

自2012年起,国家电网公司把“电

加大投入,电网超常规发展建设

近年来,合肥城市建设和经济发展突飞猛进,给电网的建设发展和供电保障带来严峻考验,招商引资重大项目、住宅小区建设、城市人口快速增长、高架建设和管网入地等,对电网建设发展提出了迫切要求。电网建设发展不仅是城市和经济发展的基础和保证,也是行风建设和供电服务的基础和保证。

电网建设必须大量的资金投入和人力物力的支撑。近年来,合肥供电公

网坚强”和“服务优质”提升到公司发展战略目标的高度,统一思想和任务,明确工作目标和方向,公司实施“三集五大”体系建设(“三集”:指人力资源、财务、物资集约化管理;“五大”指构建大规划、大建设、大运行、大检修、大营销管理体系),建立以客户服务为导向的更加严格更加集约的内部管理机制和营销服务机制,全面提升供电保障能力和优质服务水平。

司多方争取政策,筹措资金,超常规推进坚强电网建设(近年合肥市电网建设资金投入占全省三分之一份额,十一五期间电网建设规模超过历史建设总规模,相当于五年再造一个新电网)。正是由于争取这么大的资金投入,才保障了城市快速扩张和招商引资项目顺利入驻,保障了居民生活用电和电网安全迎峰度夏。近几年合肥没有因供电能力不足造成拉闸限电问题。

示范引领,培养员工服务队伍

近年来,公司在行风和优质服务建设过程中,培养和涌现了一大批业务骨干和服务明星,推出了“邓玲工作法”、“杨忠抢修队”等系列服务品牌,赢得了客户的信任和称赞。

《邓玲工作法》是以公司员工邓玲命名的窗口服务的工作方法。邓玲是包河供电营业厅经理,从事用电服务16年,曾获全国“三八”红旗手、全国用户满意服务明星、国家电网公司特等劳模等多种荣誉称号。邓玲及其服务团队通过多年的服务实践,不断提炼出窗口服务一套有效的经验和方法,其核心内

容包含“服务六法”和“服务六要诀”。“服务六法”是指:微笑服务法、亲情服务法、细节服务法、语言服务法、延伸服务法、应急服务法。“服务六要诀”是指:班前准备、全程引导、繁忙服务、分类接待、班后总结、月度修炼。

《邓玲工作法》自推广以来,被评为全国电力行业企业文化优秀案例、国家电网公司企业文化优秀案例、安徽省社会主义核心价值观主题教育实践精品项目等。目前作为一种知名服务品牌,在省公司及国家电网公司范围内学习推广。