

【走进国家电网】

漳州供电连续 5 年 客户满意度名列全省前茅

■ 高建生 陈芳 尹善蕾

最新数据显示,截至今年 6 月底,漳州全社会用电量已达 89.76 亿千瓦时,同比增长 22.73%,增速排名全省第一。其中,工业用电为 59.45 亿千瓦时,比增 31.7%。

在全国经济疲软的情况下,漳州市经济依然呈现出快速发展,漳州已步入大工业发展时代。据了解,这几年漳州供电公司不断加大电网投资力度,今年将再投入电网建设资金 16 亿元,开工建设 35 千伏及以上输变电项目 54 个,变电站 21 座、容量 151.69 万千伏安,线路 33 条、长度 300 公里;建成投产输变电项目 62 个,变电站 25 座、容量 212 万千伏安,线路 37 条、长度 500.61 公里;建成投产 203 个 10 千伏配网工程;建成 1 个新农村电气化县、4 个电气化

乡镇、60 个电气化村,以满足漳州发展需求。

2013 年漳州供电公司被列为福建省“马上就办、办就办好”示范单位,客户满意度评价连续 5 年名列全省前茅,是漳州市人大授予的唯一一家“人民满意单位”,且连续多年保持“全国文明单位”称号。

“漳州的发展离不开电力的保障。过去的一年,全市供电系统工作成绩显著,市委、政府对你们的工作是满意的,谨向你们表示感谢!”漳州市委书记陈家东对漳州供电公司 2013 年的工作给予了高度评价。

“我们坚持以客户需求为导向,以客户满意为标准,持续深化用电满意提升工程,极大地提升了供电服务水平,营造良好用电环境,有力地服务和保障了漳州经济的发展。”漳州供电公司党委书记郭晓平坦言。

夯实服务基础 客户投诉率全省最低

3 月、4 月、5 月三个月,漳州供电公司的用户投诉率持续减少,成为全省百万客户投诉率最低的供电公司。

问渠那得清如许,为有源头活水来。故事还得从 2 月份的那场“革命”说起。

“2 月份投诉件达 15 件,排名全省最高”,这组数据引起了漳州供电公司领导的高度重视。“投诉率高说明我们的优质服务工作还没有做到位。”分管营销的漳州供电公司副总经理许志永第一时间组织人员开始查找 2 月份客户投诉异常的原因。一单一单地进行分析后,很快他们就发现了问题,并将问题归纳成“居民用电报装难”和“抄催质量问题”两大类。

居民用电报装难,一直以来都是困扰电网发展的顽疾问题,究竟该从何着手?首要的第一步必须清理历史积压的用电报装单。

对于这项极其艰巨的“大工程”,漳州供电下大力气,先对各供电所的积压情况进行摸底,对石亭供电所这类积压数量较大的区域率先组织专门的队伍上门集中清理。

几块集中区域理顺了,剩下零散

的报装单逐个攻破就容易多了。与此同时,漳州供电公司启动了居民用电报装流程的改革工作,构建了“一口对外、流程精简、协同高效、全程管控”的业扩报装精益化管理新模式,实现单相零散居民客户“当日受理、次日接电”的 1+1 模式。

以前,居民到当地供电所申请用电报装,需要 6.7 天时间。流程改革后,居民从提出申请到安装好最多只需 2 天,而且规定“居民报装无条件”,这是死命令,任何一个报装诉求都必须执行。供电服务质量和效率必须由客户说了算!

改革的效果立竿见影,实行新流程后,低压业扩报装接电总时长同比下降 33%以上。

新流程还规定,接到反映的用电投诉问题,1 个工作日内联系客户,3 个工作日将处理结果答复客户。对触犯营销红色的投诉问题,坚决直查快办。

“每一单客户投诉都是有原因的,正是我们及时发现问题、解决问题,我们的服务水平才能不断提升,投诉率自然就低了。”许志永道出了漳州供电持续提升服务的实质思路。

做实服务协同 提高快速响应能力

“用户投诉情况,故障报修情况,停电情况……”每天晚上九点,漳州供电公司服务人员都能收到这样的短信,这是由客户诉求快速响应中心发出的“快响中心运营日报”。

短短几十字的短信,实际上是公司数个部门协同作战的成果。

“快响中心如同服务调度指挥协调中心,它受理用户的各种诉求,并将这些诉求分散到相关部门进行处理,再

进行跟踪,最终回收处理结果并反馈到用户,形成闭环。”漳州供电公司营销部书记陈小辉介绍说,快响中心是落实“马上就办,办就办好”的重要载体。

为更好地做实快速服务工作,漳州供电以快响中心为平台,设立了“1+4”模式的共产党员服务队,包括营销窗口服务、电力抢修服务、大客户服务、居民片区服务 4 支队伍。这 4 支队伍发挥柔性作用,形成互相联动,互相促进,提



用电服务进社区 黄真 / 摄

高服务快速响应效率。

在此基础上,漳州供电还建成了客户停电快速响应中心和应急抢修机制,推广配网生产抢修指挥平台,加强专业抢修队伍管理,确保抢修到岗及时率 100%。

“以前我们小区的变压器出故障,电力人员可能要花大半天才能处理好。现在快的话一两个小时就可以了,效率真的提高很多!”家住福隆城小区的张先生告诉记者。

快响中心启用后,客户诉求一次解决率达 100%,故障一次修复时间同比缩短 27.5%;抢修客户满意率达 100%,计划停电信息录入及时率达 100%,停

电信息报送合格率达 100%。

另外,运用“全流程客户满意评价”查找短板和服务不满意度;成立服务管控小组,加大客户重复致电、不满意工单等可能造成投诉的服务诉求的跟踪管控;建立服务协同网,加强供电服务日预警、周跟踪、月评价,进一步深化市、县一体的快速响应体系建设,提高服务整体应对能力,避免服务事件升级。

通过快响中心这样一个载体,打通专业壁垒,强化内部协同,不断提升优质服务水平,为客户提供安全可靠的用电环境,切实做好“最后一公里”的客户服务工作。

落实服务对接 提升客户用电满意度

位于漳州龙海的正新(漳州)橡胶工业项目由正新轮胎(台湾)国际集团投资 10 亿美元分 5 期建设,设计年产 1.8 亿条以上各种轮胎,全部建成达产后,年产值将超 80 亿元,其中一期工程于 9 月份将试投产。漳州供电公司龙海公司经过前后 50 天的紧张施工,就完成了线路、钢管塔的架设任务及送电作业,比原计划提前一周。

针对正新橡胶这类大客户,漳州供电公司专门建立了大客户经理服务团队,推行业扩服务标准化,深化客户经理“一对一”全程服务理念,落实“首问负责”、一次做好。强化一口对外、一次性告知服务,建立客户经理围着客户转、内转外不转的高压用电报装服务机制,全面做好优质贴心服务。

而且,在申请、审批流程上推行“服务直通车”绿色通道。全面简化报装、设计、审批手续,实现“一站式”便捷服务。

漳州南山寺新建一台 800 千伏安配变,从申请到完成送电仅仅耗时 1 个月,再一次见证了“漳州供电速度”。

“他们的服务不但快速,还很贴心,真正做到了‘接地气’。”采访中,这样的赞许来自大客户,也来自普通的居民用户。

在片区服务方面,漳州供电公司

组建了一支集抄表员、社区服务员、台区管理员为一体的片区服务经理队伍进行服务对接。借助“一栏三网”服务载体,公布片区服务经理联系方式、照片等资料,自觉接受社区居民监督,并相继开通了社区服务 QQ 群、手机和微博服务平台等,让服务更贴心、便民。

五月底正式投入运行的“漳州生活用电小助手”微信公众平台服务,目前已经覆盖漳州市区近 50% 的社区,使服务响应更加迅速,形成了立体化、多元化的服务平台,满足各类客户需求。

不仅如此,片区服务经理还要定期、定点开展用电服务延伸活动,建立社区居民服务档案,发放服务名片和服务手册,以热心、用心、贴心、精心四心一体着力打造片区服务“六个 100%”。

2013 年,漳州供电公司在服务农村居民上干了两件大事。第一件是大力开展“村村缴费设点”工程,在全市 1958 个行政村设立了 2419 个便民服务缴费点,使全市 300 多万村民实实在在享受到了方便快捷的供电服务。第二件便是投入资金 2038 万元,改造“一户一表”项目 15 个,改造户数 2631 户,让电费缴纳变得更加透明,百姓真正用上放心电。

玥玛： 先上擂台，再上市场

“锁王争霸”泰安开赛

■ 本报记者 高建生

8 月 17 日,由齐鲁电视台联合山东省五金协会安防器材专业委员会主办的《超级矛盾大对决之锁王争霸》在山东省泰安市举办。来自广东、湖北、江苏、安徽、河南、河北、湖南、辽宁、广西、江西、山东等地的开锁大师在泰山脚下比拼——挑战 10 万元现金。

本次比赛,通过电话接受全国锁匠报名,经组委会审查合格(相关部门备案的有资格的“开锁大师”)的前 32 名锁匠进入预选赛。16 日下午的预赛分为两关:第一关,开启普通 A 级锁;第二关,开启保险柜密码盘部分。前 16 名选手进入 17 号的巅峰对决。

16 名参加决赛的选手,实行每轮淘汰制,第一关:开启普通 A 级锁;第二关——8 名选手,开启防盗门;最后一关:4—5 人进入最终决赛。

最后决赛中,选手要开启玥玛保险柜主锁头,在规定时间内技术性开启玥玛保险柜的选手,能够获得主办方提供的 10 万元现金大奖,并被聘为玥玛技术顾问。

据了解,今年由电视直播的“锁王争霸赛”已经有两场:3 月 23 日,“2014 首届中国锁王争霸赛”由广东南方经济科教频道、江苏电视台城市频道、安徽电视台公共频道、河北电视台经济频道、杭州电视台共同直播。6 月 20 日播出的“超级锁王争霸赛”,江西都市频道作为活动公共信号制作媒体,提供给山东齐鲁、江苏城市、湖南都市、安徽公共、黑龙江都市等多家强势省级地面频道共同参与直播。

锁具行业是关系民生大计的行业,和老百姓的生活息息相关,锁的质量关系着人民群众生命财产的安全。玥玛保险柜,先上擂台,再上市场,先后在广东河源、河南郑州、山东济南召开保险柜开锁大赛,现场无任何人技术性开启。

玥玛公司董事长李善德始终坚定的信念是:卖锁就是卖良心,做锁就是做社会责任。此类赛事普及了锁具安全知识,希望各行业媒体及专家共同关注并传播安全防范理念。

资讯



南安供电公司:技能考核锻造员工素质

近日,国网南安市供电公司岭兜培训基地的 118 名配电维护人员顺利完成岗位实操技能考核,同时也拉开该公司 2014 年度一线员工岗位实操技能达标考核活动的序幕。

据了解,国网南安市供电公司深入开展全员“大培训、大练兵、大比武”活动,提高员工能力素质水平,加快解决生产一线结构性缺员问题,从 8 月 4 日开始对生产一线员工分批、分专业、分班组进行岗位技能达标考核,岗位实操技能的考核统一尺度、统一时间标准、现场规范打分,重点考核配电维护人员在 10 千伏线路相序相位核对等项目的标准化操作水平、熟练操作技能素质和作业安全防护能力等。

(尤泽池 高建生)

石狮供电公司:为高新区“筑巢引凤”

石狮高新技术产业开发区是国家知识产权试点园区,规划占地面积占全市地域面积的 1/8,用电需求大,规划要求高。石狮市供电公司主动靠前服务,及时了解园区规划目标、园区内企业建设投产进度,并组织人员到现场勘察,为园区科学合理布置电源点提供专业建议。目前,高新区主要由接入 220 千伏香山变的 2 条专线供电,今年还将架设 2 条专线、建设 2 座开闭所,保障陆续进驻园区的企业供电。

据了解,2015 年至 2017 年,石狮市 110 千伏石湖变、五金变将相继投运,届时高新区还将接入这两座变电站以满足负荷增长需求。

(洪莹莹 高建生)

