

庆祝中国共产党成立 90 周年 能源强省三湘行系列报道之一

春风化雨润星城

——长沙电业局优质服务纪实

■杨文虎 龚新民 杜宏



湖南省电力公司副总经理、长沙电业局局长曹立逊(左二),副局长罗立平(右一)在新成立的计量中心检查工作,要求员工做好供电服务

6月22日下午4时,笔者拨通了“95598”电力服务热线,电话里传来了女客服员悦耳的声音:“您好,我是616号客服员,请问您有什么问题需要解答?”“我是韶山路的一户市民,我在家里能通过互联网交电费吗?”“可以的,只要您在建行、交行、工行、长沙银行开通了网上银行功能,就可以在家通过上述银行的网站缴纳电费。”“95598”一拨就通,不出家门,仅凭1个电话,就可明白电力的办事程序,给长沙市民带来了诸多的方便,对此,很多长沙市民表示了赞赏。近几年来,长沙电业局通过开展优质服务,使全体员工服务为民意识大为增强。近期,长沙电业局启动大服务提升体系建设,将优质服务提升到一个新的高度。

湖南省电力公司副总经理、长沙电业局局长曹立逊在接受《能源导刊》的采访时,强调要通过“95598”服务平台,及时进行调度、处理各类服务问题。要使大服务提升体系建设工作形成常态机制,全方位提高员工素质,进一步转变观念作风,加强优质服务,服务好长沙市民。

日前,《能源导刊》采访组来到长沙城南供电局和浏阳电力局,耳闻目染了大服务带来的变化,为市民服好务成了每一位长沙电业员工自觉的行动。城南供电局、浏阳电力局仅是长沙电业局开展优质服务的一个缩影。长沙电业局的全体员工将在大服务提升体系的引导下,持之以恒为长沙市民开展优质服务,高品质的优质服务,就像春风化雨,温润着整个长沙大地。

长沙城南供电局——大服务理念树新风

初夏的太阳透过窗户把阳光洒在长沙城南供电局办公室内,让员工感到心格外舒畅。然而,更让员工感到惬意的是,电梯里、走廊上只有员工在走动,看不到急急忙忙从这个班找到那个班,边走边发牢骚,或者直接找到局领导反映问题的客户。

为什么能出现这样一个局面?
“这是客户接待班切实负起责任,各班树立大服务的理念,把服务看作自己的工作,同敲一面锣,齐唱一个调,才有这样的局面。”局长蒋锐说。

迎着明媚的阳光,笔者走进了城南供电局。城南局的供电范围内,基本上都是长沙市的老城区,困难户多,闲散人员多,婆婆娑娑多。

上任不久发生的一件事情引起了蒋锐的深思,一天,天心区政府负责人打电话给他,他们在古道巷拆迁,由于线路对建筑物距离不够,担心发生意外,希望城南局配合临时停电。他及时向有关领导反映了这一情况,作出了安排,实施了停电。由于不能按正常程序提前通知停电,一客户到城南局大发雷霆,问为何她家无电?城南局有员工与她发生了争执,本来身体有病的她以致晕倒。事后,政府拆迁办与他们一道登门向客户说明情况赔礼道歉。城南局为此专门召开专题会议,按“四不放过”原则进行了分析和处理。问题虽然发生在个别人身上,但暴露出少数员工服务意识不强,对客户没有亲敬之心,以致才会发生这样的事情。必须加强教育和引导,使员工切实转变观念,清醒地认识到城南局一切工作的出发点和落脚点都是为了向客户提供优质服务。要由被动服务变为主动服务,由嘴上喊服务到落实在行动上,真心实意地为客户服务。打破服务只是营销班组的事的界限,服务应是整个城南局的事。

对带着问题来的客户,接待班的员工往往是泡上一杯茶,请他喝口水,消消气。然后耐心听他介绍情况,作好记录,认真进行处理,当时能处理答复的,立即处理答复;是对就是对,做得不周到的地方要承认错误,决不含糊其词,反复做好耐心细致的解释工作,总之,让客户满意而去。

他们渐渐地摸索到客户找上门来的规律,归纳出几个问题:一是欠费被停电;二是内部故障引起停电;三是表计出现故障导致多收了电费。

对于是城南局的问题,分析是哪个班组的责任,下达内部联系单,该那个班组处理就去处理,没有推诿的现象。问题是否解决,接待班要督促落实。对于故障抢修,进行电话回访。这样一来,整个过程实现了闭环,使大营销成为每个班组、每个人的自觉行动,消除了客户的烦恼,真正实现了“一门对外”,落实了“始于客户需求,终于客户满意”的要求。

笔者翻看了“95598”今年4月印发的第254期、255期周通报,城南局客户投诉逐步减少,而且有一些是客户的表扬。

前段时间,由于缺煤少雨,发电厂机组不能满发,加之用电需求居高不下,电力供需矛盾突出。

“4月30日,长沙市发布了有序用电的紧急通知。第二天,《潇湘晨报》刊登出来了,考虑到有的客户没有订阅,于是我们复印了几百份,分发到前来营业厅的客户。”

副局长周柯说。

“缺电阶段,各班组更要给力,与客户共度难关,以体现大服务。”蒋锐说。

城南局全体员工运用各种形式,宣传当前电力供需矛盾,让客户对有序用电表示理解,自觉节约用电。

同时,他们采取了很多的措施,如帮助工厂企业优化作业时间、调整生产班次,抢抓生产;对连续两个月的欠费户不采取停电收费的做法,以避免矛盾激化;制订电费回收又不停电方案,并狠抓落实,鼓励台区员通过采取不停电的手段催收电费;加强重要客户的巡视,及时帮助发现和消除设备隐患,确保安全用电,防止越级跳闸;加快抢修速度,减少限电带来的负面影响。

“这样做体现了供电部门的人文关怀,做到限电不限服务,缺电不缺真情。”城南局的员工作了补充。

客户遇到特殊情况,城南局也是作出特殊处理。地处芙蓉路与解放路交界的某大酒店来电话,他们是由某公司长沙分公司配电间供电,限电的指令是下达到某公司长沙分公司。而5月10日,他们要接待香港贸易促进会及瑞士驻华领事。一旦限电,就无法完成接待任务,必将造成很坏的影响,为此他们忧心忡忡,希望能够帮助解决。

“按理说,某大酒店属于二次供电,完全不是我们的责任,但想到客户的困难就是我们的困难,应该为客户排忧解难,因此没有推卸责任。于是,我局向有关方面反映了这一情况,5月10日那天,在约定的时间内,某大酒店没有限电,保证了接待任务的圆满完成。事后,该酒店有关负责人出于感激,打电话来一再表示谢意。”说到这里,周柯笑意写在脸上。



开展“青春光明行”活动,长沙电业局员工为市民排除用电故障。

浏阳电力局——优质服务谱新篇

“浏阳农电营销服务必须像主业一样实行‘千分制’评价,调动员工的积极性,确保各项经营指标的完成,提升优质服务水平。”浏阳电力局局长姚震宇对《能源导刊》采访组如是说。

根据主业“千分制”评价体系,浏阳农电公司紧密联系实际,制订了活动《方案》,明确了目标:农村供电服务承诺兑现率达到100%以上;90%供电所名列地方行风评议前三名;100%的供电所达到规范服务标准;不发生重大及以上营销差错,不发生业扩工程“三指定”问题,不发生由于供电侧



长沙望城电力局支农抗旱小分队

问题引起的客户安全责任事故;消除影响企业品牌和声誉、安全和稳定的隐患和矛盾,不发生造成重大负面影响的供电服务事件。

“为客户排忧解难,提供个性化、差异化服务。”浏阳农电把其作为营销服务“千分制”评价、树立国家电网公司品牌、履行社会责任的具体体现。

永安镇是国家现代烟草农业生产示范基地,当地农民自建烤烟房达186座,每座都需要三相电源。由于烤烟季节性很强,永安供电所组织力量起早贪黑,废寝忘食,放弃双休日,集中力量打突击,新立电杆325基,新架高、低压线路22.5公里,安装了三相电能表达510块,无偿为烟农安装和调试设备。烟叶烘烤高峰期,安排4个人坚持24小时值班,巡视线路,及时消除隐患。客户用电遇到困难随喊随到,帮助排忧解难。

“前段旱情严重,农田急需抽水抗旱,所里做了几十个临时电表箱,既保证了农户抗旱用电,又避免了电量流失,更重要的是确保了人身安全。”一员工作了补充。

“农户知恩图报,现在是按时足额到坐收点和电讯代收点缴纳电费,用不着担心!”永安供电所所长赵自庆欣慰地说。

沿溪农塑管业因生产用电负荷超过很多,电缆无法承受引起爆炸,厂家急得像热锅上的蚂蚁——团团转。沿溪供电所闻讯,主动与生产电缆的厂家取得联系,迅速送来了电缆,立即予以更换,保证了生产正常进行。“由于有电力作保障,厂家准备扩大再生产,流水线由3条增加到5条,以满足市场的需要。”

对产业比较集中的农户和分布在供电范围内的工厂企业提供优质服务,而对五保户、特困户、敬老院、烈军属等弱势群体用电也十分关心,13个所都分别建立了特殊用电档案,定期上门服务。



长沙城北供电局青年志愿者服务队为居民李玉钦家检查线路。摄影 刘莉

古港镇燕塘村一村民,两个儿子都是残疾人,家庭生活困难。得知这一情况,供电所免费为其安装了电表和室内线路。老人拉着供电所员工的手,眼里噙着泪花说:“你们真是好人啊!”

农电营销服务“千分制”评价增强了员工的责任感。沿溪供电所罗会阶以前是生产班长,自从调到台区管理岗位后,为了体现自身价值和评价不扣分,忘我工作,台区管理得井井有条,电费按时收回,线损控制在指标之内,服务工作做到家。

今天的浏阳农电,通过“千分制”评价,使该局的优质服务大为提高,在省市的行风评议中,得到了市人大代表和广大客户的好评。