

打造“全能型”国网单位提升综合服务能力

吕斌

(国网江西省电力有限公司都昌县供电分公司, 江西 九江 332600)

摘要: 打造“全能型”国网单位、提升综合服务能力已经成为国网单位的重要研究方向。本文提出一些改革的策略,以期提升国电单位综合服务能力的质量,进而推动我国国网事业的创新发展。此次研究选用的是案例分析法,通过对相应案例的分析,为文章提供一些事实依据。通过对国网“全能型”综合服务能力进行改革,能在一定程度上提升国网“全能型”综合服务能力的整体水平。

关键词: 国网单位;全能型;综合服务能力

0 引言

打造“全能型”国网单位提升综合服务能力已经成为国网单位的重要研究方向,这样的研究特点使得相关工作人员在综合服务能力提升的过程中,需要对新型的综合服务方式和国网发展模式不断进行探究和创新,方能提高国网单位综合服务能力的整体水平。因此本文此次研究的内容和提出的策略对国网单位提升综合服务能力的改革内容具有理论性意义,对指导当前国网单位提升综合服务能力的改革方式具有现实意义。

1 推行台区经理管理制度,建立网络化服务新模式

为了打造“全能型”国家电网,为了提升电网的综合服务能力,可以在实施作业的过程中采用台区经理管理制度,从而使乡村低压配电与相应的设备管理、台区营销方面的管理和客户服务管理融合为一体的台区经理制广泛推行^[1]。通过采取台区经理制,电网相关工作人员将结合地区的实际情况进行工作人员的实际责任细分,在工作过程中,工作人员应肩负起自己的工作责任,使电网员工间呈现出协同进行电网工作的状态。

通过网络服务,很多电力相关的业务可以采用线上办理的方式,进行电费控制的停电供电,现如今电网的缴费渠道呈现出多样化的状态,用户可以采取网上缴费的形式进行便捷式缴费,在一定程度上提高了缴费效率。电网可引导用户使用扫码的形式更加直观、快速的找到区经理的管辖区域以及体验一对一的专属服务。如果用户在用电过程中遇到一些问题,可以及时通过扫码找到服务热线,寻求专业化的服务。通过“全能型”的优化改进,有效提升了电网的综合服务能力。

2 建立综合柜员制,努力提升客户服务满意度

为了进一步打造“全能型”的国家电网,电网可以建立“全能型”的服务窗口,在服务窗口服务的柜员可同时进行用电咨询、电费查询、用电抢修派工、购买电卡等多项服务内容,基本实现了柜员综合制的服务形式^[2]。如果用户需要在同一时间办理多项业务,不必更换窗口进行重复排队,只需在同一窗口就可解决多项问题。

供电单位需始终坚持“一站式服务,提高电网综合服务能力”为主要服务方针,努力营造相对智能化、全能化的营业厅。营业厅的工作人员可以在柜台上张贴多种线上缴费的二维码,客户依照自己的实际需求进行选择即可。如果用户在扫码后出现不会操作的状况,综合业务员可以及时的进行跟进指导。营业厅可以设置业务自助办理体验区,该体验区主要包含了线上办电、线上交费等多种功能,用户可以在自助办理区进行自助操作,可以节省用户排队等待时间。

例如:江西省吉水县供电公司于2020年7月上旬在营业厅正式开始推行“综合柜员制”。为了进一步提高客户的满意度,吉水县供电公司已经开始全面化的推行“综合柜员制”,并且已经取得了不错的成效。公司采取多项措施,使公司的综合柜员发挥着综合办理业务的能力,在营业厅综合柜员可以为用户办理各类业务,在一定程度上提升了综合柜员的整体业务水平,从而提升了客户对综合业务安排的满意度。

3 使用供电管理系统和移动终端

为了使国家电网处于“全能型”发展状态,国家电网可以使用供电管理系统和移动终端,从而将用电客户信息采集、PMS、GIS等相应的查询方式集中在统一的供电管理系统上,可以进一步提高用户查询效率和工作人员的工作效率^[3]。在国家电网原有的综合业务监控平台的基准上,进行再研究再优化。

4 建立综合培养体系,实现“一专多能”的人才培养策略

为了提高电网的“全能型”,电网可以建立一个综合培养体系,将“一专多能”作为电网培养员工的基本培养策略。综合培养体系主要是结合参与培训人员工作中需要学习的新任务业务,建立符合员工工作需求的技能培训,从而使员工提高专业技能学习的完整性和规范性。在培训过程中,电网可以组织员工参与仿真训练,通过模拟实际工作的方式,使员工在工作能力上获得质的飞跃。

为了使人才培养更加完善,电网培训可以适当的结合电网中比较常见的故障处理模式,使员工提高对正在使用的电网系统和工作台的熟练操作能力,从而使员工具备全业务覆盖的工作能力,进而满足电网对综合型人才的需求。

5 结论

通过文章的分析 and 研究得知,国网单位提升综合服务能力的改革是促进国网单位全面发展的重要方式。本文研究中提出的几点建议,主要围绕综合服务能力,国网单位提升综合服务能力才能更好的提升国网单位的综合竞争力,这对国网单位提升综合服务能力的改革和创新具有重要的意义。在我国国网事业不断发展下,将会出现多样化的综合服务方法和更为有效的模式优化,作为国网单位的工作者,应重视自身服务能力的提升,进而为社会提供优质的综合服务。

参考文献

- [1] 祝小诗. 步步为营提升网点综合服务能力 [N]. 中国城乡金融报, 2020.
- [2] 许骏. 浅谈“互联网+”背景下的电网企业综合服务能力提升策略 [J]. 机电信息, 2019(27):159-160.
- [3] 许仕伟, 席文杰. 打造“全能型”供电所 提升综合服务能力 [J]. 农电管理, 2018(07):65-67.