

刍议如何提高电力优质服务水平

李华军

国网拜城县供电公司，新疆维吾尔自治区阿克苏地区拜城县，842300；

摘要：现阶段经济体制改革工作全面开展，电力企业在激烈的竞争环境中面临严峻挑战，不仅要注重提高电力优质服务水平，也要实现可持续发展目标。尤其是在人们生活品质显著提升的背景下，电力企业更应在服务质量方面提出严格要求，一定要通过采取多种措施，避免发生电力服务效率低和质量差的情况，否则就会发生更多难以解决的情况。基于此，本文将电力企业提高电力优质服务水平的重要性作为切入点，结合相应内容展开阐述，针对如何进一步提高电力优质服务水平进行全面探讨，为后续相关人员进行深入研究提供参考依据。

关键词：电力企业；优质服务；互联网技术；主动服务

DOI：10.69979/3029-2727.24.05.035

引言

近年来电力企业的创新发展情况备受关注，既要紧跟当前发展步伐注重提高电力服务水平，也要从多个角度出发制定并实施优化方案，符合经济运营体制要求，提高电力企业综合竞争力。主要因为原本电力企业的垄断地位被打破，已经逐步向激烈的市场竞争方向发展，所以为了能够占据重要地位采取多元化措施，保证电力服务水平达标，树立较好的形象，从而获得更多客户的信赖。因此，电力企业在全面掌握提高电力服务水平重要性的基础上，将引入新理念、应用先进技术、公开服务内容并加大宣传力度、优化服务流程、完善各项制度等工作落到实处，突出电力服务高效、优质等特征，让电力企业更好地适应当前经济体制改革与发展趋势。

1 电力企业提高电力优质服务水平的重要性

从社会整体这一角度出发细致分析，可知各项经济体制逐步更新，电力企业在此种情况下发展存在诸多难以解决的问题。尤其是市场竞争环境发生较大变化，电力企业一定要在明确社会市场局势之后在根本处解决问题，具体是指将提高电力优质服务水平这项工作放在重要位置，借助这种方式为人们日常生活和工作提供高质量的电力服务。基于此，电力企业积极承担责任，细致总结提高电力优质服务水平重要性，为后续电力企业采取有效措施奠定基础。

首先，我国科技技术水平显著提升，多种先进技术和先进设备在各个领域中的应用程度随之提高，电量是各种设备运行过程中至关重要的一种动力，无形中使社

会整体的电力需求呈现出逐渐增多的趋势。加之，人们生活品质显著提高，日常生活中变得更加重视电力安全。电力企业在认识到这些情况之后落实发电工作，既要及时有效地供应电力，也要加大电力安全控制力度，这样有利于加快电力企业的创新发展速度。因此，电力企业着重开展提高电力优质服务水平工作非常关键，让企业在激烈的市场竞争中占据重要地位，加快自身经济效益增长速度。其次，社会发展期间存在能源稀缺的情况，导致电能已经成为目前社会上至关重要的一种能源物质。从我国经济体制改革的角度出发深入研究，能够发现电力企业通过做好提升电力优质服务水平工作的方式，能够达到提高电力资源在我国社会地位的目的，甚至能够更好地落实我国现存电力供应体制^[1]。因此，电力企业需要最大限度上保证电力服务质量达标，满足人们提出的及时与高质量供应需求，提高核心竞争力，从而促进社会整体稳定发展。最后，人们生活和工作中的电力需求程度提升，不可避免地使用电量发生变化，极易在电力供应和需求方面产生矛盾，不利于电力企业长远稳定发展。对此，为了能够解决这些问题，电力企业在提高电力优质服务水平方面投入更多时间和精力，不仅要严格遵循合理性原则做好资源配置方面的工作，也要增强电力运转稳定性，避免发生电力服务质量差的现象，更加有效地减少人们与企业之间的矛盾。不仅如此，电力企业做好提高电力优质服务水平方面的工作，还能充分发挥保证社会安定团结的作用。

2 电力企业做好电力优质服务水平提升工作的重要举措

电力服务方面的工作不能忽视,其不仅是保证民生和国民经济发展的重要能源供给工作,也是电力企业创新发展的一项基础性保障。这就要保证电力供给质量达标、提高电力优质服务水平,促进电力系统稳定运行,提高电力服务效果。因此,电力企业做好自身本职工作,从以下多个角度出发,制定并实施多种类型的电力优质服务水平提升方案,如下。

2.1 强化主动服务意识,提高服务创新效果

一方面,不断强化主动服务意识。如果电力企业想要在激烈的市场环境中占据核心地位,就要从原本被动向主动服务形式转变^[2]。这就要在电力用户还没有提出明确的电力需求之前,对用户的电力使用方向、心理需求进行探寻,并在此基础上对潜在的需求进行预测,真正做到主动为用户提供优质的电力服务;始终以“用户”为中心,突出用户导向服务特征,从而保证用电设备的安全诊断、技术指导、用电特性与使用方案优化多项工作落到实处;借助定期组织开展“客户经理主动上门服务”相关活动,并要做好全过程追踪、严格把控用电质量与安全工作,为后续不断加快项目建设速度创造条件。与此同时,电力企业全心全意为用户服务,既要让各个岗位的职工了解当前电力市场的发展趋势,也要基于现阶段的经营方针和战略目标,重点开展企业经营风险意识,细化主动服务意识增强工作的各项内容,防止发生电力主动服务质量差的情况。

另一方面,将具有较强科学性的电力服务意识引入其中。电力企业保证引导和宣传工作科学有效,让各个岗位的工作人员正确认识提高优质服务水平的重要性,如牢记以电力用户为中心的先进思想理念,促进员工队伍形成能力强和专业素养高的电力优质服务意识。实际进入“引导”阶段,一定要结合目前电力企业各种业务活动特征进行分析,精准确定需要调整的内容,提升组织有效性^[3]。基于此,在电力企业内部调动标兵参与各类评选活动的积极性,精准选出服务意识强、服务能力高的优秀员工,并使其成为典范,组织电力企业内部更多员工学习;对工作态度端正、工作表现突出的员工进行相应的奖励,进一步强化其责任意识并产生较强的成就感,同时对科学有效的激励方式进行应用,显著提升员工队伍的优质服务意识,打造优质服务氛围。此外,电力优质服务也要作为电力企业考核员工的一项关键指标,可以不定期地开展访查工作、组织开展员工自省

活动,并在形成更加完善的服务宣传体系后,要求各个岗位员工高质量工作,为后续提高电力企业整体优质服务能力清除障碍。

2.2 注重应用互联网技术,创新电力服务模式

当前互联网技术被各个领域广泛应用,电力企业为了能够提升电力优质服务水平,紧跟现代社会发展步伐,通过高效应用互联网技术的方式,为电力用户提供更加优质的体验。主要指在开展相关服务过程中注重应用互联网技术,使工作效能显著提升、降低沟通成本。现阶段比较常见的互联网应用成果包括:网上营业厅、APP、微信公众号多种渠道的优质服务,主要形式为线上办理,既能让用户变得更加方便,也能更加高效地办理相应业务。在这种优质电力服务过程中,电力企业需要将自身的日常服务特征作为基础依据,最大限度上满足用户在高质量用电服务方面提出的合理要求,定期为用户推送电力账单信息,依据实际统计的电费数据让用户及时了解并掌握自身的用电情况。除此之外,从用户角度出发,能够结合相应的信息有效调整用电方式,对于提高电力资源利用率具有重要意义。

实际落实电力服务模式创新工作期间,将远程服务、移动服务、智能服务多种新型的高质量电力服务工作落到实处^[4]。一是远程服务。对于巡检人员而言不需要出门服务,而是借助远程服务管理平台更加精准有效地分析用电情况、对用电安全性进行诊断、细致排查各项隐患;跟踪分析用户的电力资源使用情况,一旦发现危险情况就要及时告警和提示,防止产生非常严重的损失。二是移动服务。不受任何时间和任何地点等因素的影响,依据用户的实际需求给予针对性的优质服务。这种新型服务存在较高的潜在价值,甚至能够帮助电力企业提高核心竞争力。移动服务方式全方位发挥作用,既能帮助用户节省诸多业务办理的时间,也能在智能设备的辅助下通过下载相应软件方式了解自身用电情况,一旦发现电力设备不能正常运行或是出现停电的情况,就可以启动移动服务功能,降低用户报装复杂程度,避免引发更多难以解决的问题。三是智能服务。当前电网技术水平不断提升,智能电网应运而生。如果想要提高电力优质服务水平,就要在优化智能服务方面投入诸多精力,包括逐步完善通信网络、注重应用先进技术采集用户信息,满足智能化控制用电设备要求,提高用电消耗减少有效性。智能服务过程中用户能够随时掌握当前电价状况、

确定供电情况,有利于合理安排电器设备的应用,突出电网运行经济性与智能性。

2.3 培育服务文化理念,提高员工专业能力

对于电力企业而言,优质服务是宗旨,同时也是一种社会责任。为了进一步提高电力优质服务水平,基于服务价值观在企业内部培育服务文化理念,让各个岗位员工正确认识优质服务的重要性,严格规范自身行为^[5]。对此,电力企业积极探索新形势下的电力优质服务措施,让更多的用户更加满意服务,形成“优质真诚,和谐共赢”的服务文化体系。社会的多元化特征显著,用户在电力优质服务方面提出的需求存在差异,电力企业一定要基于服务文化理念,满足用户在节能、质量、安全等方面提出的要求。

除此之外,电力企业能否做好员工技能提升方面的工作至关重要。实际操作期间定期组织开展全体员工技能培训活动,保证其中涉及职业技能教育、职业道德教育方面的内容。这样不仅可以为员工搭建学习和交流的平台,也能调动员工学习和发展积极性。在此基础上,适当加大专业技能考核力度,增强其自觉性,保证自身的综合能力达标,为用户提供优质的电力服务。

2.4 完善服务管理制度,不断细化服务流程

首先,保证特色服务制度出台方面的工作有序开展。特色服务开展工作不能忽视,可以将涵盖最新信息的宣传单放在营业大厅、组织开展用户对话相关活动,让客户更加精准地掌握当前供电和用电形势,倾听并采纳用户提出的合理意见,提高沟通有效性^[6]。与此同时,基于特色服务第一时间分析用户反馈的意见,之后采取与之对应的措施。

其次,构建优质服务标准。比如对优质服务运行制度中的内容进行细化,既要精准确定优质服务的措施,也要基于现有的服务情况和目标进行调整;严格评定优质服务工作标准,全方位推行星级服务标准,保证用户处于满意电力服务的状态;加强优质服务和员工绩效考核之间的关联性,突出奖罚分明特征,增加员工优质服

务动力;结合优质服务与监督管控、检查方面的内容,对员工的行为进行严格管控,让员工提升服务能力。

最后,合理优化优质服务流程。做好跟踪服务体系完善工作,着重处理用户担心的问题,避免影响电力企业信誉;对电话回访、召开座谈会、上门走访多种方法进行应用,保证电力企业处于主动接受社会整体监督的状态,为后续显著提高优质服务效果创造条件。

3 结束语

综上所述,我国经济稳定发展离不开电力服务行业的支持,电力企业目前十分重视优质服务水平提升方面的工作,并结合激烈的竞争环境采取相应的措施,满足高质量服务要求,促进社会整体稳定发展。这就要求电力企业每一个岗位的工作人员正确认识优质服务的重要性,严格按照工作要求落实工作,防止发生无法紧跟现代社会发展步伐的情况。基于此,显著提高电力服务人员的专业技能、强化主动服务意识;对先进的理念和技术进行应用,合理优化优质服务流程;基于互联网平台创新服务模式,提高服务效率和质量,促进电力企业可持续稳定发展。

参考文献

- [1]王红.电力市场营销优质服务策略分析[J].市场周刊,2024,37(33):88-91.
- [2]杨艳.进源电力:争做新时代电力行业优质服务商[J].今日重庆,2024,(10):66-67.
- [3]李开妍.智能电网背景下优质服务对电力市场营销中的作用[J].现代企业文化,2024,(28):58-60.
- [4]李路远.提高优质服务水平对电力营销工作的影响研究[J].电力设备管理,2024,(17):259-261.
- [5]沈志宏,张良,沈旭明,等.考虑客户体验的电力营销优质服务提升策略探究[J].电气时代,2024,(09):90-92.
- [6]陈聪.电力营销管理与优质服务策略探讨[J].现代企业文化,2024,(25):25-27.