

【一事一评】

我代表的是“国家电网”形象

李伟

最近,一位供电营业厅员工写文章称,遇到各类客户,她都以诚心、耐心、热心对待,最后她说了这么一句话:“我知道,我站在这里,代表的就不是我自己。营业厅作为国家电网的门面、窗口,我们代表的不是一个人、一个班组、一个部门,而是‘国家电网’这个品牌形象。”由此,我想到了供电营销服务。

如何才能做到优质服务?如何服务好客户?是各类服务行业每天都面临的一个问题。供电企业担负着为各行各业及千家万户供电的责任,服务好客户是供电企业履行好社会责任的职责所在,供电企业有责任服务好各类客户。如何做好各类客户,应该做到以下几点。

要树立“我代表的不只是我自己,而是‘国家电网’的形象”这一理念。在供电企业工作,尤其是在供电营业厅工作,每天接触到各类客户,在这里工作的人员代表的不是自己的个人形象,而是代表了“国家电网”的形象。上班时,供电员工的一举一动,都会被“烙”上“电网人”的印记。如果对客户说错一句话,在客户那里可能就会对“国家电网”整体形象有损伤。所以,作为供电企业里的员工,不要简单地以为,我不就是一名基层员工吗?又不是领导,我说的话或我的行为能产生这么厉害的效果吗?

我想,如果供电营业厅每名员工都秉承我代表的是“国家电网”的形象这一理念,做到优质、高效、微笑服务客户,客户最终会理解、认同并赞赏我们的服务的。只要我们热情对待客户,心中装着客户,对待客户如同对待亲人,相信客户会被我们的热情感化的。

加强对员工优质服务培训,提高员工优质服务的意识和本领。培训可采取“请进来、走出去”等灵活多样的形式,比如,组织员工到同类服务行业参观学习,学习其他行业如何开展优质服务;请专家来讲课并给员工示范教学;员工之间互相教学等。

适时开展心理疏导。员工在服务客户过程中,难免会因为少数客户的误解而委屈压抑自己,长期下去可能造成心理压力。供电企业可以聘请心理专家,对这类员工适时开展心理疏导,有利于他们身心健康,促进优质服务工作。



电费回收 颗粒归仓

前几天去电视台找朋友,发现他正在剪辑关于多渠道交电费的微视频,仔细一瞧,网银、支付宝、微信、POS机、银行代收……我呆,原来有这么便捷的交费方式啊,再想想自己每个月还傻乎乎地定闹钟跑营业厅,不禁狠狠地自语:“以后再也不要营业厅交费了!”
网友:1112405725

受经济新常态大环境影响,煤炭生产企业效益下滑。我们营销人员发扬“三千”精神,终于与辖区全部36座煤矿达成了每月按旬交费协议。虽然我们的工作成倍增加了,但是缓解了煤矿月底一次交费的资金压力。客户向我们竖起大拇指:为了我们用好电,你们真正用心了!
网友:11152603923

经济高速发展,居民、农户的钱袋子鼓了起来,电是商品的意识也更强烈了,先购电、再用电得到了认同,许多人一买就是几百度电,电费回收轻松了不少。同时,我们也配备了手持POS机,上门为边远山区的客户提供便捷服务,现金、持卡都能交费,现场打印票据,客户连连叫好!
网友:11191445114

如今,随着人们生活不断提升,广大客户对电能质量、供电服务水平要求越来越高。电费交纳方式也越来越多元化,POS机交费、网络转账、手机APP等等更多交费方式方便客户,电费查询更加合理。随着电网企业服务水平不断提升,及时交纳电费也逐渐成为客户的自觉行为。希望这种良性循环继续下去。
网友:11189855927

“自从微信和户号绑定后,不仅可以了解电力常识和法规,而且自己每月用电量电费上面都清清楚楚,增加了电力消费透明度,现在交电费我很放心,这,还没等供电公司员工发来电费短信我就来交费了。”一位客户到营业厅交费时对营业员说到。
网友:11123089503

我们所对专变客户和大客户的客户号、用电地址、手机号码等信息进行了建档,开通微信平台,提前发送催费信息,提醒短信每户按时交纳电费。对欠费催费短信发送后仍未交清欠费的客户,改为上门催费。避免重复催费、频繁催费,合理节约催费。这项短信服务,既有效促进了电费回收,又避免了滞纳金问题的产生和争执。并且还利用短信发布停电信息、安全温馨提示等,收到很好的效果。
网友:11158845123

在经济新常态大背景下,电费回收是年底各单位关注的焦点。各地供电企业向内挖掘潜能,构建机制,防范电费回收风险;对外提升服务质量,开发多种渠道,方便客户交费,在电费回收上取得显著成效。本版特选取天津、郑州、杭州三个有代表性的城市样本,供各地供电企业借鉴。

经济新常态下的电费回收

天津

建立全市范围电费回收联动机制

本报记者 金振文 通讯员 肖广宇

12月25日,国网天津市电力公司在全面实施电费回收十二项措施的基础上,各项指标取得显著成果,分次预收划拨同比提升32.2%;交费预收同比提升300%;电子化及社会化交费率同比提升17%;网上购电远程充值同比提升率达100%,确保了企业经营果实颗粒归仓。

关口前移 防范风险

今年,在经济新常态大背景下,天津市经济发展速度出现放缓态势,尤其是化工、钢铁、石油等行业尤为明显,企业生产下滑,资金链紧张,电费回收存在重大风险。

电费作为电力企业主营业务收入,回收是否结零又一次摆在了管理者面前。在京津冀协同发展的大格局下,国网天津电力细化电量分析,确立了以市场发展为导向,关口前移,防范电费回收风险、对不同信用等级客户执行差异化服务策略等十二项措施。同时下发《关于进一步加强电费回收管理的通知》,部署一户一策催交方案。

国网天津电力各级营销部门成立电费工作小组,明确电费回收职责分工,在监督电费回收工作的同时,解决电费回收中的重点难点问题。各级电费工作小组对高耗能、高风险客户逐户制定一户一策,量身定制电费风险防控预案和措施。

国网天津电力营销部王炜劼说,我们首先对全市电费高风险客户进行梳理,分析电费回收风险点,设专人负责与客户财务部门每月沟通,及时了解客户的生产经营和资金情况;其次将电费高风险客户逐户纳入各级电费工作小组职责分工,积极推动与客户签订分次划拨、分次结算等协议;对采取分次划拨电费的客户,专人每日跟踪划拨情况。

同时,国网天津电力从管理和技术两方面加强防范能力,在高压客户新装流程增设预付电费收取环节;对高压运行客户,在积极争取分次划拨的基础上,采取分次结算、银行保函、三方担保等多种防范措施。目前,电费风险可控率超过80%。国网天津电力加快智能电网建设步伐,基本完成低压智能表改造,全市90%的低压客户使用智能预付费表。在此基础上,深化远程费控技术应用,在全市推广应用国网远程实时费控系统,进行电费的实时测算,在低于预付金额时,采用负荷管理终端进行远程停复电控制。

王炜劼说:“以往,各供电单位在电费回收上各自为战,没有形成统一合力,电费回收风险不断发生。针对这种情况,我们建立全市范围电费回收联动机制。对延期交费客户,在营销系统内作出限制,全市范围内停止办理一切用电变更业务,并将其列入有序用电第一序列。在市客户服务中心设立电费回收黑名单,对各供电单位失信客户停止受理业扩报装业务。”

加强沟通 提升服务

“一方面,通过有效的管理措施促使客户主动上交电费,避免发生恶意拖欠;另一方面,采取优质服务,帮助客户解决难题,赢得客户理解,乐意上交电费。”王炜劼说。

国网天津宁河供电公司组织第五届大客户俱乐部座谈会,与大客户沟通企业发展和用电需求,分析用电形势,共同促进区域经济建设。宁河供电公司大客户俱乐部成员包括辖区内对区域经济建设有重要影响的20余家企业,2014年用电量之和为11.49亿千瓦时,占宁河区用电量57%左右。搭建大客户俱乐部这一电企交流平台是宁河供电公司深化优质服务的重要举措,通过常态良性沟通交流来了解企业用电情况和下一阶段发展规划、用电需求,及时跟进服务,为企业用电提供专业性建议,帮助和支持企业电发展。



天津宝坻供电公司员工在天津路通电动汽车有限公司指导工人调试车间控制电路。金振文 摄



郑州供电公司员工向客户介绍多种交费渠道。师章玲 摄

河南

一户一档案 风险可防范

师章玲 康璐洋

12月24日,郑州供电公司实现电费户数与电费金额“双结零”。1~11月,累计完成售电收入198.8亿元,实收电费198.8亿元,电费回收率100%,为全年电费回收“百分百”奠定了坚实基础。

风险预警 提前防范

“近日,电费风险预警客户有郑州铝都耐火材料有限公司、郑州克力机械设备有限公司……请各单位责任人时刻关注企业经营情况,防控收费风险。”12月24日,郑州供电公司西工区营业及电费部赵磊收到这样一条电费风险预警信息,这是该公司营销部统一给每位营销人员发布的近期电费回收风险客户名单,加强风险客户管控,保障电费及时回收。

为防范电费回收风险,确保电费颗粒归仓,郑州供电公司定期召开电费回收风险分析会,分析客户电量变化、交费时间、交费方式、交费能力等方面的综合情况,制定电费回收风险管控措施,超前防范电费风险,变事后追交为事前管理。针对高压客户全部采取“欠费立停”,低压小户采取银行代交费、自主交费、催促交费、停电交费等不同催费方式,引导客户采取合理交费方式,培养客户到期必交的良好交费习惯。

建立健全高风险客户一户一档和一户一案,及时发布风险预警信息,按照重要和风险等级分阶段、分重点落实防范措施,明确风险防范范围,制定风险防范工作措施,统一发布风险户

浙江

组建电费风险防范网络

钱英

12月24日,从国网杭州供电公司获悉,截至11月底,杭州电费回收率99.988%,电费电价规范率达100%,客户业扩报装服务时限达标率100%。

密切关注高风险企业经营情况

受国内经济运行增长势头趋缓、市场资金供应趋紧影响,国家化解产能过剩、大气污染防治政策相继出台,高耗能、高污染企业关停、转移力度空前。

为此,杭州供电公司组建电费风险防范网络,编制了《防范企业客户电费回收应急预案》,制定一户一策,密切关注高风险企业客户的生产经营、交费和关停转迁情况。同时,加大电费催收力度,依法采取分次结算、预付费控等措施,提高对电费回收风险的预警防范能力和对突发性企业客户大额欠费的快速反应能力,有效降低欠费风险和电费损失。

作为浙江省省会城市,杭州的外来人口、流动人口相对较多,目前约有300余万人,占全市人口总量的27.82%,让杭州供电公司抄表员头疼不已的是市区20万空置房,20万出租房电费回收问题。

金惠萍,城南抄表一班工作人员,自今年3月加入收账大营,每个月“电费回收之星”排名均在前列。

“有些客户工作确实太忙。”说起柳莺花园的龚先生,金惠萍印象挺深:“这是个用电大户,每个月电费都快上千了,最初打电话给他,他都让我上门去收,去了他家才发现这么多电表都没装峰谷表,就动员他安装,现在电费节省不少,他也挺开心的,电费按时交上。”

优化集抄集收

为实现“全年红”目标,杭州政府以改革创新年、项目推进年、优化服务年为抓手,抓投入、稳增长、调结构、促发展,杭州经济呈现较好增长态势,产业结构继续优化,创新能力不断提升,社会

民生持续改善。

杭州供电公司根据形势,进一步创新管理模式,调整组织结构,优化业务流程,实现减员增效,在经济新常态下精准发力。截至12月25日,杭州市区(含江东、西湖)已全面实现“集抄集收”完善提升,市区集抄集收实现自动抄表155万户。

该公司根据集抄集收工作设置,对营销系统、现场用电采集系统进行整合,为业务开展提供有力系统支撑。同时,大力推进智能电表安装,强化用电信息采集数据完整性。截至12月24日,共推广智能电表安装328.27万只,智能电表采集接入率99.09%。

“杭州市区原先抄表时间是1号到15号,现在是1号到10号,把多出来的5天留给抄表员,有利于电费回收。”营业及电费室主任王辉东说,今年因集抄集收优化提升,杭州供电公司共精简抄表人员270人,市区与公司平均减少抄表时间5天。

全面推广预付费控

截至11月底,杭州供电公司共推广预付费控客户18789户,超额完成年度费控推广计划。杭州供电公司营销部郭兰兰表示,远程费控业务的应用和推广,规避了催费、停(复)电信息发送的时间和方式的任意性,让客户及时了解欠费、停(复)电情况,同时固化电费催交程序,规范欠费停复电行为和营销应用系统内的流程化管理,为9598人员的业务咨询解释提供了依据,极大降低客户投诉风险,进一步提升供电服务质量。

在全面推广预付费控基础上,杭州供电公司依托金融行业征信系统,与中国人民银行杭州中心支行合作,将非居民客户电费交纳情况纳入银行征信系统,对连续两次及以上超过合同约定时间交纳电费的非居民客户进行商业失信行为登记,形成信用数据作为各商业银行信贷决策的重要参考依据,通过金融行业信贷信用评级机制,有效提升对企业客户电费交纳的约束力度,降低经营风险。