

# 带来客户的微笑 带给香城的感动

## ——国网咸宁供电公司客户服务中心优质服务纪实

刘忠东 金俊

### 核心提示

近年来,客户服务中心为了以实际行动创造优异成绩,迎接民主评议行风,向市委、市政府和广大电力客户交出一份满意的答卷,他们在行风建设中大力弘扬“你用电,我用心”的服务理念,结合开展党的群众路线教育实践活动,并以行评为契机,一展供电企业文明服务风采,树立供电服务形象,打造供电服务强势品牌。

在行风建设的推动下,近年来客户中心对外强化供电服务品质塑造,对内完善协同及管控机制建设,营销重点工作有序推进,总体向好。记者从客户中心半年工作总结中了解到,今年以来,在全体员工共同努力下,取得了一系列骄人的成绩。

坚持效益营销,着力提升市场管理。一是报装项目实施进度加快。今年1至9月,客户中心高压业扩报装服务时限达标率为100%;二是业扩报装管理不断规范,实行了工作联系单制度,工作衔接场采用联系单进行业务流转,确保了各项工作环节有章可循,有据可查,进一步健全“一口对内”的报装协同服务机制。

坚持优质营销,着力提升服务品质。一是服务考核出实招,坚持一月一考核、一通报、一培训、一考试;二是服务管理创亮点。开展了网络化服务试运行工作,对台区低压客户发放服务联系卡,今年以来未发生营销责任投诉,客户中心网络化服务“小事不出格、大事不出网”。还开展了“领导电话接待日”活

动,班子成员轮流做好接待工作,同时受理客户诉求。

坚持精细营销,着力提升目标管控。一是加强抄表质量管理,中心对抄表日程重新编排,并进一步完善三级抄表核查体系,坚持每月实行跟踪抄表,严格考核到位,抄表质量不断提高。二是加强销售管理。实行“一月一主题、一季一规范”,依托营销质量管控系统和电量智能核算平台,定期开展电价电量专题分析,做到“发现一个问题,解决一类隐患”实现电价执行持续改进。

坚持规范营销,着力提升工作效率。一是加快集抄改造进度,实现“抄表自动化”;二是加快推进智能核算,实行“核算集约化”;三是加快收费渠道建设,实现“收费社会化”。全部完成高压客户“一户一策”电费风险防控预案。温泉城区依托邮政、联通等,建立城区“十分钟缴费圈”。截至6月30日,全市成功批扣用户41.24万户,社会化代收率达到76.84%。

坚持规范营销,着力整顿违规用电。一是开展和完成了专变、高损台区专项检查工作;二是开展了反窃电专项行动;三是严格监控专变用户业务变更流程,发现各类违约用电12起,收取违约金21万元。

更为值得大书特书的是,近年来,客户服务中心全体员工用自己一个个扎实的行动,带来了客户的微笑,带来了香城的感动。请看——



靓丽的窗口

### “五星级营业窗口”的故事

“五星级营业窗口”是客户中心所属的温泉营业大厅。它是由省电力公司命名的堪称全省一流的供电服务营业大厅。

记者深入到该营业厅采访,所见所闻名不虚传。

该营业厅主任陈丹详细地介绍了营业厅正在开展的“香城阳光365,全心服务千万家”的活动,其内容概括为“泉心工作法”:一是六项修炼提升服务意识:行为规范点、聆听用心点、笑容热忱点、询问耐心点、观察细致点、表述艺术点。二是提出五式服务流程:引导式、一站式、提醒式、定制式、评价式;三是五项技能:客户关系处理、客户期望引导、客户投诉处理、难缠客户应对、客户沟通协调。

陈丹讲述了一个刚刚发生的故事。

“真对不起,让你们委屈了。”一位老大娘正在对窗口服务人员赔礼道歉。

事情的经过是这样的。这位老大娘8点54分来窗口交电费,共有两笔电费,第一笔是自己家的,第二笔是儿子家的。当她交完儿子的电费后,向窗口收费员提出第一笔电费没有找零。窗口收费员向她耐心解释:您的电费为87元,您拿出2元钱,找给您15元。而老大娘任凭收费员如何解释,她就是不听,一口咬定收费员没有找零。幸好,窗口收费处安装了监控,营业大厅主任陈丹在老大娘闹得不可开交时调出了收费员给老大娘找零的画面,老大娘看了后真相大白,自觉理亏,委屈了收费员,一个劲地赔不是,而收费员大度地回答:“没关系,谁都难免有患糊涂的时候。只要您老人家满意了,我们也就不计较了。”

在这个营业大厅,别说的对客户找零一分不少,准确无误,更令人难忘的是,在这里拾金不昧蔚然成风。今年五一,有一位客户办完业务后,钱包掉在座位上,被陈丹发现后,几经周折找到了失主。可失主误以为营业厅找他别的麻烦事,还有些不耐烦,说了些难听的话,好心却被误会。当陈丹把失主的钱包送还到他跟前时,失主感动得不知说什么好。7

月的一天,窗口收费员发现一位女青年交费后一个卡包掉在窗台上,里面有银行卡、身份证等,及时打电话告知本人。这位女青年正乘坐城铁去武汉,窗口人员只好为她保存好卡包,几天后交还了失主。这样拾金不昧的事,在营业大厅时有发生,传为佳话。

营业大厅的员工们视客户如亲人,想客户所想,急客户所急,帮客户所需。许多客户感动地说:“供电员工待客户不是亲人胜似亲人。”

有一次,一位70多岁的老婆婆来营业厅交电费时,钱带少了,还差15元钱交电费,老人十分着急,嘴里不停地说道:“这可怎么办?”收费员戴惠丽仔细询问了情况,安慰老人说:“您老人家别急,我来帮您想办法。”原来,老人家家电费欠费,客户中心已下达了停电通知书。如当天交不清电费就要停电,老人身体不大好,如果返回家里去拿钱,感觉身体吃不消,打电话家里,家里没人。善解人意的戴惠丽对老人说:“为了不影响您家用电,您的电费我先帮您垫交,行吗?”听了这话,老人动情地说:“姑娘,你真是好人,好人啊!”

在这个营业大厅,最令每一位客户难忘的是员工们最甜美的微笑。大厅里有一位在这里朝夕相处8年的老员工,名叫唐燕,她是大厅里公认的“微笑大使”。今年4月的一天,她为一位来自市纪委的客户办完业务后,她的举止谈吐,还有那甜美的微笑,令客户惊叹不已。当即,那位客户用手机拍下了她甜美的笑容,并发到微信群里,称她是窗口服务“最美的员工”。

唐燕不仅形象美,行为更美。据陈丹介绍,下雪天,为了防止客户进门滑倒,她主动找来地毯垫在门口。为了防止老人摔跤,她把老人一个个搀扶着迎进大厅。许多老人称唐燕是“我们的贴心人”。

唐燕是供电窗口优质服务的杰出代表,现在在这个营业大厅学习唐燕微笑服务成为大家的自觉行动。



客服代表

### 走进客户经理班

的问题是资料繁琐、程序繁琐、报装时间长。为提高办事效率方便客户,客户中心实行报装服务“一口对外”,简化报装流程,打造“报装动车组”,实现报装提速。

为此,他们优化报装流程,简化报装手续,将原来客户提供的资料12项减少到5项,报装时限由国网公司规定的正常流程55个工作日缩短到30天左右,几乎提前了一半。今年,该中心共接受了35个客户报装,他们对客户的报装资料流程一律实行优化,由过去的61项减少到21项,简化了三分之二,为客户

散客户需要一个个上门找表,这加重了工作负荷。7月,王亚军马不停蹄忙了半个月,任务还没完成,不巧感冒发烧。他白天东奔西走忙着抄表,晚上在家附近打点滴。他硬是挺着病完成了抄表任务,不过病情越来越严重,竟引发了肺炎。今年7月中旬,王亚军体检发现甲状腺有问题。当时正是抄表收费高峰,脱不开身。王亚军一声不吭,把体检结果丢在一边,一直忙到8月1日,才到武汉做了手术。手术后休养了半个多月,他又带着药上班了。

詹绍乾负责采集运维工作,他最大的特点是善于学习。他从小对电子方面的知识感兴趣,平时喜欢看书,网上找资料,向班组老师傅请教,向厂家、技术人员请教,在实践中慢慢摸索,学习电力载播通信技术。有了多年的学习和实践积累,他渐渐成了班里的技术尖子。去年供电公司进行抄表改造,他建议在改造时安装采集器,在不更换电表的情况下实现远程采集。换一个电表

报装接电节省了时间,受到客户欢迎。

特别是,他们为了配合公司积极支持市政府做好招商引资工作,服务重点项目,派出专人常驻开发区,为工业园办实事、办好事。

客户中心派到开发区的客户经理肖成瑞,是一位资深的业务骨干。他在开发区工作十分给力,逢客户办理报装手续时,从填写资料到办理第一道流程,他都热情进行指导,从而避免了跑冤枉路,他还主动为客户当参谋,帮助客户提出合理的供电方案。有的企业

在土建阶段报装用电时,他为客户着想,建议采取租用变压器的办法,一来可以缩短报装时间,二来减少客户前期费用,在他的建议下,今年工业园先后有10家企业采纳他的建议,租用了变压器,为企业报装用电节省了大量资金。

前不久,刚刚落户工业园的沃派基因公司报装时,要求越快越好,肖成瑞帮助该客户租用1台250千伏安变压器,而且从安装到送电仅用一周时间。该客户高兴地说:“报装接电如此之快,完全是我们意想不到的,真是太好了!”

### 抄表班退伍军人退伍不褪色

要花费几百元,而安装一个采集器只需要50元。而且这样还可以防范电费风险。詹绍乾建议的这种“鼎信采集”方案,后来在全市抄表改造中推广,仅市区就安装了二三万个采集器。仅此一项,詹绍乾为公司节约了一大笔资金。

程勇不善言辞,是个不折不扣的实干派。今年7月,他被市公司表彰为营销先进个人。班长何勇说,不管什么事,只要程勇接受了任务,他一定会不折不扣完成。最近一年多来,程勇是班里唯一没有受到投诉的员工。抄表12年,他12年如一日,风雨无阻。抄表最难的是“补漏”,也就是补抄集抄以外的散户电表。12年来,程勇摸出了“补漏”经验:先找变压器,再从变压器下面找分支线,再找下户线路,再找表箱。他抄表被狗咬过,每天骑摩托车三十多公里,每月电话费要三百多元。有的地方摩托车去不了,只能靠步行。为了抄一户电表,他要爬二十层楼梯。有时要

翻院墙、穿房顶。郊外的客户,要打电话预约,带干粮上门遵守……其中苦衷,一言难尽。

胡海涛除日常抄表外,还兼做线损统计。每月25日至28日,是他雷打不动的加班时间:做线损统计表。这项工作是一份细活,一份统计表,一个供电台区就有15项统计内容,共要统计400多个台区,涉及5万多用户,哪一项错了都不行。“线损统计很重要,它为公司增供扩销提供第一依据,为这加班值得。”胡海涛笑着说。做线损统计,最怕小数点后出错。有一次出错,他对比报表,逐条逐项检查,足足查了4个小时,才修正错误。他干这份工作已连续6年了,没有领过一分钱补贴。他说,抄表班每个人都兼有相应工作,他每月忙这3天是应该的。

正是这帮退伍不退色的军人,抄表班各项工作有声有色,每月按时完成了抄表任务。他们的足迹,踏遍了咸宁的各个角落。

### 95598:电话里的微笑

在客服中心,有一支特殊的队伍,她们是清一色的娘子军,她们在电话中传递微笑。她们就是95598客服热线的16位女士。

几个简单的数字,背后蕴藏着难为人知的艰辛付出。“每个电话都是重要电话;每件事情都是自己家的事情。”热线中心负责人杨东芝说,“我们是在用心服务。我们是用声音传递我们的微笑”,这是她们的服务理念。

她们的电话,救了一条生命,这是今年发生的故事。

今年2月18日,一场暴风雪侵袭我市。恶劣天气造成我市多处停电。当天凌晨,家住赤壁山镇镇街道的陈女士向95598紧急求救:她家停电了,而家里有一个刚刚出生7天的早产宝宝,必须睡在恒温24度的保温箱里;停电保温箱不能用,小宝宝危在旦夕……

电话里,服务员殷德伟能感受到对方焦急的心情。殷德伟一边安慰客户,一边快速派发工单。她立即致电赤壁95598了解情况。原来,暴风雪导致

10KV高压线路跳闸。故障停电范围大,恶劣天气又给抢修带来很大阻碍,需要较长时间才能恢复送电。而温箱里的早产宝宝怎么能撑到那个时候呢?坐立不安的殷德伟再次致电赤壁:“麻烦你们再想想办法,保温箱必须短时间内通电,不然客户家的婴儿就有生命危险!”

赤壁工作站人员被感动了,答复立即将情况上报。13分钟后,她终于等来了好消息,神山供电所抢修人员特事特办,从镇邮政局紧急借用了一台发电机,火速送往陈女士家。

从电话报修到发电机为陈女士家独立供电仅仅用了31分钟。保温箱通电时,陈女士紧紧握着抢修人员的手迟迟不让他们离开。

她们最委屈的是经常遭到客户的谩骂。忍受污言秽语,是她们工作的一部分。“在这种时候,我们要学会换位思考。”杨东芝说,她们就是这样,尽力调整自己的心态,尽一切办法,让客户满意。

今年8月,温泉夹皮沟一客户家里半夜停了电。接到电话后,95598联系



甜美的微笑

抢修人员,发现供电线路没有问题。酷热难耐,客户多次打95598骂人。当天值班的4号、8号、10号都被他骂了个遍。但她们的仍旧和言悦语。最后,抢修人员检查发现故障原因是客户家的空气开关坏了,立即帮他修好。电通了,在事实面前,该客户被95598的姑娘们感动到了。在接到回访电话时,他一个劲地向8号洪婷赔礼道歉:“刚才确实不该骂你们,对不起!”洪婷擦擦脸上的眼泪,心里一阵欣慰,回答说:“没关系,谢谢您!”

今年7月18日,市区遭受龙卷风袭击,几十条线路跳闸停电。95598的电话一直响个不停。从7月18日,到21日,热线中心16名员工全部上班,大部分人员一天工作10小时以上。话务量创历史新高。这3天,她们派出的工单就达1万多份。她们忙得喝水、上厕所的时间都没有,吃饭只能订工作餐,在办公室电话机旁解决。3天的话务量达17393个。今年7月,她们的话务量达4万多个。