编辑：傅雅琪 fu_yaqi@guoyuchuban.cn

从“心”出发 以“禁”为止

——国网新规下的基层供电服务文化建设新路径

国网河北省电力有限公司广平县供电分公司 郑亚会

在能源转型加速、客户需求多元、舆情环境复杂的新形势下，供电服务面临着从“好用电”向“用好电”的历史性转变。2025 年 8 月，国家电网有限公司出台《供电服务文化指引》（以下简称《指引》）与重修《员工服务“十个不准”》（以下简称“不准”），是一次系统的服务理念升级与行为规范重塑。这 2 份文件，“一柔一刚”“一引一禁”，相辅相成。《指引》从“心”开始，重在内在驱动，旨在激发服务情怀、塑造服务灵魂；“不准”以“禁”为止，重在外部约束，旨在划定行为红线、守护服务底线。对于直接服务广大城乡客户的县级供电企业而言，深刻理解并践行这一“心”“禁”相融的新导向，是提升服务品质、赢得群众信赖、展现责任担当的必然要求。

从“心”出发：文化指引驱动服务内涵新升级

《指引》的核心在于“用心”，它系统回答了“为谁服务、为何服务、如何服务”的根本问题，为服务工作注入了灵魂和温度。该《指引》不仅是对服务行为的规范，更是对服务理念的升华，要求我们将“人民电业为人民”的企业宗旨转化为具体行动，体现在每一个服务细节中。在县级供电企业的实践中，这意味着要深入理解《指引》内涵，将其转化为可执行、可量化、可考核的具体措施，真正让服务文化在基层落地生根。

“四大目标”锚定服务新航向

《指引》提出的“便捷、智能、绿色、多元”目标，为我们县级供电公司的服务升级提供了战略导航。

“便捷”是初心使命。在县域，重点是推动服务下沉，深化“阳光业扩”工程，优化农村地区用电报装流程，推广“线上办、上门办”服务模式，实现简单业务“一次都不跑”，复杂业务“最多跑一次”。建立“电等发展”预接电机制，对规划园区、重点区域提前布局电网建设，让客户“即来即接电”。加强营配调协同，推行网格化服务，确保每个乡镇都有专属客户经理，提供 24 小时在线咨询服务，真正实现办电“省心、省时、省钱”。

“智能”是创新引擎。要全力推动“网上国网”App 与供电服务指挥平台的深度应用，实现故障抢修过程可视化、业扩报装进度透明化。通过数字化手段，让客户可以实时查看抢修人员位置、预计恢复时间，以及业扩报装的各个环节进度。推广应用智能巡检无人机、带电作业机器人等先进设备，提升作业效率和安全性。通过智能化手段，让服务更“贴心”、更“高效”，显著提升客户体验。

“绿色”是时代担当。积极服务农村分布式光伏并网，建立“一站式”并网服务窗口，简化审批流程。助力“全电民宿”“电气化大棚”等乡村绿色产业发展，提供专门的能效诊断和用电方案设计服务。建立乡村绿色用能示范点，通过实际案例展示绿色用电的经济性和环保性，当好乡村能源转型的“引导员”和“服务员”。

“多元”是价值延伸。要求我们针对农业、旅游业、小微企业等不同客群，提供定制化的能效诊断和用电方案。为农业用户提供季节性用电优化建议，为旅游民宿设计智慧用能方案，为小微企业提供降本增效的用电策略。建立客户分级服务机制，为重点客户提供专属客户经理，为特殊群

体提供上门服务，实现从传统的“供电方”向“能源服务商”转变。

“一核六维”具象化服务新理念

“你用电，我用心”是精神内核，“六维”理念是其具体行动的展开。

“始于需求，终于满意”要求我们建立客户诉求“倾听—响应—改进—反馈”的闭环机制。多渠道收集客户需求，如95598热线、营业厅留言、线上平台反馈等。建立客户需求分析周报制度，定期汇总分析客户反映的热点问题。对于重复出现的问题，要深入剖析根源，制定系统性解决方案。实施客户回访制度，对办电、抢修等关键服务节点100%回访，确保客户满意度持续提升。深度分析95598工单、走访调研中的客户声音，将其转化为优化流程、培训员工的具体行动，让服务改进永无止境。

“一口对外，一次办理”是对内协同能力的考验。建立跨部门协同工作机制，明确各部门在客户服务中的职责和时限。推行“首问负责制”，第一个接到客户诉求的员工负责跟踪到底，杜绝内部推诿。建立内部工单流转系统，实现客户诉求全程可视化跟踪。开展跨专业培训，让员工了解其他部门的工作流程，提升协同效率。坚决杜绝因内部流程不畅让客户“多头问、多次跑”的现象，真正实现“内转外不转”。

“重在规范，成于细节”与“响应迅速，保障有力”是品质保障。制定详细的服务规范手册，涵盖仪容仪表、服务用语、作业标准等各个方面。建立服务质量检查机制，定期对营业厅、现场作业进行明察暗访。推行“微笑服务”“五个一”服务（一声问候、一个微笑、一杯热水、一套资料、一次告知）等细节要求。既要严格执行安全规程和服务标准，也要在一声问候、一双鞋套、一条进度短信等细节处传递服务的温度与专业。

“服务均等，共享品质”是庄严承诺。实施城乡服务标准化建设，确保农村地区与城市享受同质的供电服务。加大农村电网改造投入，重点解决低电压、卡脖子等问题。开展“电力便民服务点”建设，在村级便民中心嵌入电力服务功能。开展农村用电安全宣传，增强农村用户安全用电意识。坚持城乡服务“同标准、同质量、同承诺”，加大农村电网改造和服务投入，让乡村振兴的电力获得感成色更足。

“协同发展，共创价值”开启新格局。建立政企联席会议制度，定期与地方政府部门沟通协调。参与地方经济发展规划，提前了解用电需求。与工业园区建立联动机制，为重点企业提供定制化用电方案。开展“电力义诊”活动，组织技术人员为企业提供用电设备检查服务。建立客户能效提升项目库，推广成功的节能改造案例。主动与地方政府、工业园区、重要客户对接，共同规划用能方案，在服务地方经济发展中实现共赢。

以“禁”为止：纪律红线划定服务行为硬边界

《员工服务“十个不准”》是底线、红线，更是带电的“高压线”，为所有服务行为划定了清晰的“终止符”和“禁行区”。这些禁令针对性强，直指服务过程中可能出现的突出问题，为员工行为划定了明确的边界。

禁“权力任性”，如第一条（违规停电）、第三条（拖延办电），确保了供电可靠性与接电的及时性，守护的是客户最基本的用电权利。我们要建立停电计划协同审批制度，所有计划停电必须经过多部门会签，最大限度减少停电影响。推行“零点检修”“带电作业”，减少停电时户数。建立业扩报装超时预警机制，对临近时限的工单进行预警和督办。实行办电进度公开制度，客户可以通过线上渠道实时查询办理进度。通过这些措施，确保停电程序合法合规，办电过程高效透明。

禁“利益输送”，如第四条（三指定）、第十条（吃拿卡要），斩断了伸向客户工程的不当利益链条，捍卫了国企员工的廉洁本色。我们要建立客户工程公示制度，向客户提供具备资质的设计、施工单位名单，由客户自主选择。推行“廉洁服务承诺书”制度，所有对外服务人员必须签订廉洁承诺书。建立客户回访机制，重点了解员工在服务过程中是否有“吃拿卡要”行为。通过这些措施，杜绝“三指定”现象，维护公平竞争的市场环境。

禁“作风涣散”，如第六条（推诿搪塞）、第八条（离岗怠工），严厉纠治服务中的“庸懒散”现象，督促员工始终保持专业、热情的服务状态。我们要推行“首问负责制”，明确第一个接到客户诉求的员工为第一责任人。建立服务质量考评机制，将客户评价与绩效考核挂钩。实行营业厅视频监控全覆盖，定期检查人员在岗情况。开展“微笑服务”评比活动，营造良好的服务氛围。通过这些措施，确保员工以饱满的精神状态投入服务工作。

禁“信息滥用”，如第五条（泄露信息），筑牢了客户个人信息和商业秘密的安全防火墙，体现了企业的诚信与担当。我们要建立客户信息分级授权制度，严格限制客户信息的访问权限。完善信息系统日志管理，对所有客户信息查询操作留痕可溯。定期开展信息安全培训，增强员工信息安全



广平县供电分公司开展“服务文化大家谈”活动，领导班子带头宣讲

意识。与所有接触客户信息的员工签订保密协议。通过这些措施，确保客户信息不被泄露和滥用。

禁“收费乱象”，如第二条（违规收费）、第七条（强制交费），明确了收费的“法无授权不可为”，确保了电费收取的公开、公平、公正。我们要严格执行电价政策，所有收费项目必须公示。推行线上交费方式，提供多种便捷交费渠道。规范电费催收流程，禁止采取违规手段催收电费。通过这些措施，确保所有收费行为合法合规。

这“十禁”如同悬顶之剑，警示每一位基层员工，服务行为必须止步于此，知敬畏、存戒惧、守底线是基本的职业操守。 我们要将这些禁令纳入员工培训必修课，定期组织学习考试，确保每个员工都能熟记于心、践行于行。

“心”“禁”相融：推动新规在县域基层落地实践

理论的生命力在于实践。如何将“心”的引领与“禁”的约束融会贯通，是县级供电公司面临的核心课题。我们需要建立系统化的实施机制，确保新规在基层落地生根、开花结果。

宣贯内化，让“用心服务”成为文化自觉

开展“服务文化大家谈”活动，领导班子带头宣讲，班所长组织深度学习。将《指引》制作成口袋书、宣传画，利用早交班、安全会进行“每日一学”，让“用心”的理念入脑入心。开展“假如我是客户”换位思考大讨论，让员工从客户角度体验服务过程，发现改进点，激发员工的情感共鸣。

外化于行，让“行为禁令”成为肌肉记忆

开展“负面清单”对照检查，组织全员签订“十个不准”承诺书。将“不准”的要求细化嵌入到每一个岗位的操作规程中，开展情景模拟演练，让员工清楚知道“什么不可为”。强化现场稽查和视频监控，定期对营业厅、施工现场等进行检查，加强对服务过程的监督，对触犯红线的行为“零容忍”，发现一起、查处一起、警示一片。

机制保障，让“心禁合一”成为常态长效

建立“文化＋纪律”的双重考核体系，将服务满意度与行为规范性同时纳入绩效考核。开发针对性培训课程，采用案例教学、情景模拟等多种方式，增强培训效果。建立内训师队伍，培养一批熟悉业务、善于传授的服务文化传播者。评选“服务文化践行者”“红线守护标兵”正反两方面典型，通过大力表彰和警示教育，营造“崇尚先进、敬畏纪律”的浓厚氛围。

《供电服务文化指引》与《员工服务“十个不准”》，一“心”一“禁”，刚柔并济，共同为国家电网的卓越供电服务体系建设提供了根本遵循。对于县级供电公司而言，这既是行动的指南，也是转型的契机。我们必须坚持从“心”出发，厚植服务文化，以真诚和专业赢得客户信任；也必须坚决以“禁”为止，严守纪律规矩，以清廉和规范保障服务品质。

唯有将“心”的无限热情与“禁”的刚性约束完美结合，方能真正践行“人民电业为人民”的企业宗旨，切实提升客户的“电力获得感”，在服务乡村振兴和经济社会高质量发展的征程中展现国网担当、贡献基层力量。让我们以贯彻落实新规为契机，全面提升供电服务水平，为美好生活充电，为美丽中国赋能。N