

“四区”特色服务和 “4 × 6 = 0”工作法典型经验

■ 国网甘肃高台县供电公司 屈婵婵

为进一步落实国网、省、市公司关于电力营商环境优化提升的决策部署，切实践行“人民电业为人民”企业宗旨，通过推行“四区”特色服务模式，深化“三零、三省”服务能力，大力推进“4 × 6 = 0”工作法（“4”是指服务进社区、灌区、园区、山区。

“6”指积极主动服务，转换观念，推行六化服务；夯实台区经理制，细化职责，实行六项机制；坚持守岗尽责，提升意识，做到六个不让；强化投诉管控，规范高效，确保六大提升。“0”指实现全业务零投诉），努力打造效率最高、服务最好的营商环境，建立良好的供用电关系，有效提升客户“获得电力”便利度和获得感，助推服务转型升级，高质量推进公司行风建设和供电服务水平稳步提升。

主要做法

“四区”特色服务暖人心

服务进社区。高台县城关镇共有9个社区41个小区，面对庞大的用电客户群体，城关供电所以“电骆驼”志

愿服务队和“连心桥”共产党员服务队为载体，前移服务端口，台区网格化管理员深入城区各个社区，对居民楼内“蜘蛛网”，线路老化、捆扎不结实，影响环境美观和居民正常用电的安全隐患进行逐一整治；走进居民家中，对安全用电注意事项进行耐心讲解，设立流动宣讲台，发放安全用电宣传资料，讲解日常安全用电知识，倡导安全用电；推广新能源节能增效举措，宣传电动汽车节能优势，针对小区电动车“飞线”充电存在的安全隐患，向社区、居委会提出建设充电桩的措施，全面解决社区居民充电难、不便捷、不安全的问题。积极与小区物业沟通客户接收工作，解决了小区由物业供电，购电不方便，用电问题无人管的问题，解社区管理难题，满足客户用电需求，提高了服务的针对性和实效性。

服务进灌区。骆驼城镇、宣化镇是两个以农业排灌用电客户为主的供电区域，为给农村排灌客户农灌农耕生产提供更加优质服务，切实把便民、

惠民的电力服务及时送达，供电所在农灌来临之前，供电所负责人带领台区经理逐村召集村社干部及井长召开座谈会，提前部署配变启运、负荷恢复以及安全用电和鼓励电费预购工作，要求配电运检员搭档台区经理对负责的村社所有涉及农耕生产的供电线路进行全面巡视检查，尤其对排灌抗旱配变、低压通井线路、计量装置、机井等灌溉设备进行仔细排查并及时消除安全隐患。台区经理同步指导客户应用“网上国网”App，手把手教会专变启运、暂停恢复等业务流程，以及故障报修联系方式，及时帮助农民解决农耕农灌中各种用电问题。重点整治私拉乱接和不规范用电行为，加大用电隐患排查整治力度，宣传电力保护法律法规，讲解农耕机械防外破措施及日常安全用电常识；强化保电应急预案，严格执行24小时值班制度，备齐抢修物资、车辆和临时电源，严肃抢修到场时限，以最快的速度将供电优质服务送进田间地头。

服务进园区。为切实保障盐池、



上门服务

南华2个工业园区的电力供应，更好地服务园区企业客户，公司创新服务手段，深化打造“连心桥·光明驿站”，以重要客户差异化服务为策略，推出企业“保姆式”服务，定期上门走访，了解企业发展用电需求，并为客户安全用电、科学用电提出合理化意见，确保客户安全用电、规范用电、合理用电，建立所长与企业经理微信群，及时沟通解决用电难题，提供最新政策解读，了解客户用电情况，掌握电费回收风险。同时，指导客户下载“网上国网”App，帮助客户熟知线上办电流程，让客户足不出户就能享受线上服务带来的便捷。台区经理做好电压监测工作，积极跟进各企业用电情况，有效利用微信群互通和共享用电信息，快速处置用电故障，缓解用电压力，将优化营商环境持续向纵深推进，全面提升客户用电满意度，助推园区企业发展跑出“加速度”。

服务进山区。新坝镇位于祁连山脚下，距离高台县城约70千米，针对

山区用电客户交费难的问题，公司开展山区供电服务新模式，前移服务端，积极优化为民服务“最后一公里”。按照“普通客户每年每户至少走访2次”工作要求，走访客户协调解决用电困难问题，推广台区经理“连心卡”，在走访过程中主动开展延伸服务，对外出务工人员家中存在的用电安全隐患及时处理。成立安全用电检查小组，组织员工主动深入辖区内乡村开展安全用电隐患排查活动，重点对农户室内的线路、刀闸、漏电保护器等用电设备进行全面的检查，做到不留死角。

“4 × 6 = 0”工作法不断提升服务质效

国网高台县供电公司积极主动服务，转变观念，达到服务理念全员化、服务机制常态化、服务要求标准化、服务行为规范化、服务手段现代化、服务方式多样化的“六化”目标；充分发挥台区经理作用，细化职责，实行“六项机制”，畅通客户反映诉求的渠道，广泛印发贴心电工连心卡，张贴贴心

电工表箱贴，实行“一口对外、首问责任制、一次性告知制度”，以“两个十条”为工作准则，强化台区经理制有效落地，提前掌握和化解客户诉求，缩短与客户之间的沟通距离。大力推广线上办电、预约上门服务，提供从技术咨询到装表接电“一条龙”服务，实现了故障报修“五个一标准化”抢修要求，抢修平均时间同比缩短20分钟。加强人员思想观念转变，形成投诉常态化管控机制，做到“六个不让”，从客户角度看服务，深挖投诉管控中的薄弱环节，把投诉管控要求传递至每位员工，切实起到人人关注投诉，人人重视服务，以良好的工作态度守好供电企业形象。有效落实“一投诉一通报”制度，开展近期工单“回头看”工作，梳理客户诉求集中问题，制定管控措施加以落实，并将95598业务工单数量与绩效考核挂钩，不断强化管控措施，确保“六大提升”，从根源杜绝投诉发生，确保全年实现全业务“零”投诉的目标。

典型案例

骆驼城镇新民村“留守”老人的安全用电是骆驼城供电所最牵心的事情，2022年1月15日，骆驼城供电所接到报修电话，客户反映家中病人刚出院，但回来后却没电的情况。尽管冬日天寒地冻，骆驼城供电所值班人员王宏亮跟同事无畏严寒，一起开着“小黄车”迅速赶到客户家中，经检查，发现入户线被大风吹到房檐边上刮断了，抢修人员做好安全措施后，借着小黄车车灯的灯光爬上电杆迅速接好了电线。接着他们走进院内，把杨大爷家里的线路挨个检查了一遍，还帮杨大爷把部分严重老化线路更换完毕。

重点对辖区内的五保户、孤寡户、空巢户、贫困家庭等特殊人群，实行



将供电优质服务送进田间地头

亲情化服务,主动帮助更换老化线路、开关等,为特殊人群提供优质、高效、便捷的服务,让特殊人群感受到供电服务的贴心与周到。

骆驼城供电所利用冬季农闲时间深入辖区内的特殊人群中开展“地毯式”隐患摸查,为其免费安装更换剩余电流动作保护器、改造室内照明线路,还将他们列入供电所特殊客户服务档案,进行长期结对帮扶。针对空巢老人等特殊群体缴费难的问题,积极建立台区经理“点对点”服务,提前告知电费使用情况,采取上门预收或联系客户子女进行交费方式,确保电费足额交纳,客户安心用电。

主要成效

提升管控方法,提升客户满意率

通过抓源头防治,强化全业务管控,补齐服务短板,推动投诉管控从“事后严考核”向“事前早服务”和“事中强管控”专变,公司年初制定服务投诉数量管控方案,多措并举降低服务投诉风险。2022年,6家供电所实现“全

业务零投诉”,未发生12398能源办工单。客户满意率达99.99%,客户回访满意率达99%,行风建设和供电服务水平得到了有效提升。骆驼城供电所实现连续7年“零投诉”的骄人业绩,先后收到碱泉村、永胜村、果树村、学校、企业等单位、群众送来的锦旗、感谢信36面(封)。

被动变主动,推行六化服务

认真落实省、市公司优质服务工作总体安排,加大95598业务知识及供电服务规定、标准的学习宣贯,完善投诉管控机制,达到服务理念全员化、服务机制常态化、服务要求标准化、服务行为规范化、服务手段现代化、服务方式多样化的目标。

夯实台区经理制,细化职责,实行六项机制。充分发挥台区经理作用,畅通客户反映诉求的渠道,广泛印发贴心电工连心卡,张贴贴心电工表箱贴,实行“一口对外、首问责任制、一次性告知制度”,以“两个十条”为工作准则,强化台区经理制有效落地,缩短与客户之间的沟通距离,提前掌

握和化解客户诉求。

坚持守岗尽责,提升意识,做到六个不让。加强人员思想观念转变,形成投诉常态化管控机制,从客户角度看服务,深挖投诉管控中的薄弱环节,把投诉管控要求传递至每位员工,切实做到人人关注投诉,人人重视服务,以良好的工作态度守好供电企业形象。

强化投诉管控,规范高效,确保六大提升。有效落实“一投诉一通报”制度,开展近期工单“回头看”工作,梳理客户诉求集中问题,制定管控措施加以落实,并将95598业务工单数量与绩效考核挂钩,不断强化管控措施,从根源杜绝投诉发生。

狠抓提质增效,专业管理不断加强

多措并举开展营销专业培训,通过跟班学习、集中培训、现场实训等方式,促进营销人员责任意识、服务技能、业务水平和工作效率的提升,针对营销各专业存在的问题进行上门指导,并在各供电所之间进行交流学习,取长补短;不定期组织营销人员业务考试,以考促学,全面提升营销人员业务素质。

高度关注政府重点项目建设,前移服务端口,开展“先导式”办电服务,持续提升办电服务质效,落实优化营商环境三年行动方案和九项措施,充分考虑客户用电需求,推行联合服务模式,强化内部协作,组建“1+N”服务团队,提供从技术咨询到装表接电“一条龙”服务,主动与客户联系项目实施进度、报装业务办理等事项,促使客户早用电。2021年,售电量累计完成3.37亿千瓦时,同比增加3613.83万千瓦时,增长率12%;累计新装增容1475户,其中高压新装增容54户,容量16515千伏安;完成电能替代电量162万千瓦时。■