

在经济新常态、电力体制改革不断深化、供电需求多样化的背景下，供电企业需要进一步重视供电服务的精准性和差异性，以个性化和专业的服务，为企业赢得更多发展优势。本期“来论”栏目，以精准供电服务为主题，邀请部分单位负责人就此话题展开探讨。

精益管控实现营销服务提质增效

文 / 国网湖南省电力公司副总经理 晏治喜

在经济新常态背景下，电网企业如何做好营销服务是一个重要的课题。国网湖南省电力公司紧扣“依法治企、精益规范管理”工作主基调，增强“四个能力”建设，营销服务工作取得显著成效。

积极推进营销现代化建设

国网湖南电力构建以“管理集约化、业务自动化、监控实时化、服务互动化”为特征的精准、快速、高效的营销服务管理，实现管理水平快速提升，经营业绩持续增长。

打造更集约的业务管理体系。进一步推进自动抄表、业扩报装、电费管控等核心业务集约，使业务管理更垂直、更高效。充分利用信息系统作支撑，实行省市集约管控，构建核心指标数据集中统计和报表集中上报的集约模式，形成了营销业务的“数据中心”。建立更自动的业务运作体系。通过流程再造、

业务重组、资源优化，充分发挥业务信息系统优势，实施营销主要业务的实时自动化办理，确保营销业务准确、高效运转。在抄核收作业上，实现抄核收一体化全自动作业模式。售电量不断大幅提升，停电催费下降46.92%，抄核收人员精简33.4%。

构建更精准的业务监控体系。构建“地市级监控、内外勤分离、实时化派单、全过程督办”的内控新机制。依托在线监控平台，建立包含8个业务类、44个业务项，247个业务指标的监控体系，彻底解决客户缴费存在的错收、漏收现象以及资金安全风险全面降低。推行更互动的供电服务体系。坚持以客户满意为目标，细分客户需求，全面嵌入“互联网+”应用，通过手机APP、95598网站、电e宝、移动作业终端等服务途径，使“互联网+”服务成为客户需求全时响应、全程掌控的互动助手，彻底解

决客户服务受时间、空间限制问题。通过实施服务网格化，推进末端业务融合，做到客户诉求“一次到达现场、一次解决问题”，响应效率极大提升。国网湖南电力非抢修类工单两个小时内下单响应，三个工作日内处理回复，客户诉求响应提升33.33%。

持续增强提质增效能力

国网湖南电力坚持把效益重点集中到抓整治、促规范、提质量上来，全力提升业务质量，提高管理效益。

突出问题溯源，全面开展营销服务深度诊断。组织深入研究营销工作中业务不规范、管理不严谨、服务不优质等深层次问题，通过深度解剖诊断问题，穿透分析管理根源，实现管理提质、管理增效目标。定位薄弱点，实施无缝诊断。省公司营销部牵头，组织各专业业务骨干和管理专家，对营销服务全业务、



▲ 国网湖南电力积极推进末端业务融合，做到客户诉求“一次达到现场、一次解决问题”。

全环节中暴露的问题进行梳理，建立《湖南省电力公司营销服务专业诊断标准》，实现诊断工作无缝覆盖。共建发力点，实施协同诊断。为提高诊断效率，国网湖南电力将全面诊断工作与专项活动有机结合，形成诊断合力，持续巩固诊断成效。将营销服务全面诊断与突出问题专项核查工作相结合，实现对营销服务突出问题深度问诊；将营销服务全面诊断与违章违纪问题整改“回头看”相结合，突出历史问题集中复查，严控同类问题、同类违章的反复发生；将营销服务全面诊断与反窃查违工作相结合，实现精准打击窃电、违约用电行为。依托信息化手段，筛选建立可精准定位的业务异常校验规则 100 余条，开展跨系统基础数据比对和远程实时分析，以此为诊断对象实施精准稽核。

大力推进反窃查违。国网湖南电力大力构建“三道防线”，形成反窃查违常态高压态势，切实维护

了合法权益。全年累计出动 16.39 万人 / 次，警企联动出勤 991 次，查处窃电 13074 户、违约用电 7795 户。强化政企联防、警企联动、社企共建，优化用电秩序。加强与各级党委政府及有关职能部门的汇报沟通，争取对治理违约用电的大力支持。通过与公安联合办案，重拳打击窃电及破坏电力设施犯罪行为，形成强大震慑力。通过媒体、社区村委开展法律法规宣传，曝光典型窃电及违约用电行为。

强化内控管理。抓好反窃查违责任和重点措施分解落实，深入开展跟班稽查、定点盯查和全面督查，对反窃查违效果不明显的单位实行“说清楚”。积极开展反窃电技术研究，探索反窃电工作的新方法、新技术，依托反窃电实验室，现场模拟各类窃电方式，提高用检人员反窃电查处能力。引导主动反窃、合力反窃、专项反窃，扭转被动局面。采取教育惩戒、重奖重罚措施，

提升员工思想认识，主动挤脓破疮、治痛去病。同时，以台区降损为重点，引入员工激励机制和领导挂点机制，合力开展专项整治行动，降损取得显著效果。

全面提高供电服务品质

建立协同管控机制。突出供电服务“一把手”工程，将供电服务指标体系分专业、分单位量化目标，实行“两级预警、三级约谈”，各部门共同参与投诉处理过程监督、质量管控、业务规范制定等。

突出服务过程管控。在省客服中心成立诉求专职核查队伍，每季度完成两次覆盖全部地市公司的现场核查，全年完成一轮全部县公司及市州客户中心的深度诊断核查。对典型问题及时预警和约谈。

至 2016 年 11 月，已组织相关部门对供电服务典型问题组织基层单位约谈 5 次，约谈市州供电公司副总经理 12 人次，营销部主任（副主任）20 人次。强化问题专业治理。建立问题督办制度，改不彻底，罚不落实”等问题。大力推广“互联网+”服务。利用各种媒体和营业厅开展广泛宣传，手机 APP 客户累计已实现注册用户 262 万户。全面强化网络交费业务自助办理，充分发挥网运效率和效益。积极构建统一业扩报装服务模式，加快业扩办电速度，截至 11 月底，低压业扩报装辅助制定应用率 97.56%，高压业扩报装辅助制定应用率 99.22%。●