

<<国家电网公司优质服务论文集>>

图书基本信息

书名：<<国家电网公司优质服务论文集>>

13位ISBN编号：9787512309081

10位ISBN编号：7512309082

出版时间：2010-9

出版时间：中国电力出版社

作者：国家电网公司营销部 编

页数：487

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<国家电网公司优质服务论文集>>

内容概要

作为关系国家能源安全和国民经济命脉的国有重要骨干企业，国家电网公司始终坚持“服务党和国家工作大局、服务电力客户、服务发电企业、服务经济社会发展”的宗旨，高度重视供电服务工作，把优质服务提高到公司发展战略的高度，不断创新供电服务方式，追求卓越服务品质，取得了显著成效。

多年来，国家电网公司坚持创新电网发展方式，确定了建设以特高压为骨干网架，各级电网协调发展，具有信息化、自动化、互动化特征的坚强智能电网的战略目标，并取得了一大批领先世界的创新成果。

国家电网公司全面进入了以特高压和智能化为重要特征、各级电网协调发展的新阶段，资源配置能力和抵御风险能力显著增强，供电能力和供电质量明显提高；坚持创新服务理念，以满足客户需求为工作的出发点和落脚点，强化整体协作、全员服务的理念，逐步形成了规划、基建、生产、营销协同运作的大服务格局；坚持创新服务机制，建立集约化的供电服务组织模式，实施供电服务关键业务集中管理和专业化运作，建设推广统一的营销信息系统和95598供电服务热线，构建集约高效、响应快速的“一部三中心”供电服务组织体系；坚持创新供电服务手段，各地远程报装、绿色通道、“契约式”服务、社区服务站、自助缴费等一大批创新服务举措的实施，使供电服务内容更加丰富、品质不断提升。

<<国家电网公司优质服务论文集>>

书籍目录

序理论纵深推动供电服务在创新中实现提升范振华提升营销专业化能力促进服务品质晋级曹福成以“彩虹工程”为载体实现供电服务创先争优钱平基于质量竞争力模型的供电服务品质管理机制的创建与实施陈方增吴英姿关注外部个体整合内部资源提升办结效果李永鸣杨骏茹铸造优质供电服务传播“国家电网”品牌李斌用户受电工程市场规范化建设模式初探姜雪明安徽省电力公司“1+N”服务标准化体系探讨曾德君客户导向的服务管理提升陈卫中加强营业窗口建设提升优质服务水平曹世强坚持科学发展践行“四个服务”不断提升公司营销服务水平陈建平建立三级防控体系加强客户安全用电管理胡柏初打击窃电行为构建和谐供用电环境李明抓好“四个结合”全面推进供电服务提升工程李永莱供电营业窗口服务价值集成探析马林国行而论道创新营销体制机制为优质服务提供有力保障宋伟大客户服务体系与机制研究王罡应用营销服务质量监控系统全面提升服务品质王志刚山西省电力公司供电营业厅体系化建设实践与探索贾玉君以服务为引领的高危重要客户供用电安全体系化管理马国政业扩报装提质增速供电服务再上台阶陈少江河南省电力公司“契约式”服务初探胡占廷以优秀服务文化提升服务品质徐先起……实践报告后记

章节摘录

五、完善服务创新的措施 对于供电企业而言, 随着我国的电力市场环境发生的变化和网络技术、电子商务的飞速发展, 实现服务创新的机制创新、方式创新、技术创新和形象创新已是大势所趋。改革现有的服务方式、服务流程、服务标准, 将电话呼入、营业受理、故障保修、配网调度、装表接电、咨询查询、投诉举报等各个环节统一纳入流程管理, 形成一个有机的服务整体。

(一) 服务项目的价格 在区别一个领域或一个企业与另一个领域、另一个企业的服务时, 价格是一种重要的识别方式。

当电力市场比较完善时, 用户会有多种选择, 尤其是大用户, 他可能选择这个电网, 也可以选择自备电厂, 也可以选择直供, 因此, 在电力市场成熟的环境下, 服务项目的价格必须要有竞争优势了。

(二) 服务场所 目前电力服务场所往往包括报装中心、营业所或营业中心, 以及客户服务中心。

这些地方整洁美观, 各种标志齐全。

为不同的电力用户群体或电力目标市场建立不同的用户服务场所。

及时掌握动态情况, 及时了解用电与服务情况。

(三) 服务人员 在用户看来, 电力服务人员是整个电力服务的一部分, 而且是整个电力系统门面的重要体现。

电力用户看不到电力企业是如何生产的, 他们所见到的和所感受到的是电力服务。

服务人员担任着服务客户与电力销售的双重任务, 同时电力服务属于与用户“高接触度”的服务。

所以说, 电力营销管理者必须重视这些人员的选择与培训。

电力服务人员要按电业规章及有关规定给客户解答客户所提出的问题; 服务人员应对人诚实、态度和蔼、百问不厌、百做不厌、办事公道、执行政策、不徇私情, 应着装整齐, 挂牌上岗, 使用文明语言, 礼貌待客, 热情服务。

.....

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介, 请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>