

<<县供电企业95598座席员工作指导>>

图书基本信息

书名：<<县供电企业95598座席员工作指导书>>

13位ISBN编号：9787560627670

10位ISBN编号：7560627676

出版时间：2012-5

出版时间：西安电子科技大学出版社

作者：陈现森，刘义斌，林玲 编

页数：148

字数：161000

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>

## <<县供电企业95598座席员工作指导>>

### 内容概要

《县供电企业95598座席员工作指导书》收录了95598呼叫中心的相关文件及管理制度、业务指南，将座席员在受理客户业务咨询和故障报修工作中的典型案例进行了整理和汇编，并摘录了部分供电企业95598呼叫中心的典型工作实例，展现了供电企业95598呼叫中心成立和发展的过程，以及95598呼叫中心和客户服务人员的工作。

《县供电企业95598座席员工作指导书》共分为六个部分，主要包括95598呼叫中心相关文件、各项管理制度、记录与资料、业务指南、95598典型工作实录、95598典型案例汇编。

《县供电企业95598座席员工作指导书》将95598客户服务人员所应掌握的相关电力政策法规、服务规范和业务理论知识进行了系统的编录，具有较强的实用价值，特别是对新进客户服务人员提高理论水平、业务素质和实际工作能力具有指导性意义。

<<县供电企业95598座席员工作指导>>

书籍目录

第一部分 95598呼叫中心相关文件

一、关于建设县级供电企业客户服务呼叫中心的通知

附件1 客户座席员管理办法（试行）

附件2 客户服务呼叫中心建设标准

附件3 客户服务工作管理办法

附件4 客户电力紧急服务管理办法（试行）

二、关于县级供电企业95598电力呼叫中心运行情况的通报

三、转发国家电网公司关于对县供电企业95598客户服务系统电话暗访情况通报的通知

四、关于规范县级供电企业95598客户服务中心建设的通知

五、关于进一步加强县级95598规范化建设的通知

附件 县供电企业标准化95598呼叫中心建设标准（试行）

六、县供电企业95598呼叫中心建设考核细则（修改稿）

第二部分 各项管理制度

一、服务规范

二、值班制度

三、交接班制度

四、卫生制度

五、设备运行维护制度

六、电话回访制度

七、会议制度

八、岗位培训制度

九、资料管理与备份制度

十、电话高峰应急预案

十一、主任职责

十二、座席员职责

第三部分 记录与资料

一、供电所到达服务现场时限表

二、周边县（市）95598市话座机号码表

三、大客户电气负责人通讯录

四、服务质量和行风监督员通讯录

五、局领导及主要部门负责人通讯录

六、交接班、值班记录

七、电话记录

八、培训记录

九、会议记录

十、备份资料目录

十一、记录填写与表格的应用

第四部分 业务指南

一、客户业务咨询

二、客户信息查询

三、电力故障报修

四、客户电话报装

五、投诉举报问题处理

六、客户催办

七、工作回应

<<县供电企业95598座席员工作指导>>

八、骚扰电话

九、客户表扬

第五部分 95598典型工作实录

一、业务咨询

二、故障报修

第六部分 95598典型案例汇编

一、福建公司启动“让声音微笑起来——真诚服务365”活动

二、赣州95598热线接通率居江西电力系统首位

三、微笑姐妹花，铃声系民情

四、“我很幸福，因为有95598”

五、当我们走进95598

六、95598的烦恼

七、福州95598用心服务，积极应对夏季话务高峰

八、用甜美声音为您排忧解难，95598让客户听见微笑

九、微笑的95598——走近成都电业局客户服务中心

十、我的名字叫95598

十一、寒梅傲雪风姿俏——记安福县供电公司95598班班长彭小丽

十二、领导“变身”座席员

章节摘录

(二) 2004年县级电力呼叫中心业务受理统计分析 1. 话务量统计分析去年全年电话呼入总量为455739次, 其中自动应答次数为72500, 占总量的15.9%; 人工接听次数为374930, 占总量的82.3%; 人工未接电话次数为8309, 占总量的1.8%。

从统计数字可以看出, 人工接听为主, 说明农村电力客户乐于接受人工服务。

1) 自动应答统计分析 自动应答总量中停电预告查询次数、投诉申告次数和电量电费查询次数占前三位, 客户最关心的还是电能的可靠性。

其中停电预告查询次数为33558, 占46.3%; 投诉申告次数为14974, 占20.7%; 电量电费查询次数为8886, 占12.3%; 政策法规查询次数为6143, 占8.5%; 用电业务查询次数为4289, 占5.9%; 问卷调查次数为1728, 占2.4%; 传真服务次数为2922, 占4%。

2) 人工接听次数分析 业务咨询次数为78908, 占21%; 信息查询次数为110455, 占29%; 故障报修次数为42269, 占11.2%; 电话报装次数为1259, 占0.3%; 投诉举报次数为1487, 占0.4%; 违窃举报次数为1168, 占0.3%; 其他为139384, 占37.2%。

从人工接听情况看, 农村电力客户的咨询和查询电话占到了一半, 说明电力客户对电力业务和个人用电信息的关注程度高, 也与电价的频繁调整、停电以及宣传工作不到位有直接关系。

2. 故障报修处理情况统计分析 去年故障报修处理37801起, 其中设备故障为7574次, 占20%; 线路故障为7585次, 占20%; 其他故障为22642次, 占60%。

其中设备故障主要集中在变压器(13010)、低压刀闸(10%)、表箱(20%)、电表故障(11.58%)和插丝(25.46%)等方面; 线路故障主要集中在架空断线(11.15%)和下户线故障(79%)上; 其他故障表现在无电(75%)上。

无电和下户线故障是县供电企业处理的主要故障类型, 客户反映无电占到总量的46%, 说明由于有偿服务和无偿服务没有分开, 致使县供电企业要花大量的人力和物力以满足“只要您一个电话, 其余的事由我们来做”的服务要求。

.....

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>