

论目前电力交易中影响客户服务满意度的关键问题及分析

刘 勃

国家电网有限公司客服中心, 天津

收稿日期: 2022年8月23日; 录用日期: 2022年9月15日; 发布日期: 2022年9月23日

摘 要

随着电力体制改革的不断深化, 参与电力交易的市场主体逐年呈几何级数增长, 电力交易机构作为重要的新兴市场运营机构, 应及时了解各类市场主体的服务需求。本文采用定量和定性相结合的方法, 通过该满意度调查的实践情况提出相应的服务提升措施。

关键词

电力交易, 满意度, 服务提升, 措施

On Key Problems Affecting Customer Service Satisfaction in Current Power Trading, and Analysis

Bo Liu

Customer Service Center of State Grid Corporation, Tianjin

Received: Aug. 23rd, 2022; accepted: Sep. 15th, 2022; published: Sep. 23rd, 2022

Abstract

As the reform of the power system is continuously furthered, the market entities involved in power trading see a geometric growth year by year. Power trading institutions, which are important emerging market operators, should keep abreast of the service needs of various market entities. In this paper, using qualitative and quantitative method of combining, and corresponding service improvement measures are proposed through the satisfaction survey.

Keywords

Power Trading, Satisfaction, Service Improvement, Measures

Copyright © 2022 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

“顾客满意”概念在 1965 年由美国学者首次引入商业领域，目前服务质量的重要性已在各行业中达成共识，且得到推广和应用。近年来，我国提出深化“放管服”、优化环境的发展理念，这对包括电力交易机构在内的各类国企的服务水平提出更为明确的要求。随着电力体制改革的不断深化，参与电力交易的市场主体逐年呈几何级数增长，电力交易机构作为新兴市场运营机构更应及时了解各类市场主体的服务需求[1]。本文主要根据电力交易机构的服务内容和特点，通过满意度调查问卷和访谈，根据实际调查结果提出相关改进措施和建议，以便电力交易机构能为市场主体提供更加优质的服务。

2. 模型建立与分析

2.1. 模型与变量选择

为了了解影响客户交易的满意度的因素，文本建立以下回归模型：

$$Y = a + b_i X_i (i = 1, 2, \dots, n)$$

其中， Y 表示客户满意度； X 表示自变量，其中包括办电人员、社区居住人群、社区周边电力设施资源因素。公式表示因变量 Y 会随着自变量 X 的变化而变化。

在办事人员基本特征方面，本文选取年龄、受教育程度为变量。在年龄方面，变量取值为：变量取值为：18~30 岁、31~40 岁、41~50 岁、51 岁以上；在受教育程度方面，变量取值为：小学及以下、初中、高中、大专、本科、硕士及以上学历。

在社区基本特征方面，本文选取居住人群为变量。在居住人群方面，变量取值为：青年人为主、均衡性人群结构、老年人为主。

在社区资源特征方面，本文选取电力服务固定场所、财政收入变量为社区硬件资源，电力网络建设作为社区软件资源的变量。在电力固定场所方面，变量取值为：无、有；在财政收入方面，变量取值为：不充足、充足；在电力网络建设方面，变量取值为：无、有。

2.2. 变量分析

本文对模型中各自变量以及其对因变量的影响解释如下：

办电人员。在智能化时代背景下，人们的生活节奏加快，电力公司开发了多种智能化操作设备和 APP，对于不同年龄的办电业务人员而言，其对办电业务满意度存在差异。预期年龄越年轻，文化程度越高，客户的满意度就越高。

社区居住人群。随着互联网的发展，新建设的新社区，社区电力设施较为健全，出现电力故障几率较少，居住人员多以青年人为主。而老年人多居住于上时代建设的社区中，老旧社区居多，同时存在电力设备老化问题，电力故障率较多，其对电力企业服务满意度存在差异。预期越是以青年为主的新建社

区，客户满意度就越高。

社区资源。随着现代社会发展，人们对生活品质要求越来越高，对服务的便捷性要求也越来越高。社区拥有电力服务场所、电力网络建设较为齐全，尤其对公用充电桩设备的需求越来越高。预期社区资源越多，客户满意度越高。

3. 实证研究过程

3.1. 数据来源

在数据的收集上，本文采用问卷调查的方式，问卷发放对象为天津 HP 供电营业厅的办电用户。为了保证问卷调查的全面性、客观性，平均分配调研各个社区的问卷数量。

调查问卷分为两部分：基本信息和满意度影响因素。基本信息主要包含性别、年龄、政治面貌、学历、社区；满意度影响因素主要包括：社区居住人群、社区资源等。

3.2. 调查结果

本文以天津 HP 供电营业厅客户满意度影响因素调查问卷共发放问卷 460 份，回收 460 份，经核查，均为有效问卷。为了弥补调查问卷的不足，本文组织了部分访谈。采用定量和定性相结合的方法，得出研究结论，为供电公司客户满意度提升提出建设性意见。

3.3. 研究结论及分析

社区资源差异性影响客户满意度。根据调查结果发现，社区资源的优劣一定程度上影响客户满意度的高低。因为社区基础建设较好的地方，供电设备配套较为完备，定时开展维修检修服务，降低了供电设备的故障率。尤其在近几年新建社区，为了更好服务社区居民电车充电需求，都在地上、地上车库或者公共场所建设了充电桩，极大方便了居民电车的充电需求。相反，老旧社区供电设备陈旧，线路老化，维修检修服务不足，导致老旧社区居民对供电公司的满意度较低。

社区居住人群影响客户满意度。根据调查结果发现，社区居民以青年为主的社区，客户满意度较高；社区居民以老年人为主的社区，客户满意度较低。因为随着互联网技术的发展，创新性技术的进入，居民的办电业务可以在各种 APP 或者小程序中操作实现，可以满足青年人线上服务。但是对于老年人而言，线上办电业务的优势，他们知之甚少，有些老人知道也不会操作使用。老年人群办理相关业务必须去营业厅，在当今疫情下，营业厅也上线多款智能机器人，这些现代化、智能化操作工具，对老年人来说就是雪上加霜。因此在调研过程中，发现老年群体大多喜欢人工现场服务，对现代化、智能化服务的满意度较低。

办电业务人员受教育程度影响客户满意度。根据调查结果发现，受教育程度对客户满意度影响不大。本科及本科以上学历(不含本科)客户满意度为 47.6%；本科及本科以上学历(含本科)客户满意度为 52.4%。

4. 优化电力客户服务，提高客户满意度

4.1. 充分了解客户需求

为了提升客户服务满意度，供电企业需要建立健全获取电力客户服务需求的机制，使得供电企业能在服务的前、中、后期及时了解客户需求，及时调整服务产品及服务模式。在疫情形式下，可以通过微信、微博、抖音及 APP 形式准备意见反馈表，多方面获取电力客户在电力业务办理时所遇到的问题，以及想要了解哪些服务产品或项目，这样有助于供电企业的服务项目满足大部分电力客户需要，使电力服务项目更加贴合客户、服务客户，提升客户服务满意度。同时，应加强对老旧社区维修检修服务频次，

营业厅安排现场服务人员，满足老年群体需求。

4.2. 提高电力从业人员的服务意识和能力

电力从业人员的服务意识和能力对提升客户满意度至关重要，因为电力从业人员直接接触客户的人员，他们的一言一行都是代表着供电企业。在日常工作中，电力从业人员需要耐心、细致地解答客户提出的问题，尤其对于一些老年人。虽然现在推出了智能客服，但是人工客服依然是展现服务能力的主力。因此，在日常培训中，要不断提升和强化电力从业人员的服务态度和水平，让电力从业人员通过更加贴心的服务和专业的工作能力获得客户的好感，提升服务质量和效果，提高服务满意度，还可为电力企业整体服务管理和服务质量的提高奠定坚实的基石。

4.3. 以提高服务为宗旨，细化供电服务管控

第一，加强营销业务管控。强化各层级营销业务管控，形成分级管理、各负其责的长效机制。同时开展电费、计量、服务业务稽查工作，形成问题核查、分析处理的闭环管理[2]，为提高客户满意度奠定基础。第二，深化量价费损管理[3]。深化营配调数据同源管理[4]，优化台区同期线损模块和采集系统性能，实现台区线损日在线监测率达到99%以上，同期线损合格率达到96%以上。借力外部征信平台和信用体系，确保当年电费回收率100%。强化反窃电管理，规范抄核收管理和电价执行，保障所有用户用电公平、公正，是提高客户满意度的根本[5]。第三，加强员工技术业务培训。在互联网技术的发展背景下，员工技术业务需要及时提升，可采取集中培训、网络培训、技能竞赛等方式，提高员工市场意识、服务技能、业务水平和工作效率，把技能等级与岗位任职、薪酬待遇挂钩，大力培养一岗多能复合型人才。

5. 结束语

在新的时代发展中，为了更好地满足电力客户的需求，顺应智能电力新的发展趋势，电力企业应建立健全全方位、多层次的供电服务机制，加强电力客户服务管理，提高服务质量，提升用电客户满意度，满足新形势下客户对电力企业的服务的多元化需求，实现电力企业经济可持续发展。

参考文献

- [1] 林昀涵. 电力交易机构服务满意度调查及提升措施初探[J]. 企业改革与管理, 2019(22): 87-88.
- [2] 梁超月. 满意度导向的大用户直购电双边交易模型研究[D]: [硕士学位论文]. 北京: 华北电力大学, 2020: 5.
- [3] 叶勇, 王雪晶, 付婷, 苏云东, 肖琦敏. 基于“量价费损”在线监测系统的研究与应用[J]. 电力信息与通信技术, 2016, 14(6): 10-13.
- [4] 孙美东. 营配调贯通数据同源管理的实践探究[J]. 南方农机, 2019(9): 228.
- [5] 刘畅, 胡盼哲, 刘维民, 朱靖, 虞亮. 精益电费抄核收模式探析[J]. 安徽电气工程职业技术学院学报, 2021, 26(4): 29-35.