

# 电力企业优质服务水平提高

## 【课程背景】

电力是维系国民经济发展的经济命脉之一,随着市场经济的不断完善,服务对象对电力企业的要求越来越高。垄断行业日益受到社会的关注,荣宠地位逐步消失。随着电力企业改革的不断深入,国家电网公司的新体制运营以及打破垄断、多家争雄的竞争态势,决定了电力企业必须面向市场,深化改革,强化服务,牢固树立以发展为主线,优质服务为宗旨的管理理念,以崭新的服务面貌,树立起崭新的企业形象,从而去赢得市场,促进发展。

本课程针对当前电力企业的经营现状,提出了电力企业提高优质服务水平的对策与措施,即牢固树立以发展为主线,优质服务为宗旨的理念,以全方位的优质服务去赢得市场,促进电力企业加快发展。优质服务工作,是供电企业参与市场竞争实现生存和发展的一块法宝,也是实现政府和群众满意的一块基石,只有牢牢把握住优质服务的命脉,才能使供电企业在市场竞争的浪潮中永立于不败之地。

## 【课程收益】

- 1、通过学习深刻理掌握了建设“三型两网、国家一流”企业的重要意义
- 2、学习了解“三型两网”企业的具体内容和理念
- 3、通过学习并掌握了“三型两网”的建设目标及实现的路径
- 4、深刻理解掌握了“泛在电物联网”的基本概念及发展方向
- 5、学习掌握了“泛在电力物联网”的建设目标和建设原则
- 6、通过学习详细了解并掌握了“泛在电力物联网”建设的具体内容

## 【课程对象】

- 1、电力企业中高层管理人员
- 2、基层供电所所长及管理人员
- 3、台区经理及其他管理人员

【课程时间】1天 (6小时/天)

## 【课程形式】

讲授法、现场研讨法、视频教学法、案例分析法

## 【课程纲要】

**第一节：电力企业提升服务水平的重要性**

**第二节：电力企业服务水平状况分析**

**第三节：电力企业提升服务水平的对策和建议**

**第四节：泛在电力物联网的发展前景**

**第一节：电力企业提升服务水平的重要性**

- 一、优质服务是经济社会发展的客观需要
- 二、优质服务是电力企业发展的迫切需要
- 三、优质服务是维护稳定和保证经济持续发展的需要

**第二节：电力企业服务水平状况分析**

- 一、观念滞后，患难与共意识不强
- 二、对优质服务的认识存在局限性

- 三、个别员工服务素质不高
- 四、供电企业内部协作存在差距

### **第三节：电力企业优质服务的特点（浅谈电力企业优质服务的提升策略）**

- 一、优质服务已成为电力企业拓展市场的重要手段
- 二、优质服务已成为电力企业承担社会责任的重要手段
- 三、优质服务已成为电力企业提高电力供应水平的重要途径
- 四、服务质量直接影响着电力企业在市场中的形象

### **第四节：电力企业提升服务水平的对策和建议**

- 一、培育全员服务理念，营造大服务氛围
  - 二、增强主动服务意识
  - 三、培养高素质职工队伍
  - 四、实行特色服务制度
  - 五、加大宣传力度，公开服务内容
  - 六、完善制度建设，建立优质服务评价机制
  - 七、引入新技术，新理念，提高客户满意度
- （浅析提高电力优质服务水平的有效措施第三部分）