

95598 客户服务业务管理办法课程大纲

【学习目的】

为规范国家电网有限公司（以下简称“公司”）95598 客户服务业务流程，适应公司中国特色国际领先能源互联网的建设目标要求，发挥95598 在提高服务质量、提升服务水平方面的作用，进一步提升服务效率和客户体验，针对95598 投诉分类细致（44类）进行解读，涉及的95598 停送电信息指影响客户供电的停送电信息，分为生产类停送电信息和营销类停送电信息。生产类停送电信息包括：计划停电、临时停电、电网故障停限电、超电网供电能力停限电和其他停电等；营销类停送电信息包括：客户窃电、违约用电、欠费、有序用电等。通过本课程的学习，应使学生系统掌握95598 基本业务；训练44类投诉的判断与红线，使学员具备基本的专业技能，培养和提高学生分析问题和解决问题的能力；为学员工作打下良好的基础。

【授课方式】

理论精讲 + 小组研讨论 + 案例分析 + 视频分享

【学习对象】

电网企业员工

【课程时长】

1天

【课程大纲】

第一部分：国家电网有限公司 95598 客户投诉业务处理流程

一、培训内容：

- 1、95598 知识管理内容及要求
- 2、客户投诉业务处理流程

第二部分：供电服务投诉业务处理规范（44类）

一、培训内容：

- 1、供电服务投诉业务处理规范——投诉判定
 - 营销类-服务投诉-服务行为（13）
 - 营销类-营业投诉-业扩报装（5）
 - 营销类-营业投诉-用电变更（1）
 - 营销类-营业投诉-抄表催费（3）
 - 营销类-营业投诉-电价电费（4）
 - 营销类-电能计量、业务收费（5）
- 2、生产投诉业务处理规范——投诉判定
 - 生产类---停送电投诉---停送电信息公告、停电问题（4）
 - 生产类---停送电投诉---抢修服务（3）
 - 生产类---供电质量---电压质量、供电频率、供电可告性（3）
 - 生产类---电网建设---供电设施、电力施工（3）