

电力服务体系建设课程大纲

【学习目的】

随着电力市场化改革政策的逐步推进和以能源互联网技术为主的新兴技术发展，为公司带来了新的挑战 and 新的机遇。在新环境与新形势下，电力公司对现有的客户服务水平在服务理念、服务体系、服务能力、服务内控以及服务支撑等方面提出了更高的要求，建立满足客户需求的服务系统，为广大客户提供了优质、可靠的电力资源，是摆在公司面前的重要任务，通过本课程的学习，应使学生明确目前国网系统面临的形势和要求，掌握现有服务体系亟需深化解决的问题，掌握现代服务体系体系建设重点内容，为优质服务工作找的方向；为今后的工作打下良好的基础。

【授课方式】

理论精讲 + 小组研讨 + 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：充分认识供电服务面临的新形势新要求

一、**培训目标**：明确目前国网系统面临的形势和要求，掌握现有服务体系亟需深化解决的问题。

培训内容：1、面临的形势和要求：党和国家工作大局对供电服务保障能力提出新要求、党和国家工作大局对供电服务保障能力提出新要求、电力市场化改革对供电服务市场拓展提出新要求、公司新时代发展战略对供电服务转型升级提出新要求。

2、现有服务体系亟需深化解决的问题：传统供电服务模式亟待升级、服务组织架构亟待优化、市场运营机制亟待健全、精益管控能力亟待提升

第二部分：现代服务体系内涵与目标

一、**培训目标**：掌握现代服务体系内涵、特征与建设目标，和现代服务体系建设原则。

二、**培训内容** 1、现代服务体系基本内涵：现代服务体系是以客户为中心，以市场为导向，以“大云物移智”等互联网新技术为支撑，以客户需求、市场开拓、能源生产消费变革为驱动，通过提升服务理念、完善服务组织体系、优化业务流程、强化平台支撑、健全监督保障机制，构建形成涵盖各专业、各层级、各环节协同高效、价值共创、精益管理的服务新体系。

2、现代服务体系主要特征：以客户为中心、现代化、强前端、大后台

3、现代服务体系建设目标：利用三年时间，基本建成以客户为中心现代服务体系，有力支撑公司建设中国特色国际领先的能源互联网企业。

4、现代服务体系建设原则：坚持目标导向、坚持问题导向、坚持创新引领、坚持因地制宜。

第三部分：现代服务体系体系建设重点内容

一、**培训目标**：掌握现代服务体系体系建设重点内容，为优质服务工作找的方向

二、**培训内容**：体系建设重点内容：

坚持人民电业为人民的企业宗旨：1、推动业务模式转型升级，强化以客户为中心服务理念，推进供电服务、市场开拓、能源服务等前端模式“三个创新”，实施全流程服务数字化服务等后台模式“两个构建”。

2、优化省市县组织体系架构，打造市县服务强前端，强化省级营销服务大后台支撑

3、完善流程机制保障，重塑以客户为中心的服务流程，构建服务全流程监督评价机制，优化业务授权和经营考核机制，建立新兴业务市场化保障机制，构建信息化支撑保障机制，建立新兴业务市场化保障机制。

4、有关工作建议：围绕以客户为中心的思路主线，做好顶层指导和试点方案的良好衔接，加快推进服务体系试点建设工作。