

# 供电所服务廉洁风险防控课程大纲

**【学习目的】** 优质服务，是供电企业的生命线。国家电网公司以努力超越、追求卓越的企业精神，致力于服务电力客户，并为其提供优质周到的服务。在建设中国特色国际领先的能源互联网的大背景下供电所在提供优质服务过程中可能存在的“风险点”，对其进行了辨别与分析，并提出了针对性的防控措施。通过培训使供电所工作人员能够紧跟企业发展，识别服务过程中的“风险点”，采取措施为客户提供更好的优质服务，培养和提高学生分析问题和解决问题的能力；为学员今后从事电力营销服务工作打下良好的基础。

## 【授课方式】

理论精讲 + 案例分析 + 视频分享 + 小组研讨

## 【学习对象】

电网企业供电所基层员工

## 【课程时长】

1--0.5 天

## 【课程大纲】

### 第一部分：供电优质服务内涵

- 一、**教学内容**：1、供电优质服务内涵  
2、供电优质服务建设必要性  
3、供电优质服务表征  
4、供电所规范服务流程

二、**教学要求**：优质服务：就是指当主体为客体服务时,提供让客体非常满意的服务。

我们供电企业的服务理念“始于客户需求，终于客户满意”！开展供电优质服务是建设和谐社会的需要，开展优质供电服务工作是供电企业本身建设需要。

### 第二部分：供电优质服务廉洁“风险点”的内涵

- 一、**教学内容**：1 “风险点”的通常概念  
2 供电优质服务廉洁“风险点”的内涵  
3、源于企业内部廉洁“风险点”的辨识

二、**教学要求**：所谓供电优质服务廉洁“风险点”，是指供电企业及其员工在服务过程中，由于种种原因，导致客户利益直接受损，或者客户认为自身利益受损实际没有受损但客户不满，或者客户对供电服务行为不满意等等，引发客户投诉、客户上访，甚至起诉，给供电企业及其当事人造成不良影响的“潜在”事件。所谓“潜在”事件，就是可能发生或者即将发生的事件。

### 第三部分：供电优质服务廉洁“风险点”分析

一、**教学内容**：对优质服务的廉洁“风险点”必须认真分析其主要成因和后果，才能有的放矢，加以控制。

1、从风险点形成的成因来分析，可以分为以下几类：思想意识方面、员工素质、业务流程与责任、电网能力、信息沟通和对外宣传、应急机制

2、“风险点”形成的后果

二、**教学要求**：分析风险点形成的成因，和廉洁“风险点”形成的后果

#### **第四部分：供电优质服务廉洁“风险点”防控**

一、**教学内容**：打造强势服务文化、提高员工素质、优化业务流程、强化内部稽查管理、建立供电服务外部考评机制、夯实优质服务的物质基础、建立突发事件应急预案、针对近几年来第三方客户满意度测评现状及存在的短板和供电服务中的廉洁“风险点”进行剖析，根据供电服务整个业务流程，从时限、质量、人员、环境等不同角度对供电服务的“风险点”，形成营销服务量化定性考评机制，形成服务责任层层传递机制，形成外部监督与内部考核机制，建立完整供电服务质量监督与考评的管理体制。

二、**教学要求**：在推进能源互联网建设的过程中，只要我们真心践行“你用电 我用心”的理念，在为客户服务的过程中，多查找自身的不足，努力防范各种服务廉洁“风险点”，牢记使命，履职尽责，科学管理，精益求精，就一定能够创造企业价值最大化。