

# 新修订《国家电网有限公司 95598 客户服务业务管理办法》课程大纲

## 【学习目的】

按国家电网企管【2019】907号要求，公司组织修订了《国家电网有限公司 95598 客户服务业务管理办法》，本办法所指的 95598 知识是为支撑供电服务人员规范、高效解决客户诉求，从有关法律法规、政策文件、业务流程、技术规范中归纳、演绎、提炼形成的服务信息集成，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、95598 业务最终答复、重要服务事项报备、特殊客户的确认、95598 投诉业务等，适用于公司总（分）部、所属各级单位（以下简称“各单位”）。通过对本文件学习，使电力企业 95598 相关人员能够紧跟国网对本岗位的新要求和企业发展，为客户提供更好的服务；并训练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；为学员今后从事 95598 工作打下良好的基础，为从事电力营销工作进行技能储备。

## 【授课方式】

理论精讲 + 案例分析 + 视频分享 + 小组研讨

## 【学习对象】

电网企业员工

## 【课程时长】

1-0.5 天

## 【课程大纲】

### 第一部分：95598 业务管理内容及要求

#### 一、培训内容：

95598 业务包括信息查询、业务咨询、故障报修、投诉、举报（行风问题线索移交）、意见、建议、表扬、服务申请等，除表扬业务外，各项业务流程实行闭环管理。

#### 二、培训要求：掌握 95598 业务管理内容及要求

### 第二部分：95598 停送电信息报送管理内容及要求

#### 一、培训内容：

本办法涉及的 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。

#### 二、培训要求：掌握 95598 停送电信息报送管理内容及要求

### 第三部分：95598 业务最终答复

一、培训内容：95598 业务最终答复指对于供电企业确已按相关规定答复处理，但客户诉求仍超出国家或行业有关规定，基层单位提供相关证明材料后不再受理的业务。

二、**培训要求**：掌握 95598 业务最终答复的步骤

#### **第四部分：重要服务事件报备**

一、**培训内容**：重要服务事项报备指在供用电过程中，因不可抗力、配合政府工作、系统改造升级、新业务推广等原因，可能给客户用电带来影响的事项，或因客户不合理诉求可能给供电服务工作造成影响的事项。

二、**培训要求**：掌握重要服务事件报备的各类保障措施。

#### **第五部分：投诉处理判定标准**

一、**培训内容**：投诉处理判定标准、投诉处理七不派、优化投诉业务判定用点，畅通客户投诉举报渠道，加强 95598 供电服务热线宣传，在计量装置、供电设施、故障抢修车辆、供电营业厅、服务监督台、工作单据、便民设施、宣传材料等显著位置印制或喷涂 95598 供电服务热线标识，严禁以各种方式屏蔽 95598。涉及的特殊客户指因存在骚扰来电、疑似套取信息、恶意诉求、不合理诉求、窃电或违约用电、拖欠电费等行为记录而被列入差异服务范畴的客户。

二、**培训要求**：掌握投诉处理判定标准、掌握投诉处理七不派、掌握优化投诉业务判定用点

#### **三、第六部分：95598 客户服务流程各环节工作人员应按照规定流程和有关规章制度处理工单**

一、**培训内容**：95598 业务受理应强化国网客服中心初核责任，提升信息系统支撑能力，精准识别客户真实意愿和实际诉求。95598 业务支撑应遵循“统一管理、分级负责、真实准确、及时发布”的原则。95598 客户服务流程各环节工作人员应按照规定流程和有关规章制度处理工单，95598 供电服务相关信息，分为生产类信息、营销类信息、车联网平台信息、电 e 宝业务信息、通讯录信息和其他供电服务信息。

二、**培训要求**：掌握 95598 客户服务流程各环节工作人员应按照规定流程和有关规章制度处理工单重要性，了解目前 95598 管理的问题所在，掌握 95598 业务支撑应遵循的原则。

#### **第七部分：95598 业务处理管理责任**

一、**培训内容**：95598 业务处理过程中应落实分级管理责任，强化省公司主体责任，坚持“防范服务风险、聚焦客户体验、强化专业协同、深化闭环整改”的原则，严格执行公司《供电服务质量标准》、《供电客户服务提供标准》、《供电服务规范》、《供电服务“十项承诺”》、《员工服务“十个不准”》、《配网故障抢修管理规定》等管理制度和技术标准。

二、**培训要求**：掌握 95598 业务处理管理责任，了解落实分级管理责任的必要性和目标。

