

Research on customer satisfaction improvement strategy of “meter installation and power connection” one-stop service mode

Bing Qi

Beijing Huashang Electric Light Company, Beijing, 101400, China

Abstract

With the deepening of the power system reform and the diversification of customer electricity demand, the traditional process of installing meters and connecting electricity has problems such as scattered links, long processing cycles, and high communication costs, which are difficult to meet customers' expectations for efficient service. The “one-stop service” model, as an important direction for optimizing services in the power industry, aims to improve service efficiency and customer experience by integrating business acceptance, on-site investigation, and meter installation construction. However, in practice, there are still problems such as poor process connection and delayed service response that affect customer satisfaction. This article takes the “one-stop service” of meter installation and power connection as the research object, analyzes the influencing factors of customer satisfaction under the current service mode, and proposes targeted improvement strategies based on actual business scenarios, providing reference for optimizing service processes and enhancing customer stickiness for power enterprises, and helping to upgrade the overall service quality of the power industry.

Keywords

installing meters and connecting electricity; One stop service; Customer satisfaction; Service optimization; enhancement strategy

“装表接电”一站式服务模式的客户满意度提升策略研究

齐兵

北京市华商电灯公司，中国·北京 怀柔 101400

摘要

随着电力体制改革深化与客户用电需求多元化，传统装表接电流程存在环节分散、办理周期长、沟通成本高等问题，难以满足客户对高效服务的期待。“一站式服务”模式作为电力行业服务优化的重要方向，通过整合业务受理、现场勘查、装表施工等环节，旨在提升服务效率与客户体验，但实践中仍存在流程衔接不畅、服务响应不及时等影响客户满意度的问题。本文以装表接电“一站式服务”为研究对象，分析当前服务模式下客户满意度的影响因素，结合实际业务场景，提出针对性的提升策略，为电力企业优化服务流程、增强客户黏性提供参考，助力电力行业服务质量整体升级。

关键词

装表接电；一站式服务；客户满意度；服务优化；提升策略

1 引言

电力是生产生活“生命之源”，服务质量关乎社会生产秩序与民众生活。装表接电是供电企业与客户的核心交互环节，影响企业形象与竞争力。为响应“放管服”，电力企业推出“一站式服务”，整合用电流程以解客户跑腿痛点，但部分企业存在流程不规范、信息共享低、人员能力不均等问题，致客户体验差，优化该服务以提升满意度，是电力企业的重要研究方向。

2 装表接电“一站式服务”模式的运行现状与客户满意度痛点

2.1 “一站式服务”模式的运行现状

目前，国内供电公司装表接电“一站式服务”业务体系建设已基本完成，通过设立专柜或专线受理业务申请、现场勘查、制定方案、装表施工、签订合同、验电送电等服务事项，实现“一个窗口受理、内部转办、全程服务”的目标。从服务的渠道来看，部分供电公司依托供电营业厅设立专属服务窗口，部分供电公司则借助“掌上电力”APP客户端、“掌上电力”微信公众号等线上渠道，提供业务申请、进度查询、结果查询等服务，形成“线上线下相结合”的服务模式。从服务的流程来看，有的供电公司通过简化审批流程、压缩流

【作者简介】齐兵（1982-），男，本科，从事装表接电研究。

程时长，将办理装表接电的平均时长压缩在 30% 以上，如低压用户“当天受理→次日勘查→次日送电”的服务流程，进一步精简了装表接电服务流程^[1]。

2.2 客户满意度的核心痛点

“一站式服务”自实施以来，虽然取得了一定成绩，但是在满意度调查中还发现，“一站式服务”仍存在以下三大问题，即流程不畅通，部分流程存在“梗阻点”，比如，实地勘查、方案编制阶段信息沟通不流畅、方案反复修改等，致使办理时间延误^[2]；服务时效性差，如从网上提交申请到获得反馈信息耗时较长，尤其在用电高峰期，部分业务咨询、投诉等无法及时受理；服务不透明，即客户难以便捷了解服务全过程，如不能第一时间告知客户装表时间、施工安排及装表验收标准等，导致客户无法及时做好等候准备；服务人员素质不足，一些业务人员对“一体化服务”流程不熟悉，无法准确解答客户疑问，致使客户满意度偏低。

3 装表接电“一站式服务”客户满意度的影响因素分析

3.1 服务效率因素

服务效率是客户满意的第一影响因素，主要体现在办理时限和办理速度方面。从办理时限来看，客户对装表接电最核心的需求是“快速通电”，尤其是针对商业用户而言，装表接电时长对其业务运转影响极大，若“一站式服务”无法按时完成，将直接引发客户抱怨。从速度方面来看，客户在业务申请、问题咨询、故障报修等场景下均有“高效响应”的需求，若服务平台响应迟缓、线上申请 24 小时内无反馈，或出现现场施工检修人员缺位、迟迟未到场等情况，客户将对“一站式服务”产生疑虑。

3.2 服务质量因素

服务质量主要体现为良好的服务态度、扎实的专业能力与透明的服务过程。以“客户为中心”的“一站式服务”，若服务人员态度不佳、服务缺乏耐心，即便流程设计完善，也会让客户形成负面印象。专业知识涵盖装表接电相关的电价标准、用电规范等内容，服务人员需清晰解答客户关于电价标准、电表选型、用电规范、安全用电等方面的疑问，若专业知识与能力不足，无法为客户提供有效指导，会使客户认为装表接电服务人员专业水平不达标；客户需知晓业务各环节的勘查情况、方案内容、工程施工进度、验收标准等信息是否真实准确，以及这些信息是否已精准传达；服务信息传达不畅、不全面，会让客户认为装表接电服务流程不规范、存在信息不透明问题，进而影响客户满意度^[3]。

3.3 技术支撑因素

互联网时代，技术支撑能力直接影响“一站式服务”的实施成效。一方面，信息化平台建设不完善，导致流程效能不佳，例如，供电企业内部营销部、运维部、计量部等部门若存在信息壁垒、数据不共享，便会造成“信息孤岛”，

如现场勘查信息无法上传至方案编制部门，需重新录入数据，导致业务无法高效办理；另一方面，智能化手段缺失，制约服务能力提升，如缺乏智能现场勘查工具，造成勘查效率低、数据填报不准确；线上平台建设存在短板，如操作繁琐、频繁卡顿闪退，导致客户端办理体验不佳。上述问题的存在，均会间接影响客户体验。

4 装表接电“一站式服务”客户满意度的提升策略

4.1 优化流程机制，提升服务效率

4.1.1 建立内部闭环协同机制

组建“一站式服务”协调中心，从营销、运维、计量、客服等部门抽调专业人员，负责跨部门协同配合与问题统筹解决。建立“日调度周复盘”机制，日调度机制要求每小时协调处理流程滞留问题；周复盘机制针对流程瓶颈问题开展复盘分析，例如针对“勘查数据同步延时”的问题，搭建跨部门即时共享渠道。推行“首问负责制”，首问责任人需全程跟踪客户业务流程，实时反馈业务进展情况，若出现业务延期，需提前告知客户延期原因及预计完成时间，防止出现客户“多头跑、反复问”。

4.1.2 推行差异化服务流程

按照客户用电类别、用电容量、用电急缓程度确定工作流程，例如：低压居民实行“零报批流程”，网络审核通过后直接进入受理环节，48 小时内完成受理→勘查→施工→送电；低压居民以外客户开通“绿色通道”，提供优先受理与预约服务；高压客户建立专属服务专班，24 小时内上门完成受理→勘查→设计，过程中广泛征求客户意见；急用电客户启动“应急绿色通道”，统筹安排各环节同步实施，例如：医院应急用电需求可实现 24 小时内装表供电。

4.2 强化服务管理，提升服务质量

4.2.1 搭建全流程透明化体系

建立“线上线下”双轨透明渠道。线上优化 APP、公众号功能，增设业务进度查询功能，客户输入申请编号即可查看流程节点、对应责任人及办理时间，每完成一个环节，系统自动向客户推送进度提示；方案确认环节支持客户在线提交意见，客户需在 12 小时内完成意见反馈；施工阶段，施工人员需上传现场施工照片，供客户实时查看。线下在营业大厅设立进度公示屏，窗口人员主动告知客户进度查询渠道；勘查、施工作业人员携带“服务告知单”，告知单需明确标注本次工作内容、预计时长及流程节点，服务结束后请客户签单确认。建立服务信息主动推送机制，在业务重要节点提前 1 天提醒客户，避免客户因信息滞后延误准备。

4.2.2 完善客户反馈与维护机制

建立“全生命周期”评价机制，每个环节完成后，系统自动触发评价短信推送，形成全流程评价链，从服务态度、专业技术、响应速度、流程规范四个维度邀请客户评价。针

对评价为“一般”“不满意”的反馈，由客服人员在 2 小时内主动回复，24 小时内制定整改计划，跟踪回访直至客户满意。建立客户意见库，定期分析共性问题并优化改进，例如简化繁杂的线上操作手续、采取降噪措施降低施工噪音影响；送电后一周开展用电回访，同步宣传安全用电知识；重大节日向客户发送祝福与安全提示，定期推送电价政策、节能常识，提升客户忠诚度。

4.3 加强技术支撑，夯实服务基础

4.3.1 建设一体化信息共享平台

整合营销系统、运维系统、计量系统、客服系统数据资源，构建实时共享的一体化信息平台。平台核心功能包括：一是数据实时采集共享，勘查数据实时同步至方案编制部门，施工验收数据同步至计量系统，杜绝人工传递数据导致的差错；二是数据流程监控告警，对业务进度进行实时监控，当接近时限阈值时自动提前告警，一旦发现流程梗阻点，立即推送至协调中心处理；三是数据分析决策，自动统计各环节时限达标率、客户满意度等指标，通过大数据分析识别服务水平薄弱环节，例如某区域施工进度延误率较高时，系统自动生成增加施工队伍的建议。

4.3.2 推广智能化服务工具

聚焦全流程效率提升，分场景提供智能装备支持：勘查阶段，为作业人员配备具备 GPS 定位、高清拍照、数据自动测算功能的智能装备，该装备可自动识别房体结构、电表类型、线路走向，完成现场拍照与用电环境勘测后自动生成勘查报告，客户可直接在手机端签名确认；对于现场勘查条件复杂的区域（如山区、工业区），提供搭载高清摄像头、红外检测装置的无人机开展现场勘拍，原本 1-2 天的工作量可缩短至 2-3 小时，且能高效完成线路老化排查等工作。装表施工阶段，推广自带参数自动校验系统的智能装表工具，施工人员通过该工具可实时查看电表运行参数、核对接线正确性，既能预防计量事故，又能保障施工人员安全；为施工人员配备 AR 眼镜，该设备可将施工图纸、装表规范投影至镜片，降低新入职装表人员的操作失误率。线上服务阶段，提升智能客服服务能力，优化自然语言理解算法以提高响应准确率，支持语音交互功能，为老年客户等操作不便群体提供便利；对于智能客服无法解答的复杂问题，系统自动同步客户申请编号、当前业务环节等信息至人工客服，避免客户

重复沟通。

4.3.3 应用物联网与区块链技术

以信息技术驱动保障服务透明可信：物联网技术方面，在电表全生命周期（生产、校验、运输、安装）中嵌入芯片，生产厂家信息、校验数据、运输数据、安装数据等均实时记录至芯片，客户可通过线上平台查询相关信息，有效消除客户对电表质量的疑虑；在施工设备（如焊机、检测仪器）上安装传感器，实时监测设备运行状态与施工参数，当设备出现故障或参数异常时，立即向工作人员发送告警信息。区块链技术方面，将客户申请信息、勘查报告、方案确认记录、验收结果、送电时间等关键数据上链存储，利用区块链不可篡改的特性保障数据真实性与不可篡改性。当客户提出计量争议时，可通过区块链溯源查询该客户电表的安装、校验全流程记录；当出现服务纠纷（如未履行通知义务）时，可调取链上通知发送记录明确责任归属；同时，上链数据可作为服务质量考评的客观依据，确保考评结果真实可信。

5 结语

装表接电“一口受理”模式，是电力行业在市场经济背景下，为提升服务水平、满足市场需求、提高客户满意度而推出的开创性服务举措。现阶段的装表接电“一口受理”模式还存在流程衔接不顺畅、服务水平不均衡、技术支撑不足等问题，不利于提高客户满意度。从强化流程管理、强化服务质量、强化技术支撑三个维度着手，可有效解决现有模式中的问题，进而提升装表接电“一口受理”的服务效率与服务水平，提高客户对供电服务的好评度。随着数字化、智能化应用的推进，电力企业还需要时刻围绕客户需求，不断改进“一口受理”模式，实现“一口受理”模式从“高效率”向“精细化”“个性化”服务的转变，更好地服务于客户，助力电力行业高质量发展。

参考文献

- [1] 段强.电力营销中装表接电与防窃电管理探究[J].电气技术与经济,2024,(12):256-257+267.
- [2] 杨建树,陈钟伟.智能电网装表接电技术与故障处理研究[J].光源与照明,2022,(07):143-145.
- [3] 冯睿,马志鹏.装表接电反窃电技术和反窃电措施分析[J].光源与照明,2022,(02):243-245.