



供电服务质量监控系统研究

黄鑫, 莫勇

(广西电网公司桂林供电局 桂林 541002)

摘要: 基于全方位的营销管理模式理念, 提出了供电服务质量监控系统, 构建了供电服务质量评价指标体系, 详细介绍了异常工单的处理流程, 并从技术角度阐述了该系统的实现过程。最后对系统的应用进行对比分析并证明了该系统能及时在线掌控营销经营效果, 提出预警信息并及时纠偏, 对服务质量做出评价。

关键词: 供电企业; 服务质量; 稽查; 监控

doi: 10.3969/j.issn.1000-0801.2014.02.022

Research on Quality Monitoring System of Power Supply Service

Huang Xin, Mo Yong

(Power Supply Bureau of Guilin, Guangxi Power Grid Corporation, Guilin 541002, China)

Abstract: Based on all-round marketing management philosophy, quality monitoring system of power supply service was proposed, an index system of quality evaluation for power supply service was constructed and the processes of abnormal work orders were presented in detail. From the technical viewpoint, the implementing process of system was expounded. Finally, the comparative analysis through system application was carried out, and it shows that the system can indeed timely trace marketing operating results online and propose early warning information, correct timely, make the evaluation to service quality.

Key words: power supply enterprise, service quality, inspection, monitoring

1 引言

在市场经济背景下, 随着市场经济的发展和电力体制改革的深入, 电力企业由电力生产和使用的管理者转变为电力产品的经营者和电力客户的服务者, 服务质量是决定电力企业营销效果、经济效益和竞争实力的关键因素。因此, 电力企业只有通过开展供电服务质量评价进而改进服务质量, 才能制定合理的竞争策略, 不断培育和保持竞争优势, 获得利润, 实现电力企业的可持续发展^[1]。

对供电服务质量水平进行有效评价是电力企业改进服务质量的重要前提, 目前电力企业已经按照国家的文件要求建立了针对供电服务的较为完善的管理制度和规范, 企业的各专业部门也对照本专业有关内容和标准认真加

以落实。但是, 当前电力企业尚未建立长效的服务质量评价体系^[2,3]。供电服务质量具体体现在哪些方面? 评价服务质量的指标体系构成如何? 如何利用先进的评价方法对供电服务质量进行评价以及如何应用评价的结果改进供电服务? 对于电力企业来说, 这些都是非常现实而又亟待解决的问题。

本文基于全方位、全过程的营销管理模式理念, 提出供电服务质量监控系统, 以信息系统为支撑, 全面有效地融合用电管理数据、实现营销工作中关键点的实时在线监控和供电服务质量评价, 及时快捷地掌握、跟踪各项营销工作的异常动态并对营销工作差错及时纠偏补正, 提高监控工作的规范性、科学性和完整性, 进而提高客户满意度。



2 供电服务质量监控系统

2.1 客户服务在线监控模型

客户服务在线监控模型主要对日常工作信息进行监控,通过设立监控阈值对营销业务数据进行对比,筛选出异常数据,对异常数据进行分析、甄别,对问题数据发出稽查单。其意义在于及时发现差错,及时整改,减少或避免客户不满及投诉,为供电服务质量评价提供基础资料。具体包括以下几点。

(1)业扩受理监控管理

业扩受理监控管理主要负责业扩业务中的规范业务受理行为,控制业务办理时限。

(2)服务质量监控管理

优质服务是供电企业发展的永恒主题,是电网企业的生命线。把优质服务工作做细、做深、做实,是当前供电企业内强素质、外塑形象的必然要求,也是优化发展环境、提升服务水平的重要保证。建立供电服务质量评价体系,制定评价标准,可有针对性地、及时地发现服务中存在的不足和客户需求,准确纠正不足之处,建立量化考核体系。

(3)电价电费异常情况监督管理

在用户电费信息化集中管理基础之上,电价电费异常情况监督主要针对目前营销工作中所存在的实时监控力度不够、过于依赖报表、应急处理响应不够及时等不足,实现对电费抄核收的全程不间断实时监控,力求监控数据展现得全方位、多层次,并配合规范的监控闭环工作流程,完成对具体职能业务部门的监控。

(4)计量运行管理的监控管理

计量运行管理的监控管理主要负责计量运行、计量资产、计量综合管理工作中规范管理行为,监控各项管理指标的完成情况。

(5)客户停电管理

客户停电管理主要按相关规章制度要求,对日常停电管理开展监督工作。

综上所述,服务质量监控系统应由业扩受理监控、电费电价异常监控、服务质量监控、计量运行监控、客户停电监控5项组成。在此基础上,结合各环节的内容和质量提出194项评价指标,这些指标包括供电企业为客户提供服务的全过程和可能影响到客户感知服务质量的各方面,如图1所示。

2.2 异常数据流程管理

对日常工作信息通过设立监控阈值进行监控,筛选出异常数据,对异常数据进行流程化管理。

(1)监控分析。监控中心对异常数据分析后进行处理。

- 关闭不处理:当月没有问题。
- 申请白名单:没有问题,近期内重复出现。
- 下发稽查任务工单:需要核实处理。

(2)发起稽查任务。对需要下发稽查处理的异常问题,生成稽查任务,拆分成不同稽查工单,发给责任班组(用检、营业、抄表、装表等)核实处理。

(3)工单处理。责任班组落实后,填写稽查处理意见、下一步整改措施、处理结果后,将稽查工单传给稽查专责审核。

(4)工单审核。稽查专责对班组处理情况进行审核,将稽查工单传给稽查监控中心。按照“谁分析谁审核”的原则,稽查中心进行稽查工单审核,如果审核同意就归档,如果审核不同意,直接退回重新处理。

(5)稽查工作评价。利用同业对标指标对营销各部门进行比对和考核。

2.3 服务质量评价模型

针对通过在线监控得出的结果,进行统筹分析、量化评分,对营销各部门的供电服务质量做出评价,其意义在于衡量各部门客户服务工作品质的高低,找出优点与不足

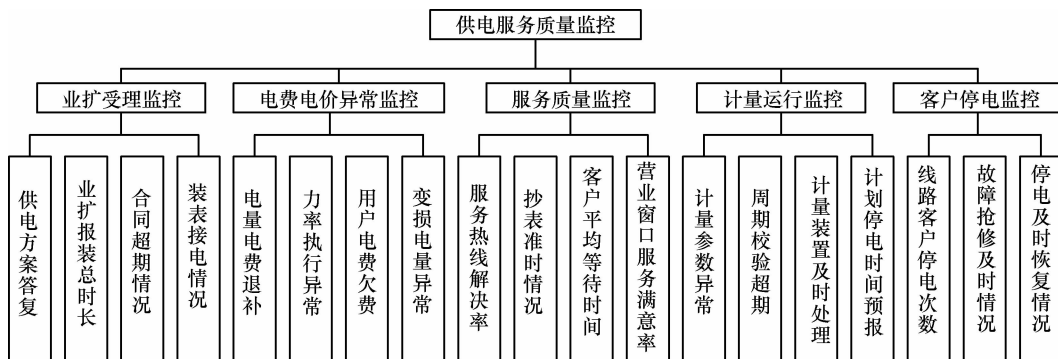


图1 供电服务质量监控指标体系

之处,使被稽部门明确自己的改进方向,同时为营销管理人员的决策分析提供数据支持,便于全面衡量、评价营销事务,找出存在问题的主要方面,做到有的放矢,提高管理水平,提升第三方满意度。

2.4 系统实现

供电服务质量监控系统的内容包括指标数据来源、指标数据分析、指标数据梳理、指标数据加工程序开发以及指标监控框架程序开发,系统架构如图 2 所示。

2.4.1 指标数据来源

监控系统各指标涉及的数据从具体的业务系统中抽取,其中各指标具体涉及的业务系统包括:营销管理信息系统、呼叫中心系统、排队机系统等。数据抽取的架构如图 3 所示。

从图 3 可以看出,监控系统独立展示平台中指标数据基于数据集成平台的数据,使用数据集成平台中的数据集市作为独立存储平台;ETL 工具部署在数据采集服务器,每天一次定时执行抽数入库任务,将数据加载到数据集成平台。

2.4.2 指标数据

主要是对指标进行数据梳理、指标逻辑分析。指标分析时,列示每个指标对应的业务系统、关联表、关联字段。

2.4.3 指标数据梳理

对各监控指标进行逻辑梳理,针对每个指标,建立各指标判断条件和处理流程。

2.4.4 指标数据加工程序开发

根据指标分析结果,对指标源数据进行加工处理,以满足指标监控的数据要求。数据加工范围包括营销系统电费类、用检类、停电类等业务指标数据加工程序开发。结合实际业务情况,将各指标与现有系统数据库各表和现有数据进行试算、核对,保证程序的准确性。

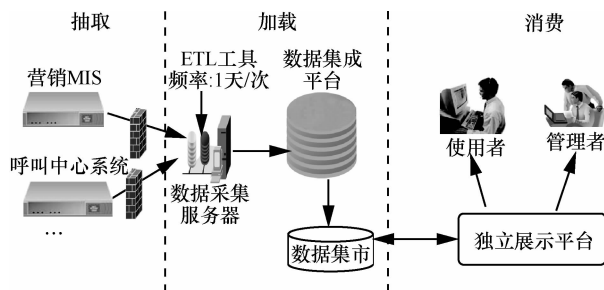


图 3 数据抽取架构

2.4.5 指标监控框架程序开发

设计监控框架程序,支持指标监控规则配置、监控规则执行、指标自动预警提示等。该模块实现监控指标的实时统计与监控,当指标超过告警阈值时,进行自动预警提示,发出预警信息,以便监控人员及时发现业务异常信息,采取纠正措施。

3 对比分析

综合各大业务系统数据的供电服务质量监控系统,智能化程度更高,实现业务系统数据的交互,能够有效开展供电服务质量的监控和评价工作。该系统与常规稽查的对比展示见表 1。

4 应用效果

供电服务质量监控系统指标功能总计 194 个,其中营销系统指标有 157 个,95598 系统有指标 15 个,计量自动化系统有指标 10 个,排队机系统有指标 3 个,生产 MIS 有指标 5 个,95598 网络平台系统有 4 个。每个指标在系统平台中展示稽查跟踪明细记录,包括事前预警和事后报警记录以及每条记录在营销 MIS 等系统中对应来源情况等。

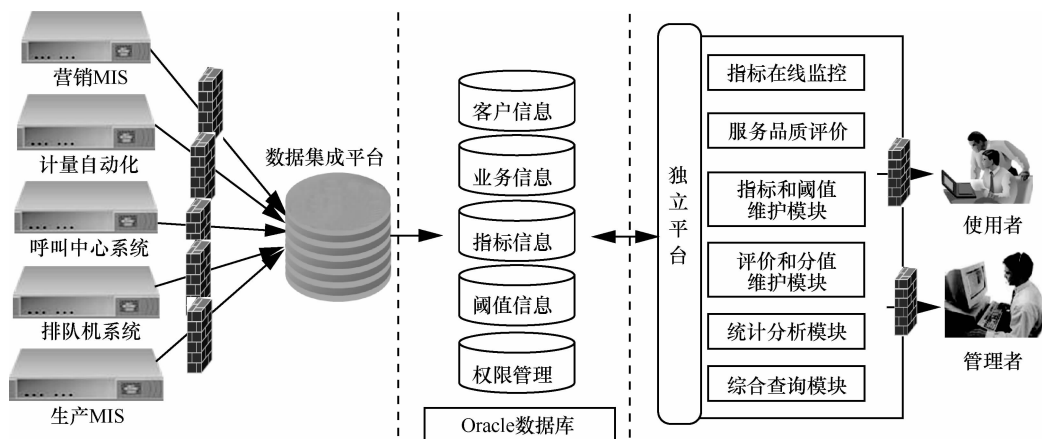


图 2 供电服务质量监控系统架构



表 1 手工常规稽查与供电服务质量系统监控对比

常规稽查	系统监控
通过对上个月的数据进行抽样稽查,反映的问题较少,往往工作滞后,不利于及时发现、处理问题	通过抽取业务系统数据,全面监控各项指标,做到事前预警,及时发现、处理问题
服务质量监控目前仍处在手工阶段,95598 服务、大厅服务、停电管理、故障报修管理等数据信息没有系统整合,既繁杂又时效性差,无法实现及时有效的监控	通过供电服务监控系统,整合各业务系统数据,自动化、智能化程度更高,数据有效交互,打破了各业务系统之间的“信息孤岛”,快速有效地开展监控和评价工作
各业务系统在功能上侧重点不同,造成业务系统还存在不完善的地方,对整个营销工作过程的监控能力有限,无法及时发现并纠正服务存在的偏差,对营销工作服务品质监控存在盲点	为营销管理工作提供更全面的信息,给全方位、全过程的营销管理工作提供信息支撑
服务质量监控不到位,给予营销各部门暴露、发现并改正不足的机会较少,同时管理部门在决策上往往也无从下手	对日常工作信息通过设立监控阈值监控,筛选出异常数据,对异常数据进行流程化管理,还可以为决策分析提供数据支持

通过建设供电服务质量监控项目,以信息系统为支撑,实现监控营销工作各个服务环节,及时快捷地掌握、跟踪营销工作的异常动态并对差错及时进行纠偏补正,使客户享受到更加优质的服务,进而提升客户满意度。平台应用部分展示如图 4~图 6 所示。

5 结束语

供电服务质量监控系统投入使用,能及时在线掌控营销经营效果,提出预警信息,及时纠偏,对服务及工作质量做出评价,为决策提供依据。系统以监控营销事件为对象,以客户需求为触发,通过关键指标的监控和服务评价使相关部门、相关环节联动运作,高效优质满足客户需求,为营销工作决策提供可靠的数据分析和支持,真正形成“以市场为导向,以客户为中心”的统一营销供电服务质量监控

评价管理模式。

通过供电服务质量监控系统的建设和应用,将会实现客户与供电企业的双赢局面,既使客户享受到优质的服务,又能促使供电企业管理水平的不断提升。同时,通过供



图 4 电价电费及抄核收指标展示

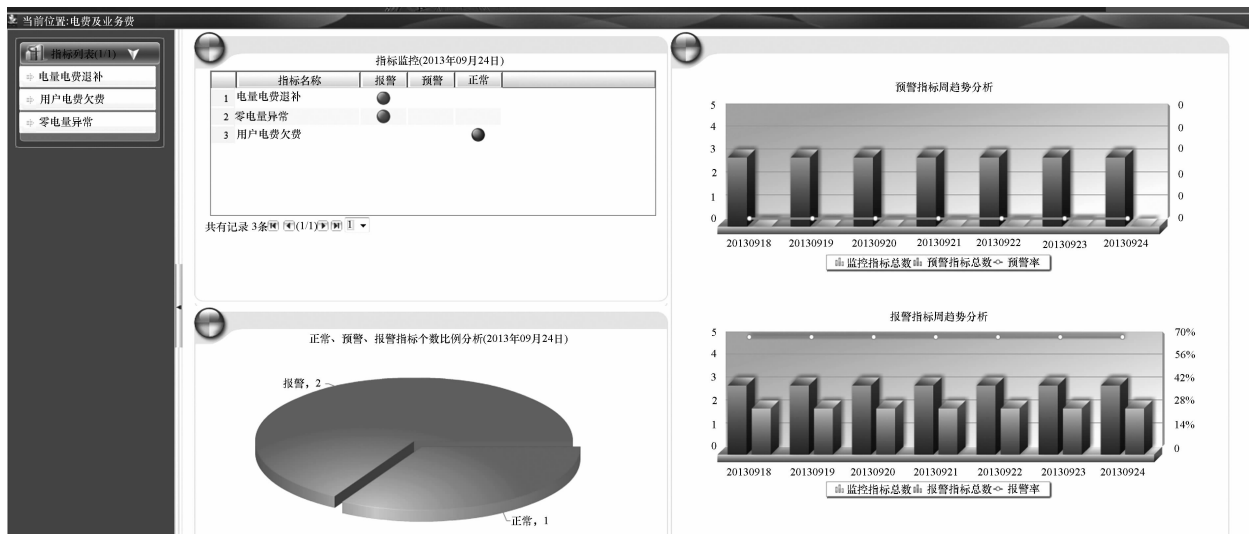


图 5 电费及业务费展示

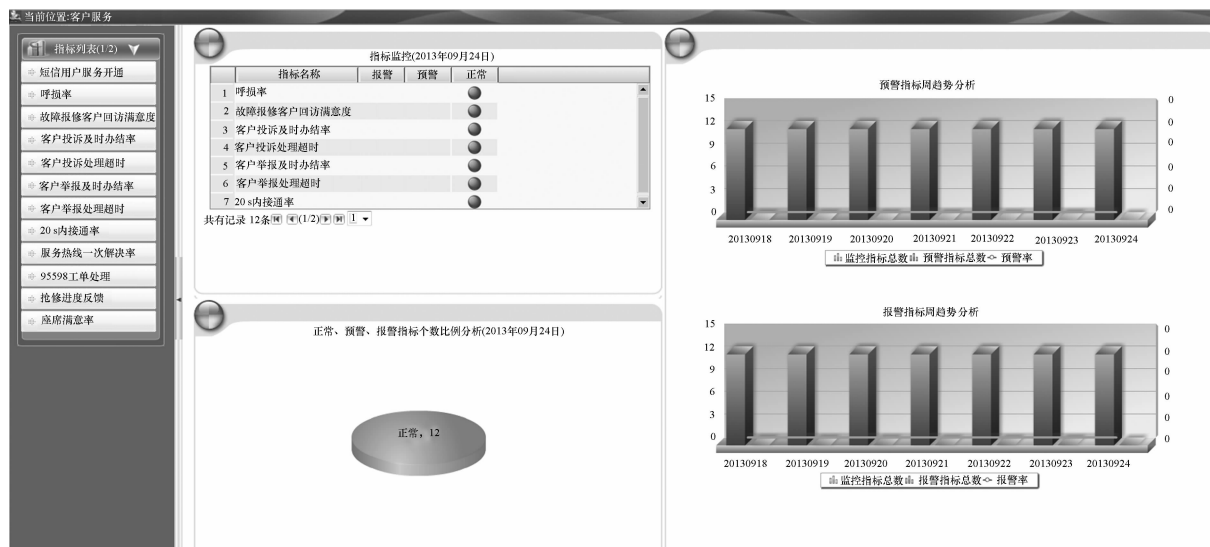


图6 客户服务展示

电服务质量监控系统,加快客户服务体系的信息化建设,达到查找客户服务过程存在的问题和短板、不断改进客户服务工作的目的。

参考文献

- 1 徐明,于君英.SERVQUAL标尺测量服务质量的应用研究.工业工程与管理,2001(6)
- 2 丰翔.SERVQUAL服务质量模型在网络银行中的应用.厦门广播电视大学学报,2006(1)
- 3 王海峰.SERVQUAL模型的改进及联合分析方法.西北工业大学硕士学位论文,2005

[作者简介]



黄鑫,男,广西电网公司桂林供电局助理工程师,主要从事信息系统安全与运维管理工作。

莫勇,男,广西电网公司桂林供电局工程师,主要从事数据处理、信息系统安全与运维管理工作。

(收稿日期:2013-08-01)

(上接第146页)

道利润虽降低但管道不可能消失;而应用及内容是百花齐放百家争鸣的,随用户的需求而变化,发展迅速、消亡也迅速。澳洲电讯首席执行官托德利在亚洲移动通信博览会上表示,在移动互联网时代,网络仍然是运营商最根本的竞争力。

[作者简介]



张敏,女,中国电信股份有限公司广东研究院市场运营研究部高级工程师,主要研究方向为移动互联网、产业链、电信市场等。



宋杰,男,博士,中国电信股份有限公司广东研究院市场运营研究部高级经济师、技术总监,长期从事电信市场及产业研究工作。



刘晓峰,男,中国电信股份有限公司广东研究院经济师、产业研究室主任,主要从事国际标杆运营商跟踪分析、国际国内宏观环境与监管政策研究以及运营商国际化战略等研究工作。

(收稿日期:2013-11-25)