

《供电服务客户满意度调查结果应用》

图书基本信息

书名：《供电服务客户满意度调查结果应用》

13位ISBN编号：9787512300811

10位ISBN编号：7512300816

出版时间：2010-3

出版社：中国电力出版社

作者：河南省电力公司 编

页数：103

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《供电服务客户满意度调查结果应用》

内容概要

《供电服务客户满意度调查结果应用》内容简介：为了了解现实供电服务水平，检验近年服务提升成效，测评各环节服务提升潜力，进一步提升客户满意度，河南省电力公司依据《国家电网公司供电服务品质评价办法（试行）》文件要求，组织开展满意度测评工作，全面了解公司目前服务水平，为今后提升优质服务水平提供依据和指导。

《供电服务客户满意度调查结果应用》详细介绍了居民与单位两类供电客户的供电服务满意度专项研究结果。具体内容包括居民客户满意度综合分析、居民客户分项服务满意度分析、居民客户价值感知及期望、居民客户忠诚度、居民客户意见和建议、单位客户满意度综合分析、单位客户分项服务满意度分析、单位客户价值感知及期望、单位客户忠诚度、单位客户意见和建议以及非直供客户满意度调查等，同时附上国家电网公司供电服务相关规程规范作为日常工作应用指导。

《供电服务客户满意度调查结果应用》可以作为客户服务中心管理人员和客户服务人员的学习指导书

。

《供电服务客户满意度调查结果应用》

书籍目录

前言第一章 2008年满意度调查报告结果综述第二章 居民客户满意度调查 第一节 居民客户满意度综合分析 第二节 居民客户分项服务满意度分析 第三节 居民客户价值感知及期望 第四节 居民客户忠诚度 第五节 居民客户意见和建议第三章 单位客户满意度调查 第一节 单位客户满意度综合分析 第二节 单位客户分项服务满意度分析 第三节 单位客户价值感知及期望 第四节 单位客户忠诚度 第五节 单位客户意见和建议第四章 非直供客户满意度调查附录 附表1 电力公司满意度调研结果统计表 附表2 电力公司满意度调研结果明细表 附表3 电力公司不同类别客户满意度 附录A 国家电网公司供电服务“十项承诺” 附录B 国家电网公司“三公”调度“十项措施” 附录C 国家电网公司员工服务“十个不准” 附录D 国家电网公司企业服务文化 附录E 国家电网公司供电服务规范 附录F 城市供电营业规范化服务窗口标准 附录G 供电营业职工文明服务规范 附录H 国家电网公司供电服务礼仪规范 附录I 国家电网公司供电营业职工文明服务用语(英语部分)

《供电服务客户满意度调查结果应用》

章节摘录

一是某些业务的申请和审批需要过很多环节，环节的众多导致办理时间长，且如果中间一个环节出现问题，业务的办理就会被搁置很长时间。调研中有客户反映：“送电和换表都不及时，手续太复杂。需要从市里的部门开始往下批，换一块表需要两三天，换表周期太长。线路改造时，在交流引入方面，手续也太复杂，时间太长了，跟换表的情况差不多。向电力公司反映过，说就是按这个流程，没法改变。但对客户来说影响比较大，直接影响了工程进度”，“在临时用电方面，500kVA以上现在还得让上一级批”，“新上变压器手续多、时间长”。当然在现实情况下基于对电力供应的保障要求，设置一定的程序规范是必要的，但在不影响监管目的的前提下尽量简化办事流程也是各级电力公司提高服务水平的重要途径。

二是除去上面提到的偶发性情况，单位客户对缴费服务这种常态性的服务抱怨比较集中。“在交电费方面有问题，要到每个乡的电管所把电费交上，要发票，手续比较麻烦”，“排队得一个多小时，从银行交完还得转到供电局，中间环节能减少就行”，“银行排队时间长，缴不上费”，“超过1000元代收点就不能交，要去电力公司营业厅，很不方便”等客户提出的意见和建议希望引起电力公司相关部门的注意。

5.部分工作人员的服务意识仍有待提高 随着企业经营性质的转变，市场化的运作模式正在逐步建立，员工的服务意识理应随之增强。但在调研中发现，部分基层员工在此方面尚有待提高。比如有的被访者提到“表时间长了，让电力公司换，他们不愿换，我们也不知道为什么不换。后来找别人换了表，让把表校对，他们也不愿意”，“2008年奥运会前一直断断续续停电，给供电局打电话，刚开始打电话有人接，以后再打就没人接了，相关的投诉也没有处理。供电情况直到九月份才开始正常”，“线路方面应该经常检查，不要等到客户说了才去检查”。

《供电服务客户满意度调查结果应用》

精彩短评

- 1、看了一半，感觉一般般，范围不够广
- 2、代购，应该还好
- 3、资料是自己想要的，还不错
- 4、有些人群的数据对比显得有点多余，总体来说研究框架是不错的。其实我不觉得供电服务跟用户性别和年龄有什么大的关系，尤其是交电费的都是些什么样的人，应在满意度里面做权重分析。从数据来看，老年人的满意度高，年轻人的满意度低。

《供电服务客户满意度调查结果应用》

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:www.tushu000.com