# 用创新的思维建设用电软环境

来源：网络 作者：七色彩虹 更新时间：2024-07-01

*\*\*市农电局担负着\*\*市123万人口的工农业生产、生活供电任务，该局下设七个职能部室，63个生产单位，拥有固定资产上亿元。 做为国有垄断性行业，这个局彻底摒弃了计划经济时期唯我独大的霸权意识，不断转变工作作风，强化队伍建设，提高服务水平，...*

\*\*市农电局担负着\*\*市123万人口的工农业生产、生活供电任务，该局下设七个职能部室，63个生产单位，拥有固定资产上亿元。

做为国有垄断性行业，这个局彻底摒弃了计划经济时期唯我独大的霸权意识，不断转变工作作风，强化队伍建设，提高服务水平，把自己定位在为社会尽责，为经济发展保驾护航的卖电商人这一社会角色。2024年，这个局连续第四年被当地市委市政府评为“软环境建设先进单位”在2024年，更把全市唯一一块“软环境建设标兵单位”的奖牌授予该局，面对荣誉，他们仍然不断探索新时期用电软环境建设的新思路、新办法。因为他们深知“金杯银杯不如百姓的口碑”。

以制度约束行为——不变应万变

\*\*市农电局新一届党政一班人在工作实践中深切体会到，企业要发展，必须要有一个良好的外部环境，软环境建设的好与坏，同样直接关系到企业经济效益，因此，软环境建设工作既是经济社会发展的需要，同样是电力企业自身发展壮大的前提条件。基于这样一种思想认识，他们把软环境建设工作与生产、经营等项工作放在同等重要的地位来抓，建立了“党、政、工融合抓，同步上”共种一责任田的领导机制，实行专兼结合，齐抓共管的一体化管理体系。

俗话说：“没有规矩，不成方圆”要彻底杜绝员工在工作中滥用手中权力的现象，仅靠员工的自觉性是不够的，更要形成一套形之有效的规章制度，以制度约束人的行为，使员工在工作中能够依法办事，有章可循。为此，他们每年都要结合企业发展中的实际情况，补充和完善了《行风建设和优质服务责任制》、《供电职工职业道德规范》、《供电职工服务守则》、《创一流供电企业考评细则》等规章制度。今年三月，为贯彻市委、市政府软环境建设会议精神，他们又重新修订了企业《服务承诺》通过广播电视等媒体向社会公布，同时，在社会各行业中选聘50位有代表性的客户做为用户监督员，定期召开监督员座谈会，听取各方面意见及时整改。每年还定期向社会下发3000多份征求意见函，向人大、政协代表征求意见卡200份，将反馈的情况逐项落实，做到有报必查，有错必纠。

引入人性化理念——沟通零距离

软环境建设的关键内容是服务。服务水平的高低、服务质量的好坏直接影响到一个企业的核心竞争力，更从一个侧面反映出一个企业在社会上的整体形象。

伴随着社会的进步，人们对服务的要求也越来越高，衡量服务好坏的标准不再仅仅体现在速度和质量上。鉴于此，\*\*市农电局首倡“人性化服务”，他们在全系统各营业窗口推行“首问负责制”、“一站式办公”为前来办理业务的客户提供一条龙服务，在营业窗口公布了电价标准及办理用电流程，使客户能在最短的时间内获取到自己想要了解的相关信息。在此基础上，投资近三十万元在全省县级供电企业中首家建立了具有先进管理软件做支撑的客户服务热线，集客户用电报装、报修、投诉、举报、咨询等多项功能于一体，实行客户代表制，每位热线值班员就是一名客户代表，从受理客户业务开始对此次业务全程督办，直到办结，并反馈给用户，得到满意的答复后才算完成一项业务流程，实现闭环化管理。真正做到了“只要您一个电话，剩下的事由我们来办”这样一种服务理念。

今年，具有鲜明企业文化特征的\*\*农电信息网站也将正式开通。做为又一面向社会展示形象的窗口，它将利用网络优势，第一时间向客户提供相关用电信息、政策法规，客户可以在网上直接查询到自己家中最新的用电情况，增加了用电透明度。随着网站功能的不断完善，还将开通网上办公，网上受理业务。使服务突破了时间和空间的限制，实现了零距离服务。

构建服务快车道——与客户同行

客户服务热线开通后，其中一项最大的业务量就是受理客户的报修服务，如果没有一支过硬的抢修队伍，那么这项服务也就成了一辆没有轮子的汽车，无法驶入用电软环境建设的快车道。

为此，他们在各基层单位都成立了与之相应的组织机构，配发抢修车辆，并强化了值班人员的工作职责，做到受理任务，快速反应。一张全方位立体式的服务网络初步建成，使供用电服务无盲区。

2024年元月1日，正当人们沉浸在节日气氛中，刚刚组建不久的客户服务热线接到报修电话：10kv粮水线10号杆被清雪铲车撞裂，仅有几根钢筋相连，一旦断电，正在该线路上受电生产的市华威制药厂、酶制剂厂将蒙受巨大经济损失！接到报修电话后，服务热线迅即向市区配电公司下达抢修命令，及时协调相应物资，仅用二十分种，抢修队员到达事故现场，采取各种措施，在不影响企业正常生产的情况下完成了抢修作业任务。

为了更好地配合政府的招商引资工作，用良好的供电软环境吸引投资，\*\*市农电局与本市招商部门实现了政企联动，实现超前服务，跟踪服务，本着急事急办，特事特办的原则为企业服务，真正做到企业上马，电力先行。

四海集团\*\*实业公司，是###开发区招商引资项目，该公司投资1000余万元兴建集生猪养殖、屠宰，深加工为一体的畜产品加工基地，这一项目的上马将对周边乡镇养殖业起到极强的辐射作用，进而拉动该地区经济增长，由于该集团对供电提出了很高要求，在原变电所容量不足的情况下，\*\*市农电局在另一新建变电所为四海集团单设一条供电出口，专线供电，整个设计施工任务在一天内完成，为项目提早开工奠定了基础。

几年间，\*\*市农电局在为地方经济发展服务的过程中，企业的整体实力也在不断壮大，固定资本突破亿元。2024年被省电力公司命名为“一流县供电企业”。严细的管理，务实的作风，高效的服务使企业自身发展与经济社会建设奏起了和谐的交响！

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找