

电力客户服务 风险防范与纠纷处理

DIANLI KEHU FUWU
FENGXIAN FANGFAN YU JIUFEN CHULI

姜力维 编著



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

014059658

电力客户服务 风险防范与纠纷处理

DIANLI KEHU FUWU
FENGXIAN FANGFAN YU JIUFEN CHULI

姜力维 编著
王伟红 主审



 中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

D922.292.4
10

820020310

○-----内 容 提 要-----○

本书分三篇：第一篇阐述了我国客户服务的演进历程和现状，提出了客户服务人员的素质要求并概述了电力客户服务的内容和特点。第二篇梳理了电力客户服务规范，给出了诸多新颖的客户服务理念和高超的服务技巧；提出了处理客户投诉的具体战术和策略，讲述了详细的方法步骤。第三篇论述了电力营销服务中电力法律法规、经济法律和民商法律的风险防范对策。

本书理念新颖，实践案例丰富多彩，逻辑严谨，架构合理，次序井然，蕴文蓄采，具有很强的实用性和可读性，可作为电力企业营销服务人员培训教材学习并实践，对企业相关经营管理人员、律师和法律工作者解决电力营销法律纠纷也不失为一本有益的参考书。

图书在版编目 (CIP) 数据

电力客户服务风险防范与纠纷处理/姜力维编著. —北京：中国电力出版社，2014.9

(供电企业常见法律风险防范与处理丛书)

ISBN 978 - 7 - 5123 - 5639 - 9

I. ①电… II. ①姜… III. ①电力工业—工业企业—供销售管理—商业服务—法规—中国 IV. ①D922.292

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 043889 号

中国电力出版社出版、发行

(北京市东城区北京站西街 19 号 100005 <http://www.cepp.sgcc.com.cn>)

航远印刷有限公司印刷

各地新华书店经售

*

2014 年 9 月第一版 2014 年 9 月北京第一次印刷
710 毫米×980 毫米 16 开本 15.75 印张 260 千字
印数 0001—3000 册 定价 39.00 元

敬告读者

本书封底贴有防伪标签，刮开涂层可查询真伪
本书如有印装质量问题，我社发行部负责退换

版权专有 翻印必究

◎ 丛书序

电力客户服务风险防范与纠纷处理

自《电力法》实施以来，特别是电力体制改革以来，从供电局到供电公司，由行政执法官到行政相对人，从政企合一的单位到自主经营、自负盈亏的市场主体。角色变了，身份变了，权利和义务变了。打破垄断，引入竞争，依法治企，这是电力改革的大趋势。供电企业面对着——

(1) 发改、工商、物价、林木、土地、环保和国资、电监等政府部门和行政事业机构的监管和行政措施，如何加强应对？

(2) 客户投诉、天价的触电人身伤亡索赔，怎样应对处理？

(3) 电能被窃、设施被毁、巨额电费拖欠，如何主动出击、全力保护？

(4) 《合同法》、《物权法》、《反垄断法》、《侵权责任法》、《电力监管条例》、《供电监管办法》等法律法规规章的出台，应如何贯彻执行？

在市场经济的大潮中，供电企业的任何决策和经营行为都蕴藏着风险，每个员工都肩负着防范法律风险、保护企业合法权益的责任。为了强化供电企业员工的法律风险防范意识，提高处理各种供电营销纠纷的能力，本套《供电企业常见法律风险防范与处理丛书》将供电企业常见法律风险划分为六大模块，即《电费风险防范与清欠》、《供用电合同实务及纠纷处理》、《人身触电事故防范与处理》、《电力设施保护与纠纷处理》、《违约用电和窃电防治与查处》、《电力客户服务风险防范与纠纷处理》，以法律风险防范和纠纷处理为主干，辅之以管理和技术措施，在各个模块上展开了供电企业常见法律风险防范与处理的分析研讨，并解读了大量实际案例，力求给供电企业营销人员以依法合规、实事求是、思维创新、措施领先的世

界观和方法论。

供电营销纷争繁，依法治企方向明。期望本套丛书既是您主动出击解决纠纷的锐利之剑，又是您保护企业合法权益的坚强盾牌！哈哈！看官万勿问我“以子之矛，陷子之楯，如何？”我非新世纪鬻楯与矛者，乃是将法律、管理和技术分拆为攻守两面罢了。

本套丛书的编著过程中，认同并参考了专家和同仁的一些观点或理论。同时，得到了中国电力出版社编辑的指导和帮助。借本套丛书出版之际，对给我启迪、指导和帮助的各位专家、同仁以及编辑表示由衷的钦佩和诚挚的感谢，并殷切期待各位专家和同仁不吝赐教，多多批评与指正。

作者邮箱：jzishan@163.com；电话：0532-80810956。

姜力雍

◎ 前 言

电力客户服务风险防范与纠纷处理

真正服务无功利

社会进步需分工，服务他人便产生。
人人生活靠别人，相互服务共生存。
专制制度无服务，官为老爷民为奴。
天下为公中山呼，首倡官员做公仆。
为民服务官本分，“服务”种子方入土。

计划经济物匮乏，皇帝女儿不愁嫁。
求亲托情走后门，哪来服务给买家？
改革开放物资丰，买家市场占上风。
消费观念时时新，服务要求日日升。
商品完美远不够，心情愉悦要追求。
商家企业大开窍，深谙生财致富道：
财源滚滚客户送，衣食父母要敬重。
生意兴隆凭口碑，赢得客户常忠诚。

客服工作虽平凡，迎来送往不简单。
积极主动靠自觉，爱心博大重情感。
忍辱负重遭挫折，操之在我不惊变。
团结协作同进步，隐忍担当大局观。
供电企业服务难，售后服务是重点。
业扩报装抄核收，用电变更抢修难。

* * *

客户服务功夫深，察言观色客户心。
倾听抱怨和愤懑，笑口常开迎客宾。

言行举止合规范，专业素养尽显现。
心系客户情交融，赞美客户成习惯。
积极主动勤服务，流程便捷和规范。
客户第一须牢记，一视同仁不偏倚。
高超技巧常施展，赢心服务多惊喜。
乐善好施幸福事，真正服务无功利。

客户投诉很常见，辩证分析两面看。
或讨公道或索赔，或给企业提意见。
虚心采纳多感激，改进建议价无限。
倾听发泄城府深，安抚客户有耐心。
同情理解如阳光，融化冰雪心荡漾。
甘当气包甘受气，真诚道歉气平息。
胸怀坦荡真挚情，三十六计任你用。
绝不指责不争辩，同盟通道同战线。
纵横捭阖找原因，维护客户利益先。
迅速处理快纠错，立马行动不蹉跎。
客户投诉处理好，实现双赢两家乐。

* * *

电力客服蕴风险，行业法律多规范。
确保供电可靠率，谐波污染要治愈。
电压质量要求严，高了低了皆危险。
监测调整勤服务，质量参数合规范。
电表投资有争辩，计量检定分开办；

普遍服务未普遍，小区故障亦须管；
电力事故损电器，索赔依法定时限；
收费服务该透明，政府定标执行严。
合同签订要周齐，重要条款无缺失。
约定电费违约金，起诉讨费理占先。

供电性质自垄断，内部管理依法办。
莫限交易遭诉讼，败诉赔偿形象暗；
工程建设须招标，杜绝贿赂防风险。
护线伐木避罚款，高压磁场减污染。
劳动用工需依法，临时派遣有风险。
主辅分开各经营，避免交易有关联。
正确行使相邻权，空间权利新概念；
平等保护共和谐，有利生活和生产。
房屋租赁户停电，深入调查多斡旋；

合同法中有规定，买卖不破租赁权。

行政行为需停电，政府文件为要件；
口头指示和电话，非法非据莫照办。
违法停电属违约，败诉赔礼又赔钱。
电网建设投资大，定标采购重关卡。
国企员工是主体，切勿私分牟私利。
行贿受贿绝不干，光明磊落坦荡荡。

崇尚高洁名利淡，认真改造世界观。
感天敬地为人民，华屋美食莫贪婪。
“五慎”功夫防身器，分权监督常治理。
人治龌龊地黑暗，法治清明天蔚蓝。
为民服务快乐事，人生回眸亦无憾。

目 录

丛书序
前言

第一篇 电力客户服务

最高的道德就是不断地为人民服务，为人类的爱而工作。

——甘地

全心全意为人民服务。

——毛泽东

第一章 客户服务 /2

第一节 服务与服务现状 /2

- 一、服务 /2
- 二、服务现状 /5
- 三、客户服务 /6

第二节 当代客服要求的变迁 /8

- 一、由使用价值到高附加值 /8
- 二、由物化到人性化 /8
- 三、由理性到感性 /9
- 四、由推销、营销到服务营销 /9
- 五、服务的四个层次 /10

第三节 客户服务的意义 /12

- 一、服务品牌的树立 /12
- 二、良好的口碑使企业财源滚滚 /13
- 三、优质服务是防止客户流失的最佳屏障 /13

如果连小事都做不好，连小事都做不到位，成就大事谈何容易？

——台湾著名企业家 王永庆

第二章 对客服人员的要求 /14

第一节 自身工作岗位的认识 /14

- 一、平凡的岗位，非凡的成就 /14
- 二、工作特点 /16
- 三、工作对象 /16

第二节 爱心与奉献 /17

- 一、爱心包容天地 /17
- 二、淡泊名利 /19
- 三、细节尽显关爱 /20

第三节 自觉主动与诚挚热情 /21

- 一、自觉源于意识 /21
- 二、主动催生积极 /21
- 三、信用保证承诺 /22
- 四、诚挚相伴热情 /23

第四节 灵活机敏 /24

- 一、审时度势 /24
- 二、应变自如 /25

第五节 客服人员的素质要求 /26

- 一、心理素质 /26
- 二、缓解压力与调整情绪 /28
- 三、品格素质 /29
- 四、技能素质 /31
- 五、综合素质 /31

我不但要言传，而且要身教——我要感化众人。

我不但要施予，而且要效力——我要服务终生。

——诺贝尔得主德蕾莎修女

第三章 电力客户服务 /34

第一节 电力客户服务 /34

- 一、电力服务的概念 /34
- 二、电力服务的特点 /35
- 三、电力服务的意义 /36

第二节 电力客户服务内容 /37

- 一、业扩报装服务 /37

- 二、抄核收服务 /39
- 三、用电变更服务 /41
- 四、维护维修与抢修服务 /44
- 五、重要客户的安全供用电服务 /46
- 六、信息、咨询服务 /50
- 第三节 电力客户服务现状 /51
 - 一、客户服务由上至下推行 /51
 - 二、硬件与软件不匹配 /52
 - 三、存在违反法规规章和制度的规定和要求的现象 /55

第二篇 电力客户服务规范与技巧

人的生命是有限的，可是，为人民服务是无限的。

——雷锋

为社会服务是很受人赞赏的道德理想。

——美国哲学家约翰·杜威

第四章 电力客户服务规范 /58

- 第一节 供电服务通用规范 /58
 - 一、客户服务人员内质外形和行为举止规范 /58
 - 二、电力和电能质量规范 /62
- 第二节 营业场所服务规范 /63
 - 一、服务内容 /63
 - 二、服务规范 /63
 - 三、环境要求 /64
- 第三节 “95598”客户服务规范 /66
 - 一、“95598”服务内容 /66
 - 二、“95598”客户服务热线服务规范 /67
 - 三、“95598”客户服务网页（网站）服务规范 /67
- 第四节 现场服务规范 /68
 - 一、现场服务内容 /68
 - 二、现场服务纪律 /68
 - 三、供电方案答复及送电时限 /69
 - 四、抄表收费服务规范 /69
 - 五、故障抢修服务规范 /69
 - 六、装表、接电及现场检查服务规范 /70

- 七、停、复电服务规范 /71
- 第五节 投诉举报处理服务规范 /73
 - 一、投诉渠道和方式 /73
 - 二、答复时限和处理 /73
 - 三、回访与保密制度 /75

故大巧在所不为，大智在所不虑。

——荀子

第五章 电力客户服务技巧 /76

第一节 客户服务基本技巧 /76

- 一、察言观色 /76
- 二、善于倾听 /78
- 三、能说会道 /82
- 四、微笑常在 /86
- 五、行态得体 /88
- 六、五项全能“95598”客户服务中的应用 /92

第二节 优质服务 /100

- 一、优质服务的因素 /101
- 二、客户服务的四种类型与特性分析 /102
- 三、优质服务循环 /103
- 四、优质服务其他理念和技巧 /104

第三节 高超服务技巧 /105

- 一、降低期望值 /106
- 二、惊喜服务 /107
- 三、赢心服务 /109

当你服务他人的时候，人生不再是毫无意义的。

——哈佛大学心理学家葛登纳

第六章 客户服务投诉与纠纷处理 /111

第一节 客户投诉介绍 /111

- 一、客户投诉 /111
- 二、对客户投诉的认识 /112
- 三、客户投诉的原因 /114
- 四、产生投诉的过程和三种结果 /115

第二节 安抚客户的技巧与处理策略 /118

- 一、安抚客户情绪技巧 /118
- 二、处理投诉的策略 /119

第三节 客户投诉防范与处理 /122

- 一、抱怨与融化 /123
- 二、处理客户投诉的意义 /126
- 三、处理投诉的方法、步骤 /126

第四节 服务改进与提升 /132

- 一、提高员工队伍素质 /133
- 二、转变客户服务理念 /134
- 三、制定客户服务战略规划 /137
- 四、强有力的技术支撑 /138
- 五、推动供电企业服务创新 /139

第三篇 电力客户服务风险防范

迨天之未阴雨，彻彼桑土，绸繆牖户。——《诗经·豳风·鸛鸛》

质量是维护顾客忠诚的最好保证。

——通用电气 CEO 杰克·韦尔奇

第七章 电能质量风险防范 /142

第一节 供电可靠率介绍 /142

- 一、供电可靠率 /142
- 二、提高供电可靠率技术和管理服务措施 /143

第二节 谐波污染 /148

- 一、高次谐波 /148
- 二、谐波污染治理服务措施 /149

第三节 电压质量 /152

- 一、电压质量参数 /152
- 二、客户反映电压高低的原因 /152
- 三、电压监测、调整与服务 /153

在为人民的忘我服务中，你可以找到自己的幸福。

——前苏联捷连斯基

第八章 客户服务风险防范 /155

第一节 业务办理与营销服务风险 /155

- 一、服务态度不端正 /155
- 二、用电业务办理流程不规范 /156
- 三、营销管理不规范 /157
- 四、业务审核、中间检查与竣工检查把关不严 /160
- 五、用电业务档案、信息管理不规范 /161
- 六、用户投诉处理不规范 /162

第二节 电力设施维修维护风险 /164

- 一、供用电设施的维护维修 /165
- 二、供用电设施产权归属 /169
- 三、抢修管理 /172
- 四、第三人过错损毁电力设施的抢修 /177

第三节 停送电风险 /181

- 一、停送电种类 /181
- 二、停送电服务 /181
- 三、停送电服务纠纷处理 /185
- 四、停电管理与优质服务 /188

只要法律不再有力量，一切合法的东西也都不会再有力量。

——法国卢梭

第九章 法律风险防范 /189

第一节 电力法律风险防范 /189

- 一、电力法律与其他法律的冲突风险 /189
- 二、业扩报装与受电工程收费不规范 /191
- 三、电力社会普遍服务不均衡 /191
- 四、供用电合同签订与管理不规范 /194

第二节 经济法律风险防范 /201

- 一、供电营销服务与反垄断法 /201
- 二、反不正当竞争法、招标法和消费者权益保护法风险防范 /209
- 三、自然资源法和环保法风险防范 /212
- 四、劳动合同法律风险防范 /216

第三节 民商法律风险防范 /220

一、公司法风险防范 /220

二、物权法风险防范 /221

三、民事诉讼法风险防范 /227

四、合同法风险防范 /229

参考文献 /235

第一篇

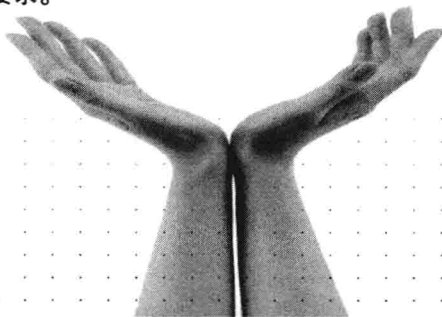
最高的道德就是不断地
为人民服务，为人类的爱而
工作。

——甘地

电力客户服务

“天下为公”为中山先生借来对抗私有、专制的王权。既然天下是大家共有的，国家命运、民族兴衰与每个人都息息相关，即所谓天下兴亡，匹夫有责。作为国家机器的操纵者，要捍卫国民的切身利益，自己必须首先身体力行，所以中山先生首倡以国民公仆为己任，为众服务。“公仆”就是人民公共的仆人，是为人民服务的，这就是中山先生引进中国政治界、思想界的“公仆”与“服务”的新观念，也是近代中国“服务”的萌芽。毛主席的“全心全意为人民服务”所指的是国家公务人员为老百姓的服务，与孙先生的“公仆”、“服务”概念有异曲同工之妙，但还不是当代市场经济的服务。中国的现代意义上的“服务”概念引入很晚，可以说与市场经济同步。电力行业原是行政管理模式，客户服务起步更晚，只是在二十世纪八十年代才提出的。

本篇将论及客户服务、电力客户服务和客户服务人员的素质要求。



全心全意为人民服务。

——毛泽东

客 户 服 务

客户服务，原是市场经济的企业和商户以盈利为目的，使客户满意的一切活动。客户服务发展到今天，则不仅仅是盈利，也是企业和商家的社会责任和义务。尤其是垄断国家资源的公用企业更当以身作则，率先履行社会责任和义务。至今，西方服务业所创造的产值已占到整个国民经济的60%以上，服务业从业人数已占到全体劳动力的70%以上。一般而言，收入越高，服务业占国内生产总值的比例就越高。今天，已加入WTO参与全球经济大循环的中国，服务经济日益重要。

本章将阐述客户服务在中国的发展和变迁。

第一节 服务与服务现状

客户服务的现状由国家的政治和经济制度决定。封建专制的国家不会产生平等意义上的服务活动。计划经济，计划生产，统购统销，加之货物短缺，现代意义上的客户服务也就没有存在的基础。

一、服务

在英文中，service这个词与服务相关的词义很广泛，如，“服务”、“贡献”、“帮助”、“帮佣”、“服侍”、“招待”、“供用”、“上菜”、“斟酒”等。甚至很多行政（服务）机构都用service这个词，如The Consular Service，领事馆；American Travel Service，美国旅行社。由此可见，在西方的“服务”是何等的平常而广泛。

在中国近代以前，没有服务的概念。中国人从自足自给的小农经济走过来，万事不求人，与他人合作、协作的意识很差。国人没有服务的概念，有的

只是民对官内心里的愚忠、膜拜，或者仇恨，表面上的巴结和伺候；而西方人，社会化大生产分工劳作比较早。社会分工越细腻，依靠他人生存的方面就越多，就越发需要与他人合作、协作，因此，西方人的合作、协作意识就很强。说到实质，合作就是互相服务。无非是你在政府应该为企业和公民服务，我在商业为顾客服务，他在工业为工业客户服务。说到底，服务无处不在。当下，谁离开了别人的服务都无法生存下去。有道是：自从社会大分工，服务他人便产生；互相依存共和谐，岂有高低贵贱名？

分工是人类社会进步的必然，分工是伟大的分化，是人类生存的必须。大自然里蜜蜂、蚂蚁群体的分工当属动物物种的典范，他们各司其职，互相配合，团结协作，秩序井然。现代行政、工业、农业、服务业的专门化的分工也是越来越细密。这对于任何一个社会人而言体会是深切的。

如图 1-1 所示，一个个人除了你自己从事的那份工作之外，其他各个方面大都需要有别人提供服务。如果再继续往下细分的话，某个个人就会接受具体的其他个人的直接或者间接服务。以一个链条为例：个人—生活—居住—建筑（房屋设计、建筑工人）—物业管理（维护、维修）。在这一条服务关系链中，建筑工人为你间接服务，物业管理人员为你直接服务。又如，个人—教育—学校—教师（教材）。在这

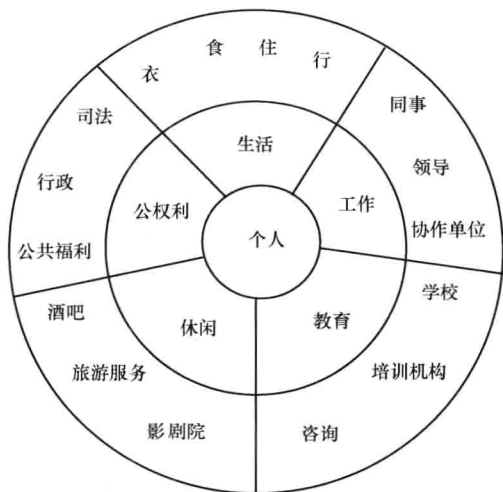


图 1-1

一条服务关系链中，教师为你直接服务，教材的编辑出版人员为你间接服务。又如，当你走在干干净净的大街上感到心情愉悦时，你想到了吗？那是某些你不知名字的环卫工人在为你服务。因此说，一个社会人离开了来自他人的服务，就无法生存下去。事实上就是因为人群聚集并互相服务而产生，任何人去为他人服务都是在促使社会细胞之间的联系更紧密，从而使社会更坚强、健全和和谐。由此可以给服务下一个最简单的定义。

1. 服务

广义的服务，就是为别人（包括组织或团体）做事。服务既是服务者（个