

中国水利电力质量管理协会文件

水电质〔2015〕4号

关于开展 2015 年创建“全国电力用户满意服务明星”活动的通知

各理事单位、有关单位：

根据中国水电质协电力分会《创建“全国电力用户满意服务明星”活动管理办法》，请各单位认真做好“全国电力用户满意服务明星”、“全国电力用户满意服务明星班组”、“全国电力用户满意杰出管理者”的申报工作。请各会长、副会长单位和省级电力行（企、质）协，按全国电力用户满意服务明星活动管理办法的要求每项推荐 1-3 名，将申报表和有关材料一式二份（另交一份电子版），同用户满意度调查报告及有关证实性材料复印件一并于 2015 年 4 月 1 日前报中国水电质协电力分会。

联系人：李宪红 曹彩霞

电话：010-63414314 63414325

传真：010-63415529

地址：北京市西城区白广路二条一号

邮编：100761

电子邮箱：Lixianhong@cec.org.cn

caocaixia@cec.org.cn

网址：www.ceaq.org.cn

- 附件：1. 创建“全国电力用户满意服务明星”活动管理办法
2. 服务质量电力用户评价调查表
3. “全国电力用户满意服务明星”申报表
4. “全国电力用户满意服务明星班组”申报表
5. “全国电力用户满意杰出管理者”申报表

中国水利电力质量管理协会电力分会

2015年1月7日

附件 1

创建“全国电力用户满意服务明星” 活动管理办法

第一章 总 则

第一条 为促进我国电力服务业整体服务质量的提高,中国水电质协电力分会决定开展创建全国电力用户满意服务明星活动,为使活动规范化,特制定本办法。

第二条 全国电力用户满意服务明星活动的主体是服务业或从事服务工作的从业人员及服务单位的基层班组(站、所、中心、队)。

第三条 为推广用户满意服务的先进理念和思想,总结、交流用户满意服务的典型经验和成功模式,对创建活动中涌现出的优秀管理者、优秀服务人员和基层组织,予以表彰,并授予相应荣誉称号。

第二章 活动组织和实施

第四条 创建“全国电力用户满意服务明星”活动在全国电力行业宣传、推广,各服务行业的质量工作者、青年文明号集体、工人先锋号班组是活动的主力军。各主管单位要推动这项活动的健康开展,鼓励企业积极参加“全国电力企业用户满意服务明星”创建活动。

第五条 为做好“全国电力用户满意服务明星”培育、推荐和经验交流工作,委托各省级电力行协(质、企)协联合电网、发电公司负责本地区、本部门活动的具体组织和实施。

第六条 开展创建全国电力用户满意服务明星活动的核心在企业。要通过多种方式动员企业和员工参与创建活动，组织员工开展服务规范，服务技能学习和培训，顾客心理学的学习，努力提供高质量、个性化的服务。在活动过程中，发放用户（顾客）评价卡。

第三章 全国电力用户满意服务明星评审条件

第七条 全国电力用户满意服务明星包括“全国电力用户满意服务明星”、“全国电力用户满意服务明星班组”、“全国电力用户满意杰出管理者”三种称号。

第八条 全国电力用户满意服务明星申报条件：

- 1、工作在服务一线的从业人员；
- 2、热爱党、热爱国家、热爱社会主义；
- 3、爱岗敬业、诚实劳动、遵纪守法、热情服务；
- 4、努力学习、钻研技术、敢于创新、开拓进取；
- 5、具有用户至上的价值观和服务观，在本职岗位上能以实际行动推进用户满意工程，并做出积极贡献者；
- 6、用户满意服务业绩突出，得到电力用户认可及好评。

第九条 全国电力用户满意服务明星班组申报条件

- 1、一线基层服务班、组（包括站、所、中心、队等）；
- 2、爱岗敬业、合法经营、明礼诚信、科学管理、用户至上；
- 3、勇于实践、开拓创新，具有良好的团队精神；
- 4、积极推进和实施用户满意工程，整体服务质量水平高，创造了良

好的社会和经济效益；

5、注重用户满意评价工作，做到有目标、有制度、有成效；

6、用户满意服务业绩突出，得到电力用户认可及好评。

第十条 全国电力用户满意杰出管理者申报条件

1、企业的高层管理人员；

2、具有先进、科学、系统的管理思想及用户满意理念；

3、开拓创新、锐意改革、与时俱进，具有丰富的管理经验和卓越的管理绩效；

4、科学策划、有效组织、理论联系实际，全面实施企业用户满意工程；

5、所领导企业具有良好的社会效益和经济效益；

6、所领导企业有效建立并实施质量管理体系，用户满意度较高。

第四章 评审和表彰

第十一条 评审

1、各会长、副会长单位、省级电力行协（质、企）协负责推荐“全国电力用户满意服务明星、全国电力用户满意服务明星班组、全国电力用户满意杰出管理者”候选人和候选单位，并填写推荐意见，加盖公章后报送中国水电质协电力分会。

2、本着公平、公正、公开的原则，按照相应标准评选出荣获“全国电力用户满意服务明星、全国电力用户满意服务明星班组、全国电力用户满意杰出管理者”的正式人选和单位。

第十二条 表彰

1、颁发“全国电力用户满意服务明星、全国电力用户满意服务明星班组、全国电力用户满意杰出管理者”荣誉证书及奖牌。

2、对“全国电力用户满意服务明星、全国电力用户满意服务明星班组、全国电力用户满意杰出管理者”的称号实施动态管理：荣誉有效期为三年；三年内如有违反相关申报条件内容，情节严重的，取消荣誉；三年后到期复议，对符合条件者予以重新确认表彰。

3、加强宣传荣获先进称号的个人和单位，在全国电力行业推广他们的经验，提高全国电力行业服务的用户满意度。

4、择优推荐到中质协，参加全国相应称号的评选。

附件 2

服务质量电力用户评价调查表

(适用于服务明星、服务明星班组)

尊敬的用户，为了能更好地为您提供服务，帮助我们进行有针对性的改进，请您对为您提供()服务的()工作人员作出评价。

非常感谢您的支持!

请在适当的分数上划√。1代表很差，10代表很好。

按合理的流程提供服务	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
按相关承诺提供服务	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
用语礼貌	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
服务热情	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
服务周到	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
服务效率	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
服务中注意和顾客沟通	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
服务中能向顾客提供合理的建议	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
服务设施	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
服务收费的合理性	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
服务及时性	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
服务技能	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
服务承诺执行情况	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

用户单位(公章)

用户签名_____

用户电话_____

服务质量电力用户评价调查表（模板）

（适用于服务明星、服务明星班组）

尊敬的用户，为了能更好地为您提供服务，帮助我们进行有针对性的改进，请您对为您提供（95598 热线）服务的（客户信息组）工作人员作出评价。非常感谢您的支持！

请在适当的分数上划√。1 代表很差，10 代表很好。

按合理的流程提供服务	1 2 3 4 5 6 7 (1份) 8 (2份) 9 (1份) 10 (116份)
按相关承诺提供服务	1 2 3 4 5 6 (2份) 7 (3份) 8 (1份) 9 10 (114份)
用语礼貌	1 2 3 4 5 6 7 8 (2份) 9 (12份) 10 (106份)
服务热情	1 2 3 4 5 6 7 (2份) 8 9 (2份) 10 (116份)
服务周到	1 2 3 4 (1份) 5 6 7 8 (2份) 9 (10份) 10 (107份)
服务效率	1 2 3 4 5 6 7 8 9 (1份) 10 (119份)
服务中注意和顾客沟通	1 2 3 (1份) 4 5 6 7 8 (3份) 9 (6份) 10 (110份)
服务中能向顾客提供合理的建议	1 2 3 4 5 6 7 8 9 (2份) 10 (118份)
服务设施	1 2 3 4 5 6 7 (2份) 8 9 (2份) 10 (116份)
服务收费的合理性	1 2 3 4 5 6 7 8 9 (2份) 10 (118份)
服务及时性	1 2 3 4 5 6 7 8 (3份) 9 (1份) 10 (116份)
服务技能	1 2 3 4 5 6 7 8 (2份) 9 (2份) 10 (116份)
服务承诺执行情况	1 2 3 4 5 6 7 8 9 (13份) 10 (107份)

制表： ***

联系电话 *****

服务质量电力用户评价调查结果（模板）

为了更加真实反映****供电公司营销部客户信息组****年优质服务工作质量，体现客户的满意度，我们于**年*月*日在****市电力用户范围内对客户信息组（95598 供电服务热线）进行了服务质量电力用户评价调查，共发放《服务质量电力用户评价调查表》120份，收回120份。调查对象分为：（1）一户一表客户；（2）工业客户；（3）商业客户；（4）公用事业客户；（5）大客户。

测评十段评分表

N/A	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
感受	最不满意	不满意			一般		满意			最满意

根据调查情况，客户满意118件，不满意2件，服务评价满意率98.33%。95598 供电服务热线开展电话自动语音服务满意度评价，其中客户评价87件，客户满意86件，不满意1件，电话服务满意度98.85%。

从调查情况看，客户信息组（95598 供电服务热线）客服调度员服务意识强，全面兑现供电服务“十项承诺”，严格落实“首问负责制”和“总经理授权委托制”，把“微笑服务，用心沟通”的思想贯穿到工作中，认真受理每一个电话，得到了广大电力客户的认可和好评，为****电力优质服务工作做出了应有的贡献，13项服务指标测评均取得了较好的成绩，符合“全国电力用户满意服务明星班组”申报条件。

单位(公章)

附件 3

“全国电力用户满意服务明星”申报表

年 月 日

姓名		性别		出生时间	年 月 日	民族	
籍贯		政治面貌		职 务		职称	
学历		所学专业		毕业学校			
工作单位					单位性质		
通信地址					邮 编		
联系方式	单位电话:	联系人:	手机:	E-mail:			
行 业	<input type="checkbox"/> 服务 <input type="checkbox"/> 制造(服务) <input type="checkbox"/> 其他						
工作岗位							
主要岗位职责:							
主要履历:							
何时、何地、何因受过何种奖励:							

申报理由（主要业绩 限 300 字以内）:

申报人: 年 月 日

申报人所在组织评价意见:

单 位（盖章）:
法定代表人（签字）: 年 月 日

省级行（质、企）协推荐意见:

单 位（盖章）:
负责人（签字）: 年 月 日

审批意见:

（签章）: 年 月 日

填表说明:

1、本表请用计算机认真填写一式三份，勿随意修改。

2、为保证评审活动的严肃性、科学性、公正性，材料务求真实、可信，并恰如其分地反映申报者贡献和业绩。申报人所在组织应广泛听取群众意见后填写评价意见；推荐单位除阐明推荐意见外，还应认真审核申报表各项内容，并对材料的真实性负相关责任。

3、“单位性质”栏填写申报单位属于何种经济成分的单位，如国有企业、中外合资、外商独资、民营企业、个体工商户等。

4、行业栏需在其后的“□”内划“√”。

5、“工作岗位”栏所填写内容要体现申报人所在单位提供的产品和服务的类别和申报人所从事的具体工作类型，如：①供电等售后服务管理；②客户服务；③售电营业员等。

6、“申报理由”栏概述申报理由，特别是申报者的突出业绩和有说服力的用户满意情况。

7、此申报表后应附上相关的“全国电力用户满意明星”申报材料，主要有：①介绍性材料：用于详细表述申报人的政治、业务素质与能力，对用户满意（CS）的认识，服务意识和创新意识，主要业绩和用户满意等情况。要求用A4纸打印，正文小4号宋体，一般应在3000字以内。内容应具体、言之有物，具有代表性和说服力。文本由申报人签字。②证实性材料：主要指按申报条件要求，**近期（一年内）进行的用户满意度测评的调查报告（本单位自己出具）**包括调查单位、时间、范围、被调查用户数量、统计分析情况及结论（由企业自己测评），近三年获奖情况及证书复印件。

附件 4

“全国电力用户满意服务明星班组”申报表

年 月 日

班组名称				人数	其中(女)	
人员构成	管理人员	技术人员	职 工		共产党员	共青团员
学 历	研究生/人	大学/人	高中(中专)/人		其 他	
工作单位					单位性质	
通信地址					邮 编	
联系方式	单位电话:		联系人:		手机:	E-mail:
行 业	<input type="checkbox"/> 服务 <input type="checkbox"/> 制造(服务) <input type="checkbox"/> 其他					
班组类别及 岗位设置	类别:					
	岗位名称: _____ 人:					
班组长姓名		性别		出生时间	年 月 日	政治面貌
籍 贯		民族		职 务		职 称
班组主要职责:						
何时、何地、何因受过何种奖励:						

申报理由（主要业绩 限 300 字以内）：

申报人： 年 月 日

申报班组所在组织评价意见：

单 位（盖章）：
法定代表人（签字）：
年 月 日

省级行（质、企）协推荐意见：

单 位（盖章）：
负责人（签字）：
年 月 日

审批意见：

（签章）： 年 月 日

填表说明:

1、本表请用计算机认真填写，一式三份，勿随意修改。

2、为保证评审活动的严肃性、科学性、公正性，材料务求真实、可信，并恰如其分地反映申报者贡献和业绩。申报人所在组织应广泛听取群众意见后填写评价意见；推荐单位除阐明推荐意见外，还应认真审核申报表各项内容，并对材料的真实性负相关责任。

3、“单位性质”栏填写申报单位属于何种经济成分的单位，如国有企业、中外合资、外商独资、民营企业、个体工商户等。

4、行业栏需在其后的“□”内划“√”。

5、“班组类别及岗位设置”栏中“类别”所填写内容要体现申报班组提供的产品和/或服务的类别如：

①供电售后服务；②售电营业员；③客户服务等。“岗位设置”所填写内容指申报班组的突出业绩和有说服力的用户满意情况。

6、“申报理由”栏概述申报理由，特别是申报者的突出业绩和有说服力的用户满意情况。

7、此申报表后应附上相关的“全国电力用户满意明星班组”申报材料，主要有：①介绍性材料：用于详细表述申报人的政治、业务素质与能力，对用户满意（CS）的认识，服务意识和 service 创新意识，主要业绩和用户满意等情况。要求用 A4 纸打印，正文小 4 号宋体，一般应在 3000 字以内。内容应具体、言之有物，具有代表性和说服力。文本由申报人签字。②证实性材料：主要指按申报条件要求，近期（一年内）进行的用户满意度测评的调查报告（本单位自己出具），包括调查单位、时间、范围、被调查用户数量、统计分析情况及结论（由企业自己测评），近三年获奖情况及证书复印件。

附件 5

“全国电力用户满意杰出管理者”申报表

年 月 日

姓名		性别		出生时间	年 月 日	民族	
籍贯		政治面貌		职 务		职称	
学历		所学专业		毕业学校			
工作单位					单位性质		
通信地址					邮 编		
联系方式	单位电话:	联系人:	手机:	E-mail:			
行 业	<input type="checkbox"/> 服务 <input type="checkbox"/> 制造（服务） <input type="checkbox"/> 其他						
主要岗位职责:							
主要履历:							
何时、何地、何因受过何种奖励:							

管理者所在组织情况					
属地	省、自治区、直辖市		公 司		其 他
成立时间:	是否建立质量保证体系:		IS09000	其它	
是否开展用户满意年度评价工作:		是 否			
效益	社 会 贡 献				组织盈利
年度	组织上缴税费	国有资产保值、增值	社会公益性支出	其 他	
年					
年					
年					
组织概况:					
申报理由 (主要业绩 限 300 字以内):					
年 月 日					

申报人所在组织评价意见:

单 位 (盖章):

法定代表人 (签字):

年 月 日

省级行(质、企)协推荐意见:

单 位 (盖章):

负责人 (签字):

年 月 日

审批意见:

(签章):

年 月 日

填表说明:

1、本表请用计算机认真填写，一式三份，勿随意修改。

2、为保证评审活动的严肃性、科学性、公正性，材料务求真实、可信，并恰如其分地反映申报者贡献和业绩。申报人所在组织应广泛听取群众意见后填写评价意见；推荐单位除阐明推荐意见外，还应认真审核申报表各项内容，并对材料的真实性负相关责任。

3、“单位性质”栏填写申报单位属于何种经济成分的单位，如国有企业、中外合资、外商独资、民营企业、个体工商户等。

4、行业栏需在其后的“□”内划“√”。

5、“工作岗位”栏所填写内容要体现申报人所在单位提供的产品和服务的类别和申报人所从事的具体管理工作类型，如：①供电营销管理；②设计、施工、发电、供电等企业管理；③客户管理等。

6、“申报理由”栏全面概述申报理由，特别是申报者的突出业绩和有说服力的用户满意情况。

7、此申报表后应附上相关的“全国电力用户满意杰出管理者”申报材料，主要有：①介绍性材料：用于详细表述申报人（企业领导）的政治、业务素质与能力，对用户满意（CS）的认识，服务意识和创新意识，主要业绩和用户满意等情况。要求用A4纸打印，正文小4号宋体，一般应在3000字以内。内容应具体、言之有物，具有代表性和说服力。文本由申报人签字。②证实性材料：主要指按申报条件要求，企业近期（一年内）进行的用户满意度测评的调查（由第三方按电力用户满意度评价办法进行调查）、单位质量体系认证复印件和近三年获奖情况及证书复印件等。