



服务台应用情况说明

(TFDL-ITSS-1102)

湖南同飞电力调度信息有限责任公司



国家电网
STATE GRID

国网湖南省电力有限公司
STATE GRID HUNAN ELECTRIC POWER COMPANY LIMITED



文件编制和变更履历

版本	编制/更改		发布		实施		更改记录
	作者	日期	审核	日期	批准	日期	
V1.0	周丽	2023.7.5	吴艳	2023.7.6	张远明	2023.7.6	新建





目录

1. 服务台职责	4
1.1 服务职责概述	4
1.2 服务模式概述	4
2. 工具与记录	6
3. 监督与管理	6
4. 2023 年第二季度服务台工作情况	7



1. 服务台职责

1.1 服务职责概述

客服组共设集中坐席 8 人，其中业务应用坐席 6 人，受理公司包括 ERP、门户目录、协同办公、生产管理、营销等各类信息系统的业务应用问题；桌面终端坐席 2 人，负责省公司本部行政电话查号、报装、维修以及桌面终端和网络的使用问题。

监控组共设置 5 人，配合主业值长进行信息通信系统日常监视、巡视及数据统计工作。

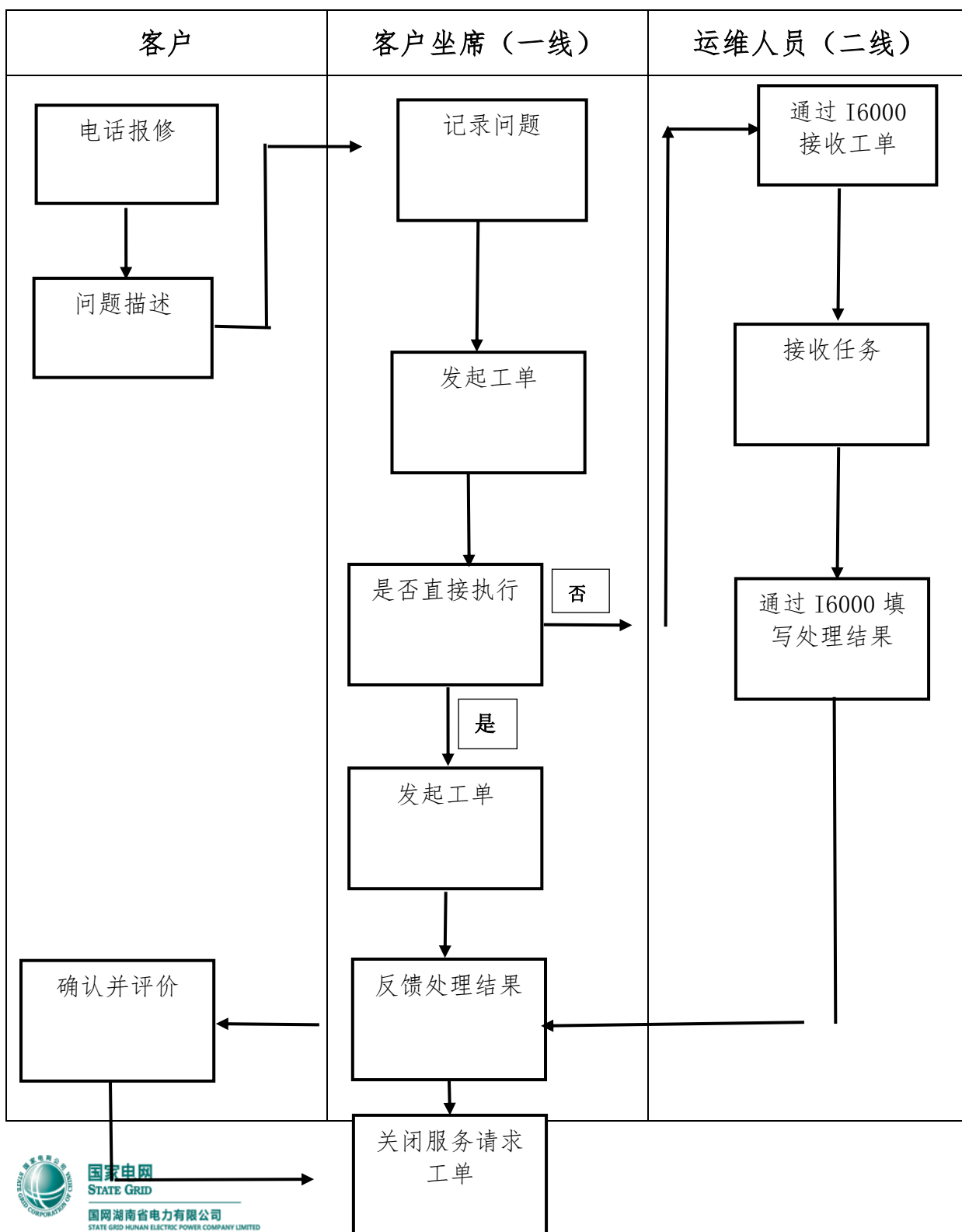
1.2 服务模式概述

客服组实行 7×24 小时服务响应和 5×8 小时值班制度，通过电话、邮件、客服网站等多种渠受理信息通信用户的服务请求。非工作时日，由应急坐席（一般为监控组值班员）受理客户的紧急业务请求。对于客户来电，系统根据客户服务请求的业务类别，通过语音导航和自动识别系统，引导到相应的业务坐席，由坐席专业人员进行受理和解答；坐席不能直接解决的，通过派发工单的形式，转由二线运维人员处理，并将二线运维处理后的结果反馈客户完成闭环管理。客户桌面终端的服务请求，则由系统引导到各公司远程坐席进行受理。

监控组实行 7×24 小时值班制度，四班二运转，每班设置信息、通信值班员各 1 名。值班员通过开展实时监视和周期巡视，及时发现

异常情况，并告知值长；在值长的监督下，开展业务影响情况核查、通知上传下达和数据统计分析等工作。

客服坐席事件受理流程如下图所示：



2. 工具与记录

服务台日常所用工具平台包括：

I6 0 0 0 信息通信客服系统

公司客服人员使用，用于记录通话数据、客户信息、申告内容、事件小结等。可导出相关统计数据报表，是监督热线服务质量的主要依据。



□ 知识库

根据一定的文档架构，建设运维知识库，提供个人首页、知识目录、知识导入、知识点检索、知识公告维护等功能。

3. 监督与管理

□ 服务台不仅是运维服务提供的一环，还是湖南同飞电力运维服务能力与质量管理的重要环节。服务对运维服务能力与质量管

理主要体现在以下几方面：

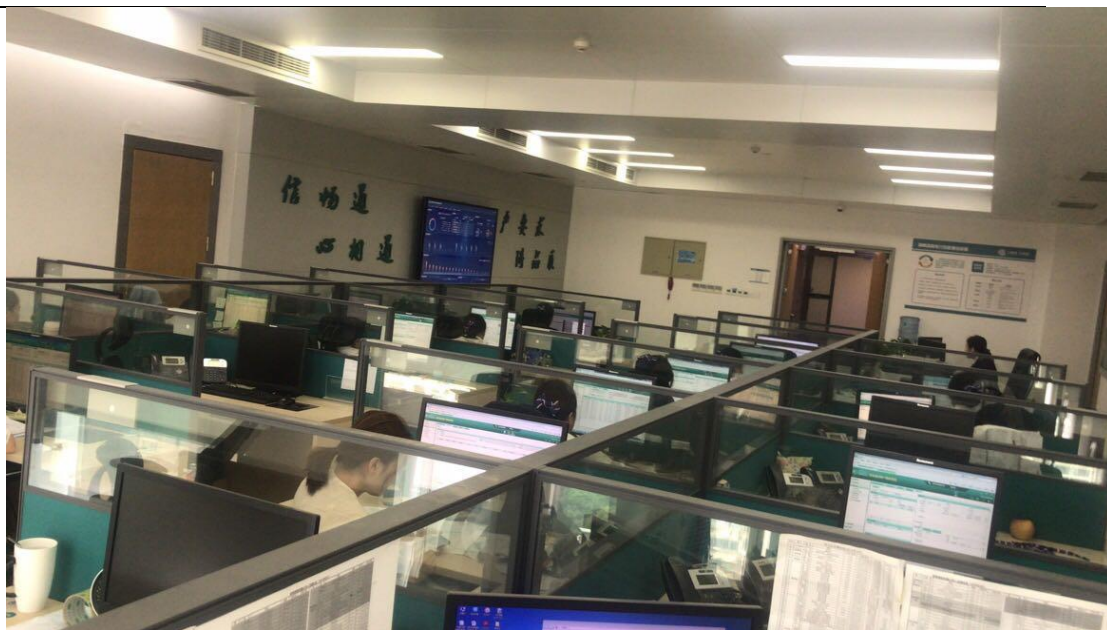
- 监控事件处理进程，通过及时协调各方资源缩短事件解决进程
- 收集与统计运维服务能力指标数据，与客户就运维服务能力指标进行沟通，实施运维服务绩效考核
- 对运维服务绩效考核结果进行分析，组织客户、运维团队共同对运维服务能力数值不理想的指标进行分析，提出改进措施，或改进专题，并加以实施
- 跟踪改进结果，进行效果确认、经验总结，组织经验巩固与推广

4. 2023 年第二季度服务台工作情况

湖南同飞电力公司服务台共 8 人，分为客服组和监督组，其中客服组 6 人，监督组 2 人。2023 年第二季度服务台的主要工作包括：

4.1 服务热线工作情况

- 受理客户各类申告、咨询 735 件，首次解决率平均为 81.33%，处理完成率 100%；
- 话务台 20 秒接听率 99.07%，主要是由于集团共享话务台热线 10 条，已开通排队功能；
- 受理客户投诉 0 次，客户满意。



4.2 即时通讯渠道

□ 受理各类客户申告 877 单，其中属于操作咨询类问题占 78.36%。

4.3 现场处理

□ 处理重要事件 58 件，重要事件平均处理时长 75.16 分钟。

4.4 现场监督

□ 完成了大厅网管巡视工作共 780 项，机房巡视工作总量工 736 次，变电站试话总数共 821 个，检修协助处理工作量共 946 项，故障协助处理共 117 项，协助值长处理调度联络工作共 587 项。

□ 第二季度信息通信系统运行稳定，故障或告警能在第一时间发现并及时处理，未发生过严重事故，也未发生因监控人员工作不到位或工作疏忽而被国网考核事件。

□ 监控组在监控数据治理、调度监控辅助工作开发、信息通信系统保障、

地市调度运行规范性督查、技能交流与提升等五大方面的专项工作中均获得主业的认可与肯定。

湖南同飞电力客服作为连接客户、用户与后端服务团队的窗口与桥梁，将持续进行运维能力及质量指标的收集与监督工作，完善运维工具，研发客服移动 APP，加强与客户的沟通，以客户满意为宗旨，持续为客户提供优质的运维服务。