

[数据分析]

# 95598工单大数据分析 及压降措施

文/国网江苏省电力有限公司苏州供电公司 杭 泱

95598客服热线是国网公司与电力用户沟通交流的平台，其承担着反映用户诉求、解决用户需求的任务。从时间、类型和区域等维度对海量工单信息进行数据挖掘，开展工单溯源分析，探讨压降工单数量的措施，从而有效降低客户投诉风险，提升95598客户服务质量。

2019年，国网公司进一步将改善营商环境作为年度重点工作。95598客服热线是国网公司与电力用户沟通交流的平台，其承担着反映用户诉求、解决用户需求的任务，是电网公司对外的一个重要服务窗口。作为承担社会责任的大型国企，国网公司已经充分认识到95598服务热线的重要性。目前，除南京、天津两大客服中心外，国网各地市公司都成立了专门的工单管控部门，专门负责处理用户投诉、用户建议等需求。95598工单已经积累了海量的用户数据，有必要开展多维度数据分析，总结用户诉求变化趋势，降低用户投诉水平，从而提升电力服务质量。本文对南方某地市2019年度的投诉工单进行数据统计、相关性分析。通过时间、空间等维度，分析不同月份、不同地域及不同特性的工单变化趋势。

## 工单时间维度统计

时间特性分析是为了探索投诉工单在各个月份的差异性，图1给出了2019年度投诉工单数直方图。从图1中可以看出，投诉工单数在7月和8月最高，在2月和3月最低，在不同月份工单数量存在明显的差异性。投诉工单的数量与时间存在相关关系，投诉高峰主要集中在迎峰度夏期间及10~11月，这主要是由于夏季高温天气导致负荷

急剧升高，这给设备运行维护带来了更大的挑战。同时，夏季高温天气一旦失电，用户的急躁情绪也会引发更多的工单投诉。10~11月工单数较高主要是由于雷暴天气频发及年底施工进度加快导致的不安全因素。为此，在迎峰度夏期间，应提前做好线路巡视与设备消缺、制定测温/测负荷计划，保障夏季高温天气用户的正常用电。年底施工也应文明施工，避免因野蛮施工导致的各种外力破坏停电事故。

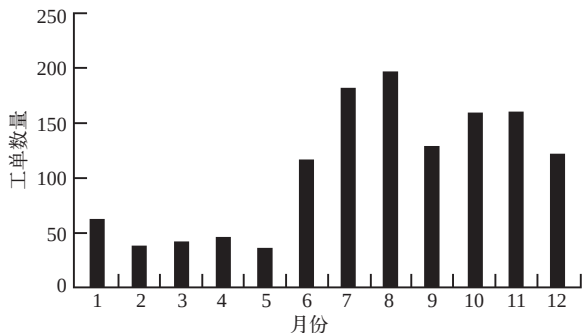


图1 投诉工单数直方图

## 工单类型特性分析

由于用户诉求存在较大的差异，95598客服在接单时会首先对工单进行分类，以便后续加强督办，开展针对性的用户服务。根据2019年的工单数据，以饼图的形式绘制不同类型工单分布图，如图2所示。其中，占比最大的依次为频繁停电、

电力设施安全隐患、协助配合和停电咨询，这四类投诉工单占2019年全部工单中的81%。其中，频繁停电的工单占比为27%，反映了用户对于可靠供电的需求，国网公司将2个月内用户停电3次定义为频繁停电。考虑到故障停电的不可控性，原则上，同一区域两个月内不允许批复两张停电申请单。停电类型主要分为两类：计划停电和故障停电。对于计划停电，应事先和物业做好沟通工作，缓解用户紧张情绪，避免出现聚集性投诉工单。对于故障停电，因施工单位野蛮施工导致外力破坏引发停电事故占比较大，对此应制定针对性措施，每开工一处，宣传一处，做好安全警示教育，开具电力隐患告知单。对于违反电力法行为，及时报警。对于其他偶发性故障停电，应结合抢修、日常巡视提升设备运维水平，降低故障频次，缩短停电时间。电力设施安全隐患占比为26%，仅次于频繁停电，反映了用户对于安全用电的需求。一般用户反映工程施工遗留的电力设施未及时清理、供电距离不足和设备老旧等。电力能够安全可靠地输送到用户，是供电公司内部多个部门协作，也是供电公司与市政、燃气等多家单位互相配合共同实现的，因此会涉及协助配合等诉求。如存在树线矛盾的区域，用户要求锯树，然而树木产权属于绿化部门，供电公司需做好配合停电工作等。停电咨询主要是由于计划性检修停电的通知不到位，导致用户没有提前做好停电准备，影响生活而引发的投诉诉求。此外，还有电力施工、设备位置、电缆井盖、噪声辐射及其他工单类型，这里不再一一赘述。

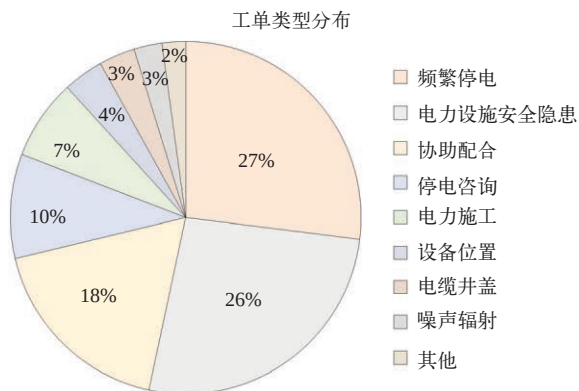


图2 工单类型分布图

### 工单区域特性分析

对不同区域的投诉工单数进行对比分析，如图3所示。其中，D区域投诉工单数远超C区域，这是因为，D区域为市区老城区，市民维权意识

较强，且多为老人居住，一旦发生停电事故，可能会出现全家人多次投诉等现象。C区域主要为农村地区，居民投诉意愿较低，且各村庄都有专门的片区负责人进行对接，即使发生短时停电，居民倾向于直接联系用电负责人而不是拨打投诉电话。A区域和B区域均为城市和农村相结合区域，然而A区域中有大量拆迁安置小区，存在私拉乱接、偷窃盖板等不文明用电行为，因此产生较多投诉。针对此，应加强拆迁安置小区的电力宣传，做好普法教育，禁止私拉乱接现象。对于事故频发的区域，应指定片区设备运维负责人，及时与当地居民沟通，一旦发生失电，可直接致电联系，开展设备抢修及复电工作，避免通过投诉再转接带来的延时，提升客户满意度，降低投诉率。

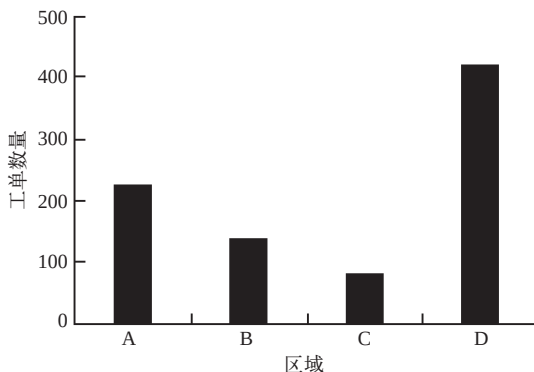


图3 工单区域分布图

### 结束语

本文从时间、区域和类型等维度对投诉工单展开分析，探讨了压降投诉工单的措施，在工作中应从以下几点做好客户服务工作。

1) 做好事前预防：及时梳理负面清单，包括梳理树线矛盾清单、接户线改造清单，提前发现并解决用户诉求。做好安全宣传，强化文明施工意识。

2) 强化事中管控：对于每一张工单，应做好闭环管理，及时解决用户诉求。

3) 完善流程机制：投诉工单应与日常巡视记录相结合，作为储备项目、抢修工作的立项参考。只有网架越来越坚强，设备越来越可靠，才能更好地保证高可靠性供电，满足用户高质量的用电需求。EA

(收稿日期：2020.06.21)

(编辑：朱金凤)