

电力业扩报装的管理优化措施分析

方小慧

(广东电网公司惠州惠阳供电局, 广东 惠州 516211)

【摘要】在优化业扩报装工作过程中, 需要根据实际情况, 合理设计方案, 进一步规范业扩报装的操作过程、操作标准, 业扩报装作为电力服务的一个核心, 其工作质量和效率直接影响着供电企业为客户服务的质量和形象。业扩报装工作, 就是指针对有需求的用电客户, 为其提供针对性服务。在电力企业受到客户申请之后, 需要根据地区实际情况, 为其办理相应的业务, 且需要保证业务服务周期满足客户需求。

【关键词】电力企业; 业扩报装; 管理; 优化措施; 分析

引言:

业扩报装管理工作应严格执行国家法律法规、标准规程和供电服务监管规定要求, 按照“主动服务、一口对外、便捷高效、三不指定、办事公开”原则, 开展业扩报装工作。实施“主动服务”原则, 前移办电服务窗口, 由等待客户到营业厅办电, 转变为客户经理上门服务, 搭建服务平台, 统筹调度资源, 创新营销策略, 制订个性化、多样化的套餐服务, 争抢优质客户资源, 巩固市场竞争优势。电力业扩报装是供电企业增供扩销提高经济效益的重要渠道, 是供电企业面向社会的窗口。但我们应该清醒地看到, 目前业扩报装还存在客户接入受限、服务不到位、业务不透明等一系列问题, 与党和政府的要求及社会期盼还存在一定差距。因此, 按照“客户至上、一口对外、公开透明、有诺必践、三不指定”原则, 开展业扩报装工作, 优化业扩报装流程、健全办电服务机制势在必行, 与此同时还需要构建回访机制、责任机制, 明确落实各部门、岗位人员责任, 督促约束各方人员积极参与工作, 加强管理力度, 主动遵循有关规章制度, 从而实现对业扩报装管理的优化, 提升管理有效性。

一、分析电力企业业扩报装的管理要求

一是严格实施“便捷高效”的手续流程, 并且实际工作开展中还需要推行“一证受理”以及容量直接进行开放, 在实施流程“串改并”, 同时取消普通客户设计文件审查以及中间检查。畅通“绿色通道”, 与客户工程同步建设配套电网工程; 拓展服务渠道, 加快办电速度, 逐步实现客户最多“只进一次门, 只上一次网”, 即可办理全部用电手续; 深化业扩全流程信息公开与实时管控平台应用, 实行全环节量化、全过程管控、全业务考核。二是要严格执行国家规范电力客户工程市场中的“三不指定”规定, 严格根据统一的标准规范, 提供合理的办电服务, 并且严禁根据任何方式指定设计和施工以及设备材料的供应单

位, 这样可以对客户的知情权和自主选择权给予充分的保障。三是坚决遵循“办事公开”原则, 通过营业厅、手机 App、网站等渠道公开业扩报装服务流程、收费项目、标准及依据等内容; 提供便捷的查询方式, 方便客户查询设计、施工单位, 业务办理进程, 同时还需要注意事项等方面的信息, 积极主动的接受客户和社会的监督。

二、分析电力企业业扩保证管理的实际特点

在实际进行管理的过程中, 如果客户的第一次申请用电需求无法得到满足的情况下, 或者产生不好的用电体验, 那么会对电力企业的工作效果带来直接影响, 也不利于树立起良好的市场口碑, 为电力企业日后发展存在较为严重的隐患问题, 所以积极开展业扩报装管理的工作, 加强对其进行优化处理, 对于电力企业来说, 存在较为重要的意义, 其具体包括以下方面: 一是有助于电力企业的健康可持续发展。业扩报装工作是电力企业与客户关系的维系纽带, 也是客户对企业工作能力的重要反馈依据, 是客户解决实际问题的业务环节。业扩报装的服务质量能够直接影响客户体验、市场反馈、企业形象与口碑, 开展业扩报装管理, 能够进一步规范业扩报装工作流程, 加强标准执行力度, 有效提升业扩报装效率与品质, 促使客户产生良好体验。高效的业扩报装管理能够获取大量的好评与反馈, 有助于树立企业在电力市场中的形象, 打造良好口碑, 为企业的长久发展奠定基础。二是可以积极的拓展市场和实现资源共享。在电力市场飞速发展的过程中, 每一个地区的电力企业不断对自身的规模进行扩大, 传统的业扩报装管理工作无法满足实际的额工作需要, 所以对业扩报装合理进行管理和优化, 将其工作重心逐渐转移到业扩报装的每个环节管控中, 这样能够全面发挥工作优势, 更好地实现电力资源达到共享的目标, 最终促使企业在激烈的市场竞争中脱颖而出。

三、分析电力企业业扩保证管理的流程

（一）分析客户申请用电服务

完成业扩报装主要是从客户主动申请用电服务开始的，只要客户提出服务方面的需要，才能得到相关部门的审批，之后便进入到下一个工作环节中，因此可以看出，客户申请是业扩报装工作的基础环节，也是重要环节；客户需结合自己的实际情况，提出具体确切的需求，提交信息资料，争取获得较高的审批效率。在流程优化过程中，考虑传统业扩报装的审批流程复杂且速度较慢，建议要对审批这一环节进行优化，构建健全的客户需求申请与审批体系，明确审批流程与标准，为之后开展业扩报装工作奠定基础。此外一个完善的神品工作流程体系，能够对各个岗位的人力资源进行合理的配置，使其做到各司其职，促进客户具有良好的用电申请体验，这也是为日后业扩报装服务提供出相应的准备。

（二）做好现场勘察

在现代社会市场经济快速发展的过程中，电力企业需要持续的优化业扩报装工作的流程，积极的建立起精细化的管理体系，这样才可以更好地对客户进行服务，提高电力企业自身的市场竞争力。此外在传统的业扩报装工作现场勘察环节，由于工作人员素养参差不齐，容易出现勘察工作漏洞、勘察数据失真、勘察内容缺失等情况，为后续的各项工作的增添了很多阻碍。在优化流程之后，建议要以先进技术展开现场勘察工作，灵活利用传感器设备、数字化技术、大数据分析软件，既要获取精准现场数据，也要提升数据分析合理性，这样能够形成较为科学的现场勘察报告，将其这份报告作为业扩保证管理工作的重要依据。

四、优化电力企业业扩保证管理效率的优化措施

（一）对方案进行合理设计和规范业扩报装操作过程

要想不断优化电力企业业扩保证管理工作的效率，必须要对其方案设计进行优化，提高设计方案的合理性以及科学性，保证业扩保证各个环节可以环环相扣，每个环节人员有效的配合，规范业扩报装工作流程。在现代社会背景下，电力企业要想获取更多的市场份额，就要主动为客户提供服务，主动考虑客户的需求。建议要根据客户的申请、现场勘察等前期工作情况，加强业扩报装方案设计力度，致力于根据现实数据展开设计，保证方案的个性化、具体性，促使方案契合于客户，让客户享受“定制版”的用电体验。此外在设计中，还需要详细细化业扩报装各个流程，明确提出各个流程的要求和指标以及技术参数等，保证可以根据相关的准备开展业扩报装管理工作，将其管理价值充分发挥出来。

（二）严格进行设计验收及保证业扩报装满足标

准

要想优化电力企业的业扩保证管理需要，必须要提高设计验收的力度，做好验收各个部分的工作，通过提高验收管理质量，实现业扩保证的管理目标，一个好的客户体验是优化业扩报装管理的主要目标，要想优化业扩报装管理工作，就要从审计、验收环节入手。良好的验收需要从客户的申请环节开始，一直到客户的反馈环节结束，了解客户参与用电的各个环节情况，提出单个环节的验收标准，单项验收符合规定之后才能够进入下一阶段，以单项验收控制提升整体验收质量，进一步强化业扩报装管理成果。在业扩报装的流程结束之后，工作人员开启验收工作，需要根据企业的规范要求，更好的保证每个方面的内容都不会出现问题，如果发现异常要及时记录，主动上报和分析，及时调整方案内容。

（三）建立起完善的回访责任机制及提高工作效率

要想不断的优化电力企业业扩报装管理的工作效率，还要建立起完善的回访机制和责任机制，不断提高业扩报装管理的整体有效性。一是电力企业的工作人员是需要根据不同的客户获取服务情况，结合内部制度来进行定期和标准的回访服务，充分的去了解客户自身的申请体验和流程体验等等，积极主动的询问客户是否有一些其他方面的建议，这样可以获得更加真实的反馈信息。之后将反馈信息作为业扩报装管理的重要依据，主动反省业扩报装工作不足，提出强化管理措施，充分发挥管理有效性。二是创建业扩报装责任机制，先确定客户经理的主要责任与工作义务，提出：面对面服务责任、了解客户第一需求责任、了解客户的需求强化责任等；需要明确回访部门的客户问题解决责任、客户维护与调和责任。还需要根据业扩报装管理的各个环节工作，明确每一个环节对应岗位人员的工作责任、义务与范围，进而保证责任可以落实到实际之中，全面的促进各个岗位工作人员都能够积极主动遵守工作要求，主动为客户提供出相应的服务，最终形成一个良好的企业文化。

（四）加强外部监督管理和提高工作人员素质

要想对电力企业业扩报的管理效率进行提高，还可以完善外部监督管理的力度，同时健全监督体系优化管理模式，积极的促进工作人员主动提升自身专业素养。构建业扩报装监督管理体系，需积极引入科学监督理念，提出对各个环节的监督任务、监督周期，引入信息系统，实现线上自动化数据分析与智能监督，进一步提升监督的精准性与有效性，将其监督管理报告作为实际业扩报装管理的重要资料内容。

（五）对业扩报装管理流程进行完善

一是需要细化业扩报装的管理流程，积极的推进

业务线上办理的方式,细化流程内部环节和完善时限标准,将其业扩报装所有的业务环节都可以体现在线上。二是实施信息公开。供电企业发展部门和设备部门分别负责提供可利用间隔和可开放容量等电网资源信息数据,由营销部门通过营业厅、公司外网和“网上国网”App等渠道对外公开。三是完善业扩报装应急机制。对个别紧急用电项目,及时启动绿色通道应急服务响应,满足客户接电需求。对大容量、大范围客户接入受限的应急需求,可以通过省级公司购置一定数量的移动变电站,进而去对客户的接电需要给予满足。

(六)促进简单业务直接办理和复杂业务会商办理

对于简单业务而言,主要是指10kV非专线和以下接入的办电业务,适合采取就近接入的方式进行,接入的方案主要是通过营销专业直接来进行确定,对于接入受限则是需要采取“先接入、后改造”的方式,然而低压客户而言,一是可以积极引导客户采取“网上国网”等线上渠道申请。线上受理后,经市公司供电服务指挥中心审核后直派供电所或营业站,由网格员直接开展现场业务。对资料不全的,由客户在装表接电现场补齐资料。二是对低压小微企业接入引发的公用线路延伸的配套电网工程纳入电网基建投资计划。对于10kV非专线接入客户,一是接入方案由营销确定后,报备运检专业,由运检专业对接入技术条件进行把关;对“先接入、后改造”的,同步启动配套电网工程改造。二是推行典型供电方案,进而制定出各种类型客户典型供电方案模板,在客户进行报装之后,则是需要结合客户的需要合理选择。三是对于带电接火作业而言,则是实行随报随批的方式,自从提出申请之后,在能够保证安全的情况下,三个工作日之内则是需要积极的组织完成带电接火作业的方式。

然而对于复杂业务而言,主要是指10kV专线接入和35kV及以上的办电业务。一是省级公司发展部下放110kV客户接入系统方案审查权到市级公司,二是客户工程建设执行国家和行业的标准。对于国家和行业标准,没有明确规定,但是公司内部其他专业要求和业扩报装规定有冲突的情况下,在保证安全的时候,是需要严格的执行业扩报装规定。三是省公司发展部和建设部分布下放110kV间隔扩建类业扩配套点完工程项目批复和建设权限到市公司,物资部对业扩配套电网工程物料实行“能储全储、能存全存”。对客户接入的间隔采取提前预留的措施,由市公司发展部门根据区域负荷发展情况,以及营销部门提前掌握的用电项目需求等信息,上报省公司发展部,对可能接入的变电站或开闭所提前扩充1~2

个间隔,满足专线客户接入需求;对已无间隔位置的变电站或开闭所,提前预留1~2个站外环网柜。四是对于10kV业扩配套的电网工程而言,则是推行可研初设一体化,采取先施工之后补合同的方式,保证供电方案答复之后三十个工作日完工,然而对于35~110kV间隔扩建类的业扩配套电网工程而言,也是可以实行可研初设一体化框架招标。

总结:

总而言之,在电力企业的业扩报装工作中,要进一步优化工作流程,提高业扩报装管理效率,现在实际开展相关工作中,还需要提高工作人员自身的专业水平,提升公司各级涉及业扩报装工作人员的思想意识、政治意识和廉洁意识,严格遵守“员工守则”“十个不准”等规定,切实将业扩报装各项要求落到实处。同时积极开展业扩报装客户经理培训和持证上岗工作。凡经考试不合格的,不得从事业扩报装工作。从而强化客户的用电体验,提升电力企业的服务品质,进一步强化企业市场竞争力,为其健康可持续发展提供保障。在今后的业扩报装管理工作中,建议电力企业要进一步完善业扩报装管理方案,加强设计验收控制,保证工作方案的可行性;要积极主动了解客户用电体验,以真实回访数据作为优化依据,不断创新工作流程、优化工作模式、提升工作品质,努力解决更多的问题,为地区电力用户提供优质服务。

参考文献:

- [1] 郭九龙. 电力业扩报装速度的影响因素及解决方法[J]. 呼伦贝尔学院学报, 2021, 29(05): 127-130.
- [2] 张春磊. 电力营销中的业扩报装方案构架分析[J]. 电子技术, 2021, 50(10): 48-49.
- [3] 廖莎. 电力系统业扩报装全流程精细化管理[J]. 集成电路应用, 2021, 38(09): 92-93.
- [4] 刘东. 电力营销业扩报装流程的规范化管理解析[J]. 新型工业化, 2021, 11(08): 203-204.
- [5] 蔡晓夏. RPA技术在电力行业业扩报装流程管理中的应用研究[J]. 光源与照明, 2021(07): 144-146.
- [6] 王波, 张非. 电力企业业扩报装工作效率提升策略[J]. 电力设备管理, 2021, 99(07): 41-43.
- [7] 姜维伟. 电力营销业扩报装流程的规范化管理[J]. 中国中小企业, 2021, 99(07): 107-108.
- [8] 张国良, 赵红, 黄华斌, 卢剑超, 张雨佳. 加强业扩报装管理持续提升客户满意度[J]. 冶金管理, 2021, 99(03): 191-192.
- [9] 姜冬, 刘亮. 新形势下的电力企业业扩报装业务发展研究[J]. 电气传动自动化, 2021, 43(01): 52-54.
- [10] 童博识. 电力稽查监控系统在电能计量中的应用[J]. 集成电路应用, 2020, 37(12): 44-45.