

电力业扩报装的管理优化措施分析

杨先贵

(广东电网有限责任公司茂名供电局, 广东 茂名 525000)

【摘要】随着我国电网建设的规模日益扩大,电力企业的供电客户数量和要求都在不断提升,业扩报装作为当前阶段电力企业与客户之间的重要工作内容,对提升电力企业的企业形象水平,促进电力企业与客户之间的紧密联系,有着非常重要的意义。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。在电力企业中,业扩报装主要是电力企业的日常工作范围中接受客户的用电申请,签订出合理的供电合同,结合客户的需求和现如今的实际情况,制定出切实可行的以及科学的供电方案,这样做的目的能够保证供电方案的安全性以及可靠性以及经济性,最终供电方案可以满足实际需要。在此之外,业扩报装工作作为电力企业日常工作中的一项重要内容,也是作为电力企业专业技术能力和企业服务形象的直观体现,所以对于树立电力企业形象和提高电力企业经济效益存在重要意义。

【关键词】电力;业扩报装;管理;优化措施;分析

引言:

电力企业中业扩报装管理工作指的是电力企业的日常管理工作对业扩报装工作施行管理行为和内容的,保证业扩报装工作的质量和效率,保证业扩报装工作能够获得客户的满意和提高电力企业获得的经济效益。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。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;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。与此同时做好电力企业业扩报装的工作,结合业扩报装工作实际开展中的各种情况,制定出完善的解决措施,促进业扩报装的工作质量和效率得到全面的提高,这也是作为现如今电力企业日常管理的重要内容。所以本文便是分析了业扩报装管理的要求和问题,进而提出业扩报装管理的具体措施,希望能够为同行业工作人员提供相应的参考价值。

一、分析业扩报装的管理要求

对于业扩报装管理工作,要严格执行国家的法律法规和标准规定以及供电服务监管规定的要求,严格根据“主动服务、一口对外、便捷高效和办事

公开”等原则,合理的去开展业扩报装的工作。一是严格实施主动服务的原则。前移办电服务窗口,客户经理上门服务,建立起服务平台,统筹的去调度资源,积极创新营销措施,制定出个性化和多样性的套餐服务,争抢优质客户资源,巩固市场竞争优势。二是落实一口对外运作机制,营销部门统一受理客户用电申请,承办业扩报装具体业务,并对外答复客户;发展、财务、运检等部门按照职责分工和流程要求,完成相应工作内容;深化营销系统与相关专业系统集成应用和流程贯通,支撑客户需求、电网资源、配套电网工程建设、停(送)电计划、业务办理进程等跨专业信息实时共享和协同高效运作。三是实施便捷高效手续流程,推行一证受理和容量直接开放,积极实行流程串改并,取消普通客户设计文件审查和中间检查工作,畅通绿色通道,和客户工程同步建设配套电网工程,对服务渠道进行拓展,提高办电的速度,逐渐的实现客户最多“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。四是严格执行国家规范电力客户工程市场的“三不指定”规定,按照统一标准规范提供办电服务,严禁以任何形式指定设计、施工和设备材料供应单位,切实保障客户的知情权和自主选择权。五是需要坚持遵守办事公开的原则,通过营业厅和收集APP以

及网站等渠道,积极公开业扩报装的服务流程和收费项目以及标准依据等的内容。在此之外,还要提供出便捷的查询方式,方便客户查询设计单位和施工单位以及业务暴力的进程,以及注意事项等信息,主动接受客户及社会监督。

二、分析电力企业业扩报装管理工作存在的问题

在电力企业中,实际开展业扩报装管理工作中,依然存在问题,这些问题的存在严重影响电力企业业扩报装工作的顺利实施,对电力企业的整体发展也具有一定影响,其中问题主要如下所示。

(一) 由于业务受理阶段的业扩报装管理工作存在问题

大家都知道,业扩保证的工作业务受理阶段,主要是先通过客户根据实际的情况,从而向电力企业递交业务方面的申请,之后电力企业根据实际情况以及勘察结果,在此基础上确定合理的供电方案,在对供电工程实际效果和可行性进行确定后,通过双方签订出合理供电合同,但是在电力企业中,对相关业务受理时,一部分客户为了能够尽早办理好业务受理工作,在进行人员勘察和业务受理以及方案制定时,便和供电企业工作人员拉关系和走后门,导致不应该提前办理或不满足实际情况的方案得到顺利开展。此外,这种用户和业务人员私下勾结的情况,也导致工作受到严重影响,为业务报装管理工作带来较大影响,如果问题严重的情况下,甚至会追究双方法律责任。

(二) 供电方案制定阶段业扩报装管理存在问题

在电力企业中,业扩报装管理主要针对供电方案的制定阶段,供电工程设计和供电工程施工等工作,已经完全交给客户自行决定,并且供电方案要通过电力企业制定,同时电力企业对供电方案确定后,在供电工程中对其图纸设计质量和供电工程实际情况进行合理勘察,但是在方案设计的过程中,由于一部分用户并不了解设计方案的严肃性,在没有经过供电企业同意的情况下,便对方案内容做出修改,虽然对工程造价进行降低,但对于供电工程的安全性以及可靠性也带来了不良影响,虽然在工作中相互合作,但私下对方案进行修改,虽然能够达到降低工程造价的目的,但也会为企业的整体发展带来较大影响。

(三) 由于供电工程实施阶段业扩报装管理存在问题

在电力企业中,供电工程实施阶段主要负责工程质量勘察以及验收等方面工作,供电工程要满足电力企业设计供电方案的要求。但是在供电工程实施的过程中,一部分施工单位在更高经济效益的引导下,在施工时,采取低价设备置换成高价设备,在工程实施过程中添加根本用不到的施工材料,更有甚者,施工单位在没有完成某项施工任务的情况下向客户和电力企业表示已经完成,而在电力企业检查和审核的过程中,由于电力企业工作人员的粗心大意或者专业素质不够高,以及整体供电工程规模过大等原因,蒙骗过关,这样也会导致供电企业以及客户受到较大的经济损失,并且也会对电力企业的日后发展带来一定影响。

三、分析电力企业业扩报装管理工作的优化措施

(一) 合理进行方案设计,对业扩报装操作过程进行规范

对于供电企业而言,在实际进行业扩报装管理的过程中,其工作效率的提高需要对其报装方案设计进行不断完善和优化,只有这样才能提高方案内容的合理性,保证报装工作的每个环节都能够紧紧相扣,让每个工作人员之间能够相互配合,进而对业扩报装的工作流程进行规范。此外在现代社会发展的同时,电力企业要想获得更多的市场份额,需要积极主动的和客户进行服务,对客户需求进行考虑,结合客户的申请和勘察等情况,在一定程度上提高业扩报装方案设计的科学性,结合实际情况,进一步保证设计方案的完善性以及具体性,让客户能够对方案满意。与此同时还要详细的细化业扩报装的每个流程,保证所提出的各个流程要求和指标以及技术参数能够满足实际需要,这样做的目的能够更好地保证根据相关标准开展业扩报装管理工作,对管理工作的价值进行充分的发挥。促进电力企业的快速发展与进步。

(二) 严格进行验收设计,保证业扩报装管理满足标准

要想对电力企业业扩报装管理工作效率进行提高,建议要提高验收力度,并且还要做好各个部分的验收工作,通过提高验收管理质量,更好地实现业扩报装管理目标的优化。此外,良好的验收管理工作,是实现业扩报装管理目标优化的基础,因此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,提出单个环节验收标准,单项验收符合规定后才能进入下一阶段,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。在业扩报装流程结束后,工作人员开启验收工作,要根据企业规范要求,进而保证每个部分的内容都不会出现问题,如果发现异常的情况,那么可以将其记录下来,积极主动上报,及时调整方案内容,同时还要做好收尾工作,进而保证各项工作的顺利实施和开展,促进各项工作的有序进行。

(三) 建立完善的回访机制

要想对电力企业业扩报装管理效率进行提高,就要建立起完善的回访机制和责任机制,提高业扩报装管理的有效性。一是电力企业工作人员要根据不同客户获取服务情况,结合内部制度进行定期和标准回访服务,从而了解客户申请体验和流程过程体验等等,主动询问客户是否有更多的建议,获取真实反馈信。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的不足,提出强化管理措施,充分发挥管理的有效性。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;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。还要根据业扩报装管理的各个环节工作,明确每个环节对应岗位人员的工作责任、义务与范围,这样才能更好地保证责任落实到位,促进各个岗位人员主动遵守工作要求,主动为客户提供服务,形成良好的企业文化。

(四) 提高外部监督管理

要想对电力企业业扩报装管理工作效率进行提高,建议要进一步提高外部监督管理工作力度,使其能够健全监督体系,对管理模式进行优化,与此同时促进工作人员积极主动的提高自身专业素养,建立起完善的业扩报装监督管理体系,与此同时还要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,将监督管理报告作为开展业扩报装管理的重要资料。

总结:

综上所述,业扩报装工作是一项非常严肃的工作,业扩报装管理工作应该加强对业扩报装工作流

程简化工作的重视,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,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,建议电力企业要积极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。除此之外也需要加强对业扩报装管理机制进行优化创新,提高业扩报装工作各个部门的配合,加强和客户间的沟通与交流,促进业扩报装工作顺利开展,在一定程度上为电力企业的不断发展提供出相应保障。

参考文献:

- [1] 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.
- [2] 张琳娟, 许长清, 王利利, 李晨希. 基于多维度能耗分析的园区用户画像模型[J/OL]. 可再生能源, 2021(08): 1078-1086[2022-02-28].
- [3] 张琳娟, 许长清, 王利利, 李晨希. 基于多维度能耗分析的园区用户画像模型[J]. 可再生能源, 2021, 39(08): 1078-1086.
- [4] 王世果, 韩丽, 杨橙, 贾伟. 浅析业扩报装廉洁风险点及防控措施[J]. 农村电工, 2021, 29(08): 198-199.
- [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] 黄鑫磊. W公司基于获得电力指数提升的业扩报装管理优化研究[D]. 新疆大学, 2021. 99 (08) 198-199
- [7] 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(03): 191-192.
- [8] 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.
- [9] 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.
- [10] 彭磊, 施赛超, 刘博文. 浅谈电力业扩报装工作程序及报装速度影响因素[J]. 科学技术创新, 2019, 99(05): 176-177.