

基于服务供应链的低压报装精细化管控体系研究

张威

国网浙江丽水市莲都区供电有限公司

摘要: 为了适应新形势下进一步提升客户服务质量的要求,从业扩报装业务服务入手,通过梳理业扩报装服务流程,剖析低压业扩业务流程中仍存在的问题。运用服务供应链理论,以客户为中心,整合物资、营销、施工单位三方服务资源,打通服务链条,重构服务体系架构,提出了一套基于服务供应链的低压业扩报装精细化管控体系,提高了服务效率、客户感受,进而提升服务质量和客户满意度。

关键词: 服务供应链; 低压; 业扩报装; 精细化; 管控体系

引言

近年来,国家提出一系列针对能源行业的改革措施,包括电力体制改革、能源发展战略行动计划、“互联网+”智慧能源行动计划、能源体制改革行动计划等,这些都在倒逼供电企业不断提升服务质量。业扩报装是电力企业联系客户的首要一环,其服务质量直接影响客户的体验,然而当前的业扩报装服务仍存在较大提升空间。

一、问题分析

低压业扩报装业务流程,包括用户报装申请,供电企业确定客户需求,然后现场勘查并制定可行的供电方案,用户通过有资质的设计单位进行方案设计,由供电企业对设计进行审查并提出整改意见,而后进行施工,待竣工后由供电企业进行验收,验收合格后,安装计量装置并送电。整个业务流程分为:①电力客户作为业扩报装的申请人的申请阶段;②供电方案确定阶段,供电方案的确定在整个业扩报装业务中是至关重要的一个环节;③报装工程建设:供电公司的报装部门对客户工程的施工过程进行管理与把关。国网公司先后下发相关文件,要求各单位以客户为导向,深化改革发展,加快办电效率,不断提质增效^[1]。从近年来客户投诉以及各级内外部的检查情况来看,客户办电仍不便捷,流程设计过于保守、繁琐,过多考虑公司内部管理需求,对客户需求场景体现不够,公司内部各专业协同仍不高效,业扩服务中各执行班组多从本专业工作量出发,相关信息在各环节和各专业间共享互通不够。

二、体系构建

(一) 需求协同

基于服务供应链整合的需求协同是实现物资方面的采购需求、营销方案设计的材料需求、施工单位现场施工的用料需求相互关联,相互依托。首先,营销方案设计提供相对统一的材料需求清单,一是在营销业务应用系统中增加全省统一的材料项目维护,制定统一的材料编码规范,统一对低压业扩施工使用的材料进行维护,建立统一的材料目录;二是根据《低压计量装置典型设计及施工工艺标准》,制定低压现场施工的安装材料模板,勘查人员制定方案时可结合现场实际情况以典设模板为基准进行调整,在保持统一标准的同时提升勘查效率。

(二) 供应协同

基于服务供应链整合的供应协同是在报装用材需求统一的基础上,物资与营销协同配合及时为施工单位提供施工材料,建立畅通的材料供应链,实现总库房与子库房之间的材料供应,下级库房根据材料领用单到上级库房进行领用,上级库房记录出库操作,下级库房记录对应入库记录;实现由物资、营销、施工单位三方参与的施工材料领用,材料领用以勘查制定的材料清单为准,改变传统由施工单位填写领料单,经由领导审批后直接向物资领取的线下粗放管理模式;实现实际用料超出预算范围的材

料及时供应,通过补领申请及营销业扩部门审核后由物资供应材料,并在营销业扩安装信息录入环节提供补充材料信息录入。基于新的供应模式实现了材料从库房的施工现场的统一和精准管理,有效提高了服务执行效率^[2]。

(三) 资金协同

基于服务供应链整合的资金协同是由物资部门统一负责价格监管,营销按价格标准制定预算,对施工单位按价格标准核定实际费用,实现材料费用支出的精细化管控。一是营销系统中由各核算单位统一维护材料单价、安装定额单价信息。其中对电网企业提供的材料根据省公司文件统一维护,对于施工单位提供的材料,物资部门通过核实招标批次单价后再进行维护;二是基于标准价格在营销系统提供工程预算模板,设定预算费用的构成、预算明细的计算公式及明细,材料和安装辅材、人工、设备的费用关联关系以及人工费用的上调幅度比例,营销业扩勘查人员按照勘查方案,根据本单位的工程预算模板和计算公式,计算出本流程工程的工程预算,包括材料费用、安装费用、人工费用等;三是在业扩安装信息录入环节增加勘查材料确认任务,确认预算材料使用数量和新增材料清单,并提供按工程预算模板计算实际工程费用的功能。通过上述对单价的标准化以及对工程费用的流程化管理,为业务规范、有序执行提供了有力支撑^[3]。

(四) 协同管控

基于服务供应链整合的低压业扩报装服务实现了对服务链上相关各方的一体化管理,通过以业务为导向开辟数据流转通道,推动了物资向营销的物料信息输入和营销向物资的收支数据输出,以及营销与施工单位间方案信息和用料数据的交互,信息流的贯通支撑了服务链的协同管控。基于服务供应链整合的低压业扩报装服务实现了对各单位现场施工材料的支出、领用、安装使用的精细化管控,在营销业务应用系统提供工单勘查方案查询、安装信息录入查询、材料预算及实际使用情况看板、分类材料使用查询以及单位收支平衡表,支撑工程进度跟踪、材料流转跟踪以及业务回溯分析,通过大数据分析为服务前端物资采购提供决策依据,为服务中端营销基于工程费用和业务费收入的工程效益分析提供支撑,为服务后端保障施工需求材料储备和及时供应^[4]。

结束语

为了适应新形势下进一步提升客户服务质量的要求,本文从业扩报装业务服务入手,通过梳理业扩报装服务流程,剖析低压业扩业务流程中仍存在的问题。运用服务供应链理论,以客户为中心,整合物资、营销、施工单位三方服务资源,打通服务链条,重构服务体系架构,提出了一套基于服务供应链的低压业扩报装精细化管控体系,实现低压业扩报装服务流、信息流、物资流、资金流、价值流的“五流合一”,提高服务效率,进而提升服务质量和客户满意度。

参考文献

- [1] 叶志峰,李永恩,陈俊杰,陈光辉,江建辉.基于数据分析对低压业扩报装时效性研究[J].科技与创新,2018(03):61-62.
- [2] 黄玉龙,冯志昆,高里行.低压业扩报装业务现状分析与管控措施[J].石家庄职业技术学院学报,2017,29(06):10-13.
- [3] 蒋东晓,贾凤娇.用电信息采集系统在低压业扩报装中的应用[J].农村电工,2016,24(09):41.
- [4] 甄燕玲.供电公司低压业扩报装问题探讨[J].黑龙江科技信息,2016(10):90.