

信息技术在电力业扩报装服务的应用

张轶 吴超颖

浙江中通文博服务有限公司

摘要: 电力企业传统的业扩报装工作模式仍然存在较多的问题。只有解决实际发展问题,才能够提升业扩报装服务的质量,提升企业的竞争力。在此背景下,分析业扩报装服务的重要性,提出当前业扩报装服务存在的问题以及改进的策略,以信息技术提升企业整体的服务水平。

关键词: 电力业务;业扩报装;信息技术

引言

业扩报装服务是企业与用户之间沟通的主要方式,企业可以通过业扩报装服务来获取当前电力用户的实际信息,主要包括用户的满意度以及用户的需求,从而让企业跟用户之间加强双方的理解,实现更好地沟通,因此,电力企业需要通过业扩报装服务来了解当前用户对于电力企业的建议,以便对企业的各项工作进行部署,提升整体的利润。业扩报装服务需要审核用户的用电申请,还要制定相关的供电方案,确定当前供电工程的投资情况等,涉及企业的发展、运营、营销以及调度等各项工作,是电力企业部门协调的重要任务。电力企业可以由此提升企业的形象,提升工作的质量。

一、问题分析

(一) 电力企业的业扩报装服务在实际工作中仍然存在问题

大部分电力企业在开展业扩报装服务时,大多数都是用户在当地的营业厅进行办理的,因此,大多数客户在提出用电申请时并不了解实际工作的流程,导致实际工作过程中出现资料不完善、手续不了解以及填写不规范等多种问题,使大多数用户在实际办理时耗费的时间较长,增加工作人员的工作压力,使工作效率大大降低,这就是电力企业整体服务水平较低造成的^[1]。大多数工作人员在实际工作的过程中处于被动状态,并没有积极主动地去了解客户的需求,帮助其解决问题。

(二) 当前业扩报装服务的工作流程有待规范

大多数的电力企业在实际办理平常业务时需要根据相关的业务流程来进行,但是电力企业并没有出台统一的规章制度,导致实际工作中容易出现失误的问题。一些电力企业在实际供电网络完善之后,就觉得事情已经完成,而对后期的检查以及验收工作并不重视,这就使供电网络容易出现的问题,同时由于电力用户企业生产活动的实际情况,决定业扩报装工作的任务,如果实际工作流程并没有把控好,那么电力企业忽视了对于业扩报装服务过程的监管,将导致相关工作人员从中牟利的情况出现。

(三) 一些电力企业的职责履行不到位

大多数的电力企业在进行业扩报装服务时并没有履行自身的监管服务,尤其是现场工作安排不到位,导致业扩报装服务无法按照原定的计划进行,除此之外,一些调度编号和台区编号并没有按照原计划落实,导致用户业扩报装服务的效率相对较低,同时企业的月度停电计划无法按时完成,出现较多的错误^[2]。

二、提升策略

(一) 企业必须要提升工作人员的服务水平,且需要加强当前的工作改革,让工作人员认识到业扩报装服务的重要性,并且积极与相关的用户进行沟通,了解当前业扩报装服务用户的实际用电量需求。根据企业的业务办理流程来执行相关的工作,尤其是将业扩报装服务所需要的证件、流程以及相关手续和责任义务等告知给相关的用户,让用户在第一时间了解到具体的办事流

程,提升整体的工作效率。同时,企业也应该根据客户的不同诉求,对于客户的满意度以及相关的信息进行深度调查,建立用户的数据库^[3]。因此,企业在此过程当中就可以根据客户的实际需求提供个性化的服务,同时掌握用户的动态信息,进而了解市场的实际动态,从而更好地促进企业的发展。除此之外,供电企业应该逐步提升电子信息工作效率,尤其是通过相关的网站、APP客户端,或者微信通道办理相关的业务,并且提供相关的申请和资料。但是大多数的供电企业实际电子渠道仍然有待完善,缺乏专业的技术人员以及微信人员,导致用户在实际通过电子渠道办理相关业务手续时会出现较多的问题,因此,电力企业必须要认识到这一问题,不断地完善电子渠道的整体服务质量,大力宣传电子服务的运营,从而提升整体的工作效率。

(二) 供电企业需要规范当前的业扩报装工作。供电企业的业扩报装工作是非常重要的,企业必须要让工作人员认识到这一问题,同时出台统一的服务流程以及责任制度,让每个工作人员都能够承担起自身的责任,并且根据相关的实际要求来完成相关的工作。尤其是企业在执行业扩报装服务时需要建立相关的监督考核制度,相关的部门需要及时地发布员工的主要工作内容,并且制定考核绩效。同时相关的监察部门需要及时地了解客户的需求,进行日常检查和突击检查工作,及时了解客户的满意度以及投诉事件等,在相关的问责制度情况下规范整体的工作情况,从而不断地提升客户满意度^[4]。

(三) 供电企业需要加强供给侧创新,不断提升业扩报装服务水平。当前,对电力的需求不断增加,因此,企业的业扩报装服务发挥非常重要的作用。在时代发展的过程中,电力企业也应该对业扩报装服务进行改革,满足客户的需求,根据创新性的服务来满足时代发展的要求,企业需要推行业扩报装服务的专项活动,通过专人进行技术对接,同时提升供电的服务,加强重点项目的推广,对当前的工作流程以及工作方法进行优化。同时企业也应该推出业扩报装服务的调度,加强对工单的统一审核,集中对接相关的客户,提出工作的流程,不断地打造生态化的业扩报装服务。

结束语

在时代发展的过程中,电力企业应该对业扩报装服务进行改革,满足客户的需求,根据创新性的服务来满足时代发展的要求,企业需要推行业扩报装服务的专项活动,通过专人进行技术对接,同时提升供电的服务,加强重点项目的推广,对于当前的工作流程以及工作方法进行优化。另外,在“互联网+”技术影响下,企业需要通过自助办理相关服务以及流程的方法来对外公开信息,不断简化当前的工作流程,从而实现客户数据的对接以及后端资源的运用。

参考文献

- [1] 罗宇剑,廉国海,唐汉.业扩报装“智能配表”模式的探讨[J].电力需求侧管理,2018,20(06):59-60.
- [2] 岳喜芳,赵兴顺,李翠翠.电力营销业扩报装流程的规范化管理[J].中外企业家,2018(32):100.
- [3] 彭娜.探究影响电力业扩报装速度的一些因素及处理办法[J].中国战略新兴产业,2018(44):91.
- [4] 许牧.电力业扩报装流程管理中精细化理念的导入[J].民营科技,2018(11):176.