

# 用电检查及报装接电营销服务的探讨

何明哲

国网呼伦贝尔供电公司

**摘要:** 用电检查不论是在对供电设备的安全运行的检查还是在规范用户的用电行为检查上,都对电网的安全运行起到重要的信息反馈作用,做好此类工作对于提升供电企业客户规模与用电水平意义十分重大。本文对供电企业用电检查和报装接电进行简要分析,并对如何提升电力营销水平进行了分析和研究。

**关键词:** 用电检查;报装接电;营销服务;营销

用电营销能够有效地促进电力企业的可持续发展,缓解传统单一的经营模式的局限性,业扩报装为人们提供全方位的服务,也能有效提高电力企业工作人员的工作效率。所以,用电营销业报装流程的规范化管理尤为重要,只有合理规范、统一有效的流程管理,才能保证工作质量,更好地服务于广大消费者。

## 一、用电营销业报装的规范化管理的作用意义

### (一) 重要性

目前,人们的生活水平在不断提高,用电需求也在不断丰富,电力企业的市场竞争日渐激烈,电力企业如果不改变传统的、单一的经营模式,就会在时代发展的过程中被淘汰,所以,要想在社会主义市场经济占据一席之地,就必须改革、创新。用电营销业报装就是改革中的产物,也是电力营销的重要工作内容,对于现有的业扩报装的管理体系,存在很大的弊端,其报装进度规范化管理不够规范、报装流程的组织机构也需要进一步健全,对于电业的成本管理、工作质量管理等工作都有待完善,所以,规范用电营销业报装流程的管理迫在眉睫,只有规范的管理才能为用户提供优质的用电服务,为电业报装流程的顺利开展提供保障。

### (二) 加强用电检查工作

目前,我国的供电工作仍然存在许多问题,首先供电企业对于用电检查的重视度不够,忽视了安全检查的重要性,造成不能够彻底、定期地执行检查工作。其次,存在众多隐蔽的违章用电行为,其不容易进行调查取证,在安全上存在重要隐患,在法律上无法对其进行有效约束。再次,用电检查人员责任心不够,在检查细节不够,马虎大意,检查工作很难真正做到位。

首先,供电企业需要加强检查人员的培训工作,努力提高其安全责任意识,在检查工作中做到认真、细致,能够在日常工作中加强对用电客户安全知识的宣传和引导,从而对违章用电行为起到有效的防范作用。

其次,需要加大违章用电监管和监督力度,加大对违章违法用电人员的惩处,必要时可以联系相关部门共同对违章违法用电行为进行治理,确保用电的安全。

最后,加强用电检查人员专业素质的提升,通过引进专业人员,专业的用电检查培训来提高检查人员的专业技能和水平,确保用电检查工作中的规范性。

## 二、报装接电对营销服务的管理措施

### (一) 注重在管理中融入信息化技术

在如今的信息化时代,信息技术已被广泛运用于各个领域,在用电营销业报装流程的规范化管理中,也可以引进信息化技术,提高管理质量。一方面,业扩报装的客户众多,客户是用电营销业务的保障,任何一个流程都需要以用户为先,满足客户的需求,让客户享受最优质的服务,这就需要对客户的相关信息维护,及时的统计客户的业务需求,信息化管理能很好地完成这一项工作,电力企业的工作人员把客户信息输入信息系统中,对客户信息进行统一、规范的管理,为客户的权益提供保障。

### (二) 加大电营销业报装流程规划环节的新技术普及

当下,伴随信息化技术渗透到电力行业之中,致使后者的管理质量获得显著加强。而且多数电力企业已经引入了信息管理体系,同时将其直接用于营销业报装环节。而这类系统的优势体现较多,不但可以深入增加电力营销行业市场渠道,同时因为整个系统整体性能优,而且能够从本质上调整客户服务体验。因而在白热化、剧烈化的市场竞争中,将其运用于传统的电力行业中,则可以保证行业的科学转型,同时改变目前的被动状态。

### (三) 加强电营销业报装流程的监督力度

一方面,电力企业内部需要监督整个流程的管理工作,鞭策管理人员在每个流程的规范化操作,并找到每个环节的责任人,确保将责任落到实处,并制定相应的奖惩制度,督促整个流程的管理者进行规范化管理。另一方面,在业扩报装的信息化管理系统上设置用户反馈管理模块,让用户就自身的用电体验做出满意度评价,并就设备、施工、设计等环节提出可行性的建议,然后定期在平台上公布电力企业给予的回馈信息。最后,电力企业对于整个电业流程的管理也应该在平台上公开,让用户了解到整个环节的实施管理,实现透明化、公平化的管理,才能有效地提高用户体验度,从用户的角度出发,扩展电力营销的业务。

### (四) 优化管理方式

要达到电业报装环节的科学化,电力企业也需要借鉴国际先进企业管控案例,科学调控报装环节,加大整体环节的科学性与切实性。当然,因为需要普及创新的管理方式,企业也应当招收一些高素质、高水平的专业人员,以保证更多用户能够得到预期的服务效果,也间接带动了业扩报装环节的深入进步。

### (五) 解决报装接电服务的对策

首先,对于用电客户的接待工作实行客户经理制,对用户提出的报装接电申请,全程进行一对一的服务,对用电客户在其中遇到的问题及时解答,随时和用电客户保持联系,其次,在施工过程中全面的进行监督,及时做好交流沟通工作,保证客户的满意度。其次,增强当事人的责任感,将接电人员的服务水平与经济效益挂钩,进行相应的绩效考核,可有效提升报装接电工作的效率和质量。最后,应当适时为客户进行主动服务,定期选择一些用电大户进行用电反馈座谈,收集供电存在的问题,总结并进行解决,为客户增加额外的服务。同时还可以为用电客户进行用电规范性的检查,使用电更加科学与含量,避免浪费情况的发生。

## 三、结束语

总而言之,对于供电公司来说,用电检查和报装接电工作,是提升其营销水平,促进企业经济效益提高的重要手段,不仅可以保证供电的安全性和可靠性,促进用户用电的规范化和合理化,减少偷电、窃电和违章用电行为的发生,还可以提升供电企业的营销能力,提升企业在用户心中的形象和地位,扩大市场占有率,进一步推动供电企业经济效益和社会效益的提高,其意义和作用都是十分重大的,需要引起电力工作人员的重视。

## 参考文献

- [1] 李亚培. 用电营销业报装流程规范化管理的要点分析[J]. 无线互联科技, 2017(04): 123-124.
- [2] 刘冰岩. 浅析规范用电营销业报装流程的管理[J]. 科技与企业, 2015(23): 21.
- [3] 岳红燕. 浅谈供电公司用电检查及报装接电营销[J]. 科技创新与应用, 2015(16): 178.