

业扩报装与供用电优质服务关系分析

徐颖颖 晁洋 刘欣茜

国网凤县供电公司 陕西 宝鸡

[摘要]经济的飞速发展也带动了电力企业的迅速成长,而伴随着电子计算机技术的发展以及电力制度的改革成果初现,我们必须采取先进有效的工作机制以实现电力企业的进一步发展,其中最主要的就是做好业扩报装与供用电优质服务之间的关系。文章首先阐明业扩报装与供用电优质服务的相关知识,通过分析业扩报装对供用电优质服务的作用找到发展业扩报装以优化供用电服务的最佳策略。

[关键词]业扩报装; 供用电优质服务; 关系分析

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-627X.2021.10.347

在供电企业的工作中业扩报装是最关键的。业扩报装的工作内容比较广泛,在企业的工作中,用电的客户与供电的企业都是具有直接联系,所以说业扩报装与供用电优质的服务据有母企鹅的关系,本文主要根据这一方面进行了详细的分析,针对两者之间的联系进行探讨,而且针对提高业扩报装与供用电优质服务提出了具体的改善办法,希望可以帮助供电企业,做到更长远的发展。

1 业扩报装与供用电优质服务的关系

1.1 有利于企业与客户沟通

针对客户用电的过程,要与客户进行有效的联系。在行业扩报装的公众时,对现场进行的勘察、申请的受理以及设计审查等多项工作都需要供电的企业与用电的单位进行有效的共同,要做到业扩报装工作的不断完善与健全,从而实现工作流程的规范化,可以帮助供电企业面度客户的申请用电直至最后竣工验收这一工程当中的所有工作做到正确的解决,并以书面的方式进行回应,这样就可以保证在业扩报装的工程中,供电企业与用户之间的联系,从而提高用户的满意程度,更好的为客户服务。

1.2 有利于遗留问题的解决

在对业扩报装工作过程进行有效控制后,在用电工程基本完工的状态下,可以实现用户在最短的时间内完成电网的连接,随之及时准确的获取涌现的基本服务。除此之外,使用规划化的业扩报装还能够对用电过程中的每一个细节进行监督与管理,并根据客户反应的情况进行及时的整改,既可以实现工作的高效,还能保证工程的质量要求。

1.3 严格遵守相关技术规范

在业扩报装工程中需要业扩工程师对相关的技术进行严格的控制,这样可以使工作更加的公正、公开,有利于其他部门的检查与监督,这样才能为供用电优质服务提供良好的基础。另外,供电的企业好能在此基础上对工程的验收与审核进行有效的控制,结合相关的管理制度与规范保证客户的合法权益。

1.4 有利于服务品质的优化

健全的业扩报装工作可以对供用电服务和供电企业的经营状况进行合理的规范,在进行电网的接入之后可以实现用户对用电量进行有效的控制,以及自身用电情况的了解,还可以根据以上的情况对用电的情况进行相应的改变,与此同时,客户和供电的企业还可以实现对整个供电流程的监督与把控,这样可以实现用电情况的顺利与优化。

2 如何做好业扩报装系统建设

2.1 营造高效有序的工作环境

供电企业要开展业扩报装工作,良好的工作环境是一个首要条件,要营造适合业扩报装工作开展的环境,要从多个方面出发,即业扩报装的工作流程、报装时限、收费标准等。具体来讲,第一,要明确相关人员的职责和权限,加大工作制度和执行力的建设,优化业扩报装内部业务流程,以提高给用户的 service 质量和具体的工作效率。同时要强化确定审批供电方案、报装工程设计、工程验收、合同签订等方面的工作规范化管理。其次,强化业扩报装的时限,在具体的工作过程中要加大监督考核的力度,同时满足客户的用电需求。第三,在业扩报装过程中要严格按照国家规定的各种收费标准进行明码标价,切不可出现乱收费的现象。第四,在

具体的工作过程中要让客户能自行选择设计、施工单位,同时强化管理过程,确保相应业务的收益。第五,对于工作人员的职业道德要严格规范,避免出现以权谋私、损害公司利益等现象。

2.2 积极引入市场竞争

市场竞争是业扩报装业务逐渐市场化的关键,为了增加市场竞争的实力,要不断规范业扩工程的各种设计过程,规范施工设备材料采购的过程等。在实际工作过程中,没有经过客户的委托或同意,供电公司不能私自指定业扩工程的设计、施工以及材料的采购,要尽量让客户进行自由的选择。在市场经济时代,业扩报装的发展方向是由原来的垄断或半垄断转向全面开放的状态,不断引入竞争机制,规范业扩市场,保证用户利益最大化是实现业扩保证业务发展的关键。

2.3 建立常态化例会制度

在业扩报装过程中建立常态化的例会制度是满足用户的电力要求,协调、整合相关营销资源的关键。建立常态化的例会制度,第一,要求每周都组织成员召开相应的营销工作例会,并且要固定参会的人员,在会上对各种相关问题都要进行协调处理,以提高业务审批流转的效率。第二,要成立专门的评审供电方案好坏的小组,并且组织小组的成员参加供电系统的业扩例会,以便能共同协商讨论解决业扩报装工程中所遇到的问题,来提高工作的效率。第三,业扩报装系统每天均要组织召开客户经理的工作早会,及时对过去的工作进行总结,对相应的项目进度进行详细的汇报了解,才能顺利开展各项工作。第四,要及时对眼前的工作进行安排,协调工作开展的程序,并且执行各项工作到位,以保障业扩报装工程能顺利完成。

2.4 规范业扩报装工程管理流程

规范业扩报装的工作流程是促进该行业发展的关键,对于业扩报装工程,要尽量促进工程早完工、早送电等。规范工作的流程,首先要规范设计审查工作,每周例行召开设计图纸的评审会议,按照供电方案进行设计,保证设计的完整性和可行性。其次,要规范中间检查过程,由客户经理牵头组织人员进行检查,确保工程的质量能过关。第三,要规范供电系统与用户之间签订合同的流程,减少合同传递审批的环节,并且要更深层次地完善相应的供用电合同描述,便于明确供用电系统中的电力客户。第四,要规范业扩报装工程验收标准以及设备的送电过程。

3 结语

业扩报装是供电系统为用户提供优质服务的过程,与传统的工作方式相比,不仅能对工作效率有很大的提升,还能提升供电系统在外界的形象。电力业扩报装系统的发展要依据电力事业的发展进度而定,并且需要各个部门之间相互配合,以便为用户提供优质的服务。

参考文献

- [1] 邓越. 业扩报装与供用电优质服务关系分析[J]. 科技创新与应用, 2015, 29: 180-181.
- [2] 黄振荣. 浅析业扩报装与供用电优质服务关系[J]. 中国新技术新产品, 2014, 1: 170-171.
- [3] 戴抒言. 营销业扩报装与供用电优质服务关系探讨[J]. 财经界(学术版), 2016, 22: 351-352.
- [4] 成峰波. 业扩报装与供用电优质服务关系探讨[J]. 科技风, 2011(20).