

供电管理模式创新对优化用电营商环境的影响分析

李婕

国网冀北电力有限公司张家口供电公司 河北 张家口 075000

[摘要]经济的发展,社会的进步推动了我国电力行业发展的步伐。当前,对供电企业来说,市场竞争的规律已在内部逐步发挥作用,供电企业的市场主导地位正在化、优势地位正在反转。业扩报装作为电力服务的一个核心,其工作质量和效率直接影响着供电企业为客户服务的质量和形象。党中央、国务院高度重视优化营商环境工作。世界银行《2020年营商环境报告》中,中国在“获得电力”方面全球排名第12,“获得电力”整体服务水平迈上了新台阶。但我们应该清醒地看到,目前业扩报装还存在客户接入受限、服务不到位、业务不透明等一系列问题,与党和政府的要求及社会期盼还存在一定差距。

[关键词]供电管理;模式创新;用电营商;环境影响

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6261.2021.12.1656

引言

在持续优化电力营商环境、提升客户获得电力感知背景之下,供电公司拿什么来吸引新的客户,用什么赢得市场主动,成为电力企业必须思考的问题。如何更好地在客户服务上,尤其是对用户的便捷化服务上进行优化,就需要我们通过多年积累的业务服务模式经验,结合市场不断提出的新的办电需求,从多个维度最大限度,创造一切条件提高客户满意度。

1 良好的电力营商环境,为供电企业进一步发展添砖加瓦

1.1 业务协同运行实现企业管理的“全能”

供电公司依托大数据应用,推进营配贯通业务,建立服务网格化模式,实现电网生产技术精益化,开展新兴业务拓展渠道,达到高低压建模、数据中台治理,做好资产配电前端业务和业扩现场核查。开展电网资源中台业务系统应用,提升营配贯通率,将地理位置、网络定位、数据台账、客户档案等大数据集成。实现“站—线—变—产权接入点—计量装置—客户端”一张网,将安全生产、线路巡检、供电服务、配调配抢等多端数据全能共享,实时定位到设备、客户、作业现场。

1.2 一次到位实现理念的“升级目标”

供电公司为确保服务理念升级,实现客户的需求一次到位。加强员工精准服务能力、综合服务能力、“互联网+”服务能力和服务管控能力提升,加大一专多能式员工培训力度,开展营配技能交叉、“互联网+营销服务”、新技术应用推广等培训,提高员工对煤改电、电能替代、绿色用能与光伏发电等的认知,以及对分布式电源运维及代维的新能源业务的服务支撑力。围绕优化营商环境“我是谁,为了谁,依靠谁”定位思考,确保员工“人民电业为人民”服务理念入脑入心,有效落地。引导广大客户用电消费观念升级,坚持普遍服务和个性服务相结合,推广“互联网+供电服务”客户互动体验、业务快捷办理等新型用电业务,加快“互联网+”

数字化业务推广,实现“一口对外”供电服务新体系,多端口多渠道线上线下引导客户,体验业务优化后的自助办电流程。

2 目前供电管理模式存在的壁垒

多年以来,由于供电公司的特殊性及其历史原因,企业营销业务一直都存在着布局不够合理、共享资源仍显匮乏、统筹规划较慢、业务协同运行不够顺畅、主动服务意识不强、技术支撑手段单薄等一系列问题,严重影响了企业的发展。河北省委、省政府实施全力优化营商环境措施,从“获得电力”评价、明察暗访和客户集中反映问题看,供电所在报装接电、咨询抢修、工程施工、停电催费等各个环节存在手续烦琐、办结时限长、服务行为不规范等问题,由此造成的投诉事件占比达70%以上,已严重影响了企业社会形象。

3 提升业扩报装业务的措施

3.1 严格落实业扩报装资料及报装环节的精简

实行“一证受理”,只要客户提供主体证明,即使其他资料不全,也应立即受理。压减办电流程,高、低压客户办电流程分别压减为3个环节(业务受理、供电方案答复、竣工检验及装表接电)和2个环节(业务受理、现场服务)。向客户提供《业务办理一次性告知书》,告知全部信息,避免反复。实现用电报装线上办理,推广证照共享、在线签署等应用,客户可以通过“95598微信服务号”“95598支付宝生活号”“在线”App、“网上营业厅”等互联网渠道足不出户办理新装、增容等业务。同时,还对接不动产中心实现“不动产登记+用电过户”一窗通办功能,客户在办理不动产过户登记时,可自愿选择将房产配套的用电户一并申请过户,无须再到供电营业厅申请用电过户。

3.2 加强业扩报装监控

每周对业扩报装办理超时限、短时限、时间逻辑错误、“一人单”、小微企业高压接入等情况进行监控,通过周通报的形式传递到各县区公司的相关责任人,并由稽查专业对相关工单办理情况进行稽查,对发现属于业务人员原因(非

客户因素)引起的有责问题从严问责。

3.3推行简单业务直接办,复杂业务会商办

持续优化营商环境,开展业扩报装“全城办、实时办、马上办、线上办”,业扩报装100%上线监控。打通政企互通渠道,实现政企渠道申请的办电客户“线上电子证照,线下免收资料”。简单业务是指10kV非专线及以下接入的办电业务,宜采取就近接入方式,接入方案由营销专业直接确定,对接入受限的采取“先接入、后改造”。对于低压客户,一是积极引导客户采取“网上国网”等线上渠道申请。线上受理后,经市公司供电服务指挥中心审核后直派供电所或营业站,由网格员直接开展现场业务。对资料不全的,由客户在装表接电现场补齐资料。二是对低压小微企业接入引发的公用线路延伸的配套电网工程纳入电网基建投资计划。对于10kV非专线接入客户,一是接入方案由营销确定后,报备运检专业,由运检专业对接入技术条件进行把关;对“先接入、后改造”的,同步启动配套电网工程改造。二是推行典型供电方案,制定各类客户典型供电方案模板。客户报装后,根据客户类型选取典型供电方案直接答复客户。复杂业务是指10kV专线接入和35kV及以上的办电业务。一是省公司发展部下放110kV客户接入系统方案审查权限至市公司。二是客户工程建设执行国家和行业标准。对国家和行业标准未有明确规定的,但公司内部其他专业要求与业扩报装规定有冲突的,在保证安全的前提下,执行业扩报装规定。三是省公司发展部、建设部分别下放110kV间隔扩建类业扩配套电网工程项目批复和建设权限至市公司。物资部对业扩配套电网工程物料实行“能储全储、能存全存”。对客户接入的间隔采取提前预留的措施,由市公司发展部门根据区域负荷发展情况,以及营销部门提前掌握的用电项目需求等信息,上报省公司发展部,对可能接入的变电站或开闭所提前扩充1~2个间隔,满足专线客户接入需求;对已无间隔位置的变电站或开闭所,提前预留1~2个站外环网柜。四是对10kV业扩配套电网工程,推行可研初设一体化,采用先施工、后补合同的方式,保证在供电方案答复后30个工作日内完工。对35~110kV间隔扩建类业扩配套电网工程实行可研初设一体化框架招标。五是对10kV专线接入的复杂业务,在充分考虑供电可靠性前提下,停(送)计划批复执行“周计划”,自营销提出申请后,在一周内为客户完成送电。

3.4常态化开展业扩人员培训

根据业务需求和人员技能掌握情况,常态化开展业扩报装规则、业扩报装流程、业务受理咨询、供电方案编制、装表接电、采集运维、电价电费、安全质量等方面培训。同

时,还可在其他可利用时间,每天学习几个知识点,不断积累,持续提升。及时向上级单位反馈的培训需求,由上级单位安排集中或远程视频的专题培训。

3.5实行延伸服务提高供电可靠性

组织党员、专业技术人员等成立“电力医疗检查诊断小组”,每月定期上门走访企业,排查企业线路设备运行情况,诊断线路设备存在的安全风险点和管理薄弱环节,为企业量身定制供电可靠性分析报告,帮助企业培训电工,提高企业安全用电水平。邀请省、市专家到重点企业配电室进行技术指导,帮助企业电工掌握低压短路器、变频器的定值调整及正确使用办法,提升企业内部用电设备运维管理水平。每年为企业提供年度用电分析报告,内容包括企业一年的停电次数、时长、原因,同时根据企业设备状况及特点提出合理化用电建议。

3.6遵循业务受理管理要求

供电企业向客户提供营业厅、手机App、网站等办电服务渠道,实行“首问负责制”“一证受理”“一次性告知”“一站式服务”。对于有特殊需求的客户群体,提供办电预约上门服务。(1)开展“首问负责制”,负责处理或督促相关部门解决客户在用电方面提出的各类问题。无论办理业务是否对口,接待人员都要认真倾听,热心引导,快速衔接,并为客户提供准确的联系人、联系电话和地址。(2)落实“一证受理”原则,对于申请资料暂不齐全的客户,在收到其用电主体资格证明后,正式受理用电申请并启动后续流程,现场勘查时收资。已有客户资料或资质证件尚在有效期内,则无需客户再次提供。(3)实行“一次性告知”,询问客户申请意图,一次性告知客户需提交的资料清单、业务办理流程、收费项目及标准、监督电话等信息,签署相关资料,避免造成客户重复往返。(4)落实“一站式服务”,部门统一服务客户,内部各专业按照职责和流程提供支撑,实现跨专业信息实时共享和协同高效运作,是“一口对外”原则的具体表现形式。

结语

供电公司与时俱进,积极探索创新服务模式,将被动服务转为主动服务,针对低压业扩管理工作中存在的问题,积极采取有效措施,提高服务质量与客户满意度。

参考文献

- [1]陈永杲.浅谈县级供电企业的管理[J].科技创新与应用,2015(15):265.
- [2]付聪.如何推进“全能型”供电所建设[J].中国供电公司管理,2018(17):88-89.