

面向电力营商环境水平提升的用电报装服务优化探讨

牛晓霞

国网河南省电力公司开封供电公司

[摘要] 电力企业的营商环境水平是供电企业服务模式创新、服务方式转变、提高市场竞争力的重要标志。掌握目前我国电信网业务的发展状况,制定出一套较为科学的、最优的方案。在此基础上,提出了电网公司在提高用电服务质量方面所采取的一些措施,并进行了系统、全面地评估,为减少办电环节、减少办电时间等操作明确方向,做到推行优质服务。期望能为相关单位提供一些借鉴。

[关键词] 电力营商; 环境; 水平提升; 用电报装; 服务

【DOI】 10.12252/j.issn.2096-6288.2020.03.381

引言: 电网公司为了充分释放其生产力而开始思考和实践,以优化电力市场的营商环境,提升整体竞争能力,是新世纪电网产业的普遍共识。随着“放管服”改革的深入推进,电网公司也在努力从国际竞争的视角进行用电报装服务优化,着力坚持建立客户中心,最终达到优化电网公司良性健康运行的最终目标。在这样的大环境下,对客户用电服务的实践进行深入地探讨,必须从客户服务体系、用电需求特点、面临的困难和改革措施等几个方面入手,确保技术和制度的创新。

1. 业扩报装管理工作概述

业扩报装是一种特殊的电力供应形式,它需要考虑到电力系统和用户的实际需求,一般来说,它包括两大类:首先是新的电力需求,通常是指没有通过电力需求的用户提出用电需求,然后再与用户签订电力合同;其次是用电变化,通常是用户需要在自身的基础上增加电能。因此,开展业扩报装工作,对电力企业的发展起到了积极的推动作用,既能完善相关的管理体系,又能达到公司的长期发展目标,同时也能提高用户的满意度。业扩报装管理工作的内容很多,包括:接受用户的用电,审查用户的需求,防止出现错误,保证服务的精确度;审核用户用电计划,保证用电资料的正确性;根据用户的用电要求,进行项目的设计,保证项目的质量,并实现业扩的报装管理;负责对供电项目进行质量检验和竣工验收,及时发现问题,提出有针对性的解决办法,促进电力公司的可持续发展。

2. 优化电力营商环境的必要性

2.1 满足经济发展的需要

在国家经济发展与转轨时期,优化电力运营环境,既是党中央、国务院决策部署,又是电力行业服务地方民生和高质量经济社会的坚定承诺。为了优化电力运营环境,改善“通电”指数,上海公司、北京公司相继推出“上海倡议”、“北京计划”。重庆也包括在“电力使用”指标中,该指标在2019-2020年间得到了世界银行的评价。同时,也要充分体现供电公司对当地经济发展的责任与价值。

2.2 需要改善客户服务感知

随着社会经济的不断发展,电力用户对服务质量、感知、服务体验等问题日益重视,对供电服务质量提出了更高的要求;政府和公司的用户对服务的响应速度、主动性、准确性、价值创造能力等都有了更高的要求。供电公司要切实履行好中央企业的职责,不断优化运营环境,以满足经济

发展、人民生活需求,为广大人民群众增加丰收感和获得感。

2.3 加快电力产业转型

随着电力公司的改革,传统的电力服务模式的优化,电力服务得到了进一步的发展。但是,在国家监管部门的高度评价和用户的期待下,电力企业必须加快改革步伐,不断优化经营方式、业务流程,推进服务结构的转变,提升企业的服务水平和效益。

3. 当前用电报装服务的现状

3.1 业扩受理人员需要提升其服务观念

对电力公司而言,电力公司的业务种类很多,需要的专业技术人员也是千差万别,因此,很多时候,他们的客户在咨询的时候都会遇到不是报装部门的工作人员,而其他部门的工作人员,也不知道顾客的要求。这就导致了客户的要求不能及时和专业地解决,导致了客户的报装申请出现了延误。所以,在电力营业的工作中,针对客户的用电咨询,不管是不是专业的,都要有一种耐心和细致的态度,仔细地听取顾客的意见,然后快速的沟通,给他们提供帮助,让他们能够尽快的处理好,或者督促他们的工作人员来解决,这样才能避免出现延误的情况。

3.2 用电报装工作不够透明化

用户的费用与其电费、用电量等有着最直接的关系,用户的用电量将被公布,从而使其成为社会的一种有效的监控手段。同时,还要向社会公布各种收费标准、流程、招标等方面的信息,并根据客户的意见和反馈,为电力公司提高用电报装的质量提供依据。

3.3 相对较低的用电报装服务效率

目前,许多电力公司都对自己的业务提出了新的服务理念,即统一受理、时限和透明,但要做到这一点,还需要很长一段时期。从接受客户的要求到最终的电力供应,这个过程非常的漫长,内部也会有很多的部门和领域,但却没有一条龙运作机制,导致了服务的效率很低。

3.4 勘查与审核服务质量需要加以提升

在用户提交用电申请的时候,供电公司会对其进行审查,并对其进行勘察,以便为后续的电力设计和建设节省时间。客户资料的审查和输电线路的调查是必须要做的,一旦耽误了工作,就会影响到后续的工作,从而延长工程的工期。

3.5 供电服务队伍的职业素质需要提升

整个电信装配线的人员构成比较复杂, 一些人的工作执行能力和知识更新还有待完善。一些供电公司缺乏有效的员工评价制度, 这将极大地影响到员工的综合素质, 极大地限制了电力公司的长期发展和适应市场的能力。

4. 面向电力营商环境水平提升的用电报装服务优化

4.1 改进和完善供电客户的管理机制和程序做起

目前供电法规政策和管理机制还不完善, 必然会影响供电质量和服务质量。要进一步优化供电企业的服务功能, 完善供电的运行机制与流程。唯有切实提高配网用电质量、优化办电服务、缩短办电时间、简化办电、降低办电费用、全面推广小企业用电报装“零审批、零上门、零投资”服务, 以及部分客户用电报装节约时间、节约资金等服务做法, 解决了供电服务中的瓶颈问题, 才能为客户带来实实在在的优质服务。

4.2 以强大的信息技术作支撑

在“两改一同价”的早期, 无论是电力公司还是用户, 都很难想象, 用户可以在家里足不出户地办理报装费。在信息技术快速发展的今天, 政府、企业之间建立了信息共享平台, 实现了数据系统的互联互通、信息共享, 使电力管理体制得到了优化, 不仅提高了企业的办事效率, 而且也方便了客户办理涉电事宜, 减轻了供用电双方的劳动成本和强度。

4.3 依法维护客户的合法权益

目前, 主要是要切实落实用户的申报、用电的安全, 进一步打通法律用电的渠道, 增强法律用电的透明度, 以维护社会相对弱势的消费者的合法权益。在加强消费者的合法用电权益的同时, 也应该鼓励消费者“挑刺”供电服务, 以维护消费者的合法用电权利, 并进一步提升电力行业的执法能力。

4.4 为用户提供网上业务让用户更加方便

利用“网上国网”APP, 不断完善用电报装的线上功能, 将业务数据电子化归档, 实现电力业务的实时展示。提高客户购买电力的方便性。在大力推进自己的网上销售渠道的同时, 加快政府和企业之间的信息共享平台建设, 以达到“信息网上走, 客户少跑路”的目标。将政府、企业信息化纳入优化营商环境的工作清单, 确定衔接方式和衔接的时限, 使政府和企业之间的信息相互融合。而供电公司若能提前了解工程的用电需求, 就能提前规划电网规划, 制定供电方案, 从单一的报装模式, 实行“先导式”的办电报装服务, 使用电需求早知道、早办理、早通电, 从而提高供电效率。

4.5 创建出更为完善的管理标准

科学的、健全的管理体制是确保用电安装工作的基础流程的有效保障, 而在我国的电力公司, 由于用电报装服务是供电公司的一项重要工作。所以, 在工作中, 必须对每个工作环节进行管理, 以确保管理工作的高效。在电力公司进行电网的优化管理中, 必须要对各个环节进行严格的监督, 要按照相关的标准和要求来保证最终的管理效果。

4.6 创建出考核基本制度

电力公司的用电报装业务在不同地区的具体工作内容各不相同, 但都要求各相关部门进行有效的协调, 以达到预

定的基本目标。因此, 对于管理人员来说, 必须要加强与基层工作人员的关系, 建立一套合适的考核体系, 根据工作人员的工作质量, 将工作质量与月工资挂钩, 根据工作人员平时的工作表现, 给出不同的处理办法, 表现良好者要给予奖励, 而表现较差者则需要给予警示或者惩罚, 加强工作人员自身的工作积极性。

4.7 提高供电可靠性

首先, 对电力系统的网络进行了优化。提高电力系统“互倒互带”的能力, 根据“不同地区、不同建设标准”的原则建设配网, 以适应不同用户对供电可靠性的要求。其次, 要对计划停电进行科学的规划。优化停电计划和项目实施方案, 持续推进带电作业, 减少因电网建设、运维检修造成的计划性停电。同时, 加强电力系统的设备配置。大力推行高效的电力系统新技术, 采用免维修、免维护的设备, 推广运行状态监控和维修, 以提升电力系统的装备水平, 降低电力系统的故障率。最后, 要强化配电系统的自动化。进一步提升电力市场的信息化程度, 通过自动控制, 逐步实现对电网故障的自动隔离和恢复, 以及对负荷的监测和转移, 缩短了倒闸操作和故障处理的时间。

4.8 满足社会以及用户的基本需求

供电公司的电表安装优化工作, 就是为了提高用户使用的电能质量和效率, 所以, 既要保证每个用户和社会对电能的基本需求, 又要根据不同地区的不同情况, 进行针对性地监控和管理, 提高用户的实际交流和沟通。同时, 有关工作人员必须根据使用者的需要进行分析, 从而能够在某种程度上满足使用者的基本需要。

结束语

总之, 随着时代的发展和经济的不断发展, 电力公司在经营活动中营造良好的营商环境显得尤为重要。在实际工作中, 要充分认识到用电安装服务的缺陷, 深入剖析问题, 并采取相应的对策, 建立健全的电力市场营销服务系统, 推动电力市场健康发展。电网公司的报装业务优化并非一日之功, 需要持之以恒地从业务流程、政策制度、电网建设等多个方面进行优化, 这样才能有效地缩短办理用电手续, 缩短用电时间, 节省用户用电成本, 为用户提供更优质的接电和供电服务。

参考文献

- [1]何琦, 徐昕. 浅谈用电营商环境优化的服务举措[J]. 机电信息, 2019(24): 156-157.
- [2]省能源局关于印发进一步优化我省用电服务营造良好营商环境实施方案的通知[J]. 贵州省人民政府公报, 2019(10): 68-72.
- [3]吴卫东. 快速用电报装服务模式设计及应用[J]. 农电管理, 2018(06): 43-44.
- [4]柴长安, 李忠军. 基于PDA的便携式用电报装系统设计与开发[J]. 科技创新与应用, 2015(34): 76.
- [5]张宏志. 供电企业快速用电报装服务模式设计及应用研究[D]. 华北电力大学(北京), 2008.