

# 加强电力业扩报装管理工作的措施探讨

刘杨

四川省水电投资经营集团渠县电力有限责任公司

**[摘要]**随着电子产品的不断推广,电能成为人们生活中不可缺少的能源,在这种情况下,电力企业的发展速度不断加快,电力用户的数量不断递增,为了确保所有用户都能稳定的用电,电力企业开始进行业扩报装。业扩报装能够帮助用户解决用电问题,在进行业扩报装时,相关人员要做好管理工作,确保业扩报装的质量,在进行业扩报装之前,管理人员要制定一份完善的管理流程,还要熟悉业扩报装的流程,在后续管理当中能够更好的进行管理。在实际管理过程中会出现一些问题,问题的出现会影响管理的质量,也会影响业扩报装的质量,当问题出现时,管理人员要结合自身的经验及时解决,以此来保障业扩报装的质量。

**[关键词]**电力;业扩报装;管理工作

**[DOI]** 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.11.326

## 引言

目前,我国电力行业正在快速发展着,电力行业在发展过程中会存在一些问题,由于用电人数较多,在用电过程中会出现供电不稳的情况,为了解决这个问题,电力企业开始进行业扩报装工作。业扩报装的质量会影响人们用电的稳定性,也关系到企业的经济效益,在业扩报装期间,如果出现什么差错的话,不仅会影响人们的用电质量,还会危害用户的人身或者财产的安全。对此,企业负责人要重视业扩报装工作,在进行业扩报装时会出现一些问题,为了解决这些问题,管理人员要做好管理工作,及时发现并解决业扩报装中出现的的问题。除此之外,管理人员也要利用空闲时间对现有的技术进行研发,将完善后的技术传授给工作人员,工作人员利用新的技术进行业扩报装,以此来保障业扩报装的质量。

## 一、电力业扩报装

在电力方面的业扩报装主要是指企业根据客户的用电需求以及用电申请,为用户量身定制的一套供电方案。在制定供电方案时,一定要秉承安全科学的原则,在确保方案可行性的前提下,也要估算出方案的经济效益。在确定方案的过程中,负责人以及管理人员要根据该用户平时的网络状况以及该地区的供电情况,进行方案制定。在制定方案之前,相关人员要确定供电工程的投资信息,在制定方案期间要做好设计与方案审核工作,方案审核完毕后,方可与客户签订合同,得到用户许可后方可进行业扩报装。从另一个角度来讲,业扩报装就是供电部门提供业务服务的一个名称,整个过程需要有专门的管理人员进行管理,确保服务的质量。

## 二、业扩报装的流程

电力企业的业扩报装流程主要分为以下几点,首先相关工作人员需要了解用户的需求,并做好业务受理工作。其次,要结合用户的需求拟定一个方案,在方案中要明确业务流转工单,还有客户提交的报装信息,在进行拟定方案时,工作人员需要与用户进行沟通,用户要参与其中,并与工作人员一起进行实地勘察,根据勘察的结果制定一份工作方案,将制定好的方案交给用户查看,用户可以根据方案的内容提出自己的意见。最后,要做好工程验收以及工程管理工作。

在明确用户的实际需求以及要求之后,需要做好设计,设计完毕后,工人会根据设计方案及设计图纸上的内容进行施工,在施工过程中,管理人员需要全程跟随,确保工人完全按照图纸上的要求进行施工,工程完工后,管理人员需要通知相关部门进行工程验收,工程验收主要是检验业扩报装工程的质量,验收合格之后需要进行送电归档。将业扩报装过程中产生的所有资料和档案做好归档处理,日后如果出现什么问题,相关人员能够快速找到相关资料,后续的维修检修工作提供参考。

## 三、业扩报装工作中出现的问题

### (一) 缺乏完善的服务制度

一些小型的电力企业内部的服务制度不够完善,用户在进行申请过程中会与企业的工作人员产生矛盾,用户所提出的要求较多,电力企业的工作人员在了解用户的需求之后,考虑到企业的经济利益,当这种情况出现时,双方没有进行系统的交流,由于双方在认知上出现差异,会造成很大的误解,导致后续的工作无法进行下去,也会影响电力企业的经济利益。用户在享受服务的过程中,发现有些工作人员存在违规的情况,用户会直接向企业的相关部门进行举报,这一现象的出现会给电力企业带来负面影响,也会影响电力企业在市场上的声誉,从而降低电力企业的经济效益。由于内部没有完善的服务制度,在进行服务过程中,如果出现问题会出现相互推脱的情况。在进行服务时,工作人员没有帮助用户解决问题,会降低企业在用户心目中的形象,如果用户真的存在用电问题,没有及时解决,会增加用电的安全隐患,严重的还会危害用户的人身安全。

### (二) 企业用电方面

用户首先要向企业申请,企业根据用户的需求方可进行业扩报装,但在业扩报装期间需要办理一些手续,在办理手续时,电力企业有责任为用户提供力所能及的帮助。在办理过程中所产生的费用也要由企业承担,在这个过程中,业扩报装的速度主要由内部的工作人员来决定,在业扩报装期间,如果现场出现一些意外情况的话,会影响业扩报装的进度,如果不能在规定时间内完成这项工程,会影响送电的时间。

### （三）工作人员缺乏专业素养

企业在招聘工作人员时，首先要考察工作人员的工作能力，其次就要检验工作人员是否具备职业素养。工作人员的职业素养主要体现在两个方面，一个是技术素养，一个是道德素养，由于电力企业的规模不断扩大，对工人的需求不断增多，在招聘工人时，并没有考察工人的职业素养，有些工人的技术素养较弱，在实际工作时无法为电力营销提供有效的支持。在工作过程中，还有一些工人缺乏道德素养，没有为用户提供较好的服务，还会出现服务态度不端正的情况。在与用户进行沟通交流时，没有从用户的角度去看待问题，导致用户在交流过程中没有得到满意的答案，这会影响企业的整体服务质量，也会让用户对企业的服务产生怀疑。如果工作人员没有在规定时间内为用户解决问题，用户会向有关部门投诉电力企业，这对电力企业的发展是非常不利的。

### （四）没有做好宣传工作

用户对业扩报装的了解程度不高，当用户急需用电时，会立即向企业进行申请，要求企业立即进行业扩报装，业扩报装的时间较长，由于用户不了解业扩报装的流程，会要求企业在短时间内完成该项工作，如果企业不能在用户规定的时间内完成，用户会向有关部门投诉企业。出现上述情况的主要原因是因为用户并不了解业扩报装的流程，企业也没有做好宣传工作，因此才会出现上述这类情况。还有部分用户在进行业扩报装过程中，缺乏积极性，不配合企业的工作人员完成该项工作，这会拖慢业扩报装的施工时间，出现上述现象的主要原因，也是因为企业没有做好宣传工作，没有让用户意识到业扩报装的重要性，所以才会出现上述情况。

## 四、解决方法

### （一）完善内部的服务制度

电力企业的负责人要对内部的服务制度进行完善，此外，还要增强工作人员的服务意识。在进行业扩报装时，专业人员要明确整个业务流程，还要明确供电部门的服务范围，将设计方案上交给有关部门，让相关人员做好审批工作。在业扩报装期间，管理人员要做好调节工作，在此过程中用户也可以参与进去，用户在参与的过程中可以提出自己的想法，管理人员在管理过程如果发现业扩报装期间出现问题，要及时处理。在管理过程中，管理人员要按照服务制度上的要求，做好服务工作，还要确保工程在规定时间内完工，管理过程中要不断核对业务流程，询问用户的意见，确保完成用户的需求，为用户提供高质量的服务。

### （二）增强工人的职业素养

企业在招聘工作人员时，要着重考察人员的职业素养。工作人员在工作期间，相关负责人要做好人员的培训工作，增强工作人员的专业能力以及专业水平，这样能够更好的为用户进行服务，同时也能加快业务受理的速度，这对后续的业扩报装工作有很大的帮助。工作人员在与用户进行沟通时，要时刻保持微笑，秉承认真负责的工作态度，为用户提供优质的服务。

### （三）简化业扩报装的流程

业扩报装的流程比较复杂，在制定方案时，首先要进行实地勘察工作，根据该区域的供电质量以及用电网络结合多种因素来制定施工方案，一份方案的制定需要多个流程，也要花费大量的时间，为了尽快完成业扩报装工作，让用户更早的受益，在制定方案时要加快速度，在报装过程中需要多个部门进行审批，有些用户不熟悉申请流程，在申请过程中会浪费大量的时间。电力企业可以利用空闲时间为用户普及业扩报装的申请流程，那能够节省一定的时间，更能加快业扩报装的施工效率。电力企业可以在内部建立一个联合部门，在业扩报装之前需要进行联合审批，如果企业自身设立一个联合部门，可以让部门人员进行审批，通过这种方式来简化业扩报装的流程，提升业扩报装的效率。

### （四）重视业扩报装工作

电力企业自身要重视业扩报装工作，在业扩报装施工期间，管理人员要做好管理工作，由于业扩报装的施工流程比较复杂，管理人员可以要求各部门领导进行分管，将分管工作纳入实际管理当中，在分管期间，管理人员也要定期查看各部门领导的管理情况，以及各个环节的施工情况。此外，相关负责人可以向参加过业扩报装的用户进行调查，主要调查用户的满意度，在调查过程中可以让用户提出在业扩报装中出现的问题，相关人员对这些问题进行深入研究，并制定解决方案，在后续的业扩报装工程当中，防止此类问题再次出现。

## 结束语

根据上文可知，业扩报装工作具有一定的长期性，在工作过程中会遇到一些问题，也会涉及很多环节，工作人员需要与企业以及用户进行交流。电力企业也要重视业扩报装工作，明确业扩报装工作的价值和重要性，在业扩报装期间会存在一些问题，也会存在一些干扰因素，管理人员在管理时要找出这些问题和干扰因素并及时解决。在实际管理期间，管理人员要采用先进的管理理念以及管理方法，通过管理对业扩报装的流程进行调整和完善，确保工人能够高质量高效率地完成工作。在业扩报装期间会涉及多个环节，也会涉及多个部门，管理人员要协调好各个部门的关系，多与各个部门的领导进行沟通，必要时可以让各个部门的领导协助自己完成管理工作，这样既能保障业扩报装管理的质量，也能提升管理的效率。

## 参考文献

- [1]秦敬才.加强提升电力业扩报装管理工作的几点建议[J].企业技术开发,2018,37(07):122-124
- [2]陈坚英.如何加强电力业扩报装管理工作[J].企业改革与管理,2017(18):14.
- [3]侯秀双,桑彦来.浅议如何加强电力业扩报装管理工作[J].黑龙江科学,2016,7(18):92-93.
- [4]杜江波,邓永生.论议如何加强电力业扩报装管理的工作[J].科技创新与应用,2014(35):205.