

业扩报装的过程管理与管控研究

伏亚琼

(国网固原供电公司 宁夏 固原 756000)

[摘要]作为一个特殊的经济主体,电力企业的日常经营活动直接关系到电能的供应,影响经济的发展以及人们的正常生活。电力企业的业扩报装工作是电力客户和企业建立供用电关系的首要环节。随着客户用电需求越来越强烈,客户用电报装数量不断增加,必须加大业扩报装工作管理力度,确保其适应客户需求。本文分析了业扩报装管理现状以及管控措施,可供参阅。

[关键词]业扩报装;过程管理;过程管控

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-627X.2021.05.161

1 业扩报装工作的原则

1.1 坚持“便捷高效”原则

要做好业扩报装服务,就必须将客户放在工作的中心位置,相关的工作围绕客户的实际需要来进行。在安装过程当中应该客户的需求放在首位,为客户办理相关手续开辟一个畅通的渠道。安排专门的人员对客户进行相应的指导,及时通知客户需要办理什么手续,耐心回答客户的提问。在业务办理的过程当中各个部门应该加强合作,做好信息共享,从而更好地为客户提供服务。

1.2 坚持“三不指定”原则

对客户受电工程不指定或变相指定设计单位、施工单位和设备材料供应单位,将这些选择权交给用电单位,不干涉用电单位依据自身利益进行的选择。为打造规范、高效、有序的业扩报装工作环境,提升标准化、精益化管理水平,狠抓窗口服务作风建设,在业扩工程工作流程、报装时限、收费标准、“三不指定”上下功夫。强化对供电方案的确定及审批、报装工程设计及审图、工程验收及结算、《供用电合同》签订、物资设备采购、装表接电及用电报装资料与统计报表管理等流程的规范化管理。让客户自由选择设计、施工、供货单位,营造“三不指定、办事公开”的业扩环境。

2 业扩报装管理现状

2.1 业扩报装管理意识较淡薄

第一,业扩报装管理意识比较淡薄,以粗放化的管理方式去进行约束,以粗线条的管理理念去进行管理,这样往往难以保证业扩报装工作质量,自然也难以由此取得客户的信任。第二,业扩报装管理工作责任意识淡薄,无论对于客户业务操作时间,还是对于部门协作要求来讲,都没有出台对应的政策规范,由此也会使得业扩报装管理工作人员工作态度不端正。第三,业扩报装工作价值意识不明确,不懂得依照客户的需求进行工序调整和改善,从而对于电力市场的拓展程序造成影响,这对于一站式服务来讲,也是比较受局限的。

2.2 业扩报装管理工作体系不全

第一,业扩报装管理工作缺乏管理意识,并没有切实贯彻执行到日常的业扩报装管理工作中去,难以针对特定的问题采取对应的解决策略。第二,业扩报装工作过程管理意识淡薄,处理不好报装精度和服务质量之间的关系,也做不好彼此之间的沟通工作,这也是影响业扩报装管理工作质量。第三,业扩报装绩效考核制度不健全,仅仅从客户经理的角度入手,并没有对于每个工作岗位进行考核,由此也会影响到业扩报装管理工作的顺利开展。

3 业扩报装的过程管理与管控

3.1 业务受理

要为客户提供多元化、便捷的报装业务申请渠道,如设置实体营业厅、设立客服电话、开通网络网址、微信公众号等。客户的申报信息会直接进入营销系统,并按照流程进行处理,这其中要求申请客户提交相关资料,如申请客户的身份证、营业执照、用电地址权属证明等,对于一些有特殊要求的客户,则应提供相应规定的资料。

3.2 现场勘察

业扩申请受理完成,供电企业则要抓紧时间,在规定的时

间内调动各个部门人力、物力深入业扩现场深入勘察,明确客户的服务需求,对应来编制供电方案。现场勘察工作可以实施分级责任制。其中电压等级在10kV以上的客户,供电企业则需要召集更加专业的技术人员参与勘察,例如计划建设部、配电部等,深入客户用电现场加以勘察。

3.3 加强流程监控工作力度

工程施工建设过程中,供电企业为了保证施工质量,必须严格按照审核通过的施工方案、图纸等来检查施工质量,针对存在的问题及时进行整改。应采取现场抽查和客户回访等方式对供电方案、客户受电工程验收等工作的时间和质量进行监督,每天查阅到期业务和超期业务,督促按时完成。并保证施工时选用的材料和设备是否达到使用标准,一旦发现不合格的项目,及时发出整改通知,安排人员解决处理并重新验收。在受电工程完成施工以后一就不能放松验收工作,要在工程设备达标的基础上再进行竣工报告。

3.4 做好竣工验收工作

受电工程施工完成后,要进行试验检验,确保检验达标,继电保护成功整定的基础上再完成竣工报告,并及时时申请验收。供电企业负责调动相关部门的力量来开展竣工验收工作,当出现不达标的项目时,必须发出整改通知书,通知客户及时进行解决处理,整改后重新申请验收。

3.5 构建与完善信息系统

在供电企业业扩报装管理工作过程中,要始终坚持“信息化管理”理念。业务流程中所涉及的工作传单要实现电子化,与客户主动交互的信息资料应该全部自营销管理信息系统获取,也即实现全面信息化管理,提升管理效率。同时,要坚持“标准化管理”原则。如果业扩报装部门的客户基本信息已事先实现电子化处理,则后续其他部门在使用计算机时就可以对这一部分信息进行共享。故在构建供电企业电力营销管理信息系统时,应该先行建立业扩报装管理子系统,推动营销信息系统的全面化以及实用化,并对业扩报装流转信息执行严格的系统内闭环管理。以此规范营销管理,缩短客户办理时间,明确责任,着力营造事事高效能、处处抓效能、人人讲效能的高效工作氛围。

4 结语

电力业扩报装工作管理开展中还存在一些方面需要完善,采取有效策略消除存在的问题具有很大的实际意义。总之,必须做好业扩报装过程管理,解决报装过程中可能出现的问题,为用电客户提供高水平、高质量的服务,满足客户多方面的需求,这样才能为客户提供满意的服务,提高供电服务的工作效率和服务水平。

参考文献

- [1]陈建新.浅谈电力企业业扩报装的规范化管理[J].通讯世界.2017,(13).
- [2]郭筠,李光辉.浅析电力营销业扩报装流程的规范化管理[J].百科论坛电子杂志,2020(14):12.
- [3]秦涛,董伟.影响电力业扩报装速度的因素和解决方法探析[J].建筑工程技术与设计.2018,(16).3442.
- [4]浦毅.关于精细化管理在业扩报装中的分析[J].环球市场.2019,(27).167.