

# 营销业扩报装与供用电优质服务关系

李佳宁

(国网固原供电公司 宁夏 固原 756000)

**[摘要]** 由于社会经济的快速发展,使得我国电力行业的规模也在不断扩大,社会对于电力的需求越来越高,如何促进我国电力行业得到更加快速的发展,成为相关部门应该重点研究的问题。优化供电企业的营销业扩报装工作,有利于保证电力企业与用户之间的供用电关系的和谐,对我国电力企业的长足发展意义重大。基于此背景,本文主要分析了营销业扩报装与供用电优质服务关系,可供参阅。

**[关键词]** 营销;业扩报装;供用电;优质服务;关系

**[DOI]** 10.12252/j.issn.2096-627X.2021.05.396

## 1 电力企业营销业扩报装与供用电优质服务间的关系

### 1.1 企业与用户沟通交流的方面

业扩报装工作中的供电申请受理、现场勘查和设计审查等许多工作内容都需要供电企业与客户进行沟通交流,只有规范和完善电力企业营销业扩报装相关工作流程,才能及时反馈和解决从供电申请受理到最后工程竣工验收整个工作过程中出现的问题,使得供电企业与客户之间保持密切的联系,有利于提升用户参与度、体验感和满意度,为用户提供更加优质的多样化用电需求。

### 1.2 行业技术规范化的方面

加强业扩报装客户经理的相关技术规范性,一方面能提升业扩报装流程的公开化与透明度,促进用电监督和供用电相关检查与验收的标准化和准确度。供电企业想提供更高质量的供用电服务,就需要关注供用电基础环境建设问题。另一方面,强化业扩报装过程的行业技术规范,还能在客观、真实的工程竣工验收中进行对送电质量情况进行及时评价。这能促进行业标准的落实,保障用电客户的合法用电权益,并且对电网运行的安全性与效率也有一定的维稳作用。

### 1.3 遗留问题的方面

根据标准流程执行业扩报装服务后,用电工程建设的效率会有所提升,而且客户可以在短时间完成电网接入并获得所需用电服务。而且通过标准的业扩报装流程,供电企业可以更好的解决用电客户在业扩报装各个环节中提出的问题,并及时采取有效措施进行解决。这种即时反馈能够更好的提升供电企业服务质量,并使业扩报装工程质量和效率都得到有效提升。

### 1.4 供用电服务品质的方面

规范服务环节和经营方式,深化改革内涵和品质。保证用电用户在接入电网后可以高效地进行用电控制,自动地调整用电的幅度和用电功率,监督供电环节,保证用电畅通。加强用电用户的监督制度,约束供电企业的经营方式行为,深化服务质量,透明化供电企业的管理机制和工作流程,保证信息畅通和合法性。

## 2 供电企业营销业扩报装与供用电服务品质的优化策略

### 2.1 不断规范业扩报装工程管理流程

相关部门应该不断规范业扩报装工程的管理流程,首先应对设计方案进行严格的审核,对方案进行全方位的研究和分析,保证整个方案设计的科学合理性,其次还要做好检查工作,严格把控在施工过程中的每一个环节。以客户的需求为出发点,对相关方案进行不断的优化和完善,要不断加强供电企业与客户之间的沟通和交流,对合同进行科学合理的规范。加强对工程现场的验收,严格执行验收标准,这样才能保证整个验收工作的科学合理性。

### 2.2 丰富服务体系

供电企业要紧跟时代发展的步伐,对电力企业当前的服务体系不断进行丰富和优化。借助互联网信息技术,能建立网络营业服务厅,用户只需要借助互联网进行简单的操作,就可以完成相关业务的申请,比如新增用电业务、改变用电状态的业务,电力服务人员在线对其申请进行受理核实,完成审批工作,通过这种方式,不仅能够大幅度减少人工窗口排队导致的业务时间成本上升问题,同时通过网上办理业务的方式,能够

帮助客户对所需要的资料、手续等方面信息有详细的了解,提前做好相关的准备工作,提高业务办理效率,避免因手续等因素重复进行业务申请。在实际的办理过程中,还可以将受理进度展示在网络上,很大程度上提高了电力服务的便捷性。

### 2.3 拓展个性化、多样化服务

一是对大客户实行一对一全程个性化跟踪服务,建立健全负责制,提高办理效率,设置服务专区,为大客户开通绿色通道以及为大客户提供个性化的抄核收服务等。二是开展多样化、多维度服务。多样化、多维度服务,就是要根据不同客户的需求,为其提供满意的服务。可以根据效益最大、信用优先的服务原则,服务重点客户,制定实施客户多样化服务的最佳方案。例如为客户免费提供业扩工程典型设计图纸以指导客户进行工程设计、施工;为小微企业提供变压器租赁服务以降低企业投资成本等。

### 2.4 充分利用市场竞争机制

我国电网改革处于稳定发展进步中,电力企业需要根据自身发展情况、市场中客户发展需求等因素对业扩工程和自身企业运营进行合理的调整与改革。让用户的意见和建议指导电力企业的改革进步。让市场竞争需求推动报装工作流程优化。这样才能在提升电力企业对客户权益的有效维护的同时促进客户满意度的加强,并构建业扩报装工作的高效实施。

### 2.5 做好定期走访以及回访

通过定期走访可以充分了解客户需求,倾听客户的意见和建议,接受客户的监督,从而不断改进和提高自己的服务,促进企业与社会的发展。在回访工作的开展过程中,应对电力企业与客户之间约定的时间进行核实,并重点检查是否存在质量问题,以及装表接电时间是否超时等。为了有效的保证客户利益,回访人员应认真做好相关的记录,若是发现问题第一时间交给相关的部门进行处理,处理结果及时反馈给工作人员,这样可以有效的推进业扩报装工作的开展。

### 2.6 构建和谐工作氛围

在构建和谐工作氛围中,供电企业需要对收费标准、业务流程、业务实施标准等内容进行严格的规范和落实。并且在业务价格和业扩报装服务项目收费价格及标准上也需要严格按照执行,避免收费混乱现象影响供电企业服务质量。

## 3 结语

总之,电力业扩报装工作对于电力企业的发展有着十分重要的作用。相关部门应该对当前的电力业扩报装工作进行不断的优化和完善,对管理制度进行不断的规范。通过对供电企业营销业扩报装业务流程的优化,能够明显提升供用电服务品质,有利于供电企业在激烈的市场竞争机制中获得生存和发展空间,推进我国电力行业的深化改革。

## 参考文献

- [1]何剑.业扩报装与供用电优质服务关系探讨之我见[J].科技创新导报,2017(25).
- [2]杜佳,史媛茹.营销业扩报装与供用电优质服务关系探讨[J].科技风,2019(22):211.
- [3]肖磊.业扩报装与供用电优质服务关系探讨[J].科技经济导刊,2018,26(34):73.