

新形势下的电力企业业扩报装业务发展探究

毛杨

国网南阳供电公司

[摘要]在市场经济蓬勃发展和行业内部竞争日趋激烈的环境下,电力企业需要采取一系列措施,规范化电力营销业扩报装的流程,扩展业务范围,提升自身竞争力,为客户提供更高质量的服务,在市场经济改革的背景下从挑战中抓住发展机遇,通过对企业内部的革新使其符合电力制度改革的发展趋势,获得更好更快的发展,为企业自身带来更大的经济效益。

[关键词]新形势;电力企业;业扩报装业务;发展

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-627X.2021.09.1868

引言

业扩报装工作已成为现阶段电力企业发展的重要工作,是客户维护关系的重要连接,也是促进整个企业经济效益的有效捷径,以及面向客户、让客户进一步了解企业、认可企业的主要平台。为了能在紧张的市场竞争中战胜,企业还须进一步完善和优化整个扩报装的管理水平和服务水平,从而进一步推动整个企业的发展和进步。只有对该工作进行规范和完善才能提高整个企业的服务能力,体现企业的专业水平,进一步推动整个企业的持续、高效发展,为企业在社会上树立优质的企业形象。

1 电力业扩报装工作存在的问题

1.1 用电申请受理阶段存在的问题

在业务受理过程中,用户在申请受理的过程中相关证件或文件没有准备齐全就会对直接影响到业务的申请和受理时效,这样就会给用户办理用电申请带来了较大的麻烦,资料完善的往返折腾,也导致自身工作效率的低下。另外,如果在进行用电申请时没有约定好时间,当客户过来办理时,因为各种原因而不能及时的进行办理,从而影响了办理工作的顺利进行。除此之外,当前电力企业业扩报装业务的受理过程还存在着很多的问题,比如说工作效率低,速度慢,这种情况的出现主要归源于受理人员经验有限和业务的不熟练,大大影响了用电申请受理的速度。

1.2 业扩报装工作中不够重视确定供电方案

客户用电申请受理办理完后,相关部门需要根据用户的要求和实际情况,确定安全、经济、可靠的供电方案,供电方案的确定不仅与电力部门的服务水平和效率有关,而且还会关系到用电的质量。但是在实际的方案确定中,还存在着比较突出的问题:工作人员缺乏责任心,确定方案后,工作人员与客户之间缺乏沟通联系等,这些问题不仅会增加方案确定的难度,而且也对后续工作的开展十分不利。

1.3 业扩报装工作中还存在着方案实施阶段执行不严格的问题

在确定方案后,工作人员与客户意见达成一致后,然后就进入了方案的实施阶段,该阶段的工作最为复杂,不仅包括供电方案告知、合同交接和工程设计审查,还包括设备采购和工程实施验收等方面。方案实施阶段需要阶段性的开展工作,对每一个阶段进行有效的管理,这样才能保证方案实施的合理性。但是当前还存在着方案实施不严格的情况,电力企业与客户进行合同交接时,合同中可能会出现一些用户无法接受的条件,从而影响到方案的实施。在设备的选购过程中,也可能出现相关工作人员因设备出入库验收把关不严,选购出质量有问题的施工设备,在方案的实施过程中可能会出现施工人员实际施工脱离方案擅自更改设计,或者因为施工人员责任意识淡薄,不遵从施工与验收规范,导致施工中出现隐患缺陷问题,这些问题都可能导致方案实施的整改停止。

2 做好电力企业业扩报装工作的策略

2.1 简化工作流程

业扩报装工作需要以电力企业的基本管理制度为依据,以提升服务质量为宗旨,进一步简化工作流程,提高精细化管

理水平,具体可以从以下几个方面入手:第一,对业扩报装的申请流程进行简化,去除一些重复性的工作环节;第二,完善服务理念,为了进一步提高客户的满意度,电力企业要将客户至上的服务理念实践到具体的工作环节中,做好整个业扩报装工作的全程服务。此外,电力企业还要明确各个岗位的工作职能,确保每个工作环节都有专业人员进行监督指导,一旦出现问题,能够得到快速、有效地解决。

2.2 完善客户经理责任制

为了进一步提高业扩报装工作的管理效率,很多电力企业开始施行客户经理责任制,由客户经理进行“一对一”的服务,最大程度上提高电力客户的满意度。在具体的工作中,客户经理主要负责接待客户,为客户答疑解惑,做好电力企业与客户之间的协调工作,这就需要客户经理具备良好的服务意识和责任意识。业扩报装工作涉及的工作流程较多、工作内容烦琐,客户经理需要切实参与到业扩报装的各个环节中,确保供电合同的合理性,同时保障各项操作符合电力标准和要求,让电力客户能够享受更加周到的服务。此外,为了激发客户经理的工作热情,电力企业要制定科学的考核制度,根据他们的工作业绩和服务质量,评比优秀员工,给予适当奖励,从而营造良好的企业文化。

2.3 构建业扩报装管理系统

现代科学技术日新月异,信息技术被广泛应用到各个行业,电力企业也要积极应用信息技术,构建业扩报装管理系统,进一步提升业扩报装工作效率。电力企业业扩报装管理系统需要完善各个模块功能(如图1所示)主要包括:客户模块,主要是针对客户的各项需求,做好工作安排,例如业扩办理、节点维修、配变维护等;管理模块,主要是对各项工作的人员、任务进行系统性的安排,可以通过角色管理、 workflow配置等进行精细化管理;报表模块,用于查询浏览全局范围或某个供电所受理的年度、月度业扩报装信息,例如业务类别、申请容量、申请时间、批复时间、竣工时间等;辅助工具模块,包含有系统运行需要的相关插件;合同管理模块,主要是完成合同管理、范本管理、示意图模板、使用帮助等。总之,借助业扩报装管理系统,可以更加全面、高效地开展相关工作,提高服务效率。

结束语

电力行业发展越来越快,生产、生活方面的用电量增长速度较高,为了保证电能供应的稳定性,需要加强客户用电特征的总结,结合电力企业运营现状进行优化,方可保证电力企业长期合理发展。

参考文献

- [1]姜冬,刘亮.新形势下的电力企业业扩报装业务发展研究[J].电气传动自动化,2021,43(01):52-54.
- [2]任玲玲.新形势下电力企业业扩报装业务的发展研究[J].中国高新区,2018(01):268.
- [3]叶文斐.新形势下的电力企业业扩报装业务发展研究[J].计算机产品与流通,2017(08):75.
- [4]李梓铭.新形势下的电力企业业扩报装业务发展[J].企业改革与管理,2017(15):210-211.