

电力系统业扩报装全流程精细化管理

毛杨

国网南阳供电公司

【摘要】电力业扩报装是用户与电力公司建立供给关系的第一环节，业务办理的质量和效率将直接影响到供电的整个流程，它表面是服务水平，实质是体现着电力企业的管理水平，同时也影响着电力企业的经济效益。伴随社会的发展进步，在电力行业持续发展的进程中，人们对业扩报装服务的要求也在不断的提高，电力企业必须坚持管理精细化不动摇，严格要求，强化学习，提高技能，增强服务理念，提高服务水平，赢得更高的顾客满意度评价。

【关键词】电力系统；业扩报装全流程；精细化管理

【DOI】 10.12252/j.issn.2096-6261.2021.09.1426

1 业扩报装流程精细化管理的重要性与必要性

业扩报装是电力营销的源头同时也是电力企业做大做强的一环。做好业扩报装工作有助于提升电力企业业绩，从而确保电力企业在日趋严峻的市场竞争中获得更多的竞争力。传统的业扩报装流程繁复、环节众多、层层审批，众多的流程走下来将会耗费大量的时间，不仅用户着急供电企业也无法快速将业扩报装项目转化为实际的电量增量。为解决这一问题，在业扩报装管理工作中需要加强对于业扩报装流程的精细化管理，通过集约化、精细化管理构建起标准化、规范化的业扩报装业务流程，简化环节、压缩业扩报装的响应时间，尽快为用户供电，提高电力企业的服务质量。做好业扩报装流程精细化管理其目标在于通过构建标准化的业扩报装流程，实现服务质量和效率的双提高，减少客户上门次数，缩短业扩报装响应时间，尽快向用户供电，实现供电企业和用户的双赢。

2 电力业扩报装流程中引入精细化管理理念的重要意义

2.1 有利于提升电力企业管理水平

随着经济社会的快速发展，人们生产生活对电能需求不断增长。在此形势下，电力企业要持续提高电力服务品质，为稳定社会生产、改善人们生活提供必备能源。在电力企业服务中，业扩报装工作是最为重要的服务内容，其服务质量的高低直接影响着电力企业社会形象的树立以及经营发展的综合实力。为此，电力企业应引入精细化管理理念，对业扩报装流程进行严格把控，提高电力企业管理水平，使企业适应激烈的市场竞争环境。

2.2 有利于推动电力企业持续发展

电力业扩报装要以顾客为中心开展业务，从受理客户用电申请开始，需要根据客户的用电需求制定供电方案，这是一项系统性、专业性较高的工作。而将精细化管理理念引入到业扩报装中，能够有效控制业务流程的各个环节，优化配置企业资源，提升顾客对电力业扩报装的满意度，为电力企业持续发展奠定基础。

2.3 有利于电力企业向精细化管理模式转型

随着电力体制改革的不断推进，电力企业要转变粗放式的管理模式，引入精细化管理重塑业务流程，采用标准化、科学化的手段提高业扩报装服务质量，从而实现各个环节的有效管理，提高电力企业业务运作效率。

3 业扩报装全过程精细化管理流程的优化策略

3.1 优化业扩报装工作流程

通过采用精细化管理模式，优化业扩报装流程，简化手续办理流程，加强协同管理模式建设。（1）在资料审查程序的优化方面，需要简化、低压零散用电户申请资料，根据用电户的类型采用相应的优化策略，从而能够使得资料审核综合效率更高。（2）在业扩报装流程优化方面，可以采用将110kV及以上的项目合并处理，加快业扩报装接电响应速率。

（3）开展一门受理、并联审批的方式，建立可开放容量、电网接入和台区受限清单模式，提高各个部门之间的协同工作效率，将多项业扩报装工作项目由一个部门负责受理，多个

部门联合审批的方式。3.2 建立完善的业扩报装精细化管理制度

业扩报装工作需要根据电力企业的规章管理制度开展，结合电力企业管理实际情况，对业扩报装业务流程和管理方式采用精细化管理模式，从而能够提高电力企业服务效率和服务质量。为此，电力企业需要建立精细化的业扩报装管理制度，结合电力企业自身的技术条件、营销策略、发展目标，以及国家对于电力企业相关的管理规定和政策，使得业扩报装管理流程更加规范化，才能够提高电力网络系统的可靠性和稳定性。在业扩报装问题解决后，工作人员需要做好定期回访工作，收集群众对于自身业务管理的意见，从而根据群众的意见对精细化管理模式进行调整，能够有效完善业扩报装精细化管理模式，从而促进电力企业服务水平提升。

3.3 制定完善的奖惩制度

业扩报装工作是电力企业运行中的重要组成部分，具体的工作内容与其负责区域和部门之间有着明显的差异。在业扩报装工作电力运行负荷较大的区域，业扩报装工作开展难度更高，需要工作人员具有更高的专业能力和业务水平，所以需要健全业扩报装精细化奖惩制度，根据工作人员的业务完成情况、群众评价等，对其工作进行考核，对于业务完成优秀的人员给予相应的奖励，同时对业务完成较差的工作人员给予相应的处罚，从而能够督促工作人员在工作中保持更加认真负责的态度，能够促进工作人员积极性和主动性提升，从而能够全面提高业扩报装精细化管理工作质量。

3.4 建立科学的营销业扩理念

当前电力企业所面临的市场竞争压力不断增加，所以不仅需要做好电力生产以及服务工作，同时需要建立科学的营销业扩理念，从依靠行政手段发展理念逐渐转变为以市场为导向的业扩报装发展理念，注重电力企业发展经济效益，通过为企业提供更高质量的服务，获得用电客户认可的方式，提高电力企业经营规模和经济效益，从而能够更好地满足电力用户的多项需求，使得电力企业在市场中的核心竞争力不断提升，提高自身服务能力，是当前电力企业在市场中获得更大利润空间的有效方式。通过采用科学的营销业扩理念，能够逐渐扩大电力企业业务规模，促进电力企业经济效益提升，从而实现电力企业长远可持续发展目标。

结束语

在业扩报装的工作中，需要优化工作流程，并努力提高业扩报装工作的效率，从而给客户带来最好的体验。为此企业必须要完善相关的内容，并制定切实可行的方案，充分利用物力和人力，努力解决遇到的问题，提高业扩报装工作质量，给用户带来更好的体验。

参考文献

- [1]袁超,尹航.电力业扩报装流程精细化管理策略[J].科技经济导刊,2020,28(32):235+237.
- [2]林光明.电力企业业扩报装管理工作效率提升策略[J].技术与市场,2020,27(11):160+162.