

浅谈供电业务扩展工程过程管控

霍明雷

国网河南省电力公司开封供电公司

[摘要]随着市场经济的发展,对于电力供应企业有了更严格的要求。为了满足经济市场需要,企业必须不断优化、革新。如今,时代的进步促使很多新模式、业态均融入了社会生活工作中,而一些制造业的用电增速也不断加快,但以往开展的电力报装过程仍在影响当下社会的用电情况。随着市场化进程的加快,供电企业要革新经营理念,要由以往的注重产值与销售转变为注重服务质量。业扩报装管理是一项非常重要的工作,它能为供电企业创造极大的经济效益与价值,并且随着市场化发展,对供电业务扩展工程的管理也有了更严格的要求。在此背景下,本文围绕供电业务扩展工程的过程管控进行了分析和探讨。

[关键词]供电企业;业务扩展;过程管控

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.09.2032

引言

如今,我国电力体制的革新促使用电市场发生了极大的变化,而怎样为用电客户提供高质量、高效率的服务也成为供电企业要深究并解决的问题。如今,我国供电企业不断落实大计划管理措施,致力于强化对客户报装工程的过程管控,增强工程现场质量与安全控制,进而为客户提供更快速、高效的接电服务。作为业扩工程管理部门,客户服务中心不仅肩负着工程过程管控任务,还要结合客户的需求以及工程情况合理制定工程方案与解决对策。

一、业扩工程过程管控目标与意义

在业扩工程过程管控工作中,供电企业不仅要要求施工单位确保工程施工的稳定与安全,还要严格依据施工方案明确每一施工节点,这样广大客户用电需求时间便可得到满足。要想促进企业持续、稳定的发展,供电企业就要开展计划管理工作,计划管理包含信息管理、目标管理等理念,其不仅能调动各管理部门与人员的工作热情,还能将综合计划的统筹、控制等作用全面发挥。而且在计划管理的作用下,以往被动的服务也会不断主动化,注重对业务扩展工程的过程管控也能将工程周期大幅缩减。可以说,计划管理是供电企业履行责任的媒介,也是满足广大客户用电需求的前提。

业扩报装业务展现的是供电企业的服务水平,它代表的是企业的形象,更是管理工作的重点。为了满足市场发展需求,供电企业需采用过程管理模式开展业扩报装业务。因为此工作较为特殊,在办理期间涉及了很多内容,再加上是面向所有用电客户提供服务的,所以此业务受到了社会各界的关注。在日常经营作业中,供电企业要不断优化业扩报装业务,还要做好管理工作,只有将其服务质量与装备水平全面提高,业务流程才会更加规范、合理,再提高业务办理的服务效率,企业对外形象也能得以树立,而这在很大程度上都能促进企业的进步,当地经济的发展也能得到全面带动。

二、计划管理的职责、流程

客户用电报装工程包含了新装、增容受理以及施工检查、验收等工作,为了将计划管理策略全面落实,企业的客户服务中心要明确人员的职能、责任,由客户服务中心营业

厅受理客户的报装业务,再将报装信息与资料传递到客户用电地址所属公司,再核对文件资料是否满足受理报装的要求,之后还要协助客户办理报装手续。在实际作业中,企业客户服务中心的方案科室要负责编制、审核居民小区的高压供电方案,还要配合营销部审批方案内容,再了解客户的用电需求及其负荷特性,也能编制出满足客户需求的优质、规范的供电方案。在编制期间工作人员应与客户积极沟通,全面了解客户需求并向其讲解方案编制原则,这样也有利于供电方案的落实。与此同时,客户服务中心的审图科室要组织设计部门审核设计工程图纸。工程科室负责工程交底、施工检查以及竣工验收等工作,其间工作人员要制定工程交底、设备交底等诸多方案,针对交底与施工、验收存在的问题也要及时上报并有效处理。同时客户服务中心每月都会组织营销处、检修处等部门人员参与工程协调会议,在这一过程中不仅要协调已明确的工程项目,还要进一步梳理、确定停发电的相关事项,服务中心还要备好工程停发电启动图纸与材料,结合阶段性计划合理调整停发电时间,再由施工单位提出申请、客服中心填报并由其他部门审核批准后,方可执行^[1]。

三、明确进度计划

如今供电企业已落实生产计划管理措施,结合客户的用电时间、工程难度等因素,施工单位要不断梳理和沟通,之后还要初步制定施工计划表,结合计划时间节点向服务中心填报计划,再由计划员向企业指挥部门上报发电计划以及工程交底等需求,指挥部门也能向整个企业发布月度计划,这样依据计划企业便能开展业扩工程的施工建设。

四、落实计划

在实施工程计划的过程中,所有业扩工程的管理人员都要参与其中,而且施工人员还要结合计划明确自身的工作内容,再通过管理人员的配合与帮助,也能实现工程计划的调度与跟踪。随后还要做好记录工作并定期维护施工计划表,在实施计划的过程中管理人员还要有效协调工程存在的问题,这样工程计划便可高效、有序的落实。在工程建设中,管理人员发挥着十分重要的作用,他们关系着各施工环节与

专业的配合,同时也要实时掌握客户的用电诉求,依据工程施工进展以及存在的问题要及时召开协调会议,再由相关部门出具会议纪要,在后续会议上汇报计划完成情况,并严格依据计划时间执行,这样也能保证用电客户能如期且安全地使用到电^[2]。

五、业扩报装过程管理手段

针对业扩报装业务的过程管理,可将其分为前期管理、中期管理以及后期管理,在实施工程计划的过程中,客服中心及相关部门必须严格按照规程进行过程监控。在工程前期要注重对客户需求的收集。供电企业是促进社会经济发展的支柱型企业,它能为社会提供充足的能源并确保社会稳定、和谐的发展。为了将业扩报装工程高效、优质的落实,客服中心必须全面调研用电客户的需求。在供电业务中,业扩报装是首要工作,工作人员也要认真开展考察作业,积极听取各部门与客户的意见,这也有利于业扩报装工程的开展。为了将业务水平全面提升,工作人员还要积极走访当地政府与用电客户,再借助用电咨询、检查与走访等形式,也能掌握当地经济发展情况与用电需求,同时还能了解不同客户对业务办理存在的潜在需求。在报装工程的中期阶段,客服中心还要做好报装流程传递与管理工作。因为中期管理涉及了很多方面,对整个报装工程也有着较大的影响,所以在实施工程计划的过程中很容易受到各种因素的干扰,供电企业只有得到当地政府以及用电客户的配合,才能将客服中心以及各部门的职能、作用全面的发挥,而相关干扰因素也能得以平衡,业扩报装工程施工工作才能顺利、有效的开展。比如对施工图的编制、工程勘探等工作的会审,工作人员需对所有施工环节细致、全面的检查,只有做好所有施工的验收作业,才能将工程计划的实施效率全面提高。至于业扩报装工程后期的管理,客服中心还要定期回访跟踪客户的用电情况。在结束工程计划后,客服中心要定期与客户取得联系,并积极听取客户的意见也能进一步发现计划实施存在的问题,而通过这一发现、修复的过程,也能将供电企业的业扩报装工程质量全面提高,这样企业也能实现对业务扩展工程的精细化过程管理。除此之外,供电企业在了解工程计划实施存在的问题后,还要召开研讨会议来商讨问题的解决方案,再制定有效措施也能为日后业扩报装工程的施工奠定良好的基础^[3]。

六、业务扩展工程过程管理的评估和优化

为了提高工程计划的实施效果,供电企业还要合理评估工程的完成情况。在结束工程建设后,企业要对工程所有环节进行全面的评估,其间还要收集业务反馈信息,并掌握用电客户对报装办理的意见,如服务时限达标情况以及接电时间等,这样企业便可综合评估出过程管理模式是否能进行市场推广,能否提高用电客户的满意度。由于业扩报装工程属

于持续性施工工作,企业的服务质量需在较长的时间内才能有所体现。而随着社会经济与科技的发展,人们对供电服务的需求不断增加,对其要求也越发严格。在此背景下,供电企业只确保当下的服务质量是无法满足客户与社会的实际需求的,企业还要积极探索新的途径来将服务质量不断提升,这样企业的业务水平与效果才会加强。同时在工程勘察、编制方案以及检查、验收等工作中,企业要结合工程情况合理制定管理机制,这样工程计划的实施流程便能更加合理、规范,而整个工程的施工过程也能得到严格管控。如若在上述工作中存在问题,企业各部门也要积极沟通、配合,借助合理分工也能将包装工程的施工质量、效率全面提高,从而为供电业务的开展奠定好的基础。

除此之外,为了调动工作人员工作的积极性与热情,供电企业还要合理落实员工的绩效考核制度,明确考核标准并对员工进行全面考核,这不仅能规范员工的作业行为,还能将他们的工作质量、效率全面提高。而为了保证考核的公平、公正,企业还要使用定量化考核模式,结合员工的作业情况进行考核,再将考核结果与员工的薪酬待遇相挂钩,这在很大程度上都能将考核的作用全面发挥,而员工工作的积极性与热情也能得到带动。最后为了提高业扩服务质量,企业还要使用先进、高效的设备进行工作。服务质量与效率直接关系着客户的满意度,为了将业务办理的效率全面提高,企业应采用信息化管理方法,通过落实信息化服务办理流程不仅能缓解客服服务人员的工作量与压力,还能缩减服务办理周期。如今,自助式服务设备在我国很多行业领域都得到了应用,供电企业也要注重对远程电子渠道办理业务的推广,这样客服中心营业厅的工作压力能得到缓解,有限的工程资源也能得到充分的利用,这不仅能防止服务人员因工作强度大而出现负面情绪,还能将营业厅的服务水平全面提高,而企业业务扩展工程的建设也能高效、有序的开展^[4]。

结束语

总而言之,随着市场经济的发展,供电企业也要提升自身的服务水平,而要想实现这点,对企业的管理工作就提出了新的要求。

参考文献

- [1]刘旭升.县供电企业配网项目价值全过程的精益化管控[J].当代会计,2020(23):139-140.
- [2]陈婷,张海敏,朱永刚,等.电力业务SIM卡全过程管控技术研发[J].科技风,2020(3):174.
- [3]聂翠红.供电企业客户投诉与管控过程中的精益化管理[J].科学与财富,2019(24):172.
- [4]任松岭.基层供电企业增值税全过程管控[J].商情,2017(34):143.