

探讨做好电力系统业扩报装工作的有效措施

苏燕

(广西电网有限责任公司灵川供电局, 广西 桂林 541299)

摘要:本文基于提高电力系统业扩报装工作质量与效率的目的,围绕此课题做简单的论述,提出优化的策略,共享给相关人员参考借鉴。根据业务实践总结提出,通过搭建一网通办平台、做好网上业扩报装宣传、优化办理流程、做好业务人员的培训等措施,能够促进业扩报装工作质量与效率得到提高,具有推广借鉴的价值。

关键词:电力系统;业扩报装;一网通

中图分类号:F426

文献标识码:A

文章编号:1004-7344(2021)04-0079-02

现阶段,电力需求不断增加,加之电力市场竞争日益激烈,使得企业高度重视电力营销工作,不断加强业扩报装管理。基于电力营销现代化,面向智能化、高效便利化、高效益,积极进行业务的优化与创新,切实提高业务质量与水平,为客户提供优质的服务。

1 电力系统业扩报装工作新要求

新时期,面向客户提供电力业务服务,要坚持高效便捷、一次性办理的服务理念与原则,切实提高工作的质量与效率。从业扩报装业务角度分析,要达到以下要求:①满意度。客户满意,用电方便,始终是电力企业追求的目标。优化业扩报装工作,要站在用户的角度,分析其办理业务遇到的限制,采取优化措施与方法,增加满意度;②一网通办。基于市场竞争日益激烈的背景下,很多企业都在积极创新服务模式,提出构建“一网通办”平台,缩短业务办理流程,简化业务办理,切实提高工作的效率,获得更多的客户群。

2 电力系统业扩报装工作存在的不足

2.1 业务办理速度慢

根据电力系统业扩报装业务实际分析,业务办理速度方面还存在问题,办理速度慢。当前很多企业采用的业务模式,客户申请业扩报装,要经过申请、审批等多个环节,办理速度比较慢,影响着业务体验感,不利于企业电力营销的开展,需加以完善与优化,切实提高业扩报装工作的质量与效率。

2.2 客户满意度低

目前来说,电力系统业扩报装工作实践中反映出诸多问题,其中客户满意度低问题比较突出。究其原因,主要是服务质量低。从服务端的情况分析,对业扩报装项目的跟踪不足,未能实

现全过程服务,使用户端的很多问题没有得到及时解决,影响企业业务的开展效益。

2.3 市场对接能力低

现阶段,电力系统领域呈现飞速发展,在大数据、物联网以及云计算等的赋能下,带动着电网智能化、电力服务智慧化、电力系统自动化等的发展。各家企业都在积极创新升级,力求提高电力营销的水平,创造更多的价值。企业与客户之间的对接,主要是各项服务,其中业扩报装为重点内容。从当前企业的业扩报装业务情况分析,未能实现和社会的有效对接,缺少创新力,当前的服务能力与水平还有待提高。例如,线上办电服务。

3 电力系统业扩报装工作的优化策略

3.1 规范化管理,打通业扩受限通道

基于提高电力系统业扩报装工作效率的目的,采取规范化管理措施,打通业扩受限通道,有着重要的意义。若缺少完善的管理制度,那么业扩报装业务的开展没有章程。若制度执行不到位,那么管理制度如同虚设。围绕此问题,某供电企业开展业扩报装专项治理,加强制度化建设,切实提高管理的规范化。具体来说,对于用电客户潜在需求、大客户与高压客户业扩报装等重大业务协同全流程,围绕畅通客户用电需求信息采集渠道入手,采取系列处理措施,包括掌握电网建设规划与建设进度、构建用于解决客户业扩报装受限跨部门协同处理工作机制等,提高业务办理的效率与质量。通过积极收集用电用户需求信息,开展信息分析,按照月度进行业扩报装受限情况的统计,掌握处理情况,畅通业务办理的渠道,满足用户的用电需求。供电企业以持续优化营商环境、增加客户满意度为工作着力点,坚持提速、提质以及提效的工作原则,通过与企业负责人进行沟通交流,开展问卷调

查以及现场检查线路运行等措施,调查客户实际需求,广泛征集客户的意见与建议,为其提供精准化服务,切实提高服务质量。除此之外,完善办电服务机制,构建完善的业扩服务模式,运用月分析和周跟踪等方式,对比业务规则,高质量开展服务质量调查工作,完善用电受理和流程推进等各项工作,增加客户满意度。

3.2 建设一网通办系统

对于电力企业而言,面向现代化发展,构建一网通办系统,有着重要的意义。以某供电公司为例,目前已经实现业扩报装一网通办。这里所述的一网通办,是在网上办事平台,实现业扩报装全流程与全环节的操作,包括项目接入审批、业扩报装办理与典型设计等内容,切实优化服务流程,增强用户体验,提高办理的效率。推进一网通办,需要解决两个问题,即线上办理问题与线上查询问题,根据业扩报装服务的特点与要求,设置服务模块。从用户端的角度分析,为客户提供了多项办理服务,整理如表1所示。自从一网通办后,客户可以零证办电、刷脸办电,并且能够实时查询每个环节的进度与信息,极大程度上增强了办电的透明度与便捷性。未来,电力企业将会围绕线上+线下的业务融合,加大投入和创新的力度,切实提高业扩报装的业务水平,为客户提供更为优质的服务,增加用户满意度。

表1 服务的便利性

序号	服务
1	客户可使用手机号或者业务编号,查询到办电进度,下载供电方案答复函,掌握办电的信息
2	客户可以自助查询相应典型设计、工程造价,便于进行造价的测算
3	支持在线查询电力设计与施工企业的资质
4	支持在线调阅身份证照与营业执照等 ^①
5	实现重大项目信息和行政审批以及规划许可的无感获取

3.3 做好网上业扩报装的宣传工作

电力系统业扩报装工作的优化与完善,要做好网上办理的宣传,使客户能够了解和掌握办理流程。以某供电公司为例,为拓展为用电用户服务的渠道,切实提高服务水平,围绕低压客户办电“一次都不跑”的目标,采取“互联网+业扩报装”服务模式,优化业务流程,压缩业扩报装的时间,积极开展互联网业务办理的宣传,增加线上办理的服务量。宣传的方法如下:①由营业厅工作人员负责,面向用电用户讲解线上业扩报装的操作方法,并且专门指导用户操作;②由供电所人员负责深入到小区与集市发放业扩报装宣传单,积极面向客户进行网上办理的推广宣传。对于用户而言,足不出户网上办理各种业务已经成为模式,电力企业将业扩报装服务搬上线上,贴近客户,能够为客户提供更为优质的服务,切实提高服务的质量与效率,增加客户的粘性^②。

3.4 做好人员培训

若想提高电力系统业扩报装服务质量,除了引入软硬件外,做好人员培训,有着重要的意义。结合窗口服务和线上服务的内容与特点,围绕所需的知识与技能,对工作人员进行培训,提高业务水平,使其能够适应业扩报装工作的新形势与新发展,为客户提供优质的服务。企业方面通过制定完善的制度,实施首问责

任制,由专门的人员负责整个项目的动态化跟踪,为客户提供全过程的服务。对工作人员的工作开展情况,做好全面的评估,分析业务存在的问题与不足,切实提高电力系统业扩报装业务的质量与水平^③。

3.5 优化业扩报装工作的薄弱点

对于当前客户反映的办电成本高与服务质量低等问题,企业方面要梳理业扩报装工作管理存在的薄弱点,采取相应的管理措施。例如,在营业厅公开业务办理流程的时限,达到政策与业务进展公开与透明的效果,积极主动社会监督,采用灵活性较强的电价政策,最大程度上降低客户办电的成本。按照现行的政策规定,简化业务办理的手续,缩短业扩报装受理的时间,推行限时办结制度,做好业务跟踪,对于业扩超时工单,要及时进行沟通与处理,确保客户的体验感。通过加强对业扩报装工作的动态化监督管理,及时掌握存在的问题与不足,提出有效的优化措施,促进业务得到优化。将电力系统业扩报装工作绩效与个人利益挂钩,增强人员的责任意识和积极性,推动工作质量的提高^④。

3.6 构建完善的客户回访制度

从电力系统业扩报装的优化角度来说,除了进行业务的化繁为简,提高办理的效率,还需要构建完善的客户回访制度,做好与客户的沟通交流,获得满意度情况,对电力系统业扩报装工作质量进行检查与评估,分析存在的问题,提出整改建议。认真贯彻落实电力系统业扩报装五项机制管理制度,做好工程回访,提高监督管理水平,促进管理工作得以提高^⑤。

4 结语

综上所述,电力系统业扩报装工作的质量优化,对提高电力营销水平,起到积极的作用。本文结合实践,提出规范化管理,打通业扩受限通道;建设一网通办系统;做好网上业扩报装的宣传工作;做好人员培训;优化业扩报装工作的薄弱点等建议。通过积极创新和优化,提高业务服务质量,创造更多的价值。

参考文献

- [1] 高曦莹,潘明明,王志斌,等.基于技术经济比较的低压用户业扩报装供电方案综合评价[J].供用电,2019,36(10):61-66.
- [2] 张小斐,魏玲,王自强,等.基于负荷特性的大用户业扩辅助分析方法[J].电测与仪表,2019,56(12):44-48,84.
- [3] 岳喜芳,赵兴顺,李翠翠.电力营销业扩报装流程的规范化管理[J].中外企业家,2018(32):100.
- [4] 王晓,李霞,孙玲.浅析业扩报装工作的技术要点[J].电子测试,2017(23):123-124.
- [5] 胡丽娟.电力营销业扩报装流程规范化管理分析[J].中国战略新兴产业,2017(36):171.

收稿日期:2020-12-15

作者简介:苏燕(1985-),女,汉族,广西桂林人,助理工程师,本科,主要从事供电局电力营销业扩报装工作。