

电力企业优化营商环境下的供电服务合规管理浅析

陈晓斐

杭州大有供电服务有限公司桐庐白云源分公司 浙江 杭州 311500

摘要：本文强调了电力企业在优化供电服务过程中，合规管理的重要性。合规管理不仅关乎保障用户权益、维护市场秩序，更是企业可持续发展的关键因素。针对当前电力营商环境面临的挑战，特别是供电服务合规管理方面的问题，提出一系列优化策略：明确供电服务标准、构建健全的合规管理体系等。这些措施旨在全面提升供电服务品质与效率，加强合规监管和风险控制，从而为电力行业的稳健发展注入强大动力。

关键词：电力企业；供电服务；合规管理

1 供电服务合规管理的概念

供电服务合规管理，是指电力企业在提供电力供应及相关服务过程中，严格遵守国家法律法规、行业标准、企业内部规章制度及国际通行准则，以确保供电服务活动的合法性、规范性及安全性的一系列管理活动。其核心在于构建一套科学、系统、高效的管理体系，以风险防控为导向，通过持续监测、评估、改进供电服务流程中的合规性，保障电力用户权益，维护市场秩序，同时促进企业自身的可持续发展。具体而言，供电服务合规管理涵盖但不限于：依法合规经营，确保电价制定、电费收取、供电质量、客户服务各环节均符合法律要求；加强内部控制，建立健全合规审查机制，预防并纠正违规行为；强化员工培训，提升全员合规意识与能力，营造合规文化；积极响应监管要求，配合政府部门开展检查，及时整改发现的问题；以及运用信息技术手段，提升合规管理的智能化水平，实现风险预警与动态监控。

2 电力营商环境现状及存在问题分析

2.1 电力企业营商环境现状分析

电力营商环境现状及其存在问题的分析，是当前电力行业发展中的一个重要议题。从现状来看，电力营商环境正逐步向更加开放、透明、便利的方向发展。一方面，国家出台了一系列政策措施，旨在优化电力营商环境，提升电力服务的便捷性和效率。例如，推进“三零”、“三省”服务，降低用户办电成本，提高供电可靠性和服务质量^[1]。电网建设稳步推进，特高压工程建设提速，跨区域资源配置能力显著增强，为电力市场的健康发展提供了有力支撑。电力营商环境在取得显著成效的同时，仍存在问题亟待解决。地方政策落实到位是一个突出问题。尽管中央政府出台了多项优化电力营商环境的政策，但在实际操作中，部分地方政府的

政策实施细则不够全面和具体，导致政策效果未能充分显现。政策落实的连续性和稳定性也有待加强，以避免因政策频繁变动给电力企业带来不必要的困扰。法治建设不完善也是电力营商环境中的一个重要问题，尽管我国在法律法规建设方面取得了显著进展，但在电力领域仍存在一些法律空白和漏洞，给不法分子提供了可乘之机。部分执法部门在电力营商环境问题处理上缺乏有效的介入和监管，导致一些违规行为得不到及时纠正和处罚。电力市场竞争不充分、电价机制不合理等问题也制约电力营商环境的进一步优化。当前，电力市场仍存在一定程度的垄断现象，市场竞争机制尚未充分发挥作用。电价机制也面临调整压力，需要更好地反映市场供求关系和成本变化。

2.2 供电服务合规管理存在问题

电力营商环境现状及存在问题分析，特别是聚焦于供电服务合规管理领域，揭示了当前电力行业在提升服务质量和保障合规性方面所面临的挑战。在供电服务合规管理的实践中，仍存在一些显著问题，部分电力企业在执行国家法律法规和行业规范时存在偏差或滞后现象。这可能是由于对政策理解不够深入、内部管理机制不健全或执行力度不够等原因导致的。这种偏差不仅可能损害用户权益，还可能引发法律风险和声誉危机。供电服务合规管理的监督机制尚不完善，有效的监督机制是确保合规管理得以落实的重要保障。目前部分电力企业在合规管理监督方面存在不足，如监督手段单一、监督力度不够、反馈机制不畅等。这导致一些违规行为难以及时发现和纠正，给企业和用户带来潜在风险。供电服务合规管理的专业人才短缺也是一个不容忽视的问题，合规管理需要具备法律、财务、管理等多领域知识的专业人才来支撑。目前电力企业在合规管理方面的专业人才储备不足，难以满足日益复杂的合规管理需求。

这导致企业在合规风险评估、合规政策制定和执行等方面存在困难。供电服务合规管理的信息化水平有待提高,随着信息技术的快速发展,信息化已成为提升合规管理效率的重要手段。部分电力企业在合规管理信息化建设方面滞后,如信息系统不完善、数据共享不畅、智能化水平不高等。这限制了企业在合规监测、预警和应对方面的能力,增加了合规风险。

3 电力企业优化营商环境下的供电服务合规管理的基本要点

3.1 供电服务规范和标准

在电力企业优化营商环境的背景下,供电服务规范和标准的制定与执行是确保供电服务合规管理的基石。电力企业应紧密跟踪国家及行业发布的最新法律法规、政策文件及技术标准,确保供电服务活动始终符合外部监管要求。这包括但不限于电力供应质量、电价政策、用户权益保护、安全用电指导等方面的规定。企业应结合自身实际情况,制定内部供电服务规范和标准,明确服务流程、服务标准、服务时限及责任划分,确保供电服务的规范化、标准化和流程化。这些规范和标准应覆盖从用户申请用电、接电验收、日常供电维护到故障抢修等各个环节,确保每一个服务细节都有章可循、有据可查。电力企业还需加强对供电服务规范和标准的宣传与培训。通过内部培训、宣传册、网站公告等多种渠道,提高全体员工对规范和标准的认知度和执行力。建立用户反馈机制,及时了解用户对供电服务的满意度和意见建议,不断优化服务规范和标准,提升用户满意度^[2]。

3.2 合规管理体系建设

合规管理体系是保障供电服务合规管理有效运行的关键。电力企业应构建以风险防控为核心、以制度建设为基础、以流程优化为手段、以信息化为支撑的合规管理体系。企业应建立健全合规管理制度,明确合规管理的目标、原则、职责和程序。这些制度应涵盖合规风险评估、合规政策制定、合规培训与教育、合规监测与报告等方面,为合规管理提供制度保障。企业应优化供电服务流程,确保流程中各环节均符合合规要求。通过流程梳理、风险评估和流程再造等手段,消除流程中的冗余环节和潜在风险点,提高服务效率和合规性。建立跨部门协作机制,确保各部门在供电服务过程中能够协同作战、信息共享、风险共担。企业还需加强合规管理信息化建设。利用大数据、云计算等现代信息技术手段,建立合规管理信息平台,实现合规数据的集中管理、实时监测和智能分析。通过信息平台的建设和应用,提高合规管理的精准度和效率,降低合规风险。

3.3 供电服务合规监督与评估

供电服务合规监督与评估是确保合规管理有效执行的重要环节。电力企业应建立健全合规监督与评估机制,对供电服务活动进行全方位、全过程的监督与评估。企业应设立独立的合规监督部门或岗位,负责对供电服务活动进行日常监督和专项检查。通过定期检查、随机抽查和专项审计等方式,及时发现并纠正供电服务中的违规行为和不合规现象。建立违规行为的举报和调查处理机制,鼓励员工和用户积极参与合规监督,共同维护良好的营商环境。企业应建立供电服务合规评估体系,定期对供电服务合规管理情况进行全面评估^[3]。评估内容包括合规政策执行情况、合规风险防控效果、合规培训与教育效果等方面。通过评估结果的反馈和分析,及时调整和优化合规管理策略和措施,确保合规管理的持续改进和有效性。企业还需加强与外部监管机构的沟通与合作,主动接受政府监管部门的监督和指导,及时报告合规管理情况和存在的问题。积极参与行业自律组织的活动和交流,学习借鉴其他企业的先进经验和做法,不断提升自身的合规管理水平。

4 电力企业优化供电服务的实践措施

4.1 提升服务质量及效率

在电力企业优化供电服务的实践中,提升服务质量与效率是核心目标之一。为了实现这一目标,企业可以采取一系列具体措施。电力企业应强化客户服务理念,将用户需求置于首位,通过建立健全客户服务体系,包括设立专门的客户服务部门、开通多渠道客服热线、建立在线服务平台等,确保用户能够便捷地获取供电服务信息、咨询问题和反馈意见。企业还需加强员工服务意识培训,提高员工的服务态度和专业技能,确保在每一次服务过程中都能给予用户专业、耐心、细致的服务体验。电力企业应对现有服务流程进行全面梳理和评估,识别并消除流程中的瓶颈和冗余环节。通过引入先进的业务流程管理工具和技术,如流程自动化、智能化调度系统等,实现服务流程的标准化、自动化和智能化。企业还应建立快速响应机制,对于用户报修、投诉等紧急需求,确保能够迅速响应、及时处理,缩短用户等待时间,提升用户满意度。提升供电质量和可靠性也是优化供电服务的重要方面,电力企业应加大对电网基础设施的投资力度,加强电网建设和改造,提高电网的承载能力和稳定性。加强设备巡检和维护工作,及时发现并处理设备故障和隐患,确保电网安全稳定运行。企业还应积极推广智能电表、用电信息采集系统等先进技术,实现用电数据的实时监测和分析,为用户提供更加精准的

用电指导和建议。电力企业应建立定期的用户满意度调查机制,及时了解用户对供电服务的评价和需求。

4.2 加强员工培训与技能提升

为了优化供电服务,电力企业必须采取一系列实践措施,其中加强员工培训与技能提升是至关重要的一环。在现代电力行业中,技术的不断更新和服务标准的提升要求员工具备更高的专业素养和服务技能。因此,电力企业应重视员工发展,制定全面的培训计划,确保员工能够不断更新知识体系,提升技能水平。在加强员工培训与技能提升方面,电力企业首先应深入了解员工的现有技能和服务水平,针对不同岗位和职能,设计个性化的培训课程。培训内容可涵盖电力基础知识、新技术应用、服务流程优化、安全操作规程等多个方面,确保员工能够全面掌握所需的专业技能。电力企业应采用多元化的培训方式,如线上课程、实体讲座、实践操作和案例分析等,以满足员工不同的学习需求和兴趣。线上课程可以帮助员工灵活安排学习时间,实体讲座和案例分析则能提供直观、生动的学习体验,而实践操作则能让员工在实际操作中深化对知识的理解和掌握。另外,电力企业还应建立完善的激励机制,鼓励员工积极参与培训和学习。通过设立奖励制度、晋升机会和职业发展规划等,激发员工的学习热情和工作动力,形成积极向上的学习氛围。企业还应关注员工的学习反馈和成果评估,及时调整培训计划和方式,确保培训的有效性和实用性。

4.3 合规监管和风险管理

在电力企业优化供电服务的过程中,合规监管和风险管理是不可或缺的重要环节。建立健全合规管理体系,电力企业应制定完善的合规管理制度和流程,明确合规管理的职责和权限。通过建立合规培训和教育机制,提高员工的合规意识和能力。建立合规风险监测和报告机制,对潜在合规风险进行及时识别和评估。通过建立健全的合规管理体系,确保企业运营活动的合法性和合规性^[4]。加强合规监管和执法力度,电力企业应积极

配合政府监管部门的监管工作,主动接受监管部门的检查和指导。对于发现的合规问题,企业应积极整改并报告给监管部门。加强与监管部门的沟通和协作,共同推动电力行业的合规监管工作。企业还应建立内部合规监督机制,对各部门和员工的合规行为进行监督和检查,确保合规管理的有效执行。加强风险管理和应对能力,电力企业应建立健全风险管理体系和风险评估机制,对潜在风险进行及时识别和评估。通过制定风险应对策略和措施,降低风险对企业运营的影响。加强风险预警和应急响应机制建设,确保在风险发生时能够迅速响应并有效应对。企业还应加强与保险公司等金融机构的合作与沟通,通过购买保险等方式降低风险损失。加强信息披露和透明度建设,电力企业应积极履行信息披露义务,及时、准确、完整地披露企业运营情况、财务状况和合规风险等信息。

结束语

电力企业在优化供电服务的道路上,需持续努力提升服务质量与效率,确保合规监管和风险管理的有效性。通过不断探索和实践,电力企业将能够更好地满足用户需求,推动电力行业的可持续发展。未来,随着技术的不断进步和市场的不断变化,电力企业还需不断创新服务模式和管理机制,以更加优质的服务和更加稳健的运营,为社会经济发展贡献力量。

参考文献

- [1]钱唯克,陈启昉,陈凯玲,韩东.优化营商环境背景下用户电力接入工程收费政策调整分析[J].企业改革与管理,2020,(19):213-214.
- [2]赵婉芳,孔旭锋.优化电力营商环境的难点及对策[J].中国电力企业管理,2020,(25):74-75.
- [3]张昱波.持续优化营商环境提升供电服务水平[J].技术与市场,2020,27(09):153-154.
- [4]刘英奎,吴文军,李媛.中国营商环境建设及其评价研究[J].区域经济评论,2020(1):70-78.