

电力营销扩报装的问题及对策探讨

周前堆 芦海鹏 张苏娥
国网平凉供电公司 甘肃 平凉 744000

摘要：电力营销扩报装作为电力服务的关键环节，其工作成效直接影响电力企业运营与客户体验。本文探讨电力营销扩报装问题及对策。扩报装工作对满足客户需求、拓展市场份额、提升企业形象意义重大。但存在业务流程烦琐、信息沟通不畅、人员素质参差不齐、监督考核机制不完善等问题。对此提出优化业务流程、加强信息化建设、提升人员素质、强化监督考核等对策。

关键词：电力营销；扩报装；问题；对策

引言

电力营销扩报装是客户接入电力系统的关键工作，对满足客户需求、拓展市场份额、提升企业形象意义重大。然而当前扩报装工作存在诸多问题，业务流程烦琐致客户等待时间长、信息沟通不畅影响业务推进效率、人员素质参差不齐降低服务质量、监督考核机制不完善阻碍工作规范开展。为解决这些问题，本文将从优化业务流程、加强信息化建设、提升人员素质、强化监督考核等方面探讨相应对策，以推动电力营销扩报装工作高效开展。

1 电力营销扩报装工作的重要性

（1）满足客户需求。扩报装是客户接入电力系统的首要环节，及时准确完成此项工作，可保障客户按时获得电力供应，满足其生产生活需要。企业客户对电力供应稳定性要求较高，稳定的电力是保障其生产经营正常开展的前提，扩报装高效办理能减少企业因停电造成的损失，提升生产效率，确保企业稳定运营。（2）拓展市场份额。在电力市场竞争激烈的当下，积极有效的扩报装工作能吸引更多潜在客户选择该电力企业服务。优质的扩报装服务成为企业吸引客户的关键因素之一，通过为客户提供高效、便捷的扩报装流程，能让客户感受到企业的服务优势，从而增加客户选择该企业的可能性，进而扩大企业在市场中的份额，提升企业的市场竞争力，使企业在市场中占据更有利地位^[1]。（3）提升企业形象。良好的扩报装服务体验能够增强客户对电力企业的信任与满意度。当客户在办理扩报装过程中，体验到便捷、高效与专业的服务，会对企业产生良好印象，这种印象会通过口碑传播，为企业带来更多潜在客户。客户之间的口口相传，能让更多人了解企业的优质服务，形成良性循环，有助于树立企业良好的社会形象，为企业长期发展奠定坚实基础。

2 电力营销扩报装工作中存在的问题

2.1 业务流程烦琐

环节设置上，扩报装业务涉及多个部门，包含众多环节。从客户提出申请开始，要依次经过现场勘察、方案设计、审批、施工安装以及验收送电等步骤。每个环节都有明确的工作要求和处理时间，需按顺序层层推进。这使得整个扩报装周期被拉长，客户从申请到最终用电，需长时间等待，无法及时满足用电需求。手续办理方面，客户办理扩报装业务时，要准备大量资料和证明文件，且不同类型客户所需资料有差异。由于部分客户对业务流程不熟悉，在准备资料时，常出现资料不齐全或不符合规定的情况。为符合办理要求，客户只能反复补充、修改资料。这一过程增加了客户办事的人力、物力投入，提高了办事成本。同时，反复补充修改资料耗费大量时间，导致客户办理业务的时间成本大幅上升，给客户带来极大不便。而且，这种烦琐的手续办理流程，也阻碍了扩报装工作的高效推进，影响电力企业的服务质量和市场竞争力。

2.2 信息沟通不畅

一是内部沟通存在障碍。扩报装业务需营销、生产、调度等多个部门协同合作，但实际工作中，各部门间缺乏有效的沟通机制与信息共享平台，信息传递不及时、不准确现象频发。营销部门受理客户申请后，相关信息不能及时传达给生产部门，这会直接延误现场勘察和方案设计的工作进度；生产部门在施工环节若发现问题，也未能及时反馈至营销部门，使得客户无法及时了解施工进度与具体情况，造成信息脱节，影响整体业务推进效率。二是与客户沟通也不充分。在扩报装流程中，电力企业没有及时向客户告知业务办理的进度、预计所需时间以及相关注意事项等关键信息，导致客户对业务办理状况缺乏清晰认知，处于被动等待状态^[2]。同

时,客户在办理过程中遇到问题或有疑问时,无法及时从电力企业处获得解答,这种沟通的不及时、不充分,容易引发客户的不满,降低客户对电力企业的满意度,进而影响电力企业的服务形象和业务开展。

2.3 人员素质参差不齐

在专业知识层面,扩报装工作要求工作人员具备全面且扎实的电力专业知识,涵盖电力系统运行原理、电气设备安装规范以及供电方案的科学制定等多个关键领域。但实际情况是,部分工作人员专业知识储备匮乏,对国家和行业相关的政策法规、技术标准理解不透彻、掌握不精准。在现场勘查环节,可能因知识欠缺而无法准确评估现场情况;在方案设计过程中,也容易因专业不足出现漏洞,进而影响扩报装工程的质量,甚至埋下安全隐患,威胁电力系统的稳定运行。服务意识方面,部分工作人员主动服务意识严重缺失。他们对待客户态度冷淡,缺乏应有的热情与耐心,工作积极性低落。在为客户办理业务时,面对客户的疑问,不能细致、耐心地解答,对于客户提出的合理需求,响应也不及时,处理效率低下。这种不良的服务态度和行为,直接导致客户在办理扩报装业务过程中体验感差,降低了客户对电力企业的满意度,长此以往,必然损害企业在客户心中的形象,不利于企业业务的开展和市场的拓展。

2.4 监督考核机制不完善

一方面,监督力度存在明显不足。当前对扩报装业务的监督主要依靠内部检查和审计,监督方式单一,缺乏多元化的监督手段。这使得监督范围受到限制,难以覆盖扩报装业务的各个环节和全部流程。一些工作人员的违规操作以及工作过程中的失误,无法在第一时间被察觉和纠正。随着时间推移,小问题逐渐积累成大隐患,严重影响扩报装工作的正常推进,可能导致业务办理效率低下、质量不达标等情况频繁出现。另一方面,考核指标设置不科学。现有的考核体系过度聚焦于业务办理的数量和所用时间,将完成业务量的多少以及办理速度的快慢作为主要的考核依据。而对于业务办理的质量,如方案设计的合理性、施工安装的规范性等,以及客户满意度等关键指标的考核权重较低^[3]。这种不合理的考核导向,使得工作人员为追求考核成绩,片面注重业务办理速度,而忽视了业务质量和客户服务水平,从长远来看,不利于电力企业提升服务质量、树立良好形象,对企业的可持续发展造成阻碍。

3 解决电力营销扩报装问题的对策

3.1 优化业务流程

在简化环节上,需对扩报装业务流程展开全面且细

致的梳理工作。仔细甄别其中不必要的环节与烦琐的手续,将重复的工作内容进行合并处理。像现场勘察和方案设计这两个环节,可安排专业人员一次性完成,打破以往分步进行的模式,有效缩短客户等待时长。还可以设立一站式服务窗口,客户办理业务时,只需在该窗口提交申请和相关资料,后续内部流转与协调工作由窗口人员负责。如此一来,避免了客户在不同部门之间来回奔波,大大提高业务办理效率,让客户能更便捷、快速地完成扩报装业务。规范手续方面,要制定统一且详细的扩报装业务办理手册。手册中明确不同类型客户所需提交的资料与证明文件,确保标准清晰、要求明确。通过企业网站、营业厅等多种渠道将手册内容向客户公开,方便客户提前了解并准备。同时,建立严格的资料审核机制,当客户提交资料后,工作人员进行一次性审核。若资料存在问题,及时、全面地告知客户需要补充或修改的具体内容,避免客户因资料问题多次往返,降低客户的办事成本,提升客户对业务办理的满意度,进而推动电力营销扩报装工作顺利开展。

3.2 加强信息化建设

一是建立信息共享平台。搭建企业内部统一的信息共享平台,打破营销、生产、调度等部门之间的信息壁垒,实现信息的实时共享与交互。在这个平台上,各部门能及时获取关键信息。营销部门受理客户申请后要第一时间将申请信息上传至平台,生产部门可迅速安排现场勘查工作,避免因信息传递不及时导致的等待延误。施工人员在实际作业中遇到问题,也能通过平台及时反馈给相关部门,相关部门能快速响应并协调解决,保证施工进度不受影响。这种高效的信息流通机制,极大地提高了各部门的工作效率与协同能力,使扩报装业务流程更加顺畅。二是开发客户服务系统^[4]。构建专门的客户服务系统,为客户提供丰富便捷的在线服务功能。客户借助互联网或手机客户端,可随时随地办理扩报装业务,无需到营业厅排队,节省了时间和精力。还能实时查询业务办理进度,清楚了解每个环节的状态。同时,客户在办理过程中遇到问题或有疑问,可通过系统及时反馈,与电力企业工作人员沟通交流。电力企业也能利用系统主动向客户推送业务办理信息、用电安全知识等内容,增强客户对业务的认知和用电安全意识,全方位提高客户服务水平,增强客户对电力企业的满意度和忠诚度。

3.3 提升人员素质

加强培训是提升人员素质的基础,定期组织工作人员参与专业知识培训,邀请行业内的权威专家进行系统

授课。培训内容广泛且全面,既包含电力系统运行原理、电气设备安装规范、供电方案科学制定等专业知识,也涵盖国家和行业相关的政策法规,确保工作人员在专业领域有扎实的知识储备,在工作中能准确依据政策标准开展业务。同时,开展服务意识培训也必不可少。通过实际案例分析,让工作人员了解优质服务与不良服务带来的不同结果;采用角色扮演的方式,模拟与客户沟通的场景,提高工作人员的沟通技巧,增强他们主动服务的意识,使其能以热情、耐心的态度为客户解决问题。建立激励机制能充分调动工作人员的积极性,构建科学合理的激励体系,将业务办理质量、客户满意度等关键指标纳入绩效考核范畴。对于表现优秀的工作人员,给予物质奖励,如奖金、奖品等,进行精神表彰,如颁发荣誉证书、在公司内部通报表扬等。这种激励方式能让工作人员明确努力方向,认识到提供高质量服务、获得客户认可的重要性。设立如“客户服务之星”等专项奖项,对在扩报装工作中客户满意度高、服务质量好的工作人员进行重点表彰与奖励,激励更多工作人员向优秀看齐,形成积极向上的工作氛围,推动电力营销扩报装工作高效开展。

3.4 强化监督考核

加大监督力度是保障业务规范开展的关键。要建立健全扩报装业务监督机制,在传统的内部检查与审计基础上,引入第三方监督机构。第三方机构凭借其独立性和专业性,对业务办理过程进行全程、客观的监督,能有效发现内部监督可能遗漏的问题。同时,建立畅通无阻的投诉举报渠道,通过企业官网、营业厅公示、客服热线等多种方式,让客户清楚知晓投诉举报的途径。鼓励客户对工作人员的违规行为以及不良服务态度进行投诉举报,对于客户反馈的问题,安排专人及时展开调查,确保调查过程公正、透明。调查结束后,将处理结果详细、准确地反馈给客户,让客户感受到自己的诉求

得到重视,增强客户对电力企业的信任。

完善考核指标体系引导工作人员提升工作质量。对现有的扩报装业务考核指标体系进行优化,增加业务办理质量、客户满意度、合规性等关键指标的考核权重^[5]。业务办理质量涵盖方案设计的合理性、施工安装的规范性等;客户满意度通过问卷调查、在线评价等方式获取;合规性则检查业务办理是否严格遵循政策法规和内部流程。降低业务办理数量与时间在考核中的占比,避免工作人员为追求速度而忽视质量。通过科学合理的考核指标,让工作人员明确工作重点,注重提升业务办理质量、优化客户服务,从而推动扩报装工作整体水平的提升。

结语

综上所述,电力营销扩报装工作意义重大,然而当前存在业务流程烦琐、信息沟通不畅、人员素质参差不齐、监督考核机制不完善等问题。通过优化业务流程、加强信息化建设、提升人员素质、强化监督考核等对策,可有效解决这些问题。未来,电力企业需持续关注扩报装工作,不断改进完善,以更好地满足客户需求,拓展市场份额,提升企业形象,在激烈的市场竞争中实现可持续发展,为社会经济发展提供更优质的电力服务。

参考文献

- [1]陶然.基于电力营销业扩报装流程的规范化管理[J].自动化应用,2025,66(S1):97-99.
- [2]崔萌,梁晓辉,姚晓亮,等.电力营销业扩报装的问题及对策研究[J].电力系统装备,2023(6):173-175.
- [3]李敏,王康.电力营销业扩报装的问题及对策研究[J].水利电力技术与应用,2025,7(3):70-73.
- [4]冀敏.关于电力营销业扩报装的问题分析及对策探讨[J].科海故事博览,2022(18):73-75.
- [5]陈潇.电力营销业扩报装的问题及对策探讨[J].百科论坛电子杂志,2022(24):7-9.