

电力业扩报装的管理优化措施分析

杨惠敏 肖艳 王玮 王迪 周蕾
国网武汉供电公司营销运营中心 湖北 武汉 430000

摘要:随着我国社会经济以及人民物质文化生活水平的提高,电力行业也随之取得了突飞猛进的发展。电力业扩报装是电力运行过程中尤为重要的一环,因此,加强电力业扩报装管理工作具有重要的意义。本文就对电力业扩报装管理工作中存在的问题进行分析,提出了加强电力业扩报装管理的具体优化措施。

关键词:电力企业;业扩报装;管理;优化措施

1 电力业扩报装的含义

业扩报装实际是指电力企业用以同客户进行联系的途径,是用电客户依据自身具体用电需求而进行用电申请,并办理和电力企业间的供电业务。这项工作不仅代表着电力企业的大众形象,同时也直接关联着企业的经济效益。业扩报装主要包括业务的受理、方案设定以及工程验收等环节。以相应的规范对相关工作进行管理,便于客户业务的办理,同时使客户能够清晰相关业务的进度并对工作人员进行有效监督,最终促进企业工作效率的提升^[1]。

2 业扩报装管理的重要意义

在电力企业的发展中,业扩报装是联系客户的重要纽带,也是展示电力企业良好形象的重要窗口,其中在新时期加强重视业扩报装,做好业扩报装管理工作可有效提高电力企业的工作效率与质量。在实践工作当中,会有众多的客户相继

办理用电手续,需对信息加以查询与修改,如此会浪费大量的人力与精力,电力企业根据实际的发展情况采取业扩报装系统和远程服务渠道,便可有效解决这一系列问题,能够在最短的时间内做好电力服务信息的加工,并给予客户有效的答复,不仅可以节省人工传票的时间,而且还可以提高工作效率。

3 电力企业的业扩报装管理工作流程

第一,客户申请用电服务。完成的业扩报装是从客户主动申请用电服务开始的,只要客户提出了服务需求,才能够得到部门的审批,之后进入下一个环节工作。由此可见,客户申请是业扩报装工作的基础环节,也是重要环节;客户需结合自己的实际情况,提出具体确切的需求,提交信息资料,争取获得较高的审批效率^[2]。在流程优化过程中,考虑传统业扩报装的审批流程复杂且速度较慢,建议要对审批这一环节进行优化,构建健全的客

户需求申请与审批体系,明确审批流程与标准,为之后开展业扩报装工作奠定基础。完善的审批工作体系能够合理配置各岗位工作人员资源,保证各司其职,促使客户的用电申请体验良好。这也是为之后的业扩报装服务做准备。

第二,现场勘察。市场经济快速发展过程中,电力企业需不断优化业扩报装工作流程,积极构建精细化管理体系,才能够更好地服务于客户,提升电力企业的市场竞争力。在传统的业扩报装工作现场勘察环节,由于工作人员素养参差不齐,容易出现勘察工作漏洞、勘察数据失真、勘察内容缺失等情况,为后续的各项工

4 电力业扩报装管理中存在的问题

4.1 阶段性工作难度大

受业扩报装复杂形式的影响,用电户不能全面了解电力企业的业扩报装流程,对该工作所需要的材料与有关的收费标准、收费凭据等信息知之甚少。因而,增加了扩报装阶段性工作的难度,对其管理工作,也会造成极大的影响。阶段性发展模式的特点就是不集中、较为散落,而正是这种特点导致业扩报装管理工作的质量与效率低下,想要促使电力企业稳定发展,这种散落的状态务必要彻底改变。

4.2 供电方案的制订和实施问题

电力工程的复杂特性,导致工程建设难度大。如果在策划供电方案时,不合理的设计,将直接影响到电力企业的经济效益,同时也不能确保用电户的用电质量。有些电力工程经过研究后认定供电方案比较合理、可

以实施,但在实施过程中,有的用电户只考虑自己的利益,按照自己的想法对供电方案进行更改。这种随意的行为,将对整个供电设施造成极其恶劣的影响,其安全与可靠性都不能确保,进而影响到电网的安全。当工程完工后,相关部门在验收时,判定该工程不符合标准,这也将引起用电户的非议。

4.3 缺乏完善的管理制度

目前,我国的供电企业在处理业扩报装业务时存在一些问题,如形式单一化、办理业务的手续比较繁琐、业务流程复杂等。在不能满足现今工作形式要求的情况下,使管理工作的开展难度增加,不仅如此,也会导致管理质量、效率大大降低。鉴于此,相关部门应尽快将业扩管理制度加以健全,拥有一个健全的制度体系有益于促进电力企业的发展。

4.4 人员管理不完善

电力业扩报装管理工作的原有体制因为不完善且较为特殊,也导致工作队伍中存在不少不适合管理工作的人员,也有工作能力较差的人员,部分供电企业也没有完善的人员考核机制,这对供电企业的后续管理工作也产生较大的影响。

5 加强电力业扩报装管理的优化措施

在电力业扩报装管理中受到多方面因素所带来的影响,各种问题层出不穷,为进一步解决,则需要全面分析不断提高其有效性,为此提出以下几点建议:

5.1 充分发挥法律、法规的作用

法律是约束人们行为的重要手段。针对当前电力业扩报装工作中的一些违规、违法行为,必须加大惩处力度。对利用职务之便谋取个人利益的电力企业管理人员进行严厉惩处,对存在贿赂等行为的企业与个人进行严厉处罚。当前国家反腐倡廉工作正如火如荼地进行,电力企业作为国有控股企业也要积极做好企业内部的自查自纠工作,一旦发现问题绝不姑息。为电力企业服务职能的履行创造优质的条件。

5.2 完善制度体系

因为电力业扩报装管理工作存在着些许特殊性,工作人员在完善制度体系时应该全面深入讨论,仔细分析,以客户为中心,优化业扩报装工作的整体流程,确保工作流程顺畅,不出现断层或脱节现象。并从现今的管理现状切入,排除工作中的不良因素,为客户提供全面全方位的服务。同时也要完善企业内的人员考核机制,将不合适的人员从开始就剔除或者培养工作人员的专业知识或工作能力。

5.3 简化报装流程

在电力业扩报装管理过程中,相关人员应该简化报装流程、对扩大内需重点项目、重点工程开辟“绿色通道”指定专人接洽,设置大客户经理跟踪服务,为重点工程用电提供上门服务,了解用电需求,掌握用电负荷情况,并做好内部协调,超前规划重点项目用电问题,制订最安全快捷的供电方案,为满足人民群众的用电需求提供保障^[3]。

5.4 提高电力业扩报装人员素质

第一,提高管理人员的责任意识。在开展电力行业扩展和报告工作时,管理者必须牢记自己的责任,从各个方面入手,提高电力行业的扩容和安装管理质量,为电力发展提供有效保障。首先,要鼓励业务人员参与业务培训,提高业务质量,为客户提供更好的服务,有效化解与客户的冲突,达到电力行业扩展规划和管理的目的。其次,要做好电力行业扩张的宣传和宣传,提高各部门的协调性,最大限度地方便客户处理相关业务,不断缩短客户等待时间,提高电力公司的市场影响力。最后,要加强职业道德,严格要求自己在管理过程中,保证电力行业扩展报告的质量,实现电力公司的长远发展。第二,提高管理人员的专业水平。为了保证管理质量,行业扩展和安装管理人员需要提高自己的专业水平。要明确电力行业扩容安装管理的各项内容,严格按照管理要求开展相关工作,降低电力行业扩建和安装管理的风险。有必要了解每项工作的具体专业信息,如业务验收,现场调查,供电计划和响应的确定业务收费,电力工程设计审查,装载,供电,数据存档等,以减少管理错误并为客户提供更好的服务质量。

5.5 建设电力业扩报装信息系统

确保电力业扩报装管理质量,要建设对应的信息系统。业扩报装包含的工作内容较多,在建设信息系统时需要从电力企业整体角度入手,如业务受理、业务收费、资料归档等,都可以进行在线操作,以降低管理人员的工作压力,提高信息处理效率。比如,在业务受理和业务收费方面,业扩报装管理人员能够依靠信息系统来进行管理,进一步提高业务受理能力,以满足客户的供电服务需求。又比如,在营销方面,营销部门可以依靠电力业扩报装信息系统扩大电力企业的影响力,发掘潜在客户群,以提高电力企业的经营水平。但在建立业扩报装信息系统时,管理人员应做好安全维护,防止信息泄露,降低业扩报装信息化管理风险^[4]。

5.6 强化部门联系,设立客户回访制度

电力业扩报装的各个流程之间，是各个部门配合共同完成供电方案和整个工作流程，而想要提升业扩报装管理工作的工作效率，就要强化各部门之间的联系，提高各部门之间的配合度，最大程度的缩短业务办理时间，提升工作效率。另一方面，供电企业可设立客户回访制度，从每一项工作流程入手，回访客户的工作建议或者对工作人员的看法，以客户为中心，不断检视自身，完善电力业扩报装管理工作的管理制度和内容等。

结束语

总而言之，随着电力行业的发展，业扩报装工作也要符合时代的要求，业扩报装工作对于电力企业提高其经济效益和社会效益有积极帮助。所以对业扩报装管理

工作的进行完善与科学创新是非常必要的，加强各部门之间的团结协作，从而更好地保证电力企业的持续发展。

参考文献

- [1]周维.浅谈如何加强电力业扩报装管理工作[J].中国高新区, 2017(07):90.
- [2]姜冬,刘亮.基于电力营商环境优化的业扩报装互联网统一服务分析[J].电气传动自动化,2020,42(05):40-42+54.
- [3]侯秀双,桑彦来.浅议如何加强电力业扩报装管理工作[J].黑龙江科学,2016, 7(18):76-77
- [4]孙跃光.加强电力业扩报装管理工作的几点思考[J].科技与创新, 2016, (02):53.