

# 电力业扩报装的管理优化措施分析

李 敏 夏 顺 胡 靖

国网武汉供电公司营销运营中心 湖北 武汉 430015

**摘 要：**电力业扩报装工作是客户和供电企业建立供用电关系的首要环节，业扩工作质量和效率直接影响着供电企业为客户服务的质量和形象。业扩报装管理工作的好坏，直接影响客户的用电时间、公司的经济效益和社会效益。随着体制改革的逐步深化，电力市场结构的转变是必然趋势，电力企业将直面市场压力。作为电力服务的一个核心，业扩报装的质量和效率将是竞争实力的关键。本文论述了如何加强电力业扩报装工作进一步提升服务水平和客户满意度。

**关键词：**电力业扩报装；服务水平；管理工作

## 引言

近年来，人们对用电需求不断增加，供电企业需要积极采取有效手段和措施提升企业形象，并提高电能质量。由于电力体制改革的不断深化和落实，目前的市场结构也随之发生了变化，市场竞争压力也在促使供电企业务必提升电力业扩报装管理水平。但是在供电企业实际的运营过程中，电力业扩报装管理工作还存在一些问题，这些问题的存在必然会对企业发展带来阻碍。因此，供电企业需要重视这些问题，采取有效的解决措施进行解决，从而促进供电企业的发展。

### 1 业扩报装及其管理的特点

业扩报装工作，就是指针对有需求的用电客户，为其提供针对性服务。在电力企业受到客户申请之后，需要根据地区实际情况，为其办理相应的业务，且需要保证业务服务周期满足客户需求。这一过程中，若客户的首次申请用电需求难以得到满足，或者产生不好的用电体验，则会影响电力企业的工作效果，不利于树立良好的市场口碑，为今后的发展埋下隐患<sup>[1]</sup>。因此，开展业扩报装管理工作，进行工作优化，对于电力企业而言具有重要意义。

#### 1.1 有助于电力企业的健康可持续发展

业扩报装工作是电力企业与客户关系的维系纽带，也是客户对企业工作能力的重要反馈依据，是为客户解决实际问题的业务环节。业扩报装的服务质量能够直接影响客户体验、市场反馈、企业形象与口碑，开展业扩报装管理，能够进一步规范业扩报装工作流程，加强标准执行力度，有效提升业扩报装效率与品质，促使客户产生良好体验。高效的业扩报装管理能够获取大量的好评与反馈，有助于树立企业在电力市场中的形象，打造良好口碑，为企业的长久发展奠定基础<sup>[2]</sup>。

#### 1.2 有助于拓展市场、实现资源共享

在电力市场快速发展过程中，各地区电力企业不断扩大规模，传统的业扩报装管理工作模式已经无法满足客户的服务需求。因此，对业扩报装展开管理与优化，将重心转移到业扩报装的各个环节管控中，进一步发挥工作优势，实现电力资源的共享目标，促使企业能够在激烈的市场竞争中脱颖而出。

## 2 电力业扩报装管理工作现状

### 2.1 阶段式工作难度较大

电力业扩报装是一个复杂的工作流程，客户一般对供电企业的业扩报装流程都不了解，在准备资料、费用的收取方面及相关资料准备方面都不是很完善，这也会给供电工作人员的工作增加难度。在供电方案制定时，会有一些客户会为自身利益而提出一些不符实际或者不合理的要求，影响到整体方案的制定，除去会为工作人员的工作增加难度外，还会影响到供电的安全性和可靠性。由此一来，工作人员阶段式工作的难度直线上升。

### 2.2 审核、勘查衔接不到位

受理客户用电申请后，最重要的就是抓紧审核与现场勘察工作，为后续的设计施工争取时间。审核客户信息，勘查输电线路，这是组织供电工程设计、施工的前置工作，不能及时完成，将影响后续工作的展开，拉长了整个工作流程<sup>[3]</sup>。

### 2.3 队伍的整体素质有待提高

受原有体制的影响，业扩报装原有的队伍中有些成员不适合业扩报装工作，有些成员知识更新能力、执行能力有待提升；同时，有些电力企业尚未制定有效的考核机制，不利于工作效率的提升和队伍素质的提高，这也制约了电力企业适应市场发展的能力。

### 2.4 电力业扩报装管理制度不够完善

在很多供电企业的电力业扩报装工作中,都存在业务受理较为单一的情况,同时还有业务办理流程冗杂等问题。而出现这些问题的根本原因则是由于电力业扩报装管理制度不够完善,其制度没有能够根据市场发展和企业需求进行有效地优化和调整。而电力业扩报装管理制度作为供电企业工作顺利开展的重要基础,其制度不完善必然影响了管理水平,也在某些方面阻碍了供电企业的发展。

### 3 强化提升电力业扩报装管理工作的有效措施

#### 3.1 加强服务意识,为客户解决实际问题,保证服务信息与流程的透明性

在设计方案获得相关部门的审批后,用电客户在业扩报装设计方案与施工环节上要求相关供电部门针对服务范围进行全面拓展,并且加强对于业务流程的有效观察,同时针对工程的施工过程进行更加精心的设计。全面协调工程建设过程中的所有环节,并且为其提供相应的技术指导,以促进用电客户可以在第一时间发现问题并予以有效解决,从而推动整个项目得以的顺利运行。电力企业在受理业扩报装业务时应严格遵守相关规定,保证在规定的时间内顺利完成设计方案的审核,确保方案的切实可行。此外还要注意相关业务流程上花费的时间,对其进行有效把控,尽量在最短时间内完成客户的各种需求。同时增设业扩工程相关信息查询服务平台,有效确保工程信息的公开化和透明度,提高客户对服务的满意度,更加可以保证服务的公平性<sup>[4]</sup>。

#### 3.2 构建回访责任机制,有效提升工作效率

要想优化电力企业的业扩报装管理工作效率,建议构建回访机制与责任机制,进一步提升业扩报装管理有效性。

(1) 电力企业工作人员要按照不同客户获取服务的情况,根据内部制度进行定期、标准的回访服务,了解客户的申请体验、流程过程体验、流程结束之后的用电体验、续费体验等,主动询问客户是否有更多的建议,获取真实反馈信。之后将反馈信息作为业扩报装管理的重要依据,主动反省业扩报装工作不足,提出强化管理措施,充分发挥管理有效性。

(2) 创建业扩报装责任机制,先确定客户经理的主要责任与工作义务,提出:面对面服务责任、了解客户第一需求责任、了解客户的需求强化责任等;需要明确回访部门的客户问题解决责任、客户维护与调和责任。还需要根据业扩报装管理的各个环节工作,明确每一个环节对应岗位人员的工作责任、义务与范围,保证责任

落实到位,促使各岗位人员都能主动遵循工作要求,主动为客户提供服务,进一步形成良好的企业文化。

#### 3.3 优化服务流程,建立工作服务管理机制

提升电力企业业扩报装工作服务能力与水平,需要优化服务流程,建立工作服务管理机制,报装工作的顺利实施,确保工作效率与质量。第一,协调生产、调度、物资等部门的工作。与客户进行沟通,主动与客户联系,明确限定标准,实施服务通报与预警,对重点项目进行重点处理,对用户的信息进行及时的了解分析,对出现故障的方案进行协调,提出最优的解决方案,保证工作的顺利开展。第二,需要实施客户经理全过程服务。在业扩报装工作中,需要实行客户经理专责制,提升主动服务意识,满足客户的用电需求,为客户提供专业服务,对业扩工程中存在的问题进行严格监督,提出有效的解决方案,保证业扩工程环节的质量安全。第三,完善业扩报装管理制度,进行精细化管理。首先,为提升业扩报装工作服务水平,需要落实考核管理制度,对工作人员的行为进行考核与规范,提升业扩报装管理工作的顺利开展。其次,加强培训,通过培训,可以提升受理人员的业务流程熟悉度,提升业扩报装操作水平,从而提升工作人员的服务水平。最后,落实岗位责任,通过将责任落实到个人,可以建立健全的责任机制,明确岗位职责,保证工作的顺利实施,实行精细化管理<sup>[5]</sup>。

#### 3.4 提高电力业扩报装管理人员的综合素质

供电企业为了更好地提升电力业扩报装管理水平,还需要不断地提高管理人员的综合素质。首先,在电力业扩报装管理工作开展的过程中,管理人员需要对其工作有着全面且正确的认识,并牢记自身责任和义务,不断地提高自身专业水平,为供电企业的发展提供坚实的人才力量。供电企业可采取有效措施鼓励管理人员参与专业的业务培训,全面地提升管理人员专业能力,保证为用户提供优质服务,并能够及时解决企业与用户之间的矛盾等,以此来提高电力业扩报装管理水平。其次,供电企业还需要加强电力业扩报装管理工作的宣传和推广,加强企业各个部门之间的交流与合作,优化业务办理流程,减少用户业务办理等待时间,不断地提升供电企业形象。最后,管理人员需要加强自我约束,在管理工作开展的过程中能够严格要求按照相关制度进行工作,保证电力业扩报装工作质量和效率,并避免电力业扩报装相关风险。

结束语:在电力企业的业扩报装工作中,要进一步

优化工作流程,提高业扩报装管理效率,从而强化客户的用电体验,提升电力企业的服务品质,进一步强化企业市场竞争力,为其健康可持续发展提供保障。在今后的业扩报装管理工作中,建议电力企业要进一步完善业扩报装管理方案,加强设计验收控制,保证工作方案的可行性;要积极主动了解客户用电体验,以真实回访数据作为优化依据,不断创新工作流程、优化工作模式、提升工作品质,努力解决更多的问题,为地区电力用户提供优质服务。

#### 参考文献:

[1]王波,张非.电力企业业扩报装管理工作效率提升策

略[J].电力设备管理,2021(07):41-43.

[2]黄珊.电力业扩报装流程精细化管理策略研究[J].企业技术开发,2015,34(35):148+150.

[3]林光明.电力企业业扩报装管理工作效率提升策略[J].技术与市场,2020,27(11):160+162.

[4]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.

[5]余永义,徐胤,刘晖.影响电力业扩报装速度的因素分析及解决方法[J].中国高新技术企业,2020(11):312-313.