

关于电力营销业扩报装的问题分析及对策探讨

冀 敏

(锡林郭勒供电分公司, 内蒙古 锡林浩特 026000)

摘要 作为电力行业不可或缺的一环, 电力行业扩张速度的快慢往往对整个电力行业的可管理性和服务质量产生重大影响。业务拓展和安装业务是电力营销中最重要的一环, 在运营过程中存在一定的复杂性, 容易出现各种问题, 也难以处理, 限制了电力的良好表现。在此基础上, 本文分析了电力行业扩张中存在的问题, 寻找对策, 旨在为加快电力行业扩张提供参考。

关键词 电力营销 业扩报装 供电方案 例会制度 考核评价机制

中图分类号: TM73 F426.61

文献标识码: A

文章编号: 1007-0745(2022)06-0073-03

1 电力营销业扩报装的发展现状

作为形成用户与企业接触点的窗口, 电力营销行业的拓展对电力企业为用户提供各种服务、为用户安装、更换电力设备起到了重要作用。这一阶段, 国家电力展开了重大变革, 电力系统营销形成了统一、科学合理的指标体系, 营销运作的品质及管理效率有了较大的提升。电力营销行业扩张和部署的重点要求行业领导者规范行业的扩张和包装流程, 使电力营销更加无缝, 并促进企业实现制定的发展目标。如电费收缴、用电量接收、统计对比分析等各种繁琐流程。但是, 由于职工对行业发展的认识不足、相关法律法规的不完善, 行业发展中还存在不少问题。例如, 分布不均、未能合理比较资源分布和理论价值、对市场情况了解不足、无法满足市场需求、应用流程不合理等, 都束缚了营销行业扩展的健全和持续发展。

2 电力营销业扩报装过程中存在的问题

2.1 业务受理的速度

就电力营销行业的扩容以及加装验收而言, 我国电网营销行业主要采纳柜台受理以及网上业务管理办理两种模式。这两种受理形式的模式也极其繁琐, 另外每一位用户的使用能力和操作能力参差不齐, 有的对线上操作比较熟练, 有的甚至不知道怎么进行线上操作以及各项业务管理办理工作间应该展开连接等, 这些因素都会导致电网业扩报装业务受理的速度受到一定的影响。另外, 在实际操作过程中, 由于工作比较繁琐, 加之客户不同的用途, 安装现场条件差异,

安装人员的工作能力及沟通能力不同, 都会对业扩报装业务受理及管理造成一定的影响, 甚至会延长受理时间, 导致客户享受不到快速高效的服务体验。

2.2 供电方案的确定与审批

客户提出书面申请后, 事业单位必须指定相关人员进行现场检查。部分职工在勘察现场状况时未及时与电力客户展开沟通研讨, 部分职工未主动联络客户讨论制定相关供电设计方案。所有的这些要素都会大大降低实际工作的效率, 导致公司无法及时向客户提供电力。除此之外, 部分建筑工人在供电设计方案断定之后没及时与施工人员沟通, 导致工期延误, 无法实现有效管理。在电力公司运作阶段, 存有外部要素促使电力负荷过低, 直接导致供电中断, 这样的事对于电力公司的影响很大。^[1]

2.3 有关项目创设、动工、查证与竣工验收的影响因素

电力公司为客户制定产业扩张的供电设计方案之后, 必须及时与客户沟通, 确定好方案后, 及时开展项目建设施工。当委托人完成供电工程设计方案之后, 应当将图纸送来供电公司进行综合复核。客户必须依据变压器供货商的修改进行相应的修改及变更, 这是最费时且最难的步骤。在此过程中, 部分电力客户可能没及时修改供电设计方案, 或者修改后的方案仍不理想, 因此又减慢了项目的进度。

2.4 缺少对电源点分布情况的调查

在进行电力营销业扩报装工作开展前, 相关的工

作人员应该提前进行现场勘查,但是在实际工作过程中,工作人员减少了现场勘查的环节,对电力资源分布的情况并不能做到了如指掌,只是根据自身知识的掌握进行电力营销业扩报装表格的填写,结合相关工作经验制定方案,与实际情况脱节,会出现各种各样的使用问题等,造成用户的不满。因此有些问题是由于缺少对现场的勘查,造成电力供应不稳定,无法满足用户的需求。

2.5 职业素养匮乏

职业整体素质主要体现在专业技术、设备及综合职业道德素养。

一是专业技术方面,企业缺乏专业的技术人才及相应的竞争管理机制,人才的专业技术参差不齐,导致电力营销业扩报装安装过程中缺乏专业的技术支持。

二是设备问题,随着科学技术的快速发展,各行各业中机械设备更新迅速,如果设备不能与时俱进,就无法满足当下社会发展的需求,无法为客户提供满意的用户体验。

三是员工的职业道德素养。企业的发展离不开人才的发展,员工道德素养较低就会造成客户体验感降低,甚至会由于业务水平、职业素养对企业产生质疑,增加了客户的投诉。^[2]

2.6 申请与受理环节不足

传统的电力营销业扩报装的处理在工作业务上存在一些问题,一般在业务申请和受理上存在不足。一般的工作受理是在供电企业的营业厅或者柜台,很多员工由于业务流程不够熟练或者服务意识不强,业务能力不精,造成顾客在业务办理过程中有许多不明白的地方,甚至导致大多数顾客在准备办理业务前由于证件、资料的缺少而跑两三次,使电力营销业扩报装的工作进度受到很大程度上的影响,降低工作的办理效率。而这个问题的产生不仅仅与员工的不细致有关,主要是在业扩报装受理过程中,员工服务意识淡薄,不能够清晰地为顾客详细介绍业务申请及受理的具体流程与操作,导致用户体验较差。例如在顾客申请前未做出合理的提示;在填报时没有耐心地询问顾客的意见,并做出良好的解答。以上的问题都说明电力营销业扩报装的工作者在申请受理环节时不够细致,服务的质量差。

2.7 采购设备和合同洽谈阶段存在的问题

电力和供电合同必须保护公用事业公司及其客户的利益。但是,也存在合同无效的情况。客户为了省

钱,不顾电力公司的规章制度,向电力公司员工行贿,员工利用电力谋取私利,设备采购没有严格遵守电力公司的要求;行业的扩容安装存在安全隐患,部分工人利用差价谋取利益,无法保证供电安全。

3 电力营销业扩报装问题的解决对策

3.1 提高业扩报装受理的质量

电力企业需要提高业务拓展和安装的速度和质量,确保电力客户与业务拓展和安装管理人员之间的有效沟通和互动。为实现这一目标,公用事业可以从以下几个方面着手:

一是电力公司可以制定电力行业扩容安装验收制度,限制经办人员的业务验收流程和服务态度。增强加工人员的责任感,加快电力行业的扩容和安装。例如,处理人员应指导电力客户准备其业务所需的文件和材料,帮助客户接受一次性成功。

二是公用事业公司可以制定客户评级和反馈。这是一种让客户根据对加工人员的工作和服务态度的评价进行处理的机制,这种方法是利用客户的权力来监督员工的工作质量,对提高电力行业的工作效率起到很大的作用。^[3]

3.2 加强报装工作各环节的管理

为提高电力行业扩张的速度和质量,需要加强以下三项联动管理。

一是在接到客户电力行业扩建/安装申请后,现场勘察人员要及时进行勘察。完成此项工作之后,客户递交的方案要及时报批。倘若客户的供电设计方案有问题,相关人员必须及时与客户沟通,反映设计方案的报批状况,而且给出意见及建议。如果该地区不符合供电条件,员工必须及时向主管报告这种情况,主管必须及时处理消息,以便用户重新规划和改进供电方案。

二是公用事业公司会在确定客户的供电计划后,通知客户尽快找到合适的施工单位,或者公用事业单位会向客户提供施工单位清单,让客户自行选择。为有效保护电力用户利益,电力企业负责派有关人员对供电项目的建设过程进行监督,定期检查项目质量。如在此过程中发现任何质量问题,工作人员应立即提出整改建议并督促客户修复,以确保整个施工过程能够顺利开展。

三是电力公司在接到委托方的竣工申请后,必须配备专业的人力对工程和设施进行全面的监督检查,对工程和质量进行分析评价,确保整体工作质量。

3.3 完善电力业扩报装的管理

通过真实的业务流程管理系统改进电力行业的扩展管理。为提高整体工作效率,需要在现有电力行业扩容安装基础上,建立“一站式”服务体系。这种“一站通”的服务机制,可以把公用事业公司的各个部门联系起来,加强相互之间的沟通和联系。这样,在处理的过程中,电力行业扩装业务的工作可以更加顺利地进行,从而减少其他部门的行业扩装客户不必要的时间消耗,真正做到了改善、提高电力行业的工作效率。^[4]

3.4 勘察周围电源分布

在业务开展过程中,若缺乏对现场的勘察,就会造成一系列的问题,影响了电力营销业扩报装业务的处理进度及用户体验满意度。因此,在今后的工作中应该加强实地的勘察工作,通过增加相关的技术员工进行实地的调查,详细掌握居民周边的使用电源点的分布情况,对电力营销业扩报装业务的处理起到重要作用。不仅能很好地了解电源点分布的疏密情况,也能满足人们的用电需求,同时还可以根据实际情况进行电力供应的调整,增加电力资源与供应的利用率,提高电力资源的供应效率,在满足人们的用电需求的同时,也能促进电力营销业扩报装的处理效率,更好地促进电力行业的发展,提高用户满意度。

3.5 增加电力营销业扩报装的时效性

面对缺乏及时性的问题,从事电力营销行业扩张的工作者必须采取切实有效的措施来改变现状。一方面要通过计算机技术等改进完善业务拓展报告制度;另一方面要提高从业人员的服务意识等素质。在资源、精简管理程序、提高工作效率方面,营销人员必须努力工作,不断学习提高自身综合素质,掌握先进的营销理念和营销方法,更好地服务,以提高用户满意度。此外,电力营销部门要努力创新,把握市场趋势,适时调整业务拓展和安装流程,改进和完善业务拓展和安装流程,提升营销效率。此外,可以展开电能表的加装及测验,营销工作人员及客户可以讨论用电合同及成本,进而促成良好的衔接,提升管理效率。^[5]

3.6 建立客户经理责任制度

在进行电力营销工作时,应该时刻保持以客户为中心的理念,构建以业务拓展加装业务为先导的业务指标体系,加强责任意识,建立健全业务管理拓展加装管理机制,为重要人物形象提供优质服务。通过提供中高级客户服务来提升客户满意度及企业知名度。同时加强各个职能部门的服务意识及法律意识,应由

相关负责人负责图纸审查、现场勘察、施工报批、供电合同签署及输电服务,保障供电进度及效率,保障建设项目按期完成。以服务为前提,及时对安装工作人员进行考核与评价,要求做好全过程的服务和管理工作。例如受理用电申请、响应供电时间表、监督检查施工过程,与客户及时沟通等工作,要保障每项操作严格按照标准进行,树立强烈的现场服务法律意识,增强及保障与客户的联络。

3.7 确立完善的例会制度和考核评价机制

业务管理拓展及加装工作涉及多个环节,在确保安全生产的基础上,应该进行各种资源整合,满足电力客户的需求。根据不同的客户、不同的需求以及工作量不同,定期开展工作交谈会议,交流意见,分散报批供电设计方案,共同拓展业务及安装工作。企业应该增强对于业务拓展及安装过程的定期检查,将检查结果反馈给客户,对于具体难题要听取客户意见。供电建设项目建成之后,工作人员要及时对电力客户进行回访,整理投运阶段的使用情况,结合其余工序及检查结果归入完工验收,构建明确的评价指标体系,并进行严格的评价考核。通过合理的补偿及惩罚机制,提高相关工作人员的责任意识,从而提高管理效率。

4 结语

在电力营销工作中,结合相关的政策,企业应大力调整营销方法和运作模式,对电力市场的发展情况进行深入调查,才能准确把握市场形势。通过法律法规的规范,明确市场范围和市场准入,扩大发展范围,才能够立足于激烈的竞争市场中,满足社会发展需求。展开产业拓展及加装工作,也可以促成客户信息内容及需求的实时共享,促使电力营销职能部门能够快速知晓客户需求,制定有效的营销时间表,提升营销效率及电力公司总体水平。

参考文献:

- [1] 龚思如,高超,蹇思梅,等.关于电力营销业扩报装流程规范化管理分析[J].化工管理,2017(06):67.
- [2] 孙斐,李浩荣.分析电力营销业扩报装的问题及对策[J].数字通信世界,2016(02):296,303.
- [3] 周莉.关于电力营销业扩报装的问题分析及对策探讨[J].中国高新区,2017(07):134-135.
- [4] 邱添.电力营销业扩报装的问题及有效对策研究[J].计算机产品与流通,2017(07):99-100.
- [5] 韩丽,张洪涛,龚建原.电力营销中业扩报装的方案构架和实践[J].中国新技术新产品,2017(19):134-135.