

# 电力营销业扩报装流程的规范化管理解析

孙建敏

(国网冀北电力有限公司唐山市曹妃甸区供电分公司, 河北 唐山 063299)

**摘要** 对业扩报装工作进行优化时,必须结合实际情况设计有效的解决方案,进一步规范业扩报装操作流程标准。要搭建电话回访机制和责任机制,确立贯彻落实各个部门工作人员义务,催促多方管束积极参与工作中,加强监管,主动遵照有关管理制度,完成业扩报装申报的优化和高效管理。电力企业想要在竞争中占有有益影响力,就一定要重视电力营销业务优化,尤其是电力营销业务扩展,从责任意识和生产率中为电力企业客户提供优质的服务,完成电力企业的可持续发展。本文对电力营销业扩报装流程的规范化管理进行了简要分析,并提出了相应的优化措施。

**关键词** 电力营销 业扩报装流程 规范化管理 信息技术

中图分类号:F425

文献标识码:A

文章编号:1007-0745(2022)11-0073-03

随着城镇化进程的加速推进,大众的日常工作和生活需要大量的电器设备。在电力要求大幅上升的环境下,我国电力工业生产面临着前所未有的机遇和挑战,与此同时也面临着严峻的考验。电力企业相互竞争日趋激烈,供电质量直接关系到电力企业间的竞争能力。在这个社会电力需求随时变化的背景下,电力企业需及时创新自己的经营模式<sup>[1]</sup>。

## 1 业扩报装简述及意义

### 1.1 业扩报装简述

随着经济水平和科学技术水平的不断提升,各个行业对自身的发展模式和生产方式进行着改革和更替。电力企业作为基础性保障单位,也必须紧跟时代的发展,对传统的电力营销模式或者管理模式进行创新和改革。业扩报装作为电力企业的日常工作中首要与用电用户进行接触的工作必须高度重视。业扩报装是供电企业为满足用户的用电需求而提供的服务。用户有电能的使用需求时,电力企业需要根据自身的电能使用情况提出相应的材料申请,供电企业在接收到用户的材料申请后,结合管辖区域内的供电政策和当地的地理环境对用户的基本情况勘察,按照相应的标准进行供电方案设计,然后安排工作人员进行安装、试运行等工作<sup>[2]</sup>。

### 1.2 业扩报装工作的意义

供电企业的持续发展离不开业扩报装的正常开展。业扩报装是供电企业和用电用户之间直接的联系枢纽,并且通过业扩报装业务的开展,供电企业能够了解到用户关于供电情况的一些意见。而业扩报装的服务水

平直接反映着供电公司的服务能力,并且直接关乎供电公司的经济效益。通过业扩报装这一平台能够深入地促进用电用户和供电企业之间的交流,实现供电公司对内部管理水平的提升。在现代化市场经济体制的影响下,电力公司不断地扩大其规模,供电企业通过不断地扩大,发挥出业扩报装的最大优势,能够有效地增加供电企业的资源利用率,促进电能资源的合理分配和合理使用,增加电网系统运行的稳定性和可靠性。

## 2 影响业扩报装速度的因素

### 2.1 方案的设计和审核

用户在申报完相关的线上申请资料后,受理人员受理后,需要与现场勘察人员进行对接,现场勘察人员在接收到任务通知后会进行相关勘察工作的安排,现场勘察情况由于多方面因素的影响往往会产生滞后勘察的情况<sup>[3]</sup>。例如,现场勘察人员不主动与用户进行联系,现场勘察人员针对某一个具体的用电用户的勘察人员不确定,造成勘察推迟。还有就是现场勘察人员在实际的勘察过程中散漫,拖延时间较长,造成了报装业务进度缓慢。另一方面就是经过现场勘察后,由于用户所处的区域内的变压器或者是变电所已经超出了相应的用电负荷需要对其进行扩容,这就极大地减慢了电力业扩报装的速度进程。

### 2.2 工程设计、审查

在完成上述步骤后,供电企业会对用户的用电方案进行答复,在实际的工作过程中往往会出现用户在接收到供电所的答复整改通知后不能够及时安排相关的部门进行整改设计,又或者是供电企业不能够及时

了解到用电用户的实际施工情况,这就导致了供电方案在用户进行施工的过程中不能够得到有效推进,并且供电企业不能够根据用电用户的实际情况有效地开展跟踪活动,用电用户的供电方案存在着许多漏洞,没有进行有效的整改,导致业扩报装的进程缓慢,严重影响实际进度。

### 2.3 业务办理进度缓慢

用电用户在网上提交相关材料,供电企业在接收到用电用户的相关材料后,需要对接和安排相关人员对用电用户的现场情况进行勘察,在用电用户勘察的事项安排上,由于人员的不确定指向性,还有就是供电企业的工作人员不能够主动地与用电用户进行联系,可能造成了一定的服务拖延<sup>[4]</sup>。此外,在勘察完成后,供电公司需要对供电方案进行选择,供电方案的选择是用电用户自身进行选择的,但是由于用电用户和供电企业的工作人员之间不能做到主动联系,供电公司的相关工作人员也没有进行及时回访了解,导致双方产生了信息不对称,进而延迟了用电用户业务办理进度。

## 3 提高电力营销业扩报装管理的效率优化措施

### 3.1 采用科学措施,实现资源整合

电力企业在办理电力业扩报装时,要融合各类信息网络资源,制定完善管理体系。融合的重要对象是电力行业的业扩报装。在这个基础上,为供电公司构建完备的一站式服务服务平台,制定与设计具体工作内容,不仅可以使电力行业提升业扩报装速度,还能够缩短客户业务查询时长<sup>[5]</sup>。除此之外,供电公司在业扩报装的工作中要建立相应的奖惩制度,做好分类管理,让其益于总体管控,同时也为电力行业业扩报装工作中提供总体高效率、一站式的服务项目。电力客户申请办理电力服务项目后,营业网点应及时回复消费者的需求,备好电力行业扩充申请办理所需要的资源,确立具体供电项目实施方案,尽量减少因权责不清而造成的问题,满足电力消费者的需求,以实现电力客户对电力企业的认可。

### 3.2 加强法治建设

供电公司应顺应时代发展趋势,在发展中融合市场实际需要,大力加强自身营销管理理念的革新,切实落实科学规范的发展理念。将业扩报装系统作为供电企业最主要的服务管理业务目标,进一步强化法治保障,制定专业相关法律法规,对有关供电企业严格执行法律法规,充分运用相关的法律法规进行管束,严厉查处不益于公司管理的行为,监管各个方面工作

中贯彻落实以上方式,既可以从根本上解决目前许多客户申请慢或不予受理的问题,又可提升供电企业业扩报装整个的流程管理,防止违法违纪行为的发生。总体来说,这对公司的服务质量是非常有帮助的,公司的服务水平对推动公司的长期稳定发展也是十分有利的。

### 3.3 实现二级监管,提升工作速度

企业可以在电力业扩报装中选用二级行业业扩监管机制,以确保具体业扩报装与等级分类监管工作的方式<sup>[6]</sup>。管理人员要采取更加严格的监管方式,对于企业各个方面进行合理的监管,健全和改正电力业扩报装工作上的不合格程序流程,制定切实可行的实施路径,将各种管理方法政策落实到业扩报装工作中。电力业扩报装中,设计方案、工程验收、审核阶段和合同签署最为关键。为了能让公司在电力行业的应用推广工作上得到更好的经济收益,电力企业要对工作内容进行管理,企业管理人员负责各个阶段的监管工作。

### 3.4 加强环节管理,掌握客户信息

为了保障电力企业工作效率,必须从具体环节下手。电力企业管理者应当强化对消费者需求的监管。客户申请办理用电量时,首先,工作人员要检查用户提供的材料是否完备,有效证件是否属实、合法,是否在有效期内。其次,做准备工作时,让消费者一次性申请办理用电量,降低业务流程批准的繁杂步骤,最大程度地降低消费者的反复审核,进而节约电力行业增加申请办理的工作时间<sup>[7]</sup>。最后,工作人员应该注意工作效能。相关负责人必须充分准备,尽量在短时间内完成全部步骤,更快地为顾客构建一条畅通的服务线路。

### 3.5 严格把控电力营销进行业扩报装的各个阶段

为了方便控制电力营销业扩报装各个阶段,供电公司在客户通过业扩报装审核后,依照国家规定及行业要求执行业扩报装工作时,相关办理人或负责人切忌从自我利益出发而随意变更客户有关信息,应认真核查客户有关信息的真实性,依据行业内的规定,更为清晰地判定和审核客户的需求趋势进而进行业务办理。电力企业必须制定更为合理的供电业扩报装计划方案以开展行业扩充及安装,相关人员必须严格执行有关行业规定。供电公司需从不同角度出发尽可能地满足客户的实际需求,让消费者供电公司产生信赖感,确保供电业务拓展和用电量业务拓展整体的安全性<sup>[8-9]</sup>。

### 3.6 注重相应管理制度的完善

在电力企业传统业扩报装申请环节中,审查和日常检查是最易被忽视的。对电力企业和客户两方来说皆会耗费大量时间和精力,进而导致总体工作效率不高,导致电力企业的服务水平落后。为提高业扩报装工作效率,电力企业应逐步完善电力营销业扩报装步骤的有关管理方案和管理体系,为电力营销业扩报装过程的规范化管理给予制度约束和有关具体指导。在不断完善有关管理方案时,要积极简化业扩报装的办理流程,重视其实际可操作性。因此,提升电力营销管理的效能,需以高质量的服务水平为前提。尤其是对有特殊要求的客户,要对业扩报装申请全过程进行合理的分离和融合,简化服务渠道,尽量满足客户要求,为电力企业整体形象的塑造打下了坚实的基础。

### 3.7 注重相关信息技术的引进

电力企业应顺应时代发展变化,利用好先进的信息技术,提升电力营销业扩报装过程的管理能力<sup>[10]</sup>。现阶段,我们处于互联网技术占有绝对地位的信息时代,信息科技的发展速度也很快。因此,电力企业一定要重视信息科技的引入与创新,我国部分电力企业的信息科技技术还处在较低的水平,还有进步空间。现阶段,电力企业电力营销与管理信息系统的融合已经成为公司发展能力和电力系统软件持续发展的关键性评价指标。信息科技具有一定的精准性和便利性,将其运用于电力营销扩报装流程中,能够有效地提升顾客与电力企业间的黏性,扩大优化电力的营销经营服务范围。为了更好地应对日益激烈的市场竞争,电力企业可引进先进的信息技术系统,促使电力营销更为科学、更为合理,为电力客户提供更优质高效的服务,让消费者获得更好的客户体验,在满足客户各项需求的前提下提高电力企业的竞争能力<sup>[11]</sup>。电力企业不仅要注重技术的更新,还需要拓宽探索经营管理理念,和有关电力销售人员持续不间断推广,优化自身服务项目,切实维护电力客户的合法权益。

### 3.8 注重管理手段的完善

电力营销业扩报装流程优化要在时代发展中与时俱进。在不断完善管理方案,合理简化工作内容的前提下,对规范化管理方案进行科学补充。电力企业要给予管理者更多的学习机会,学习借鉴优秀的行业管理经验,引入先进、便捷、高效的管理技术,根据客户需求有效调节运用新的方案。制定电力营销推广业扩报装申请规划,可以以电力企业实际发展状况为出

发点,对业扩报装申请工作内容开展深入剖析,完善其中的不合理之处。此外,电力企业招聘销售经理时,需重视引入具有较强专业技能和综合业务素质的优秀人才,在改进管理方法中为电力企业的稳定发展提供强劲人才驱动力。

## 4 结语

总而言之,在电力企业业扩报装管理中,须进一步强化优化工作流程,提升业扩报装管理效率,提升用户体验感、获得感,提升电力企业服务水平,进而提升公司竞争能力,为企业健康稳定发展保驾护航<sup>[12]</sup>。本文提出了电力企业需进一步完善业扩报装管理制度,提升设计审查控制,确保项目方案的可行性和实操性。要以客户真实需求信息为完善依据,与时俱进,改革创新,强化优化工作服务方式模式,切实解决电力企业业扩报装规范管理难题,为电力客户做好服务工作。

## 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] 张馨宇.业扩报装系统流程优化及应用研究[D].河北:华北电力大学,2014.
- [6] 朱蕊.业扩报装系统的设计与实现[D].四川:西南交通大学,2010.
- [7] 苏小会.基于面向对象技术的业扩报装系统设计与实现[D].江苏:南京理工大学,2004.
- [8] 秦敬才.加强提升电力业扩报装管理工作的几点建议[J].企业技术开发,2018,37(07):122-124.
- [9] 陈燕燕.刍议业扩报装的过程管理及其管控[J].通讯世界,2017(22):324-325.
- [10] 何远新.供电企业如何缩短业扩报装时间[J].中外企业家,2017(32):158-159.
- [11] 王小花.如何加强电力营销业扩报装管理工作[J].中外企业家,2017(32):67,69.
- [12] 赵亮.电力业扩报装流程及报装速度影响因素剖析[J].低碳世界,2017(31):29-30.