

# 精益化管理在供电所业扩报装中的应用

曹祥林, 叶敏怡

(广东石油化工学院, 广东 茂名 525000)

**摘要** 本研究探讨供电所业扩报装中精益化管理的应用问题, 以某供电所为例, 详细讨论了业扩报装流程中的精益化技术措施, 通过流程再造与标准化、实时数据监控与管理、质量控制等方式, 对现有的业扩报装流程进行优化。研究结论表明, 精益化管理在供电所业扩报装中具有显著效果, 能够显著提高流程效率、质量控制水平和客户满意度, 对于优化企业内部管理、提升服务水平具有重要意义。

**关键词** 精细化管理; 业扩报装; 价值流; 供电所

中图分类号: F425

文献标志码: A

文章编号: 2097-3365(2024)09-0055-03

在当今竞争激烈的市场环境下, 企业日益关注如何提高服务水平以满足客户需求。供电所作为重要的电力供应和服务单位, 其业务扩报装流程直接关系到用户接入电力的效率和质量。然而, 传统的业扩报装流程存在着诸多问题, 如流程繁琐、周期长、效率低等, 严重制约了服务水平和企业竞争力。为解决这一问题, 精益化管理被引入供电所业务中。精益化管理以消除浪费、提高价值创造和流程优化为核心, 可以有效提升业务流程效率和质量, 从而增强企业竞争力。本文以某供电所为例, 探讨了精益化管理在供电所业扩报装中的应用, 旨在为类似企业提供可行的管理方法。

## 1 案例介绍

某供电所旨在专注于加快管理提升, 促进数字化转型和各专业管理深度融合, 全面实现管理基础再务实, 管理水平再提升。近年来, 供电所业务蓬勃发展, 其中业扩报装业务客户需求增长迅速, 但由于管理模

式陈旧, 未采用精细化管理模式, 导致出现了一系列问题。例如: 报装流转周期长, 业扩流程不规范, 工作环节较繁琐, 流程中存在大量重复性操作以及人工干预, 导致流程效率低下。为解决以上问题, 该供电所决定引入精益化管理模式, 重塑供电所业扩报装流程, 建立了“固定+动态”柔性服务团队精益化管理, 提高了业务处理效率, 减少了客户投诉, 实现了高效率用电服务<sup>[1]</sup>。

## 2 精益化管理原则及适用性

### 2.1 精益化管理的五大原则

精益化管理作为一种管理理念, 强调通过消除浪费、提高价值创造, 来实现组织的持续改进和增值<sup>[2]</sup>。其核心在于贯彻五大原则, 以确保流程的高效性和价值的最大化(如图 1 所示)。

### 2.2 供电所业扩报装流程的价值流分析

开展供电所业扩报装流程的价值流分析, 能够帮

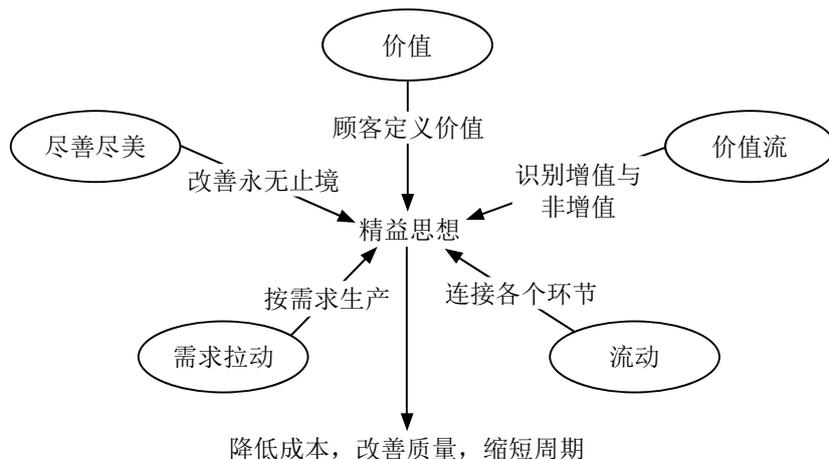


图 1 精益化管理五大原则关系

助研究人员理清从客户提交申请到最终供电完成的整个流程，以便识别并消除流程中的浪费，提升客户满意度。

客户申请和受理阶段。客户通过网上国网 APP，线下营业厅等多途径多渠道进行业扩报装申请，并提供相关资料。该环节是整个流程的起点，表明客户有对业扩报装服务的需求。系统收到申请后，后台工作人员进行申请资料的初步审核，验证客户信息、查看用电需求。该环节的价值在于确保客户提交的申请信息准确完整，为后续流程提供正确的基础数据。(2) 现场勘查与方案答复。在业务受理后，工作人员按规定要求减压现有用电报装环节，为市场主体提供稳定且价格合理的用电报装服务。通过该环节确保对居民用户和已承诺实行“三零”服务的低压非居民用户确保做到办电“零投资”，使客户在了解报装过程中提升客户满意度<sup>[3]</sup>。(3) 客户工程施工。客户根据方案答复单自主选择具备相关资质的单位进行受电工程设计与施工。(4) 供用电合同签订。在接电前，供电所与用户签订供用电合同，双方明确权利、义务和产权分界点等相关事项，以便通过合同签订确立双方权责。(5) 验收送电。施工和设备安装工作结束后，由用电客户向供电公司进行竣工报验，供电公司在规定时限内进行受电工程验收，验收合格之后进行装表接电。(6) 业务资料归档与流程考核。接电完成后，客户服务中心建立客户档案，并对归档后的资料进行分类、编号管理，以便于查询，同时对服务态度、服务质量进行柔性考核，以细化环节管理推动工作效率提升，以主动担当责任提升服务标准，在实现供电服务便民、为民、

利民的同时，保证各个环节录入营销系统数据的完整和准确，达到持续提升优质服务水平<sup>[4]</sup>。

### 3 业扩报装流程中的精益化技术措施

#### 3.1 流程再造与标准化

##### 3.1.1 管理流程瓶颈分析

该供电所管理者引入精益化管理模式过程中，对企业现有的管理流程进行全面分析，基于业扩报装流程中各种表现出来的问题，深入挖掘其背后的原因，为后续的管理流程再造奠定基础。

##### 3.1.2 流程再造策略

企业管理者针对管理流程中遇到的瓶颈问题，对现有的管理流程进行优化（如图 2 所示）。

#### 3.2 质量控制与持续改进

##### 3.2.1 采用 PDCA 循环进行持续改进

该供电所管理者为了提高管理水平，引入 PDCA 循环，对精益化管理流程进行进一步优化（详见表 1）。

分析表 1 可以发现，该供电所通过引入 PDCA 循环，对业扩报装管理流程进行优化，实现了明确改进目标、提高员工技能、数据分析与问题识别，以及持续改进和推广。通过这一系列措施，不仅确保了业扩报装流程的高效运行，还提升了客户满意度，为供电所的管理水平提升奠定了坚实的基础<sup>[5]</sup>。

##### 3.2.2 引入六西格玛 DMAIC 方法优化质量控制

该企业管理者除了引入 PDCA 循环法，完善精益化管理流程之外，为提高业扩报装服务质量，还引入了六西格玛 DMAIC 方法，对此项核心业务的质量进行有效管控<sup>[6]</sup>。

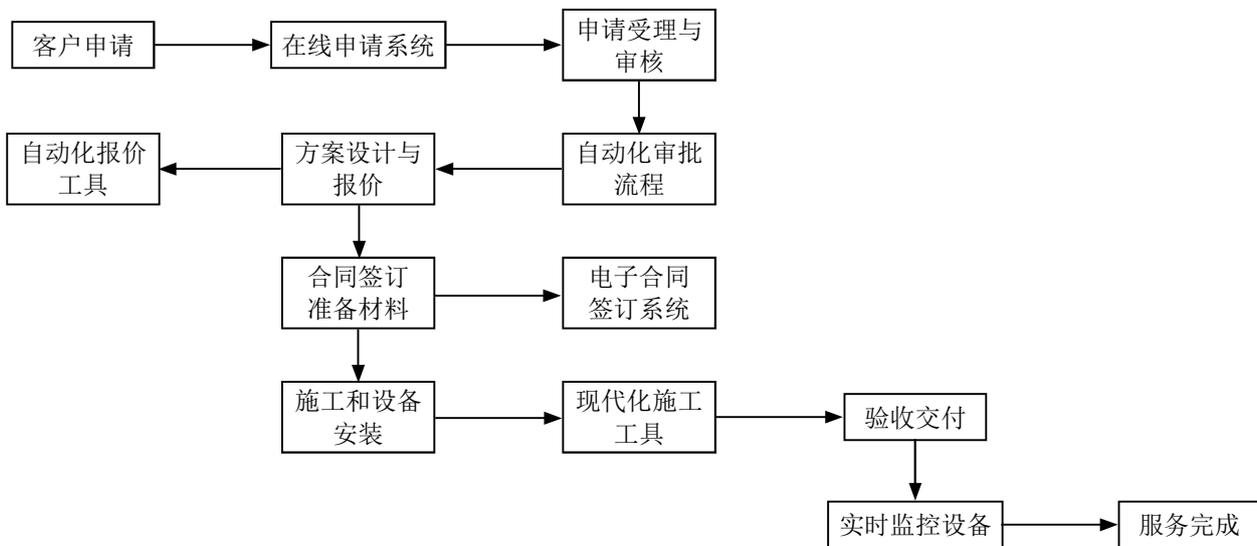


图 2 该供电所精益化管理价值流程图

表 1 基于 PDCA 循环的业扩报装管理优化

PDCA 阶段	具体步骤	详细说明	效果	示例
Plan	1. 确定改进目标	1. 确定改进目标：确定需要改进的目标，例如减少报装周期、提高客户满意度等	1. 明确改进方向，确保改进措施针对性强 2. 提高改进计划的可行性和有效性	1. 目标：确保业扩报装各流程环节不超期 2. 数据：在流程规定时限内，再缩短流转时间，确保客户 0 投诉
	2. 收集数据和信息	2. 收集数据和信息：收集关于当前业扩报装流程的数据和信息，包括报装周期、客户投诉数量、处理效率等		
Do	3. 制定改进计划	3. 制定改进计划：基于收集的数据和信息，制定具体的改进计划，明确改进措施、责任人和时间表	1. 快速推动改进计划的实施和落地 2. 提高员工对改进措施的认可和支持	1. 引入数字化技术管理，工作人员重复繁琐工作量有效减少，客户满意度 100% 2. 员工培训后，对新流程的适应性提高
	1. 执行改进措施	1. 执行改进措施：按照制定的改进计划，开始实施改进措施，例如扎实推进 RPA 技术与电网传统业务的深度融合，通过数字化工作台、数据微应用等打通服务客户“最后一公里”		
Check	2. 培训和沟通	2. 培训和沟通：对相关员工进行培训，使其了解新流程和技术的使用方法，并确保他们理解和支持改进目标	1. 深入了解改进措施的实际效果 2. 发现问题并提出进一步改进的机会	1. 通过数据分析，发现数字化智能平台在某些环节仍存在瓶颈 2. 识别出客户在报装过程中的痛点
	1. 收集数据并分析	1. 收集数据并分析：在实施改进措施后，收集新的数据和信息，与之前的数据进行比较分析，评估改进效果		
Act	2. 识别问题和优化机会	2. 识别问题和优化机会：根据分析结果，识别存在的问题和改进空间，确定进一步优化的方向和重点	1. 及时纠正和优化改进计划，确保改进持续推进 2. 将成功的改进经验推广到其他相关领域	1. 调整数字化智能平台的界面设计和功能，以提升报装体验 2. 在其他业务流程中复用数字化智能平台的成功经验
	1. 制定调整计划	1. 制定调整计划：根据检查阶段的分析结果，制定相应的调整计划，包括调整流程、改进技术、优化培训等方面		
	2. 持续改进和推广	2. 持续改进和推广：将调整计划付诸实施，并持续监控改进效果，确保改进措施的有效性和持续性。同时，将成功的改进经验推广到其他相关流程和业务中，实现全面持续改进		

#### 4 结束语

通过精益化管理的引入和应用，业扩报装在某供电所中取得了显著的成效。优化的报装流程和改进的客户关系管理措施有利地缩短了报装周期，提高了流程效率。此外，实时监控与 RPA 数据分析的引入，使供电所能够及时发现问题并迅速做出调整，提高了服务质量和用户用电幸福感和满意感。除此之外，精益化管理在供电所业扩报装中的成功应用，不仅为其他类似企业提供了宝贵的经验，而且有利于公司持续做好动态“电网一张图”建设，推动基于电网资源业务中台的同源维护建设，消除问题短板，强化服务品质，提升管理质效，更加扬优势，补短板，努力建设标准化、精益化、数字化供电所，奋力跑出企业建设“加速度”。

#### 参考文献：

- [1] 徐成司,董树锋,吴振杰,等.基于深度优先遍历的配电网可开放容量分析和业扩报装决策[J].电力建设,2023,44(05):34-42.
- [2] 周辛南,孙志杰,谢枫,等.面向营配信息贯通的业扩报装系统设计与实现[J].智慧电力,2018,46(08):89-93.
- [3] 同[2].
- [4] 郭志民,张永浩,周兴华,等.考虑三相不平衡的低压用户业扩报装供电方案精准编制[J].电力系统保护与控制,2018,46(12):71-76.
- [5] 唐毅博,李辉,李杭蔚,等.供电企业业扩报装全流程精益化管理模式构建的研究[J].电工技术,2024(S1):432-434.
- [6] 刘宏阳.基于深度学习的电力系统业扩报装全过程监控系统研究[J].电气技术与经济,2024(07):4-6.