

供电营业厅电力营销业扩报装水平的提升对策

张彤 顾超

(淮安三新供电服务有限公司淮安分公司, 江苏 淮安 223200)

摘要 社会经济的快速发展, 带动着各行各业都在不断地进行革新。电能是目前人们日常生活和生产加工的主要能量来源, 电能的正常稳定输送和运行是保障居民生活的基础, 供电企业为了满足人们日益增长的电能需求, 不断地对电力设施和输电线路进行扩容增量, 这在一定程度上促进了电力事业的快速发展。面对我国存在着人口分布广、人口密集等特点, 对供电企业的日常管理提出了更高的要求。业扩报装是供电企业和用电用户连接的第一项工作, 用电用户需要办理新开户或者是对现有的电力系统进行扩展时, 就需要前往供电企业的供电营业厅办理相关手续。业扩报装的质量和水平直接反映了供电企业的服务水平和供电企业的电力营销水平, 对业扩报装业务办理过程中现有的问题进行有效的分析和解决, 有助于提升供电企业的形象, 从而提升供电企业的经济效益。

关键词 供电营业厅 电力营销 业扩报装

中图分类号: F426

文献标识码: A

文章编号: 1007-0745(2022)11-0070-03

近年来, 我国经济的发展速度不断加快, 电力体制为了更好地适应当前的发展, 改革已经是迫在眉睫, 业扩报装作为电力企业的一项重点工作, 主要为用户提供生活中的日常用电, 同时, 其也为表现电力企业服务水平及服务质量的一种形式。对业扩报装速度造成影响的因素较多, 需要电力企业对此类因素给予足够的重视, 这样才能够提高自身业扩报装的总体效率, 提升企业在市场当中的核心竞争能力, 为客户带来更为良好的服务。

1 业扩报装概述与其工作流程

1.1 业扩报装概述

业扩报装工作是供电企业面向电能的使用者的第一道工作, 当用电用户需要进行新户的开启时, 就需要向供电企业提出申请, 供电企业向用电用户的电能使用情况进行了解, 并协助用电用户办理相关手续, 完成用电用户的业扩报装申请受理, 完成后续的一系列设计、安装等工作。从申请到使得用户正常用电的过程是业扩报装的整个工作过程。在用电用户进行办理的过程中, 供电企业需要对用电用户的电能使用情况以及用电性质等多方面进行工作的审查, 在充分了解用电用户的用电需求后, 结合用电用户的实际情况进行相关方案的设计, 经过审查完成的设计方案需要供电企业派出专业人员进行安装, 严格按照国家或者是当地的相关规定进行安装, 满足用户用电的需求^[1]。

因此, 业扩报装需要不断地进行创新改革, 着实

提升供电企业的服务水平和效果。

1.2 业扩报装的流程

1.2.1 用户申请

业扩报装的第一步是用户对用电需求的提出, 这是整个业务中最开始的环节。用户在日常的使用过程中, 当其出现设备的增加时, 就会出现原有的电能不够使用的情况, 这时用电用户就需要向当地或者是区域内的供电企业进行用电申请, 供电企业需要对用户的用电情况进行了解, 需要用电用户提供自身的相关用电参数, 供电企业的相关人员会通过用电用户的用电申请, 了解用户的相关材料, 并对其进行审核, 保证用电用户能够按照相应的用电需求进行对应的申请^[2]。

1.2.2 现场勘查

当供电企业接收到用电用户的相关材料后, 供电企业需要针对客户提交的材料对用电用户的实际用电环境进行现场勘查, 保证用电用户的纸质申请材料的真实性, 同时现场勘查人员也可以通过现场深入了解用电用户的实际周围环境, 以至于能够更好地对用电用户的实际需求进行进一步的了解, 为进行下一步工作打好基础。

1.2.3 制定供电方案

在完成现场勘查的基础上, 供电企业需要综合申请材料, 根据实际情况进行供电方案的设计, 供电方案制定的环节是整个业扩报装流程中最为关键的一个环节, 供电方案的科学性和安全性不仅关系着供电

企业的后续的安装情况,也影响着今后的用电用户使用过程中的安全稳定程度。制定供电方案需要供电企业充分地考虑多方面的因素,同时切实地结合用电用户的电能使用情况进行详细、科学的设计,有助于供电企业向用户提供更好的服务,实现电能的供给和使用双方的双赢。

2 业扩报装中存在的问题

2.1 用户方面的问题

实际所开展的业扩包装工作,申请方为企业的用电用户,与企业共同确定业扩包装工作开展过程中的相关手续以及设计、对于施工单位的选择以及相关设备的购买。并且,在工作开展的过程中所产生的相关费用主要由用户承担,在这个环节当中,用户对业扩报装速度所产生的影响是较为深远的。举例来说,如果施工现场所存在的占地以及树木赔偿方面的问题并未给予有效解决,那么便会对业扩报装工程的顺利开展造成严重的限制,同时也会对送电时间造成不利影响。另外,用户资金方面如果发生了相应的问题同样会造成工程设计和工程施工方面费用不能够及时结清的情况,从而导致工程出现停滞^[3]。除此之外,如果用户在应用电气设备的过程中发生了相应的问题,或者是相关施工单位所应用的施工技术以及施工水平存在相应的不足,都很容易造成业扩报装工程不能够顺利验收的情况。

2.2 业务受理方式的问题

我国在现代电力企业的业务受理方式存在相应的不足,主要体现在以下几个方面:业务受理需要由电力用户到基层的营业厅来咨询、办理业务,用户需要向有关部门或在网上提交完善的材料和真实的证件,填写录入申请书。由于电力企业制定的业扩报装工作程序相对复杂,容易引起客户的厌烦心理,进而会对业扩报装的工作效率造成不利的影 响,客户必须要准备好业扩报装的材料和相关证书由本人到柜台进行业务办理,在验收台进行安装申请表的填写。如果实际当中存在客户在申请电力业扩报装过程中没有做好完整的数据准备的情况,便需要重新准备并再次到柜台办理^[4]。以上的流程既复杂又冗余,浪费了大量的时间和人力。此外,大部分经办人员对业扩报装业务不熟悉,导致在经办过程中与客户沟通存在障碍,甚至还可能导致业扩报装应用业务流程发生错误,严重的还会对电力业扩报装工作造成影响。

2.3 供电方案的问题

在行业扩张和安装过程中,电力企业是委托接受办理服务者,主要负责的工作内容是为用户提供科学、合理、经济的供电方案,不仅如此,还负责项目验收、用户设备并网、用户账号建立等工作,在上述工作过程中,企业工作效率和工作质量将直接影响业扩报装的速度。在电力企业业扩报装过程中,如果存在提供给用户供电方案缺乏合理性的情况,后续的工作流程可能会受阻,无法按照计划顺利进行。电力企业在受理电力业扩报装申请后,应组织相关人员到施工现场进行现场调查,深入了解真实的施工环境等要素,在保证所有的准备工作准确无误之后才能够开展施工。

3 提升业扩报装的水平措施

3.1 强化市场秩序意识,建立市场化机制

为更好地主动服务客户用电,需建立全员市场信息员机制。各区(县)公司应充分发动单位员工主动了解和提供客户办电信息,主动对接服务客户办电,给予客户来前台办理业务前能反馈客户项目用电信息的员工在绩效中予以嘉奖。在各区(县)公司营业厅收到客户用电申请的当天,要加速办理客户办电手续,当日由营业厅人员通过有关信息方式告知项目经理,及早衔接客户项目,特别是重大基建用电项目,做好客户用电前期咨询和主动服务工作。

3.2 规范新居配管理,提升供电服务水平

“新居配”(新建居民住宅小区供配电设施)工作由政府主导,工程设计、物资采购、工程施工等工作全部依法公开招投标,供电企业负责供电方案、设计审查、中间检查等“技术把关”工作,并协助政府进行设计、施工资质审查。规范新居配管理事关公司经营发展大局,事关公司对外形象,关系到广大居民的美好生活,关系到社会稳定,是一项民生工程。客服中心市场室具体承担落实该项工作,把客户的需求放在前面,主动制定各类制度,规范内外部工作流程。项目实施后将形成社会、客户和公司多赢的局面,极大地提升公司服务形象^[5]。统一委托建设合同范围,内部配电工程与外线工程分别进行费用预算,原则上不包含专变出线费用,按市场价格商谈合同总价,客户要求包含专变出线的由业主与产业单位单独签订业务合同;精准做好项目成本分析,减少浪费,确保有效利润;产业单位应尽快优化设计和预算,在不违背技术导则的原则下实现项目设计精准化和标准化。产业

单位应着力提升合同履行能力,在不违反“三不指定”的原则下开展三同步工作:一是签订框架协议同步开展设计工作;二是签订代建合同同步开展材料采购及路由和基础施工;三是竣工验收同步开展编制项目结算、财务决算、资产移交工作,重点防范项目资金风险,严格按进度回收资金,对于政府出资需要进行财政评审的项目按照一事一议的原则重点把控。重点项目的供电服务要纳入供电单位、产业单位和高服办常态化管理。一是厘清职责,供电单位、产业单位是主体责任单位,高服办负责对重点项目的推进情况进行督促、督办和监督;二是责任单位要制定项目推进计划,明确责任人,按照一人一项目一职责的工作要求对节点时间进行管控,并且每周上报工作开展情况,协调推进项目实施,对纳入上市公司管控的重点项目,属地公司和产业单位要按照双经理的模式按周进行管控。

3.3 优化用户的业扩报装申请与电力设备的安装和验收

用户的业扩报装申请是整个环节中最初始的环节,为了快速响应用电用户的使用申请,就需要供电企业对自身的业扩报装申请业务进行相应的创新和革新。供电企业可以利用现代化的计算机技术和网络信息技术对业扩报装申请的材料及流程在网页、公众号中向大众进行普及。当有用电用户需要进行用电申请时,可以在多媒体渠道上对需要的材料和需要准备的前提环境进行准确的准备。利用网络的手段可以避免用电用户因为材料的原因往返于用电现场和供电企业之间,节省了用电用户的人力和物力,同时用电用户可以在网络渠道查询自己申请的业务的实际进展情况和需要补充的手续材料,供电企业也可以在互联网平台上对相应的申请的受理设置时间限制,有助于提升供电企业的办事效率,也能够让用电用户提升对供电企业的社会评价。

供电企业在完成供电方案的设计后,需要对涉及和使用到的电气设备进行采购和配置,这就需要供电企业在电力设备的选择上使用安全、可靠的电气设备,向用电用户进行推荐,保证电力设备的质量是供电企业的一项基本要求,这样既保证了电网线路的安全稳定,又保证了用电用户在使用过程中的安全。安装施工过程中供电企业需要配置对用电用户区域电网情况深入了解的工作人员进行安装,安装的过程中要进行有效的监督,保证安装的工作人员的各项操作都在国家和地方电网规定范围内。安装完成后,供电企业要

及时组织相关的单位、用户和验收单位进行及时验收,保证在相对应的时间要求、施工要求范围内,提前对相关人员进行验收的培训和学习,做到一次性验收,保证验收的质量和效率^[6]。

3.4 建立健全管理体系,提升工作人员综合素质

供电企业业扩报装流程办理缓慢的主要因素是相关工作人员对自身的岗位职责认识不足,为了提升供电企业工作人员的工作积极性,需要对供电企业利用现代化的技术手段,例如网络信息管理平台等,将实时信息进行更新,让工作人员能够了解到工作中的实时信息和工作安排,并且在系统中对工作人员的工作时间进行限定,以实现对工作人工作效率的提升。供电企业的业扩报装业务关系到供电企业的经济效益问题,必须进行重视。供电企业工作人员的素质直接关系到客户的业扩报装办理的体验感。供电企业要定期对业扩报装不同工作内容的工作人员进行组织培训,以提升相关工作人员的专业素质和服务水平。同时定期的培训交流还能够对前期的工作进行总结,对在实际的工作中遇到的问题进行交流,较好的意见、建议能够促进供电企业的全面发展。

总而言之,现如今,快速的经济对各个行业都提出了新的要求,业扩报装作为供电公司的工作,供电公司需要特别的重视,不断地提升自身的服务水平和管理水平,实现供电公司高效、稳定发展的目标,以促进我国电力企业可持续发展。

参考文献:

- [1] 张春磊. 电力营销中的业扩报装方案构架分析 [J]. 电子技术, 2021,50(10):48-49.
- [2] 刘东. 电力营销业扩报装流程的规范化管理 [J]. 新型工业化, 2021,11(08):203-204.
- [3] 姜维伟. 电力营销业扩报装流程的规范化管理 [J]. 中国中小企业, 2021(07):107-108.
- [4] 韦昊男. 电力公司业扩报装标准化管理系统设计及实现 [D]. 成都: 电子科技大学, 2021.
- [5] 戴旭. 电力营销业扩报装流程的规范化管理 [J]. 决策探索(中), 2020(09):64.
- [6] 吴滨. 探讨电力营销业扩报装流程规范化管理 [J]. 科技与创新, 2020(17):109-110.