

电力营销业扩报装流程的规范化管理

杨磊¹ 何晓丹²

1 国网青海省电力公司同德县供电公司

2 国网青海省电力公司兴海县供电公司

DOI:10.32629/etd.v6i11.17536

[摘要] 电力营销业扩报装流程的规范化管理对于电力企业的发展至关重要。本文首先概述了业扩报装概念与主要流程,接着剖析了现存问题,包括制度体系不完善、流程设计不合理、人员素质参差不齐及信息化水平较低等,这些问题影响工作质效与电力企业服务水平提升。最后提出优化策略,涵盖完善制度体系、优化流程设计、强化人员管理及提升信息化水平等方面,旨在推动业扩报装流程规范化管理,提升电力企业服务质量和市场竞争力。

[关键词] 电力营销; 业扩报装流程; 规范化管理

中图分类号: F246.61 **文献标识码:** A

Standardized Management of the Service Expansion Application Process in Power Marketing

Lei Yang¹ Xiaodan He²

1 Tongde County Power Supply Company, State Grid Qinghai Electric Power Company

2 Xinghai County Power Supply Company, State Grid Qinghai Electric Power Company

[Abstract] The standardized management of the service expansion application process in power marketing is crucial for the development of power enterprises. This paper first outlines the concept and main processes of service expansion applications, then analyzes existing issues, including an imperfect institutional system, unreasonable process design, uneven personnel quality, and low informatization levels. These problems affect work efficiency, quality, and the improvement of service levels in power enterprises. Finally, optimization strategies are proposed, covering the improvement of institutional systems, optimization of process design, strengthening of personnel management, and enhancement of informatization levels. The aim is to promote standardized management of the service expansion application process and improve the service quality and market competitiveness of power enterprises.

[Key words] Power Marketing; Service Expansion Application Process; Standardized Management

引言

在电力行业不断发展与电力市场竞争日益激烈的当下,电力营销业扩报装作为电力企业与客户建立供电关系的关键业务,其流程规范化管理至关重要。它不仅直接关系到电力企业的工作效率与服务质量,更影响着电力企业在市场中的竞争力与形象。然而,当前电力营销业扩报装流程规范化管理面临诸多挑战。本文将深入剖析其现存问题,并探讨相应优化策略,以期为电力企业提升服务水平与市场竞争力提供有益参考。

1 电力营销业扩报装流程概述

1.1 业扩报装的概念

业扩报装作为电力行业的核心业务环节,主要承担受理客户用电申请的任务,在接到客户用电需求后,电力部门会综合考虑客户具体需求以及当下供电网络的实际状况,运用专业知识

和技术手段,制定出安全、经济且合理的供电方案,该方案详细规划了如何为客户稳定供电。确定供电方案后,会根据方案进一步确定与建设相关的工程投资,这涉及对供电设施建设、改造等多方面的费用评估与规划^[1]。为保障客户用电安全与供电质量,电力部门会组织专业人员对客户内部电气设备的接入情况进行检查,确保设备符合相关标准和规范,杜绝安全隐患。在完成设备检查等一系列工作后,电力企业与客户之间会签订供用电合同,以制度文件的形式明确双方的权利和义务,包括供电方式、电量计量、电费结算等重要内容。业扩报装贯穿了从客户提出用电申请到最终实现实际用电的整个过程,是电力企业与客户建立稳定供电关系的关键桥梁和紧密纽带,对保障电力供应、满足客户需求起着至关重要的作用。

1.2 业扩报装的主要流程

(1) 用电申请受理阶段, 客户可通过线上便捷渠道或线下传统途径向电力企业提交用电申请, 同时需提供用电主体证明、用电地址物业权属证明等相关资料, 电力企业工作人员会对所提交资料的完整性与合规性进行初步审查。(2) 现场勘查, 资料审核通过受理后, 便进入现场勘查环节, 相关工作人员会前往用电现场, 仔细核实用电地址、容量、性质等核心信息, 全面了解用电设备状况, 对供电线路进行细致检查, 为后续制定科学合理的供电方案奠定坚实基础。(3) 确定供电方案, 依据勘查结果, 结合电网当前实际状况与未来规划, 电力企业制定出涵盖供电电压等级、容量、方式、计量方式等详细内容的供电方案, 并与客户充分沟通确认。(4) 设计与施工, 客户按照既定方案委托具备相应资质的设计单位开展内部电气工程设计, 设计图纸提交后经电力企业审查通过, 方可选择有资质的施工单位进行安装施工, 电力企业全程监督施工过程, 确保符合标准规范。(5) 装表接电与合同签订, 施工完毕验收合格, 工作人员进行装表接电操作, 同时电力企业与客户签订供用电合同, 明确双方权利义务, 至此业扩报装流程完结, 客户正式用电。

2 电力营销业扩报装流程规范化管理现存问题

2.1 制度体系不完善

当前部分企业在业扩报装管理制度体系建设上存在严重不足, 尚未构建起完善系统的制度体系。现有制度条款内容粗疏, 不够细致具体, 对于业扩报装过程中出现的特殊情况和复杂问题, 缺乏明确且具有针对性的处理规定。当工作人员遭遇此类状况时, 往往陷入无章可循的困境, 只能依赖个人经验进行处理, 这无疑增大了工作的随意性和不确定性, 给业扩报装工作带来潜在风险。在制度执行方面, 问题同样突出, 存在严重不到位的情况。部分工作人员无视既定规章制度, 有章不循, 而企业又未能建立起有效的监督和追究机制, 违章不究的现象较为普遍^[2]。制度本身不完善, 执行又缺乏应有的力度, 使得业扩报装流程规范化管理失去了有效的制度保障, 难以确保流程各环节都能按照统一规范的标准操作。这不仅导致业扩报装工作难以高效、高质量地开展, 影响整体工作质效, 还严重阻碍了电力企业服务水平的提升, 对电力行业健康有序发展造成不利影响。企业必须高度重视这些问题, 积极采取有效措施加以改进和完善。

2.2 流程设计不合理

业扩报装流程存在显著问题, 其环节设置过于繁琐, 部分环节存在重复劳动现象, 还增设了诸多不必要的审批程序。这一状况直接引发整个业扩报装工作效率低下, 无端耗费大量时间和人力成本。流程中各环节衔接不够紧密, 信息传递问题尤为突出, 信息无法及时准确传达。现场勘查环节完成后, 勘查结果难以迅速反馈至设计部门, 致使设计部门无法及时开展设计工作, 设计进度严重受阻, 整个业扩报装周期被迫延长。设计审查意见也不能及时送达客户, 客户因缺乏准确信息反馈, 只能多次反复修改设计图纸。这不仅大幅增加了客户的工作量, 还进一步拖延了流程进度。流程中缺乏有效的协调机制, 各部门之间协同性差, 工作难以有序推进。这种流程设计上的严重缺陷, 使得业扩报装工

作无法高效、顺利开展, 难以满足客户快速用电的迫切需求。长此以往, 必然对电力企业的服务质量和市场竞争力产生极为不利的影响, 电力企业亟需对业扩报装流程进行全面优化。

2.3 人员素质参差不齐

部分工作人员业务素质与业扩报装工作要求存在显著差距, 对业扩报装所涉及的相关规定、技术标准以及业务流程的熟悉程度远远不够。在实际开展工作时, 由于知识储备不足、业务能力有限, 频繁出现各类错误, 严重影响了工作的准确性和高效性。比如, 在受理用电申请时可能因对相关不熟悉而错误判断客户资质; 在制定供电方案环节, 可能因技术标准掌握不牢导致方案不合理^[3]。部分工作人员服务意识淡薄的问题尤为明显, 缺乏主动为客户服务的意识, 未将客户需求放在重要位置, 对待客户态度冷淡、生硬, 缺少基本的热情与耐心。客户前来办理业务, 得到的往往是敷衍了事的回应; 当客户提出疑问和问题, 他们不积极主动解决, 而是相互推诿、拖延时间, 让客户多次往返却毫无结果。这不仅使客户在办理业扩报装业务过程中面临重重困难, 极大地降低了客户的业务办理体验, 还导致客户对电力企业服务的满意度大幅下降。长此以往, 电力企业在客户心中的形象将严重受损, 社会口碑变差, 必然对电力企业的长远发展产生严重的消极影响, 亟需采取行之有效的措施提升人员素质。

2.4 信息化水平较低

部分电力企业在电力营销业扩报装方面信息化水平严重不足, 信息化系统建设远远跟不上业务发展需求, 系统功能缺陷明显, 无法实现信息实时共享与流程在线监控。这直接导致业扩报装全流程信息传递受阻, 各环节协作效率低下。客户办理业务时, 只能依赖线下方式反复提交多种资料, 不仅耗费大量时间与精力, 还面临资料丢失、信息不一致风险, 严重影响业务办理准确性和效率。因缺乏信息化手段支撑, 电力企业难以对业扩报装流程产生的大量数据进行有效收集, 无法深入分析数据背后的业务问题和发展规律, 难以及时察觉流程中的潜在隐患, 也就不能制定针对性的优化方案。这使得业扩报装流程长期处于低效运行状态, 无法根据实际情况持续改进和提升, 客户体验难以得到有效改善, 电力企业的服务质量提升受到极大限制, 业务拓展也遭遇瓶颈, 对电力企业在新形势下的市场竞争力和可持续发展能力造成严重制约, 迫切需要加大信息化投入, 构建功能完善的信息化系统, 以提升业扩报装流程的规范化管理水平。

3 电力营销业扩报装流程规范化管理的优化策略

3.1 完善制度体系

(1) 建立健全管理制度, 电力企业应充分考量自身实际运营状况, 细致入微地制定完备的业扩报装管理制度, 精确明晰各部门、各岗位的职责边界与权限范围, 确定严谨的工作流程、统一的工作标准以及合理的考核办法, 对用电申请环节的资料要求、现场勘查的关键要点、供电方案制定的依据原则、设计审查的重点内容、施工监督的流程规范以及装表接电的操作标准等各流程环节都给出细致规定, 为流程规范管理提供可靠制度保障。(2) 加强制度执行监督, 电力企业需构建完备的制度执行监督机

制,加大业扩报装工作流程监督检查力度,按固定周期对制度执行状况进行全面考核评价,对违反制度规定的行为坚决严肃处理,形成有力威慑^[4]。密切关注实际工作变化,及时对制度进行针对性修订和完善,填补可能出现的制度空白,修正与实际脱节的内容,确保制度始终贴合工作实际,为业扩报装工作高效、规范开展提供坚实支撑,助力电力企业提升管理效能和服务水平。

3.2 优化流程设计

简化流程环节时,要对业扩报装流程展开全面且细致的系统性梳理,以严谨专业的态度精准找出并去除其中冗余的环节和复杂繁琐的审批流程,达成工作流程的精简优化。针对小型客户或较为简单的用电项目,积极推行“一站式”服务模式,把关联紧密的多个环节进行有效整合,大幅减少中间不必要的流转次数,从而提高整体工作效率,有效缩短业务办理的时间周期,像将用电申请受理与初步资料审核环节合二为一,让客户能够一次性提交所需资料并迅速进入后续流程环节。在加强流程衔接层面,要构建完备的各环节信息共享与沟通协调机制,全力保障信息传递的及时性与准确性。充分运用信息化手段实现流程的在线顺畅流转和实时动态监控,使各环节工作人员能随时了解工作进展和关键信息,迅速处理工作中出现的各类问题。现场勘查人员完成勘查工作后立即将结果上传至信息化系统,设计部门即可即时获取数据进行设计工作;设计审查意见也通过系统及时反馈给客户,客户能依据意见快速修改设计图纸,有效避免因信息传递延迟造成的工作延误,提升业务流程协同性与高效性,推动业扩报装工作顺利开展。

3.3 强化人员管理

在加强业务培训方面,电力企业要有计划地定期组织业扩报装工作人员参与全面系统的业务培训,培训内容需全面包含相关制度的具体条款、技术标准的详细要求、业务流程的各个环节以及服务意识的核心内涵等重要方面。通过深入且专业的培训,使工作人员深刻理解并准确把握业务知识,切实提升业务素质,增强服务能力,能够熟练且精准地掌握业扩报装工作从用电申请到装表接电等所有环节的流程与具体操作要求,以专业的业务能力和良好的服务态度为客户提供优质高效的服务体验^[5]。在建立激励机制方面,电力企业要构建完善合理的激励机制,对工作业绩突出、客户满意度高的工作人员及时进行表彰并给予物质与精神层面的合理奖励;对工作中出现失误、客户投诉较多的人员,要进行严肃认真的批评教育和相应的处罚处理。通过这种行之有效的激励机制,充分激发工作人员的工作热

情和主动性,促使他们积极主动地提升自身工作能力,进而提高整体工作效率和服务质量,为业扩报装工作的高效顺利开展提供有力保障,推动电力企业业扩报装业务持续健康发展。

3.4 提升信息化水平

(1)在完善信息化系统建设上,电力企业需加大投入,不断优化业扩报装信息化系统功能,实现客户用电申请、资料提交、流程追踪查询、在线缴费等多项业务的一站式线上办理,使客户不受时间和空间限制,便捷操作各项业务,提升客户办事体验。利用该系统实现电力企业内部各部门间信息实时共享与协同作业,消除信息孤岛,让各部门工作衔接顺畅,提高整体工作效率与管理效能。(2)加强数据分析与应用方面,电力企业要借助信息化系统全面收集业扩报装流程中的各类数据,包括用电申请数量、各环节办理时长、客户满意度等关键指标。通过对这些数据深入挖掘分析,准确找出流程中存在的问题以及影响流程高效运转的卡点,如某环节办理时间过长导致整体进度滞后等。进而依据分析结果制定针对性优化措施,持续改进业扩报装流程规范化管理,提升流程运行效率,推动业扩报装工作高效、优质开展,增强电力企业在电力市场中的竞争力。

4 结束语

综上所述,电力营销业扩报装流程规范化管理对电力企业发展至关重要。通过完善制度体系、优化流程设计、强化人员管理以及提升信息化水平等多方面举措,能够有效解决当前存在的问题,提升业扩报装工作效率与质量,增强客户满意度。未来,电力企业需持续关注业扩报装流程运行情况,不断探索创新管理模式,以适应市场变化与客户需求,为电力行业的稳定、健康发展奠定坚实基础。

[参考文献]

- [1]陶然.基于电力营销业扩报装流程的规范化管理[J].自动化应用,2025,66(S1):97-99.
- [2]王冠群.电力营销业扩报装流程的规范化管理研究[J].科技经济市场,2024(1):76-78.
- [3]黄佳敏.电力营销业扩报装流程的规范化管理与方案构架[J].自动化应用,2024,65(S02):151-153.
- [4]吕昌.浅析业扩报装流程规范化管理[J].农村电工,2024,32(8):12.
- [5]许逸飞.基于规范化标准的电力营销业扩报装流程优化研究[J].电气技术与经济,2024(12):261-263.