

探讨电力业扩报装流程的精细化管理

王 举

国网江苏省电力有限公司仪征市供电分公司, 江苏 扬州 211400

[摘要]近几年来,无论是生活用电还是工业用电,各行各业对于电力用量也在逐步增加。电力相对人们来说是极其重要的,如果没有了电,那么人们的生活将受到非常大的影响,因此电力不仅对于国家来说是一种很重要的能源,也关系到人们的日常生活,国家为了促进我国经济和社会的可持续性发展,鼓励大力开展可再生能源的发掘,电力能源正好符合这一要求。但是由于电力在人们生活和工作中广泛被应用,对于其服务质量和发展的要求也越来越高,于是,电力公司需要有一套完整的扩报装流程,而且还要对该扩报装地进行精细化管理的研究。针对电力业扩报装流程的精细化管理进行相关问题的分析和探讨,希望对电力企业的扩报装流程具有一定的指导性。

[关键词]电力业;扩报装流程;精细化管理

DOI: 10.33142/hst.v5i1.5377

中图分类号: F426.7

文献标识码: A

Discussion on the Fine Management of the Expansion, Reporting and Installation Process of Power Industry

WANG Ju

Yizheng Power Supply Branch of State Grid Jiangsu Electric Power Co., Ltd., Yangzhou, Jiangsu, 211400, China

Abstract: In recent years, the consumption of electricity in all walks of life is also gradually increasing, whether it is domestic electricity or industrial electricity. Electricity is extremely important to people. Without electricity, people's life will be greatly affected. Therefore, electricity is not only a very important energy for the country, but also related to people's daily life. In order to promote the sustainable development of China's economy and society, the country encourages the exploration of renewable energy, electric energy just meets this requirement. However, due to the wide application of electric power in people's life and work, the requirements for its service quality and development are becoming higher and higher. Therefore, power companies need to have a complete set of expansion and installation process, and also study the fine management of the expansion and installation site. This paper analyzes and discusses the related problems of the fine management of the expansion, reporting and installation process of the power industry, hoping to have a certain guidance for the expansion, reporting and installation process of the power industry.

Keywords: power industry; expansion, reporting and installation process; fine management

引言

电力不仅影响着人们的生活质量,同时对我国的经济建设有着极大的影响,电力属于低碳环保新能源,符合国家可持续发展的理要求。电力企业在销售电力的时候,电业扩报装的效率和质量问题直接影响到买卖双方的经济利益,所以对于扩报装流程的管理要做到精细化,以便有效地提高电力企业的服务质量。基于此,针对电力中业扩报装的概念作了基本解读,对其管理内容也进行了简单叙述,并说明了电业扩报装流程精细化管理的重要和意义,同时对于扩报装流程精细化管理提出了几条相关的优化措施。

1 电力业扩报装的概念

业扩报装是指用电客户向当地电力企业提出用电申请,电力企业结需求以及现有的供电网络情况对现场进行勘察,再提出相应的供电方案,电力业扩报装必须经历一系列的程序才能实现。电力企业是要先受理用电需求的申请,然后组织相关专业的业务服务人员去现场实行勘察,经过现场勘查之后要确定初步的供电方案,这份初步方案需要

经过审批之后才能由去现场勘探过的专业服务人员以书面的形式通知并答复用电需求的客户,当客户收到了供电方案的通知单之后,再委托设计单位根据供电公司实际情况做出对应的方案设计,设计单位所给出的方案设计需要经过供电公司的审批之后才能进行施工,施工过程中除了严格按照设计方案进行,还要让供电公司实施监督检查。施工项目完成后,提出用电需求的客户要及时向供电公司上报项目验收申请,供电公司收到项目验收申请后立马组织各部门对该施工项目进行竣工验收。供电公司验收完竣工项目,如果该项目合格,那么应该同客户签订相应的供用电合同,然后安排相关的专业技术人员安装计量装置以便用来用电计量,安装好装置时电力公司及时建立表卡并进行抄表,并且要将相关资料进行完善并归档。

2 电力业扩报装流程的基本内容

2.1 事前的管理

电力扩报装要做好足够的准备工作就需要事前管理,扩报装事前管理主要目的是进行事前风险控制,从而提前

排除电力扩报装的不利影响。事前管理需要电力公司依据自身的实际情况和需求用电客户区域当地经济水平发展程度，并到基层搜集有关的信息和数据，再经过各部门考虑各项因素研究出一套事前管理制度，这样才能更深层次的了解客户的用电需求，就可以制定出更优秀更匹配的报装方案，提升客户服务质量。

2.2 事中的管理

电力公司的事中管理主要是对于设计好并在施工中的业扩报装实施全程监督。事中管理会安排负责人对业扩报装的每个环节进行监督和质量监测，甚至细化至各个环节所需要的时间控制，从而保证业扩报装的进程。在业扩报装的时候电力公司会随时向需求客户说明每个环节的内容、所需时间、费用情况，以便为需求用电客户提供更精细化的服务，客户也会感受到公司在用心的服务。监督的时候不仅仅只看表面上的问题，还对隐蔽性的安全问题更要重视，并且要规范业扩报装施工的每个环节，当发现施工过程中出现问题时要及时提出有效合理的解决方案，从而保证电力业扩报装项目的安装效率。

2.3 事后的管理

当电业扩报装施工完成后会进行事后管理，也就是“售后管理”，电力公司在竣工验收后，主动并及时地向客户告知验收情况和结果。业扩报装工作完成之后，电力公司要根据完成的状况组织相关会议对其讨论分析，一般是以月为单位对有关数据进行研究，如存在问题，需要提出具有针对性的解决方案。另外，电力公司还要向需求客户实施回访和调查工作，一方面，了解客户对此次业扩报装的服务工作的看法，另一方面，用电区域内的居民对服务质量进行相关评价，最后，收集到的回访和调查的数据及时整理，并总结归纳做得好和不好的地方，在下一个扩报装工作中要避免出现相同的问题，做得好的地方继续保持，不断提升工作效率和服务质量。

3 电力业扩报装流程精细化管理的意义和必要性

3.1 业扩报装流程精细化管理的意义

随着国内外经济的快速发展和人们对电量的需求越来越大，各电力公司的工作量也会随之增加，使得电力业扩报装流程步入了新的章程。为了适应现今的发展速度，国内的电力公司都在想方设法提升自身的服务质量和响应速度，而业扩报装是电力公司服务于客户的主要内容，是以客户对扩报装服务体验感为导向的，其工作水平和管理也直接关系到客户对电力公司的看法，并可以影响着电力公司的企业形象和综合能力，特别是在竞争激烈的环境下，业扩报装流程的精细化管理尤为重要。此外，电业扩报装是以需求客户为中心的，客户的好口碑有利于电力公司业务的发展，可以间接地增加后期的经济效益，而业扩报装是可以直接让客户体验其服务的优劣，所以其流程的精细化管理可以使得业务流程更全面，业扩报装的资源能够得到合理地利用，客户感受到的服务更优质。

3.2 业扩报装流程精细化管理的必要性

国内经济的快速发展的同时也带动了电力行业的发展和进步，然而由于科技的进步发展，在技术方面并没有太大的区别，所以随着电力行业市场竞争越来越激烈，电力公司只有在除技术方面之外的部分来提升自身的竞争力，如果仍然不愿意改变，一味地固守原有的思想，那么这将使得电力公司很难在竞争激烈的市场上生存下去。例如说同时和海尔集团成立的小鸭子集团，由于小鸭子集团并没有随着时代的需求来改自身的营销模式，慢慢地随着时代变迁，小鸭子无法适应新的改变，最终没有做大做强，而海尔集团不断随着时代的需求更改经营理念和营销策略，最后，海尔集团不仅是受到国内的好评，更是走向了全世界，并得到很多企业的效仿。从海尔和小鸭子的例子中可以看出任何行业的发展都需要跟随时代的进步而进步，电力行业同样不能背道而驰。电力业扩报装的整个流程影响不单单只是满足一个客户，而是需要满足更多客户的用电需求，而业扩报装流程的管理需要做到客户满意，同时也要随着企业的发展有所改变，需要进一步的精细化管理。只有提升了客户的满意度，电力公司才能在竞争激烈的市场中占据先机，并拥有一席之地。电力业扩报装流程管理精细化做得越好，就能增加电力企业的再次营销，这样不仅为电力企业带来了更高的经济效益，还促进了电力企业在市场中竞争力的提升。由此可以看出，电业扩报装流程的精细化管理非常有必要，而且还需要不断改善以及完善。

4 电力业扩报装流程精细化管理的方法

4.1 规范管理制度和标准

电力企业的管理制度是保证电业扩报装流程实现精细化管理的保障，所谓“没有规矩不成方圆”，所以管理制度必须得到完善和规范。规范电力企业的管理制度，首先，需要对整个管理制度进行细分，细分至规范每一个环节，对于每一个环节都要有相对应的管理制度。另外，扩报装的所有工作人员必须严格按照管理制度和标准进行工作，从而更好地发挥管理制度精细化的作用。为了保证制度的实施，还需要制定相关的监督机制，对于违法违纪的行为及时遏制和限制。管理制度执行需要责任到人，如果受理业务中出现不负责任的现象，不仅要对其个人进行问责，还应告诫该部门负责人。客户的需求不会一模一样，所以需要不同的方式，而且业务也不止一种，所以需要开通不一样的办理渠道。电力公司的人员有限，很难做到一对一服务，所以需要开展线上服务渠道，通过科技来改变服务方式，比如采取自助服务，既方便了客户，同时也降低了电力公司的人力成本。

4.2 简化电业扩报装流程

电业扩报装流程一般包含五个流程，每个流程都有其存在的意义，但是流程的复杂性会降低工作效率，所以需要对其流程进行简化。首先，对于不必要的环节和重复的环节进行剔除，收集资料的过程中避免重复，资料在收集的时候尽量做到全面，资料要归纳、整理、存档，当其他

环节需要相关资料时可以从其中调取,而不是再去收集资料,考虑到纸质版资料经过多次翻阅之后会有磨损,可以建立电子档案,纸质版资料就可以留存起来保证其资料的可靠性,而电子档就可以随时被查看和阅览,并且电子档案是可以长达数年甚至数十年的保存,所以对于客户后期的服务相对有利,还可以建立依照客户建立电子信息库,便于分类和查询,大大提高工作效率。其次,当收到客户用电需求时,要及时地去开展相关工作,在严格执行电业扩报装管理制度的同时,也要想方设法去提高工作效率,以便缩短报装接电的时间,能够尽快地满足客户需求,提升客户对工作的满意度。另外,数据管理流程可以适当简化,员工可以随身携带相关数据去施工现场,这样员工在现场需要数据作参考时,可以不用再跑回公司查看相关数据,既有效地提高了工作效率,又让员工有了主人翁意识,为客户提供高质量的服务奠定了基础。最后,流程的简化不代表没有标准,所以在简化流程的同时也要进行流程标准的统一,经过简化和科学合理地安排好每一个环节之后,要有其相对应的管理制度和操作标准,实行首责制,出现问题时避免出现相互推诿的现象,提高执行力,进一步提升工作效率和速度。

4.3 加强考核制度和技能提升

虽然电业扩报装工作在不同的需求客户区域有着不同的工作内容,但是这些工作人员都属于电力公司,而且也受到电力公司的管理,所以电业扩装工作人员也要被考核。由于电业扩装工作的特殊性,管理者和基层人员的联系无法持续性地面对面交流,但是在信息化的环境下,可以利用信息通信平台来随时交流,不仅可以达到工作协调的目的,还能提高工作效率。由于参与电业扩报装工作的人员较多,再加上是异地办公,员工很容易懈怠,所以需要具有奖惩的考核机制,其目的是提高员工的积极性,比如通过 KPI 考核,对工作业绩评选优秀的员工实行奖励机制,特别是在客户满意度评价上表现优秀的员工要加大嘉奖力度,而对于 KPI 考核不通过的员工要进行相对应的处罚,以儆效尤。当然,制定考核机制和奖惩机制的同时也要加强对工作人员的技能培训,一方面,新员工要有新员工培训机制,培训中要有包含一些基本的内容,提升新员工的服务意识。另一方面,对于现有员工也要进行定期的业务技能培训,在进行业务培训之后要对其业务实行考核,如果考核不通过者,需要批评或者换岗,考核表现优秀者,可以作为晋升的加分项,并给予奖励。

4.4 加强营销服务模式的创新

现在大部分的电力公司的营销模式仍然还是使用着固有的传统营销服务模式,然而电力公司的发展会受到营销服务模式的影响,如若一直沿用现有的营销模式,必然会阻碍电力公司的发展,所以在营销服务模式上必须进行改变和创新。虽然我国的电力行业发展迅速,但是还是需要主动认真地学习世界各国的先进管理营销模式,对于国外的经营模式“取其精华,去其糟粕”,结合我国电力行

业发展的实际情况,借鉴能促进电力行业发展的经营模式和经营理念。此外,不能只学习国外的先进经验,电力公司对于现有的营销模式中有利于发展的地方需继续遵守,而对于已经不适应其发展的地方要进行创新,学会采用先进技术做依托,通过大数据来进行数据和资料的整理、统计、分析,其次,要审时度势,参照整个行业的发展状况建立完善的营销服务模式

4.5 满足用户及社会的需求

电业扩报装工作流程的最终目的是提升需求客户用电的效率及用电质量,所以对于业扩报装流程精细化管理时要考虑到社会和用户的用电需求,有针对性地管理每个区域的实际用电情况,定期和客户进行直面沟通和交流,更大程度地了解各个地区用户的需求,从而更深层次地满足目标客户的用电需求。另外,电力公司在实施业扩报装工作时,要充分考虑到现代社会的发展特点,根据当代的经济情况做出相对应的措施,开展有利于提升社会经济的工作方法和工作模式。最后,业扩报装流程的精细化管理既要满足客户的需求,同时需要满足社会需求,才能实现电业扩报装流程的精细化管理,进一步提升自身的竞争力,为电力公司的发展更进一步提供一定的帮助。

5 结束语

综上所述,电业扩报装地工作在电力行业中占据着重要的地位,是电力公司营销方式中相对较重要的部分,而业扩报装工作的精细化管理能够进一步完善工作流程和提高工作效率,并提高了客户满意度。随着社会经济的快速发展,电业扩报装流程的精细化管理将提升电力公司的经济效益,同时有利于电力行业的可持续性发展。

[参考文献]

- [1]黄浩霖. 电力业扩报装流程精细化管理探讨[J]. 科技风,2018(15):1.
 - [2]马鑫鑫,陈起. 电力业扩报装流程精细化管理探讨[J]. 建筑工程技术与设计,2018(33):2973.
 - [3]罗静. 电力业扩报装流程精细化管理探讨[J]. 中小企业管理与科技,2020(6):2.
 - [4][原征,杨睿. 电力业扩报装流程精细化管理探讨[J]. 建筑工程技术与设计,2018(30):2346.
 - [5]杨雪蓉. 电力业扩报装流程精细化管理探讨[J]. 东方企业文化,2018(1):1.
 - [6]周贇. 电力业扩报装流程精细化管理策略研究[J]. 百科论坛电子杂志,2018(18):591.
 - [7]袁超,尹航. 电力业扩报装流程精细化管理策略[J]. 科技经济导刊,2020,730(32):241-243.
 - [8]戴曦,胡小伟,邹风. 电力业扩报装流程精细化管理的研究[J]. 名城绘,2019(10):1.
- 作者简介:王举(1993.12-)男,西北工业大学,电气工程及其自动化专业,国网江苏省电力有限公司仪征市供电公司,营销部大客户经理,助理工程师。