

加强业扩报装管理持续提升客户满意度

王丽

国网河北省电力有限公司邢台市环城供电分公司

DOI:10.12238/hwr.v5i9.3986

[摘要] 业扩报装管理工作对于电力企业的发展起到了决定性作用,因此企业中的每一位员工都要在思想上树立正确的工作理念。根据企业时代发展的需要,制定出合理的业务方案,提升客户满意程度,实现企业可持续发展。加强业扩报装管理工作,能够确保业务科学有序的开展,缩短工作周期,提升工作效率,增强企业发展活力,进一步地提升电力企业服务质量,同时提升业扩报装管理人员综合素质,定期进行专业技能培训,有助于树立企业的良好形象。

[关键词] 业扩报装; 管理; 客户满意度

中图分类号: C935 **文献标识码:** A

Strengthen the Management of Power Business Expanding System Continuously to Improve Customer Satisfaction

Li Wang

Xingtai Huancheng Power Supply Branch, State Grid Hebei Electric Power Co. LTD

[Abstract] The management work of power business expanding system plays a decisive role in the development of electric power enterprises, so every employee in the enterprise should establish a correct working concept in thought. According to the needs of the enterprise development of the era, formulating a reasonable business plan to improve customer satisfaction and realize the sustainable development of the enterprise. Strengthening the management work of power business expanding system can ensure the scientific and orderly development of business, shorten the work cycle, improve work efficiency, enhance the vitality of enterprise development, further improve the service quality of power enterprises, enhance the comprehensive quality of power business expanding system management personnel, and conduct regular professional skills training, which is helpful to establish a good image of enterprises.

[Key words] power business expanding system; management; customer satisfaction

随着电力行业标准化服务体系的完善,电力企业业务的拓展逐渐成为人们关注的焦点。目前,电力企业的实际工作还存在一些问题。这些问题的存在,不仅不利于电力业务扩装业务,而且容易影响电力客户满意度。因此,有必要对电力营销中业扩报装的不足及对策进行探讨。

1 电力企业业扩报装业务的概念分析

业扩报装管理,包括业务受理、现场勘查、供电方案确定及答复、业务费收取、配套电网工程建设、设计文件审查、中间检查、竣工检验、供用电合同签订、停(送)电计划编制、装表接电、资料归

档、现场作业安全管控、服务质量评价。电力企业在开展各项工作的过程中,必须要加强对业扩报装业务的重视,根据电力用户所提出的申请,尽早满足客户电力需求,保证供电,达到电力企业增供扩销的目的。通过对电力企业业扩报装业务的分析,业扩报装业务应该加强对工作岗位资格的审查,满足上岗条件者,方可开展相关工作。

2 电力企业业扩报装业务的主要工作内容

2.1 用电申请。电力企业在实际开展业扩报装业务工作的过程中,需要对客户用电需求进行受理,而且这一环节工

作相对较为重要,只有不断的进行完善与落实,才能够保证工作的有序进行。目前供电企业可向客户提供多渠道受理业务申请,包括营业厅、“掌上电力”手机APP、95598网站、国家电网网上国网APP等渠道。受理客户用电申请时,应主动向客户提供用电咨询服务,接收并查验客户申请资料,及时录入相关业务系统,推行线上办电、移动作业和客户档案电子化。电力企业工作人员需要对各项工作的要点及流程有着充足的了解,积极参加电力企业所开展的专业培训,这样可以更为熟练的掌握用电业务,提高自己的服务质量,指导用电客户办理相关性

务,宣传国家有关用电政策及法律,保证用户的安全用电,最大化发挥前端受理的作用

2.2供电条件勘查。在实际业扩报装过程中,由于工作环境比较复杂,如果在供电探索中出现严重问题,不利于后续工作的开展。因此,电力企业工作人员要对供电施工现场进行全面调查,全面审查确定供电方案,主要涉及用电客户的容量和类型。只有把各项工作统一起来,确保信息与供电条件相匹配,才能顺利开展下一步工作。需要注意的是,对于这一环节的工作,工作人员要注意分析,切实做好工作计划,为客户提供充足的用电,保证电费结算的准确性。

2.3供电工程验收。在电力企业扩建业务建设的实际检查中,必须根据电力客户的检查申请,有关部门要及时发现,并实时检查建设中是否存在质量问题,制定有针对性的处理方案,从而保证供电工程的稳定运行。一般来说,电力企业业扩报装项目建成后,需要优化验收模式,严格按照国家供电工程标准进行验收。通过回访,为后续工作的顺利进行提供了更多帮助。只有确保每个环节的条件符合相关要求,才能认定验收合格。

3 业扩报装管理持续提升客户满意度的策略

3.1完善相关工作管理制度。业扩报装管理工作的开展离不开相关工作人员技术支持,因此,企业在对于人才管理上必须要加大投入。电力企业首先应当完善人才管理制度,从而严格的要求工作人员约束自身行为,保证业务的顺利开展;并且要对相关工作人员职责进行明确划分,避免在工作过程中出现一些工作盲区;最后要根据各部门相关工作人员的工作内容,展开定期进行专业技能知识培训,切实提升相关工作人员的专业技能,在了解最新的工作理念同时还能够准确把握企业发展趋势,做到业扩报装管理工作的有序开展。

3.2建立多元化服务体系。业扩报装管理工作作为电力企业工作中的一项重要内容,在业务开展的过程中必须要紧跟时代步伐,对原有传统业务办理模式

进行创新,通过不断的学习,建立多元化服务体系,切实提升相关管理工作的效率。可以通过将相关的工作流程采用视频的形式向客户展现,在业务大厅进行循环播放,有助于客户对相关业务的理解。而且还可以在企业官网开通线上咨询服务,使客户随时随地都能够了解业务信息,有效提升了业务办理的效率,对业扩报装管理工作的开展提供了基础。

3.3完善相关法律法规。在我们的日常生活中,会出现一系列违法用电行为,不仅严重影响包装管理的正常发展,而且损害了电力企业的形象。因此,相关部门必须采取严厉措施予以打击,不仅要完善相关法律法规,还要加强对客户用电情况的检查。一方面可以为企业拓展提供法律依据,另一方面有助于改善传统管理方法的不足,规范相关业务流程。此外,电力企业在开展业扩报装时,可以对客户进行一对一的服务,并及时跟踪解决客户的问题,提高业扩报装服务质量。

3.4加强与客户的联系。为了提高业扩报装水平,电力企业必须始终了解客户需求,与客户保持密切联系,为客户提供有针对性的服务,有助于提高客户满意度,提高企业的经济效益。在扩大行业客户报表安装服务的过程中,通过客户一对一定制的业务解决方案,提高客户满意度,实现电力企业的可持续发展。

3.5提高业务编辑效率。在满足相关条件的前提下,要遵循就近原则,确保安全经济,使供电方案基本满足初步要求。对于有特殊负荷要求的用户,应提出电能质量管理要求。实施电源业务多元化设置和自动发电。

3.6尝试智能服务。目前,服务过程的智能化开始渗透到各行各业。电力企业也要紧跟时代发展潮流,加强服务过程中的智能化水平。供电企业可通过开设柜台营业厅,或利用微信、网络平台、网站、微博等智能互动平台为用户提供服务,并根据平台特点优化服务体系,使用户可以通过多种方式申请行业拓展工作,同时进行相应的查询和处理工作。

另外,为了提高现场调查和施工的

效率,电力企业应尝试引入GIS平台,能够快速定位电力接入点,并在规划接入方式时最大限度地保证其科学性。同时,还可以分析工业扩建和安装项目的强度。分析所得数据可为制定供电方案提供帮助。另外,GIS平台只需要客户提供加载地址进行定位,从而提高行业扩展加载管理的效率。

3.7简化加载过程。根据我国相关行业管理现状分析,工作效率是电力企业的核心问题。首先,要有效提高企业整体工作管理效率,这就要求业务扩展报表和安装流程要适当简化。同时,要继续加大相关工作管理力度,简化电力企业业扩报装相关数据。

3.8建立服务监督评价体系。电力企业业扩报装管理,首先要建立一套科学规范的监督评价体系,实时监督业务流程。并将检查结果公开,制定相应的奖惩制度,使业扩报装管理的公开透明。

3.9分解电力企业发展压力。企业在新时代的发展过程中,需要各类部门每一位工作人员的努力和配合。企业发展的压力,也是要有每个人来承担的,这就需要相关工作人员做到明确自身工作职责,才能实现电力企业的可持续性发展。

4 结论

开展电力业扩报装工作对电力企业的发展具有十分重要的意义。做好业扩报装的管理工作,能够有效提升管理效率。一旦业扩报装的管理效率得到提高,就意味着电力企业能够获得更多的经济效益,也促进了电力企业的长远发展。

【参考文献】

[1]喻欢.电力企业提升业扩报装工作服务水平研究[J].科技创新导报,2018(6):191.

[2]张燕.分析高压客户业扩报装工作效率的提升策略[J].华东科技(学术版),2019(2):238.

[3]江丽萍.电力企业业扩报装管理工作效率提升策略[J].科技经济导刊,2018(34):209.

[4]宋菁菁.基于大营销模式的供电企业业扩报装流程研究[D].华北电力大学,2019.