

大营销体系下的高压业扩报装效率提升策略研究

胡强 王颖霖

(国网重庆市电力公司长寿供电分公司 重庆长寿 401220)

摘要:近些年,随着经济迅速发展,电力企业迎来发展新机遇,且随着现代化技术、智能化设备等支持,电力企业发展空间不断壮大,为现代化社会建设提供更多助力。但围绕大营销模式来看,随着管理智能化发展,管理质量和管理效率不断提高,但实际上,电力企业高压业扩报装效率较预期存在差距。基于此,文章从高压业扩报装效率提升角度入手,通过系统化分析,总结可行策略,旨在进一步优化业扩报装流程、提高服务质量、满足用户需求。

关键词:大营销体系;高压业扩报装;效率提升策略

引言:随着社会经济的不断发展和电力需求的不断增长,电力企业在大营销体系下面临着更加复杂和多样化的挑战。在这一大背景下,高压业扩报装作为电力企业的重要业务环节,其效率对整个供电体系的稳定运行和用户服务质量具有重要影响。然而,当前电力企业在高压业扩报装过程中仍然面临诸多问题。为了更好地适应市场变化、提高服务水平以及推动电力企业的可持续发展,有必要对高压业扩报装的效率进行深入研究和提升。

1 高压业扩报装主要内容分析

业扩报装主要内容如下:第一,提供包括用电设备清单、用电量估算、用电时段等信息在内的详细计划,以便电力企业了解客户的用电需求。第二,按照规范要求提交正式的电力需求书,详细说明用电需求和用电计划,并注明申请业务扩容或新装电力设备的原因。第三,提供用电场所的电力系统图纸,以便进行计划评估并提供可行的供电方案。第四,提供与用电场所相关的证明文件,例如房产证、建设规划许可证等,以确保用电申请的合法性。第五,提供包括额定功率、电流等信息在内的用电设备参数,便于电力企业科学规划电力供应方案。第六,基于获取的相关信息和用户需求,制定供电方案,并和客户确认所需支付费用。

2 现状分析

随着社会持续化发展,提速增效成为各行业追求目标,高压业扩报装也是如此。基于此,文章围绕效率提升这一内容进行分析具有现实意义。

整体来看,当前高压业扩报装业务在先进技术、丰富经验支持下,逐渐向智能化、高效化方向发展,但从实际效果来看,仍存在以下三方面不足:第一,受理途径较为单一,速度相对缓慢。现阶段,受理业务主要通过窗口形式办理,自动化和智能化流程发展较为缓慢,用户需要到营业厅按照规范要求,提交申请书,在此过程中,存在很多由于用户不了解办理要求和规范文件需求,从而出现填报错误或者相关资料不完善现象,这均导致办理时间增长。同时,虽然网上国网这一APP已经上线,但由于宣传不佳,导致很多用户无法正确操作,

仍会面临很多挑战,无形中延长办理时间。第二,客户对相关专业了解不足。一般情况,需要用户在项目建设初期提交报装申请,但由于电力建设专业性较强,很多用户对相关专业知识了解不足,其在很多环节都面临挑战。第三,局部电网供电能力相对较差。虽然电力企业不断发展,投资金额日益增加,电网改造和扩建持续开展,但部分地区仍存在电网网架结构不合理、规划缺乏科学性等问题,尤其是城乡配网地区,由于多种因素干扰,欠费问题、电网供电能力不足等问题较为显著^[1]。

2 影响业扩报装效率的影响因素分析

2.1 业务受理方面因素

传统业扩报装业务中,用户需要到指定的电力服务营业厅完成手续办理,且按照规定要求,完成申请表填写,并提供所需的一系列材料,材料经过专业人士审核签订后,才可以进行用电申请。在传统模式下,业务受理过程耗时较长,效率相对较慢。同样的,也为用户带来很多不便,例如部分用户对申请流程了解不足,存在填写错误或者部分用户准备材料证明不全面,存在缺失现象,这均导致其无法完成登记受理。此时电力企业服务人员不仅需要梳理办理过程,还需要及时向用户解释政策要求。由于无法及时办理,也导致服务投诉风险增大,这会降低员工服务热情和工作积极性,久而久之,形成恶性循环,对业扩报装工作效率产生不可忽略的负面影响。

2.2 供电方案方面因素

实际上,电力企业接收用户的业扩报装申请后,为了保证安全性和可靠性,在安装设备之前,需要结合相关资料,进行现场实际勘察,专业的勘察人员进入现场,结合用户需求和相关政策,分析周围环境和已有电网结构,然后针对性制定可行供电方案。从中可知,勘察人员的能力、专业性对供电方案能否满足需求、是否满足安全性需求有直接影响。如果勘察人员持忽略态度,勘察不到位或者敷衍了事,势必会导致制定的供电方案存在缺陷,且在实际工程应用中存在短板。以用户需要新建变压器项目为例,如果现场勘察工作存在瑕疵,会导致后续供电方案回复给用户后,用户自行选择设计、施

工单位结合方案施工时,出现问题。同时,在施工阶段,如果用户和施工方之间缺乏流畅沟通,也会影响业扩报装效率^[2]。

2.3 工程质量及验收方面因素

向用户提供供电方案后,用户会以方案为基础,选择适宜的施工单位准备施工。施工单位的资质、施工单位技术、设备等对施工质量有直接影响。且多数用户并非专业人士,难以在电建市场中繁多施工单位中识别不同单位的技术含量,因此,一般价格因素和口碑成为主导因素,此种选择模式势必会增大施工风险。另外,施工质量问题会导致验收不合格。针对这一现象,施工单位需要结合提出的意见及时整改,此时会导致成本支出增加,也会影响工程进度。

3 大营销体系下高压业扩报装速率提升策略分析

3.1 深化需求侧分析

在大营销体系下,深化需求侧分析可以在一定程度上提升业扩报装效率。其主要目的是深入地了解企业的用电需求,从客户角度出发,精准把握市场需求,提高业务响应速度。具体来看,结合用户提交的资料,发挥大数据等现代化技术,实现智能化分析,明确用户用电需求,并积极进行宣传推广工作,加强业扩报装业务流程、所需材料的宣传,确保用户在申请之前,准备齐全所需资料,从而避免浪费时间,同时,简化申请流程,提升工作任务服务质量,为用户提供细心周到的服务。另外,对需求侧进行科学管控,结合市场变化,制定适宜电力营销方案,这可以协调用户用电申请提交时间段,避免出现大面积同时申请,从而降低服务人员工作量,保证工作效率。

3.2 构建线上管理平台

随着现代化技术发展,线上管理平台建设成为必然趋势。基于此,健全业扩报装业务信息管理平台,成立线上管理流转系统,借助网络的便利,为用户提供智能化服务,如用电业务申请提交、资料上传等,这可以大幅度提升管理效率,也可以降低工作人员工作量。同时,线上平台的建设,可以满足用户便捷化申请需求,依托互联网,借助提示完成业务申请,这也可以在一定程度上提升业扩报装业务申请率。除此之外,为了保证线上服务质量,需要构建相应的绩效考核管理制度,对负责人员进行全方位考核,从而避免员工出现怠慢、敷衍态度,降低服务效率。

3.3 实现全方位管控

想要达成提效目标,构建全方位管控体系也是可行措施。借助完善的管理体系,监督指导电力企业业扩报装业务开展有积极作用。同时,加强对员工的培训,要求相关人员熟练掌握技能和了解流程,不同岗位人员再针对性进行培训,这可以有效提升工作效率。除此之外,构建考核机制,负责对人员进行全方位考核,建立责任

制度,将责任和岗位、个人相挂钩,进而督促其采取认真态度对待负责任务。通过上述措施也可以提升工作效率^[3]。

3.4 简化工作流程

在大营销体系下,为提升高压业扩报装速率,简化工作流程是一个关键的策略。通过简化流程,减少繁琐的环节,可以加快业务办理的速度,提高效率。因此,对高压业扩报装流程进行全面的优化,剖析每个步骤,去除冗余环节,简化审批程序,可以确保流程更加直观、高效。同时,引入自助服务,让部分用户借助线上平台完成部分流程,如提交申请、上传文件等。这不仅提高客户办理效率,也能减轻电力企业的工作负担。且在可能情况下,将部分审批步骤进行并行处理,也可以显著减少整个流程的处理时间。除此之外,借助信息化技术,实时监控业扩报装流程中的各个节点。通过数据分析,发现并解决流程中的瓶颈问题,确保流程的顺畅进行,也是提升效率的可行思路。

3.5 构建反馈机制

在大营销体系下,构建有效的反馈机制也可以提升效率。也就是通过及时获取用户反馈,企业可以迅速调整服务流程、解决问题,从而不断提升服务质量。基于此,构建多渠道反馈体系吗,为用户提供反馈的途径,如在线平台、客服热线、邮件等,多渠道反馈通道可以更全面地收集客户的意见和建议。并且采取奖励方式,鼓励用户积极参与反馈,如通过折扣、积分等吸引用户分享看法,也可以改善服务效率。同时,建立快速反馈机制,确保企业在收到客户反馈后能够及时回应,通过此种方式增强用户对企业的信任感。另外,借助数据分析工具对大量反馈数据进行整理和智能化分析,发现其中的共性问题,为服务改进提供数据支持。上述措施均可以提升服务效率^[4]。

结语

在大营销体系下,满足用电客户需求、提高服务质量是电力企业发展的主要目标。提升高压业扩报装效率对达成目标有促进作用。基于此,文章结合高压业扩报装主要内容和现状,分析影响服务效率的因素,然后针对性提出五点提升策略。希望本文研究,可以为电力企业更好应对市场挑战、实现可持续发展提供些许借鉴。

参考文献:

- [1]曹玲.供电营销客户全方位业扩报装质量提升策略[J].现代工业经济和信,2022,12(9):161-162.
- [2]王盈苏.影响电力业扩报装速度的因素及解决方法[J].现代工业经济和信,2022,12(08):202-203.
- [3]孙渝.强化精益规范管理业扩报装提速增效[J].低碳世界,2020,10(4):105-106.
- [4]李瑜,江婷婷.电力营销业扩报装流程的规范化管理[J].集成电路应用,2019,36(6):92-93.