

# 关于新时期电力企业高压业扩报装服务质量提升的相关思考

王颢霖 付乾龙

(国网重庆市电力公司长寿供电分公司 重庆长寿 401220)

**摘要:** 在新时期, 电力企业高压业扩报装服务质量的提升至关重要, 涉及客户满意度、能源供应的稳定性以及企业形象的建设。在当前电力市场竞争日益激烈、用户需求不断升级的背景下, 如何提升高压业扩报装服务质量成为电力企业亟须解决的重要问题。基于此, 文章对电力企业高压业扩报装服务现状进行分析, 然后围绕服务质量提升目标, 提出几点提升服务质量的可行策略, 希望为电力企业更好满足用户需求、实现持续发展提供助力。

**关键词:** 电力企业; 高压; 业扩报装; 服务质量; 提升策略

**引言:** 随着社会经济的飞速发展和电力需求的不断增加, 电力企业在新时期面临着更为复杂和多样化的市场环境。在这个背景下, 高压业扩报装服务作为电力企业关键的用户接触环节, 其服务质量直接关系到用户满意度和企业形象。然而, 从实际来看, 电力企业高压业扩报装服务仍面临挑战, 为了更好地适应新时期电力市场的变化, 提升服务水平, 吸引和保留用户, 有必要深入思考如何有效提升高压业扩报装服务质量。基于此, 文章围绕电力企业高压业扩报装服务质量展开分析有现实意义。

## 1 电力企业业扩报装业务概述

### 1.1 概念分析

电力企业运营过程中, 业扩报装是主要业务之一。该业务是指用户基于需求, 按照标准程度提交申请, 得到审批后, 按照电源使用说明, 操作员对业扩报装业务进行全方位调查, 且依据电源计划规划特点, 为用户提供服务。在整体过程中, 需要重点审查电力工程设计情况, 确保设计方案符合规范要求, 同时需要检查施工部门图纸可行性和施工单位资质, 确定其可以有效完成施工, 完成签约和仪表安装工作<sup>[1]</sup>。

### 1.2 特点

业扩报装业务是对外销售电能的主要方式, 也是电力企业提供的服务项目之一。为了保证该项业务顺利完成, 增强员工服务意识、实现全方位管理由积极作用。基于此, 其特点包括以下几方面: 第一, 需求较为明确。申请阶段, 需要其明确能源需求, 如用电量等; 第二, 手续需要完整。由于该业务涉及能源供应, 因此需要保证所有手续合法、合规、完善; 第三, 审批流程耗时较长。该业务审批时需要经过多个部门审批, 审批流程较长, 耗时较长; 第四, 技术评估。为了保证安全性和稳定性, 会基于需求对其进行技术评估。

## 2 电力企业高压业扩报装服务分析

随着我国经济高速增长, 电能在各行各业中占据地位日益提升。社会经济发展使得商业活动持续增加, 为了满足商业活动电力需求, 传统的电力供应难以达到标准, 势必会向电力企业进行用电申请, 这一过程就是业

扩报装业务主要内容。从中可知, 业扩报装是企业营销的主要环节, 其开展效率和质量会影响用户满意度。尤其是高压用电用户, 对安全性、可靠性提出更高要求。因此, 优化业扩报装流程, 对提升用户满意度有积极作用。

### 2.1 业扩报装主要流程

#### 2.1.1 高压用户申请

首要步骤是用户按照规范流程要求发出用电需求申请, 这也是业务开始环节。日常生活中, 当现有电力供应难以满足需求时, 用户会基于实际需求, 提出新的用电申请。申请发出之后, 供电企业需要通过实地考察对用户用电情况进行了解, 此时用户需要详细提交用电参数、用电需求量等信息, 当供电企业完成审核之后, 为后续施工等环节提供参考。在此过程中, 复杂繁琐的流程设置目的是保证申请审核规范合理, 从而确保电力供应安全性<sup>[2]</sup>。

#### 2.1.2 现场勘查

电力企业接收到用户提交的用电申请之后, 企业需要结合用户提交的材料信息, 安排专业人士对用电环境进行现场勘查, 了解具体情况, 从而验证用户提交的纸质申请材料信息正确性和准确性。另外, 通过现场实际勘察, 对原有电力布局和周围环境有更为深入的了解, 可以更为直观了解客户的具体需求, 对后续施工等有直接影响。

#### 2.1.3 制定供电方案

现场勘查完成之后, 需要结合申请材料和实际勘察信息, 围绕周围环境和原有电力线路分布等思考供电方案设计思路。供电方案制定环节是业扩报装流程中的关键节点, 制定方案的科学性、可行性对电力企业后续安装质量、设备运行安全性等有直接影响。基于此, 制定供电方案时, 需要遵循安全性、科学性原则, 综合思考影响因素, 切实挖掘用户的实际用电需求, 如此才能确保方案为用户提供令人满意的服务。

### 2.2 现状分析

随着现代化进程加快, 电力能源得到广泛关注。此时, 各行各业电力需求不断增加, 为了满足日益增长的

用电需求,业扩报装业务得到关注。高压业扩报装流程较为复杂,繁琐,服务质量会影响用户用电需求。从实际来看,服务现状如下:高压业扩报装服务中审批流程较为繁琐,申请方需要提交大量的文件和信息,且审批周期较长,导致客户耗时耐心等待,影响了业务的快速推进;部分电力企业由于技术发展相对滞后,在智能化和自动化方面仍有待加强,导致客户在获取服务时,存在耗时耗力现象,这极为影响客户满意度;申请信息透明度不高,导致部分用户对申请流程、申请所需文件、申请状态等掌握不及时,沟通渠道不够流畅;电力高压业扩报装服务涉及用电安全,但实际上安全管理存在漏洞,尤其是部分工作人员安全意识较差,这导致服务过程潜藏安全隐患,且服务个性化存在欠缺,无法满足用户的多元化需求,同时供电方案相对死板,无法应对日益增长的灵活用电场景;现代化技术应用不足,无法充分发挥数据优势,导致用户对服务质量和效率存在疑虑;业扩报装服务涉及多道工序,很多工序依赖工作人员负责执行,但目前从业人员素质参差不齐,部分人员在专业性和服务态度上存在短板,这也导致服务水平无法达到用户预期。综合来看,虽然现代化技术应用、智能化设备升级优化、综合团队建设为业扩报装服务质量提升带来助力,但由于多种因素干扰,在审批流程、技术支持、沟通、安全管理等方面仍存在问题<sup>[1]</sup>。

### 3 新时期提升电力企业高压业扩报装服务质量的策略

结合上文对高压业扩报装流程和服务现状的分析,提出三点提升服务质量的可行策略。

#### 3.1 优化业扩报装服务流程

围绕新时期技术发展水平,想要提升服务质量,从流程角度入手简化繁琐环节,缩短流程周期是可行策略。第一,简化申请流程。从用户角度入手,对流程进行简化,对于可以同步进行的流程详细进行阐述,便于用户申请阶段科学安排时间,并构建在线服务平台,提升信息透明度,便于用户方便查看申请进度。第二,审批流程透明化。制定完善的文件,详细向用户阐明各审批阶段所需的文件和时间节点,并构建在线审批跟踪系统,便于用户自行查阅进度,提升审批环节透明度<sup>[4]</sup>。第三,文件要求简化。全面梳理所需文件清单内容,避免冗余文件出现,也避免文件繁琐。同时,为用户提供相抵的文件提交指南,确保用户可以准确提供信息资料,避免由于信息不对称而导致审批延误。第四,优化内部流程协同。电力企业内部构建高效的沟通渠道,便于各部门进行交流和协作。第五,充分利用现代化技术。借助智能化技术、设备等提供自助服务,对部分环节进行智能化升级,从而降低工作人员工作压力,以更好的态度服务用户。上述措施,均可以提升服务质量。

#### 3.2 提升业扩报装信息透明度

在新时期,提升业扩报装信息透明度也可以保证用户服务满意度。信息透明度的提升可以保证电力企业与客户实现流畅沟通,增加客户对服务过程的了解,进而提升服务体验。基于此,定期更新电力企业官方网站上的业扩报装信息,包括流程变更、政策调整等。通过及时进行信息更新,客户能够获取最新的业务规定,避免因信息滞后而产生误解。同时,设立在线查询系统,客户可以通过电力企业的官方网站或 APP 随时查询业扩报装的状态和进度。这为客户提供了方便、快捷的信息获取途径。并且在官方网站或 APP 上设立在线咨询,客户可以随时向电力企业的工作人员咨询业扩报装相关问题,提高信息沟通的及时性。除此之外,构建用户反馈机制,通过接收用户提出的意见,可以更为直观了解服务存在的不足,从而针对性做出调整<sup>[5]</sup>。

#### 3.3 完善客户经理服务机制

客户经理作为直接与客户接触的重要角色,其服务水平的提升将直接影响到客户体验和满意度。基于此,为客户经理提供系统的培训,加强其在电力业务和技术方面的专业知识,如提供定期的技能提升培训,使客户经理能够更好地理解客户需求,为客户提供专业的用电建议,势必可以提升其满意度。同时,客户经理以饱满情绪服务客户,及时进行沟通,耐心对其疑问进行解答,也可以保证用户满意。另外,科学设立客户经理服务绩效考核机制,以客户满意度、服务质量和问题解决速度等指标为评价标准。通过激励机制,提高客户经理的服务动力和责任心。通过上述措施,可以显著提升客户经理的综合能力,从而为用户提供更为高效的服务。

#### 结语

在新时期,电力企业高压业扩报装服务质量的提升成为保持竞争力和用户满意度的关键因素。本文结合高压业扩报装流程和对服务现状的分析,展开全方位思考。并基于分析内容,提出三点提升高压业扩报装服务质量的可行策略,旨在引领电力企业更好地适应新时期的挑战,提高高压业扩报装服务的质量水平。

#### 参考文献:

- [1]夏凡.供电企业高压客户业扩报装流程的优化研究[J].现代工业经济和信息化,2022,12(8):204-205.
- [2]文小辉.高压业扩报装接电率的提升探究[J].低碳世界,2020,10(4):108-109.
- [3]吉明磊.高压客户业扩报装流程的优化策略分析[J].科技资讯,2019,17(33):117-118.
- [4]吉明磊.供电企业高压客户业扩报装流程的优化措施[J].中国新技术新产品,2019,27(21):107-108.
- [5]刘拓.浅谈高压客户业扩报装流程的优化[J].农电管理,2019,27(2):46-47.