

电力营销业扩报装流程的规范化管理

王 波

国网宁夏电力有限公司吴忠供电公司利通区供电公司 宁夏吴忠 751100

摘 要: 在人们的生产生活中, 电力资源扮演着十分重要的角色。而这就使得业扩报装业务中, 电力营销活动在不断增多。人们对电力行业规范化服务提出的要求越来越高, 这就需要电力企业在实际的运行过程中不断提高自身的供电稳定性以及供电可靠性, 不断优化经营环境。为了能够促使业扩报装业务的效率能够得到有效提升, 企业就必须实行规范化管理。文章从电力营销的业扩报装规范化管理的现实意义出发, 探讨实现业扩报装规范化管理的对策。

关键词: 电力营销; 业扩报装流程; 规范化管理; 改进方法

引言:

当前, 我国社会经济的发展, 推动了各行业的进步, 提升了居民的生活水平, 也使得电力需求急剧升高, 这也为电力企业提供了发展机遇, 但是, 电力企业的增多也使得市场竞争愈发激烈, 在这种情况下, 相关电力企业若想维持长远稳定的发展, 就需要做好规范化管理工作, 针对自身的电力营销业扩报装这一业务工作中存在的问题, 制定出合理的解决措施, 并且还要完善相应的管理机制, 对其进行规范有序的管理, 使得业扩报装工作能够顺利开展, 进一步提升电力企业的服务水平, 增强其自身的竞争力。

一、电力营销业扩报装的主要内容和现状

1. 电力营销业扩报装的主要内容

电力营销业扩报装的主要内容就是在开展电力营销业务时, 进行业务申请、现场勘查装表接电以及签约的一系列工作^[1], 这是电力营销的主要工作流程。在开展电力营销业扩报装工作时, 要求企业人员对用户的实际用电需求进行统计, 制定出合理可行的装表接电方案来满足广大用户的用电需求。同时, 电力企业的工作人员要以友好的服务态度倾听用户的需求和问题, 以礼貌的态度来解决用户的具体问题, 为广大用户提供更好的用电服务。在满足用户的需求时, 还要保证居民的用电安全, 全面提高供电的服务水平。

2. 发展现状

随着市场经济的不断发展, 电力企业也在不断地作出改进和创新。近几年, 人们对电能的需求越来越大, 对用电服务的要求也越来越高。为了保证居民有良好的

用电体验, 电力企业在一些业务上作出了一些调整, 取得了阶段性的成果。随着社会信息化和科技化进程的不断加快, 工作人员要跟上时代的步伐, 学习先进的技术, 提高自己的工作能力和业务水平。此外, 工作人员还要提高自己的专业知识水平和综合素质, 不断地创新管理, 为电力企业的发展作出贡献。

二、电力营销业扩报装流程规范化管理存在的问题

1. 流程进度管理不理想

业扩报装是一种商务活动, 必须以优质的服务为基础, 以满足客户的用电需求为目的。因此, 作为一项销售活动, 扩大业务流程的实施需要供电企业的整体配合, 需要相关部门的相互协调。业务拓展过程中的每一个环节都要做到无缝对接, 确保流程顺畅, 因此员工要有全局观念, 主动承担责任, 按时完成上作, 保证工期。然而目前一些电力企业在业扩报装过程管理方面缺乏对员工的有效控制, 导致员工竞争意识和责任意识不强。因此, 健全、业扩报装过程的规范管理, 提高过程进度迫在眉睫。

2. 电力营销业扩报装供电方案制定阶段出现的问题

除了在电力营销业扩报装申请受理阶段会出现问题, 在电力营销业扩报装供电方案制定的过程中, 也会产生一些问题。在制定电力营销业扩报装供电方案时出现问题也会影响电力行业业扩报装的工程量和工程造价^[2]。此外, 由于工作人员没有大量地收集有关数据和资料, 造成在选择和设计电力节点时存在误差和不合理之处, 影响供电项目的总造价, 从而影响了电力企业的经济利益。部分企业为了降低整体的成本, 会冒风险更改原有方案电线线路的走向或者电线导线的材料, 这样会造成实际电路存在潜在的安全隐患。

3. 采购阶段和合同谈判阶段存在的问题

在采购阶段, 双方签订供电合同之前, 企业和顾客会进行合同谈判。在合同谈判的过程中, 电力企业和电

作者简介: 王波, 男, 汉族, 1992-6-17, 籍贯: 宁夏吴忠, 学历: 本科, 职称: 工程师, 毕业院校: 昆明理工大学, 研究方向: 电力营销, 邮箱: 2441698@qq.com。

力顾客都想保证自身的经济利益，对合同的内容达不成共识，从而产生矛盾和冲突。与此同时，一些电力顾客为了降低成本和费用，不遵守电力企业和电力产业的用电标准和用电规范，忽视用电制度。中国的供电设备种类繁多，设备质量参差不齐，许多企业为了保证自身的经济成本而选用质量较差的供电设备，这会给电力顾客带来安全隐患，也危害企业自身的名誉和发展前景。

三、电力营销业扩报装流程规范化管理的有效措施

1. 科学优化服务流程

相关电力企业若想对业扩报装工作流程进行规范化的管理，就需要缩短报装接电的周期，并且还要加强报装质量的管控，进一步为用户提供更加优质的服务。基于此，相关电力企业要加大与地方政府部门、重要客户之间的交流沟通。对于在该管辖区域范围内的落户企业数量予以掌握，同时还要对该区域的用电负荷进行全面的了解，明确各企业的用电地址及其自身的用电需求，通过对这些基本信息的了解，对电网进行科学合理的规划建设，以便于为客户提供更加快捷的报装服务。另外，电力企业还需要与相关报装客户进行及时联系，并做好相应的沟通工作，主动提醒客户装接电的相关手续，明确该工作流程的时长，与客户进行协调配合，促使报装接电工作能够顺利进行^[9]。此外，电力企业还应该对报装手续予以合理简化，减少客户在报装申请过程中，需要提供的资料数量与类别，也可以为紧急客户提供“预受理”这一服务，提高客户的满意度。

2. 加强营销模式的创新发展

电力企业管理工作的发展进程受到营销模式的影响，制约了企业创新的步伐。在电力营销业扩报装流程进行规范化管理时，要注重对管理模式创新。首先要明确管理规范，适当地简化管理流程，采用先进的技术手段，为工作的开展提供技术支持。通过大数据技术对数据进行统计和分析可以提高营销人员的工作效率和工作的准确性。要开设绿色快捷通道，安排人员对紧急情况及时的处理和解决。建立完善的营销体系，保证工作的有序开展。对于工作内容相似的业务要进行整合，优化结构体系^[9]，加强对部门的改造，节省大量的人力、物力、财力，提高整体的工作效率。

3. 加强规章制度的落实力度

现阶段，电力企业的业扩报装工作中存在不少问题，导致这一工作难以正常开展，其中就包括规章制度落实不到位这一问题，不仅对业扩报装工作的规范化程度的提升造成阻碍，还使得电力客户业扩报装投诉率无法控制，因此，相关电力企业要提高对规章制度落实工作的

重视，促使电力营销业扩报装工作能够规范开展。

其一，电力企业需要建立完善的责任制模式，并且要面向全体工作人员，加大对业扩报装责任制的推行力度，结合不同工作人员的工作内容以及职能范围，明确不同工作人员的工作职责，促使所有的工作人员都能够承担起相应的责任。一旦业扩报装中的某项工作环节出现问题，就要找出相关负责人，并追究其责任，这样则能够提高企业员工的工作积极性，使得工作人员能够照章办事，进一步提高业扩报装流程的规范性；

其二，引入奖惩机制。电力企业若想激发出工作人员落实业扩报装规章制度的积极性，则可以结合实际情况，制定出合理的奖惩机制，对于在业扩报装中积极落实工作条例，且表现良好的员工，要给予一定的奖励，反之，则要施以相应的惩罚，这对于提升业扩报装的工作效率与质量有着重要作用。

4. 加强管理的信息化建设

电力企业若想实现对业扩报装工作流程的有效管理，提高这一工作的规范化，还可以引进信息技术，利用这一技术建立相应的电力信息管控系统，这样也便于对业扩报装流程的有效监管。比如，电力企业可以根据用户的实际需求，构建相应的电力信息查询系统，通过用户名、密码登录这一系统，用户则能够在这一系统中查询自己每日、每月的用电量以及用电费用，使得用电信息更加透明化。另外，电力信息管理系统的构建，还能够对用户大数据进行分析，明确用户的实际需求，进而为用户提供更加精准的个性化服务。

四、结束语

科技的发展和现代化的进程使得电力行业发生了翻天覆地的变化，市场的激烈竞争也对电力企业造成了巨大的冲击。电力企业要想在市场经济中占据一席之地，不仅要通过不断规范管理模式来塑造良好的企业形象，还要对现有的管理模式进行创新。在开展管理工作的过程中，要积极采用先进的科技和互联网技术，促进电力营销业扩报装管理流程更加规范化，使电力行业能够可持续地发展。

参考文献：

- [1] 杨文慧. 对电力营销业扩流程精细化管理的探讨[J]. 中国战略新兴产业, 2020(12): 35-36.
- [2] 王煌娇. 基于电力营销业扩流程的精细化管理方法研究[J]. 海峡科技与产业, 2020(9): 102.
- [3] 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, 2020, 36(6): 92-93.
- [4] 岳喜芳, 赵兴顺, 李翠翠. 电力营销业扩报装流程的规范化管理[J]. 中外企业家, 2020(32): 100.