

# 供电营销业扩管理的客户全方位服务质量提升

苏海龙

国网湖北省电力有限公司巴东县供电公司 湖北巴东 444300

**摘要:** 为电力公司的日常经营而进行的业务类型很多,而电力公司业扩报装装置运营业务就是其中比较普遍的经营形式之一,但同时也是电力公司全部经营中必不可少的业务环节。供电业扩报装服务商的专业水准,在极大程度上直接影响着供电公司的整体工作品质,同时也关乎到供电公司的良好形象的建立。所以,我们必须注重对供电业扩报装服务商中对客户全面服务水平的培养,促进企业的进一步发展。

**关键词:** 供电营销;业扩管理;客户;全方位;服务质量

**Abstract:** There are many types of business for the daily operation of electric power companies, and the expansion and installation of electric power companies operating business is one of the more common forms of business, but it is also an essential business link in the whole operation of electric power companies. The professional standard of the power supply service provider for the expansion of the power supply industry, to a great extent, directly affects the overall work quality of the power supply company, but also relates to the establishment of a good image of the power supply company. Therefore, we must pay attention to the power supply industry to expand the installation of service providers to the customer's overall service level training, promote the further development of enterprises.

**Keywords:** power supply marketing; Business expansion management; Customers; Comprehensive; The quality of service

## 前言:

目前,供电公司的经营部门面对着巨大的压力,服务品质急需提升。而作为企业运营管理工作中的最基本业务之一,电力业扩报装服务客户对服务水平的要求也将尤为重要。电力公司的相关部门领导与管理人员,要对其给予充分的重视,并仔细发现在电力业扩报装业务中出现的不足和缺陷,并主动寻求问题解决对策。

## 1. 供电营销业扩管理概述

### 1.1 内涵

业扩报装服务属于供电市场营销范畴,是营销的基本工作。所谓业扩报装服务,是指供电公司通过理解并把握顾客的主观需要和实际用电量,合理地顾客开展服务营销,解决顾客的供电需要。说白了,也就是通过用户直接向电力企业提供电能,企业达到电能需求的整个流程。从目前中国电力行业的总体发展水平考虑,该服务还涉及更具体的内容,如客户电力申报及备案、电力方案设计及选型、电力建设项目概算、实际方案设计及施工、客户档案管理建设等。

### 1.2 现状

在日常管理工作中,很多业扩报装服务管理者并未意识到自身的职责并不是一项权力,而且还是一项社会责任。但他们却往往觉得企业扩张管理工作中有着这

种特别的权力,这就直接造成了当前企业扩张管理工作中的复杂性。当然,这个复杂性同时也来自于主管阶层的不负责任以及对基层人员的放任态度,这主要反映在当前业扩报装服务管理工作中的不透明性上。在业扩报装服务的过程中,有许多环节和繁琐的过程。在一些地区还出现了一些无形的标准,没有完全以客户服务为中心,反而加大了客户服务用电上的困难。此外,申请安装过程涉及多个环节,各部门职责分工不够明确,尤其是在方案制定和最终检查方面,更容易因利益问题滋生腐败,影响工作效率。更严重的是,一些业扩报装服务人员为了谋取私利,与相关企业勾结,严重损害了客户利益。这也与中国目前的业扩报装服务状况有关。目前,业扩报装服务属于垄断产业。因此,在过去的工作中,许多业扩报装服务员工完全将产业扩张视为自己的权利。目前,这种错误观念在业扩报装服务工作中依然存在,严重影响了业扩报装服务工作的的发展和客户的利益。

## 2. 供电营销业扩管理中存在的问题

### 2.1 管理缺乏规范性

电力行业业扩报装服务业务包括业务受理、现场调查、供电方案确定、供电方案向客户回复、电力工业改造扩报安装服务收费、受(送)电工程设计审查等工作内容,受(送)电工程中间检查、受(送)电工程竣工

检验、用电协议履行、电表安装检查、接供电、资料存档。因为这些服务内容的复杂化,在某些环节很易受到一些外部因素的影响,也从而推迟了对各种内容的审核时间,较严重的情况是会发生超过承诺时限的现象,由此导致了电力工业业扩报装服务业务的总时间增长。另外,在电力行业业扩报装服务中,仍然存在业务人员工作行为不规范的现象。在具体的流程上,部分业务负责人滥用权力,徇私舞弊,对供电公司的对外信誉产生了极为负面的影响。因此,部分人员利用职权故意给用户造成困难,给用户提出的用电方案不符合标准,还有“后门”的出现,上述问题都是由电力行业建设和使用管理工作不规范导致的。

## 2.2 业务报装不多样

供电企业的业扩报装服务还存在一些问题,如缺乏用电扩张业务渠道,电力用户的业务处理大多局限于窗口形式。出现这一问题的原因还有不少,其中大部分原因是由于供电客户对业扩报装服务的有关流程熟悉不足。同时,供电用户在办理电力工业业扩报装服务的流程中,还必须到供电公司销售窗口填报大量的商业登记资料,并提交相关的证明材料。如果供电用户的有关资料提供得不完整,需要重新补充。此外,在办理电力行业单位扩大报装服务窗口时,还必须反复补齐有关资料,严重影响了供电用户的办事体验和情绪。

## 2.3 报装信息开放度有限

在当前经济社会持续发展进步的环境下,由于用电需求量的持续扩大,用电市场发展很快。为适应市场经济的用电需要,许多受电工程建设单位、受电施工单位和受电工程施工单位层出不穷。但由于受电工程项目市场管理制度并不健全,受电项目市场管理松懈,各单位质量水平参差不齐,加之为了扩大自身的项目持有量,随意降低项目建设标准,以吸引电力用户的工程项目,为用户受电工程项目埋下了严重的质量安全隐患,甚至造成受电工程返工,直接损害了用户的经济利益。

## 2.4 工程市场不完善

在当前经济社会持续发展进步的条件下,由于用电需求量的持续扩大,用电市场增长很快。为适应社会的用电需要,许多受电工程建设机构、受电工程设备单位,以及受电工程的施工单位层出不穷。但由于受电工程市场管理制度并不健全,受电项目市场管理松懈,各单位质量管理水平不齐,加之增大企业的工程持有数量,随意降低项目建设标准,以招揽电力使用的工程项目,给使用受电工程者留下了巨大的工程质量安全隐患,以

至导致受电工程返工,直接侵犯了使用者的经营权益。

## 3. 供电营销业扩管理中客户全方位服务质量提升的具体策略

### 3.1 建立多渠道的业扩报装体系

第一,建立网络化营业厅。根据笔者长期的实践和观察,在业扩报装服务的过程中,影响客户满意度的一个重要原因是目前供电企业供销行业拓展的管理过程过于复杂。客户在申请业扩报装服务业务时,通常都要等候很长时间。而且,因为文员效率不足等其他原因的影响,也很大地影响着顾客的业务感受。所以,面对着传统营业厅业务管理模式出现的顾客集中受理、顾客等待时间过长等缺点,供电公司在积极改善服务的过程中,也可以根据企业实际状况,主动选择更多样化的业务渠道。因此,目前国内的部分供电公司正积极运用大数据分析技术和网络信息技术,并专门建立了供电公司专业性营业厅。该应用的官方帐号,还和供电企业的微信官方帐号相连接。客户既可按照自己实际情况选择直接下载并使用相关的应用,也可选择直接进入供电公司微信的供电服务推广模块。按照界面显示,用户即可在移动营业厅内直接进行填报客户数据、提出供电请求或查看客户的供电结果等各种操作。从而有效节约了客户的等待时间,并合理缩短供行业报业管理部分工作流程,提高业扩报装行业管理的客户的全方位服务质量。

第二,主动建立业务拓展管理信息系统体系。在对供电业扩报装服务过程中,供电企业还需要积极顺应时代发展趋势,在优化、整合和发挥企业现有品牌优势和网络资源的基础上,积极建设相应的运营信息管理系统。包括业报装报告填写、客户档案管理工作、客户用电数据采集管理系统等工作,并融入了企业销售拓展管理系统中的信息系统。在该信息系统的帮助下,企业管理人员能够按照实际需求同时进行信息、业务处理、系统管理等多种任务,并与企业原来分散的经营活动有机集成,提高工作效率,优化工作流程,在企业业扩报装服务中,对提升企业客户的整体服务水平也发挥着积极的作用。

以10kV以下业扩报装服务为例,通过直接使用系统,系统会根据客户的实际需要,客户在网上完成提交后,系统自动提醒有关部门工作人员及时接收客户的提交。并指派供电运维部门相关工作人员开展现场调研工作。在精确掌握客户具体要求的基础上,系统还会通过工作人员实地调查已掌握的部分信息与数据,在大数据分析处理下自动形成了具体的供电实施方案。进行规范的业务扩张与审核。随后,系统人员将陆续进入申请工

业改造竣工验收申报和编制供电合同内容的环节。系统工作人员将根据客户的设备安装申报、供电信息统计等资料,对配电协议内容进行较为全面、规范的审核。此时,系统人员将直接发送电子传票,并建议有关人员安装表格。该管理系统将通过自身的计量软件和分析软件系统来检测和配置仪表,并完成相应审查处理。在获得电费单据之后,管理系统还将自行对业扩报装服务完成归档。由于报表系统的安装不是业务拓展所必需的,因此报表系统的安装可以极大地提高管理人员之间相关信息传输的效率,包括业扩报装服务,从而有效地加深客户的用户体验。

### 3.2 提高管理规范性

为了实现稳定健康的发展,供电公司不但要为电网用户提供全面、满意的服务,同时还要充分考虑供电用户的实际需要。在此基础上,建立了科学的电能经营拓展制度,严格管理供电公司业扩报装服务的有关业务流程,提高电力业扩报装服务中方案规划、施工、竣工验收的工作效率和质量,切实提高电力业扩报装服务管理的有效性,确保工作人员为电力用户提供优质、全方位的服务。具体来说,标准化管理体系的制定可以在供电扩建方案的制定、中间环节的审批,以及新受电项目的建设过程中同步实施。通过不断改进和完善对这些业务内容的管理工作,并要求供电用户本人必须积极地参与对这些业务环节的监管,才能切实提升服务管理的效率和工作规范。另外,为更好地完善和创新工作流程,让供电客户的业务办理更为简便,电力企业还将最大限度地缩短业务办理过程,适当缩短通电时间,最大限度地提高电力业扩报装服务的处理效率。例如,一些电力企业为大客户群推出了绿色通道服务,这不仅保证了业扩

报装服务质量的有效提高,而且提高了业扩报装服务的工作效率。

### 3.3 强化工程队伍管理

供电公司业扩报装服务与管理客户的综合服务水平,也能够以大企业集团的视角来提升。电力行业应严格管理企业人员,认真遏制不规范言行,注意检查和发现存在着不合规言行的个人和单位,并切实做好对消费者利益的维护工作,以此来提升企业对消费者利益的整体服务水平。如我国南方电网集团在这方面就有了不错的业绩。自二零一四年开始,公司组建了专业的整治机构,对企业中业扩报装运营中存在的违规现象进行了专项整改检查,并出台了规范的操作准则和标准,从而大大减少了公司业扩报装经营中不规范现象的发生。

## 4. 结论

当前电力企业的业扩报装工作中依然面临着不少问题和缺陷,亟待有关人员探讨与克服。该文就当前电力企业的业扩报装经营中出现的问题提供了若干优化举措,以供能源企业转型借鉴,希望能为中国能源企业转型更好地为人民贡献力量。

### 参考文献:

- [1]田达强.基于供电营销业扩管理的客户全方位服务质量提升策略[J].科技资讯,2017,15(30):132,134.
- [2]汪兴华.供电营销业扩管理的客户全方位服务质量提升措施[J].百科论坛电子杂志,2018(23):513.
- [3]何涛.供电营销业扩管理的客户全方位服务质量提升策略探析[J].中国科技投资,2016(21):124-124.
- [4]詹继成.基于供电营销业扩管理的客户全方位服务质量提升策略[J].科学与财富,2018(10):107.