

对电力营销中业扩工作创新管理的探讨

程礼平

(国网重庆市电力公司市区供电分公司,重庆 400000)

摘要:电力营销中的业扩报装作为电力企业的一项重要业务,不仅能够对电力企业的发展实力与服务水平进行反映和呈现,而且其工作创新与管理提升,对整个电力企业的运用发展,都有着十分重要的作用和影响。本文将对电力营销中业扩工作创新管理进行研究,以供参考。

关键词:电力营销;业扩;工作创新;管理;探讨

[DOI]10.12231/j.issn.1000-8772.2020.31.048

电力营销中的业扩报装工作,实际是指电力企业为电力客户进行新装、增容业务手续办理,其工作内容主要包括业务受理以及现场勘察、供电方案确定与答复、受电工程的设计审查、中间检查与竣工验收、供用电合同签订、装表接电、客户档案建立等。随着我国政府对国内营商环境改善的日益重视,将电力获得情况作为进行营商环境评价的一项重要指标因子,使得电力企业的电力营销中业扩报装业务不断增加,同时对电力企业的供用电服务质量和综合能力水平要求更高。在这种情况下,结合电力营销中业扩报装工作的创新管理现状,对其创新管理提升的有效对策进行研究,具有十分积极的作用和意义。下文将围绕电力企业电力营销中业扩工作创新管理的有关内容进行研究。

1 电力营销中业扩工作创新管理的问题分析

随着我国社会经济的全面发展与电力需求不断增长,使得电力企业的电力营销中业扩报装业务量也不断增加,在这种情况下,不断缩短业扩报装业务办理所需的时间,提高其工作效率,简化业务办理流程,从而更好的满足电力用户的需求,成为电力企业发展中研究和关注的重要内容。其中,结合当前我国电力企业电力营销中业扩报装工作的创新管理现状,对其存在的突出问题,可以从以下几个方面进行简单概括与总结。

(1)业扩报装的业务流程设计不合理,严重影响其业务的规范化。当前,我国电力企业在进行电力营销业务开展与管理实施中,主要依赖于电力企业的营销管理系统,该系统中所包含的业扩管理模块,也在不断实践与研究中经历了相应的优化和更新完善,与之前相比,其各业务流程及功能环节均有明显的简化。但是,从当前电力企业的营销管理系统业扩流程管理的实际情况来看,其智能化水平明显较低,并且业务流程的逻辑设计也需要进一步完善,像在进行业扩业务的新装勘察环节中,只需要通过短短的几分钟就能够完成对有关业务的办理和问题传递,与实际工作情况明显不符,这就需要在业扩业务创新与管理中结合实际情况进行优化设计,从而避免对业务开展的质量和效率产生影响,进而影响电力企业的竞争发展综合实力。

(2)业扩报装工作审验时序较长,且质量较差。电力企业在电力营销业务开展中,为确保其工作创新与管理的质量,对有关信息的准确性要求较高。以业扩工作的开展为例,需要有关检测人员针对受理用户的各项信息进行严格的审核和处理,并结合其工作开展的经验,实现业扩业务的高效核查与验收,从而促进各项工作内容有序开展,不断提高业扩业务开展的质量和效率。值得注意的是,在上述业扩业务开展中,其各项工序的操作,均需要大量的时间支持,并且在进行有关内容审验过程中,所需的时间以及工序均比较长,包含资料申请审核、设计以及图纸审核、资质审核、竣工验收等等,容易造成客户在此过程中多次往返,从而降低其对电力企业的服务质量与业务开展能力的满意度,对其存在较大的不利影响。

(3)业扩报装资料管理的问题突出。电力企业营销管理系统中业扩业务开展中所涉及的工作类型数量较多,并且由于当前我国电力供应与服务中的新增用电与变更用电业务量也比较大,导致所产生的数据资料相对较多,而各电力企业供电运营网点中对专业的档案管理组

织与人员设置不够健全,导致在实现电力企业业扩报装业务资料专业化管理方面明显不足,容易出现档案资料丢失或信息不准确等问题,对电力企业的业务开展及其工作质量和效率提升影响十分不利。

2 促进电力营销中业扩工作创新管理提升的有效对策

结合上述对电力企业电力营销中业扩工作创新管理的问题分析,为促进其业务开展的工作创新与管理提升,应注意从以下几个方面进行不断健全和完善。

(1)加强业扩工作开展的各渠道建立,促进其业务办理的有效互动。电力企业在进行业扩工作创新与管理提升中,注意结合手机绑定与信息推送的优势,通过对信息推送人群的准确定位,在业扩业务申请中进行手机绑定,从而通过相应的信息主动推送触发机制建立,在业务工单流转至某环节时,进行信息推送行为触发,以根据用户类型进行规范的信息推动模板建立并完成信息推送,不断增加用户的信息接收渠道,实现更多的有效沟通渠道建立下的业务办理与用户实时互动建立,促进业扩业务的高效开展。

(2)不断提升业扩业务人员的工作能力和素质。为促进电力营销中业扩业务创新管理的不断提升,一方面,需要电力企业加强业扩报装业务知识的宣传与推广,并进行详细、合理的工作流程划分设置,在相应的资料与证件准备以及工作流程完善基础上,促进业务办理过程中对用户的服务质量提升,从而有效缩短业务办理的时间,提高其工作质量和效率。另一方面,则需要加强对有关业务人员的能力培训和水平提升,包含营销人员与勘查分析技术人员,使其能够在业务开展中,准确了解客户的实际需求,以为用户提供更好的业务办理服务。

(3)加强业务的资料收集及有关工作的管理。针对电力企业当前所存在的控制能力较低与管理考核不完善、培训不到位等突出问题,为减少其对电力营销以及电力企业发展的不利影响,就需要电力企业在电力营销业务开展与管理过程中,积极进行有关数据与资源资料收集,通过先进的技术和方法应用,加强对电力营销市场与现状的合理分析,从而严格按照我国有关法律制度与电力运营管理要求,及时解决电力营销中存在的各种问题,促进其业务开展及企业的综合能力提升。

3 结束语

总之,对电力营销中业扩工作创新管理的研究,有利于促进电力企业的电力服务水平与综合实力不断提升,从而有效缩短电力营销中的业扩报装工作时间,提高其工作效率,为电力用户提供更加满意的供用电服务,推动电力企业持续发展,具有十分积极的作用和意义。

参考文献

- [1]李柯蓉,陈丹,苏洁.电力营销业扩客户档案及合同会签辅助管控应用[J].电力设备管理,2020(2):119-120.
- [2]袁竞业.电力营销中的业扩现场安全管理模式分析[J].集成电路应用,2019(6):108-109.
- [3]杜玉龙.关于电力营销业扩报装流程的规范化管理研究[J].通讯世界,2019(9):320-321.