

加强业扩报装管理持续提升客户满意度

林睿钰

(国网福建省电力有限公司福州市供电公司,福建 福清 350300)

摘要:在改革开放的不断深化下,我国社会经济有了相当大程度的增长,居民的生活水平有了很大的提高,为了保证人们的基本生活需求,电网的日常供电工作也要同高速发展的居民生活水平相匹配,才能够使得促进社会主义社会全面向前发展。其中业扩报装管理质量将会影响到人民日常用电的体验,因此需要针对该项工作加强提升优化。本文对业扩报装工作进行简述,然后分析当前业扩报装管理现状,最后来探究相应的策略。

关键词:业扩报装管理;客户满意度;电力供应

【DOI】10.12231/j.issn.1000-8772.2021.14.312

在100多年前的第二次工业革命中,就奠定了人类迄今为止的社会运行基础,就是电能,对于电能的依赖是现代生活运行一大重要特点。但是随着我国居民生活水平的不断提高,各类电器的使用也渐渐增多,人们的生活用电量在当前阶段也呈现上升趋势,这就使得业扩报装不断增加。但是随着业扩报装服务需求的不断增加,相关的竞争就变得更加激烈,因此需要提高业扩报装的服务质量,才能够有效地提升社会居民的生活水平,提升行业发展高度。

1 业扩报装工作简述

业扩报装是一种较为特别的供电方案,该方案在成型之初时工作人员所需要顾及到的问题主要有以下几个,一是当地供电系统的具体供电水平和供电工作开展情况,而是客户的电力使用时间和电量等情况,这二者之间的关系和协调解决办法构成了业扩报装工作的主要部分。而业扩报装工作具体分为两种,一种是用电的新增业务,主要是对之前没有同所在供电企业签订由用电合同的客户进行新订单合同的签订,另一种则是对于过去用电量进行提升调整,以符合当前该用户的用电量需求,二者都有一个特点,就是供电企业所提供电量在原来基础上都得到了一定程度的增加。关于供电的优化以及调整可以从用户对于电压的不同需求来进行分别报装,加强业扩报装管理工作可以有效的促进业扩报装业务水平的提升,为企业树立良好的声誉技术形象,对于本企业的长久发展有一定好处,也能够一定程度上促使本行业朝着更加专业性规范性发展。并且,供电企业在业扩报装工作质量上的水平在一定程度上体现出该供电企业对于当地用电市场的了解情况,随着业扩报装业务能力的提升,供电企业对于当地供电市场的把握也会越来越精准,利于企业的不断前进发展。

2 业扩报装管理现状

2.1 业扩报装工作人员专业水平不够

业扩报装作为被供电公司所接受的具体工作岗位理念时间不长,因此相关的专业知识经验发展时间较慢,经验丰富的人员较少。因此造成整体的业扩报装团队工作人员专业素质不高,很多该职位的工作人员都是从其他岗位调过来的,没有经受过专业的培训,也缺乏相关知识经验,并且在业扩报装业务开展的过程中为客户进行表述时不够简单明了,造成客户流失。

2.2 业扩报装中供电方案存在问题

在当前的业扩报装工作中,相当重要的一项具体工作内容就是为顾客制定合理的供电方案,这个直接关系到顾客的用电利益以及用电的安全和舒适程度,因此应当综合来考虑。但是在实际情况下,部分顾客往往出于节省部分利益的考虑,会要求在供电方案中加入一些不合适的内容,影响到其用电过程中的生命安全。并且由于其存在潜在的风险,会被相关的电力使用监管部门予以经济上或者其他形式处罚,干扰用户正常生活生产的进行[2]。

3 针对业扩报装管理现状中出现问题的相应策略

3.1 加强业扩报装工作人员人才管理

首先应当建立完善培训机制,对现有的业扩报装工作人员进行统

一的专业知识培训,结合其已有的工作经验来进行专业能力的全面性升级,将过去存在的问题一一清除,提升工作能力。然后对于培训过后的工作人员进行专业技能审核,确保其在培训过后能够拥有较为全面的工作技能,能够成为一个专业合格的业扩报装工作人员,对于审核不通过的人员不予以上岗的处理。其次要明确业扩报装工作中各岗位人员的工作细则,避免在工作中因为出现工作交叉导致推诿,最后造成业务链条出现漏洞的情况。还可以通过引进优秀的人才,来带动现有工作队伍水平的提升,加强相关业务理念以及实践技能的学习,提升业扩报装工作人员之间的竞争力。

3.2 规范当前业扩报装工作内容

首先要严禁禁止一切影响到客户生命安全的方案及改动,要将客户的生命放在首位,对于坚持进行不合理修改的客户予以拒绝,以此来树立良好的企业文化,并且为客户树立一个负责有担当的企业形象。其次要加强业务相关法律法规的学习,避免出现因为工作人员对于一些业务法律范围的不熟悉,导致在工作中出现越过法律红线的事情,造成不必要的损失。企业本身也应当加大对于不合规不合法事件的惩处力度,确保工作人员在工作中都能够遵纪守法,不为了眼前的利益铤而走险,维持本行业的健康发展氛围。

3.3 完善现有的业扩报装业务体系

做好业扩报装工作,能够在较大程度上提高供电行业的工作效率,因此需要对传统的业务办理模式进行丰富创新,建立多元化多层次的业务体系,并根据本地域用户的实际情况来对工作流程进行一定程度的优化调整,让用户更加清楚明了地对用电业务进行了解,提升对业务的信任程度。另外要积极采纳相关人员的意见,包括工作人员和用户的反馈意见,根据这些意见反应内容对当前工作进行针对性调整优化。另外对于相关工作内容可以进行分层负责管理,将工作内容进行垂直化区分,将大部分工作人员进行专项工作的负责管理,少部分人作为串联工作形式的关联人物,后者的主要特点在于灵活以及对业扩报装业务整体的熟练了解,可以有效指导顾客对业务进行深入了解,提高企业整体业务水平。

结束语

业扩报装业务对于电力企业未来的发展方向有着非常重要的作用,因此不论对于工作人员还是对于管理人员来说,都需要保持一个长期学习进步的思想,时刻紧跟时代形势的变化,才能够保证工作的顺利。企业也应当明确业扩报装工作在企业整体工作中的作用,做好各项工作的配合,将部门工作优势扩展至能够推动企业发展,依照企业发展来对部门工作内容进行有效调节,才能够保证电力企业的长期良好发展。

参考文献

- [1] 电力营销业扩报装流程规范化管理研究[J]. 名城绘, 2019, (03): 549-549.
- [2] 向健. 如何加强电力业扩报装管理工作[J]. 科技风, 2019, 371(03): 203-203.