

业扩报装服务工作存在问题及相 关措施建议

牛 刚,刘 会

(国网宁夏电力公司 电力科学研究院,银川 750011)

Problems and related measures existed in business expansion service work

NIU Gang, LIU Hui

(Electric Power Research Institute of State Grid Ningxia Electric Power Company, Yinchuan 750011, China)

摘要:分析目前电力业扩报装管理的现状及存在的问题,结合国家电网公司精简业扩手续及流程、提高办电效率的工作要求,从管理思路、工作流程、技术手段等方面提出了提高业扩报装服务工作效率的措施建议,为推进省、地市公司业扩服务工作提质增效提供参考。

关键词:客户服务;业扩报装;服务效率

Abstract: This paper analyzes the present situation and problems of the management of power business expanding. Combined with the work requirements to streamline procedures and procedures to improve the work efficiency of State Grid Corporation, from the management ideas, work processes, technical means, the paper puts forward the suggestions to improve the efficiency of the business expanding in order to promote the provincial and municipal companies to expand the service industry and provide quality and efficiency reference.

Key words: customer service;business expansion;service efficiency

中图分类号:F407.61 文献标志码:C

电力业扩报装服务包括业务受理、现场勘查、供电方案确定及答复、业务收费、设计文件审查、中间检查、竣工检验、供用电合同签订、装表接电、资料归档、服务回访等全过程工作内容。业扩报装是供电企业与客户建立供用电关系的重要渠道,也是供电企业向客户提供服务的首要载体,其服务质量和 服务效率的高低,直接关系到供电企业在客户中的形象,通过对近年来客户投诉、意见的分析,客户对供电企业业扩服务中存在的问题,尤其是业扩报装超时限的反映较为集中,所以如何进一步提高业扩报装服务工作效率,是营销管理者应该深刻思考的问题。

1 影响业扩服务效率提升的主要问题

业扩服务工作由于其业务环节多、涉及专业和部门多等特点,在执行过程中受到的影响因素也比较复杂,目前在业扩报装过程中制约服务效率进一步提升的问题主要体现在以下几个方面。

1.1 管理思路

一是专业间协同机制未建立或机制运行不畅。对于 35 kV 及以上电压等级的报装业务,在现场勘查、供电方案确定及答复、设计文件审查、中间检查、竣工检验及送电环节,均需要发展、运检、调度等专业部门配合完成。在实际业务执行中,往往因为专业部门间协同配合不足,造成工作推进困难,甚至超时限情况的发生。

“三集五大”体系运行以来,各专业纵向的管理

层级压缩,管理效率有效提升,但随着专业间管理界面的愈加明晰,一定程度上增加了专业间横向协同配合的难度。国家电网公司通用制度中对各专 业在业扩报装服务中的工作职责作了明确要求,但在各省公司的执行中存在较大差异,部分专业人员缺乏“全员服务”意识,只关注本专业工作内容,未形成跨专业协同的工作习惯。此外,同业对标体系中业扩报装服务指标的责任主体是营销部门,对各部门协同服务工作质量没有明确考核细则,制约手段的缺失,也是造成协同服务效率不高的主要因素。

二是超前服务意识不足。没有超前了解客户用电需求,并将其纳入电网发展规划,被动等待客户上门报装,造成电网配套供电工程往往滞后于客户受电工程建设进度,影响客户用电项目如期接入。

对外方面,与政府的信息沟通机制未建立或未能有效运行,不能及时了解潜在用电项目信息,导致电网供电服务“准备工作”不足;对内方面,规划和营销部门缺乏信息收集和提供的主动性,营销部门的业扩信息,尤其是尚在前期咨询阶段的项目情况,不能及时传递至规划部门,由于电网规划数据支撑缺失,在实际报装业务执行过程中造成受限局面。

三是经营服务理念有待转变。对于 110 kV 及以上客户报装业务,供电方案大多由客户委托第三方进行接入系统方案设计,提出备选方案,交由电力公司评审后,择优选定。由于客户委托第三方进行接入系统方案设计的时间不可控,导致客户供电方案长时间无法确定的情况时有发生,直接影响客户受电工程后续环节的推进。

收稿日期:2017-01-12

1.2 业务流程

一是业务流程功能不完善。业务流程设计规范有余、灵活不足,没有充分考虑实际工作的方便性。例如:部分临时装表用电在期满后需要转为正式用电,由于系统中没有设计相关流程,即使在供电方案和计量方案保持不变的情况下,仍需将原有临时装表用电业务销户后,重新发起新装业务,造成业扩时间的延长,影响客户的正常、连续供电。

二是冗余环节增加时间消耗。由于原有工作习惯一时难以改变,在流程设计和运行中,或多或少存在迁就原有管理思维和工作模式的情况,流程中存在冗余环节和不合理的流转规则,如:某些不必要的审核审批、造成时间拖延的规则设置等,在很大程度上制约了工作效率的提升。

部分网省公司的业扩流程中,仍保留了业务费用的审核审批环节,在执行过程中由于环节的增加及回退,导致了业务时间的延长,从而对后续环节的及时处理造成影响。

三是流程路径统筹不合理。在业务管理模式和系统流程设计中,未充分考虑流程运行效率和路径优化问题,部分流程环节或子流程触发时间节点不合理,或采用简单的串行方式,使得业务执行过程中环节衔接松散,业务执行拖沓。

1.3 技术手段

一是服务渠道和手段较为单一。对95598服务网站、掌上电力等业扩报装渠道推广不足,在客户报装过程中,尤其对于高压客户,大多数情况下,仍需要客户前往供电营业厅通过传统的柜台方式提交申请及办理相关手续,来回往返于供电公司和企业之间,耗费了客户很多的时间精力。同样,在报装业务执行过程中营销现场移动作业技术应用不够,业扩人员在完成现场工作后,需要返回办公室将相关信息手工录入系统,诸如此类的重复性工作既加重了人员的工作负荷,又造成大量有效时间的浪费。

二是数据资源利用效率较低。随着信息化管理要求的提高,各专业均建设了信息化管理系统,通过长时间的应用,积累了大量的历史数据。由于各专业系统管理相对独立,系统之间数据交互难度较大,无法做到有效集成共享。在传统的业扩报装工作中,供电方案编审主要依靠领导决策和人员经验,而没有对包括电网规划、电网资源、调度运行等多个专业的信息进行综合分析,方案编审的效率和合理性、经济性难以得到保障。

2 提高业扩服务效率的措施建议

根据对业扩服务工作存在的问题分析,结合工作实际,提出以下措施建议。

2.1 管理思路

一是在国家电网公司业扩报装管理规则的基础上,省级公司层面制定下发业扩服务管理细则,细化各专业部门的职责分工和工作内容,尤其是明确工作质量和工作时限要求,分解指标,完善具体量化评价标准,纳入单位和部门的对标及业绩考核,加强监管,从制度上保障业扩专业协同机制的建立和顺畅运行。

二是分别在省、地市层面建立电力公司与政府、营销与规划部门的对内、对外信息沟通常态工作机制,具体可采用定期联席会议或信息简报的形式,做到信息资源共享,保证电网规划建设 and 项目用电需求的配合和衔接,最大限度避免或消除电网供电“瓶颈”,为用电项目“早接快送”做好准备。

三是突破现有服务理念,延伸业扩服务边界,将接入系统方案编制纳入业扩服务内部管理流程,由电力公司专业单位(或委托相关单位)开展接入系统方案设计,通过内部评审,为客户提供可靠、经济的供电方案,一则节省了客户委托第三方进行设计的不可控时间,提高了供电方案编制答复效率,二则有效利用系统信息资源,提高供电方案编制的质量,同时有助于进一步提升客户的服务满意度。

2.2 业务流程

一是结合业扩报装工作实际,优化完善业务流程。如:对于临时用电结束,不需进行电源点、变压器、计量装置等设备变更,且要求不间断供电的电力用户,设置临时用电转正式用电业务流程,工作人员对电价、用电类别、行业分类等信息进行维护,结清电费并完成合同变更后即可转入正式用电。业务流程如图1。

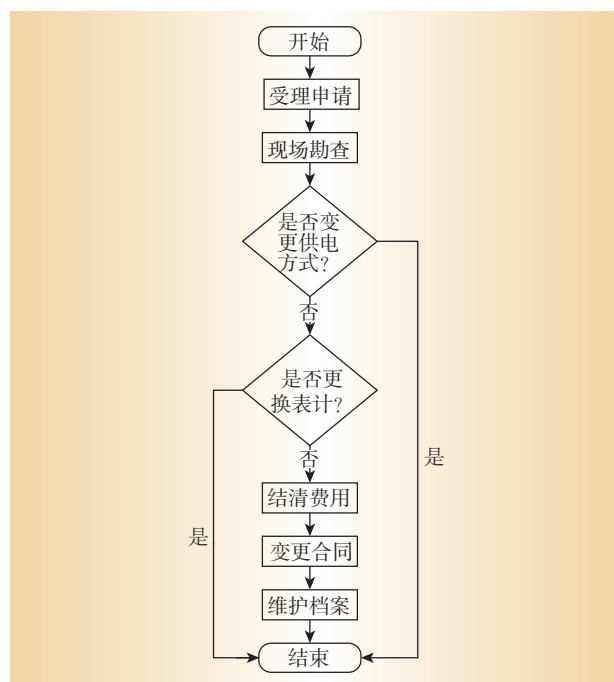


图1 临时用电转正式用电业务流程图

其他业务亦可举一反三,进行有针对性的功能优化,方便业务高效开展。

二是对一些管理要求明确、业务规则清晰的业务环节,取消审核或多级审批环节,为保证业务执行的规范性,可通过在业务系统中增加相关校核规则,杜绝违反管理要求和业务规则的问题出现。如:在费用确定环节,可根据用电性质(类别)、供电方式、用电容量等信息,在系统中增加校验规则,对高可靠性供电费及临时接电费的计算结果进行校核,保证费用计算和收取的正确性,从而减少费用审核和审批环节。业务流程如图2。

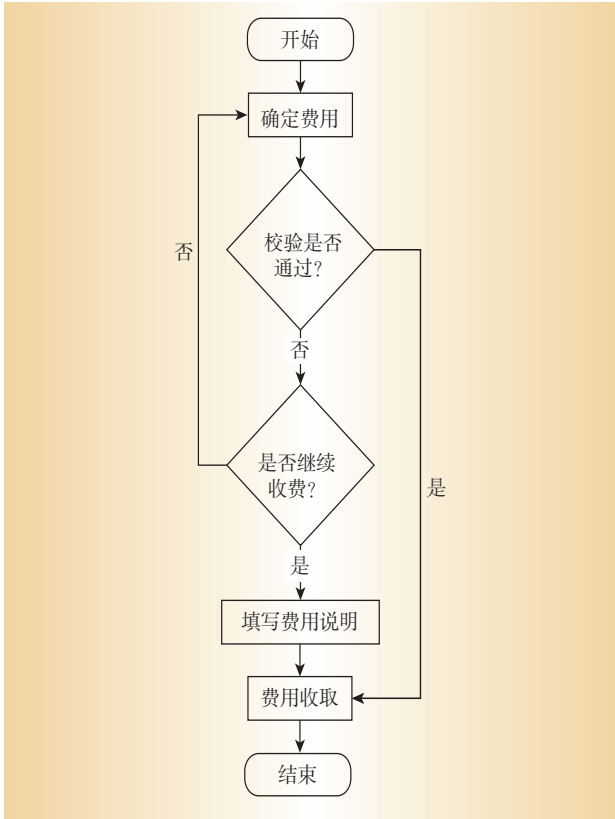


图2 改进后收费业务流程图

三是调整并行业务流程触发节点,减少对后期业务处理时长的影响。对于业务收费、合同签订及配表等工作环节,考虑在业务信息确定的第一时间,比如:方案答复(无需设计审核和中间检查的普通客户)和中间检查(重要客户)后触发相应业务流程,以便提前做好接入准备,减少对后续送电业务时限的影响。其业务流程参见图3。

2.3 技术手段

一是结合“互联网+”营销服务体系建设,加快推进业扩服务渠道建设,完善服务网站和掌上电力应用功能,满足客户远程申请、查询、上传信息的业

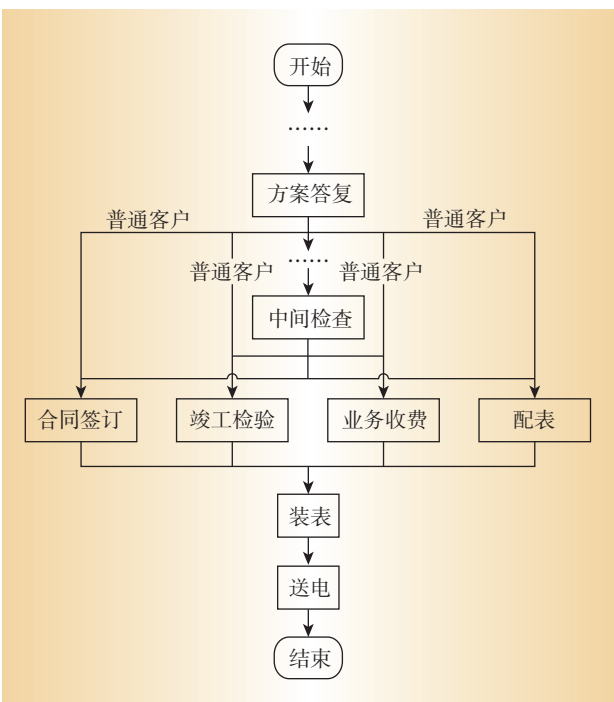


图3 改进后报装业务流程图

扩服务需求,减少客户临柜次数,节省业务办理时间;推广营销现场移动作业技术应用,实现工单实时接收、业务及时处理、信息现场录入,减少工作现场往返次数,提高业务处理效率。根据宁夏电力公司营销现场移动作业平台试点运行情况测算,通过应用现场移动作业技术,平均每户高压客户业扩服务时间可节省约6 h。

二是积极推进跨专业协同数据平台应用,打通专业之间的信息共享通道,实现数据资源有效集成,提高数据资源利用率。完善营销业务应用系统与规划、运检、调控等专业的数据接口,推广供电方案辅助编制、电网配套工程进度及电网资源信息发布、电网检修计划与客户工程接入协同配合等业务的开展,切实提高业扩服务工作的效率和质量。

3 结束语

当前,国家电网公司正在全力推进业扩报装服务“提质增效”工作,适逢国家电力市场化改革不断提速,电力市场开拓面临越来越大的压力。在这种形势下,提高业扩报装服务的科学性和高效性具有重要意义,文中提到的一些思路和建议,可供业内同仁参考。D