

СТРУКТУРНЫЕ КОМПОНЕНТЫ УСЛУГОВОЙ СИСТЕМЫ ПО СБЫТУ ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ЕЕ КАЧЕСТВО

Буц М. Г., Фадеева Н. В.

ФГБОУ ВПО «Сибирский государственный технологический университет», Красноярск Россия (660049, Красноярск, пр. Мира, 82)

В статье представлена структура сервисной системы по сбыту электроэнергии, характерная для энергосбытовых организаций России. Выделены и описаны элементы и процессы сервисной системы по сбыту электроэнергии, определяющие ее качество. К элементам сервисной системы по сбыту электроэнергии авторами были отнесены: потребитель, исполнитель и физическое окружение. Также были выделены и описаны процессы, протекающие в ходе предоставления услуги по сбыту электроэнергии, которые, как и элементы, влияют на качество оказания услуги. На основе процессной модели предоставления услуг была построена сеть процессов услуги по сбыту электроэнергии, в которой показаны взаимосвязи между выделенными процессами.

Ключевые слова: качество, энергосбытовая организация, сервисная система, элементы, процессы, процессная модель, сеть процессов.

STRUCTURAL COMPONENTS OF THE SERVICE SYSTEM OF ELECTRICITY SALES, WHICH DETERMINE ITS QUALITY

Buts M. G., Fadeeva N. V.

FGBOU VPO «Siberian State Technological University», Krasnoyarsk Russia (660049, Krasnoyarsk, pr. Mira, 82), e-mail: fadeeva_natali@inbox.ru

The article presents the structure of the service system of electricity sales, which is typical for the Russian energy sales organizations. Authors emphasized and described elements and process of the service system of electricity sales, which determine its quality. The elements of the service system of electricity sales by the authors included: consumer, implementer and the physical environment. There have also been emphasized and described the operations occurring in the process of providing services in electricity sales, which also affect the quality of the service. Based on the determined interrelations between the emphasized processes and process model of providing services, the network of processes of service system of electricity sales was built.

Key words: quality, Energy organization, service system, elements, processes, process model, a network of processes.

Качество любой услуги зависит от качества входящих в нее элементов и процессов. Определяя структурные элементы и воздействуя на них, сервисная организация способна повысить удовлетворенность потребителей и достичь конкурентных преимуществ. В Российской Федерации услугу по сбыту электроэнергии потребителям оказывают энергосбытовые организации.

Цель исследования – выделить структурные элементы и процессы сервисной системы по сбыту электроэнергии, определяющие её качество. Методы исследования – аналитический метод, метод декомпозиции, метод моделирования, процессный подход. Результаты исследования – проведен анализ деятельности энергосбытовых организаций Российской Федерации, определены структурные элементы и процессы сервисной системы, влияющие на качество оказания услуги по сбыту электроэнергии, и установлены взаимосвязи между ними.

В условной системе по сбыту электроэнергии условно можно выделить несколько элементов (рисунок 1). Об элементах условной системы говорится в работах [3, 5].

Первый элемент условной системы по сбыту электроэнергии – потребитель. Потребитель является наиболее важным элементом условной системы, основная цель которой состоит в удовлетворении его потребностей. От качества предоставления услуги зависит степень удовлетворенности потребителя и решение воспользоваться ей вновь. В энергосбытовых организациях нами были выделены следующие группы потребителей: физические лица, которые представлены в лице собственников, владельцев жилых домов, дачных участков, гаражных массивов; юридические лица, которые представлены малыми, средними, крупными и особо крупными предприятиями; представители интересов физических лиц – некоммерческие организации, осуществляющие деятельность от имени физического лица [1]. Представители интересов физических лиц включают управляющие компании (УК) многоквартирного дома, товарищество собственников жилья (ТСЖ) многоквартирного дома, жилищный кооператив (ЖК) многоквартирного дома, гаражный кооператив. Энергосбытовые организации применяют индивидуальный подход при обслуживании отдельных групп потребителей, учитывая при этом специфику их деятельности.

Второй элемент условной системы по сбыту электроэнергии – исполнитель, которым является энергосбытовая организация. В энергосбытовых организациях деятельность по обслуживанию потребителей осуществляют отдельные представители от исполнителя. Для потребителя особенно важен тот представитель от исполнителя, который напрямую взаимодействует с ним в процессе оказания услуги, влияя тем самым на качество предоставляемой услуги в целом и степень его удовлетворенности. Исходя из этого, нами были выделены наиболее важные для потребителя представители энергосбытовой организации:

- персонал отдела обслуживания физических/юридических лиц. Несмотря на то, что процессы обслуживания физических и юридических лиц в энергосбытовых организациях осуществляются раздельно вследствие определённой специфики, организационный состав этих отделов един и включает: специалиста по заключению договоров энергоснабжения, специалиста по расчетам, специалиста по рассмотрению жалоб, телефонного и офисного специалиста по работе с клиентами, кассового работника, а также персонала клининговой службы;
- персонал контрольно-измерительного отдела. Контрольно-измерительный отдел создается для выполнения работ по обеспечению единства и требуемой точности измерений потребляемой электроэнергии. Деятельность контрольно-измерительного отдела энерго-



Рисунок 1. Элементы и процессы услуговой системы по сбыту электроэнергии (начало рисунка)



Рисунок 1. Элементы и процессы служуовой системы по сбыту электроэнергии (окончание рисунка)

сбытовой организации включает два направления: контроль точности снятия потребителями показаний с приборов учета и контроль точности показаний приборов учета;

- персонал отдела по ремонту и обслуживанию электросчетчиков. Данный отдел осуществляет установку и обслуживание электросчетчиков, согласно договору энергоснабжения между потребителем и энергосбытовой организацией, а также плановый и внеплановый ремонты электросчетчиков.

Третий, и последний, элемент услуговой системы по сбыту электроэнергии – физическое окружение, в состав которого входят все осязаемые аспекты энергосбытовой организации. Под физическим окружением понимается окружение, в котором услуга потребляется потребителем. Иными словами физическое окружение представляет собой условия обслуживания потребителей. Закулисные, или расположенные за условной линией видимости средства обслуживания, не считаются значимой частью физического окружения, так как они напрямую не познаются потребителем в процессе оказания услуги [5]. К условиям обслуживания в энергосбытовых организациях были отнесены офис организации и его функциональные составляющие, в которых услуга по сбыту электроэнергии оказывается потребителю.

На сегодняшний день для повышения качества предоставления услуг сервисной организации уже не достаточно поддерживать уровень качества только элементов услуговой системы (исполнителя и условий обслуживания потребителя), необходимо уделять внимание процессам, протекающим в ходе предоставления услуги, и повышать их качество.

Основываясь на процессном подходе, широко применяемом в менеджменте качества, в работе [4] были выделены несколько процессных моделей предоставления услуг, которые описывают различное сочетание процессов обслуживания потребителей, технологического исполнения услуги, а также взаимодействия элементов услуговой системы. Процесс предоставления услуги по сбыту электроэнергии соответствует процессной модели типа Б (рисунок 2), которая встречается в том случае, если потребитель является непосредственным участником технологического процесса исполнения услуги, вследствие чего процесс основного обслуживания и технологический процесс исполнения услуги протекают параллельно. Для отражения способа взаимодействия процессов услуговой системы по сбыту электроэнергии нами была построена сеть процессов этой системы (рисунок 3) в соответствии с процессной моделью предоставления услуги типа Б.

Первый этап оказания услуги по сбыту электроэнергии – предварительное обслуживание потребителей. На этапе предварительного обслуживания потребителей осуществляется консультирование потребителя по условиям договора на поставку

электроэнергии (электроснабжения). Если потребитель соглашается со всеми условиями, предъявляемыми энергосбытовой организацией, то на этом этапе потребитель и

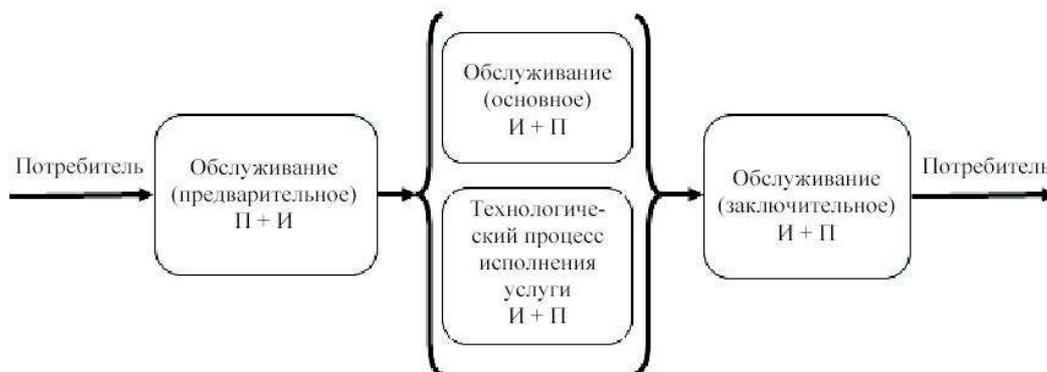


Рисунок 2. Процессная модель предоставления услуги по сбыту электроэнергии [4]

энергосбытовая организация заключают договор энергоснабжения. Договор энергоснабжения для физических / юридических лиц и представителей физических лиц может быть оказан в разных формах.

Второй этап оказания услуги по сбыту электроэнергии включает в себя основное обслуживание потребителей и технологический процесс оказания услуги. На втором этапе оказания услуги энергосбытовая организация покупает установленное количество электроэнергии на оптовом рынке электроэнергии и мощности (далее ОРЭМ), которое затем, на основании заключённого договора с электросетевой компанией, транспортирует от ОРЭМ до конечного потребителя и передаёт ему [2]. С момента поступления электроэнергии потребителю индивидуальные приборы учета электроэнергии – электросчетчики (кВт/ч) – начинают отсчет количества потребленной потребителем электроэнергии. Потребитель снимает показания с электросчётчиков и сообщает эти данные в установленное время и по установленной форме в энергосбытовую организацию. Энергосбытовая организация обязана обеспечить прием показаний электросчётчиков, в том числе способами, допускающими возможность удаленной передачи этих сведений (телефон, почта, сеть Интернет и др.). Далее энергосбытовая организация на основании полученных от потребителей показаний электросчётчиков осуществляет расчёт платы за потребленную электроэнергию по установленным тарифам. Результаты расчета платы за потребленную электроэнергию фиксируются в платежных документах – расчетных листах или квитанциях. Энергосбытовая организация обязана ежемесячно доставлять потребителям расчетный документ. Энергосбытовая организация при наличии оснований вправе производить перерасчет размера платы за потребленную электроэнергию.

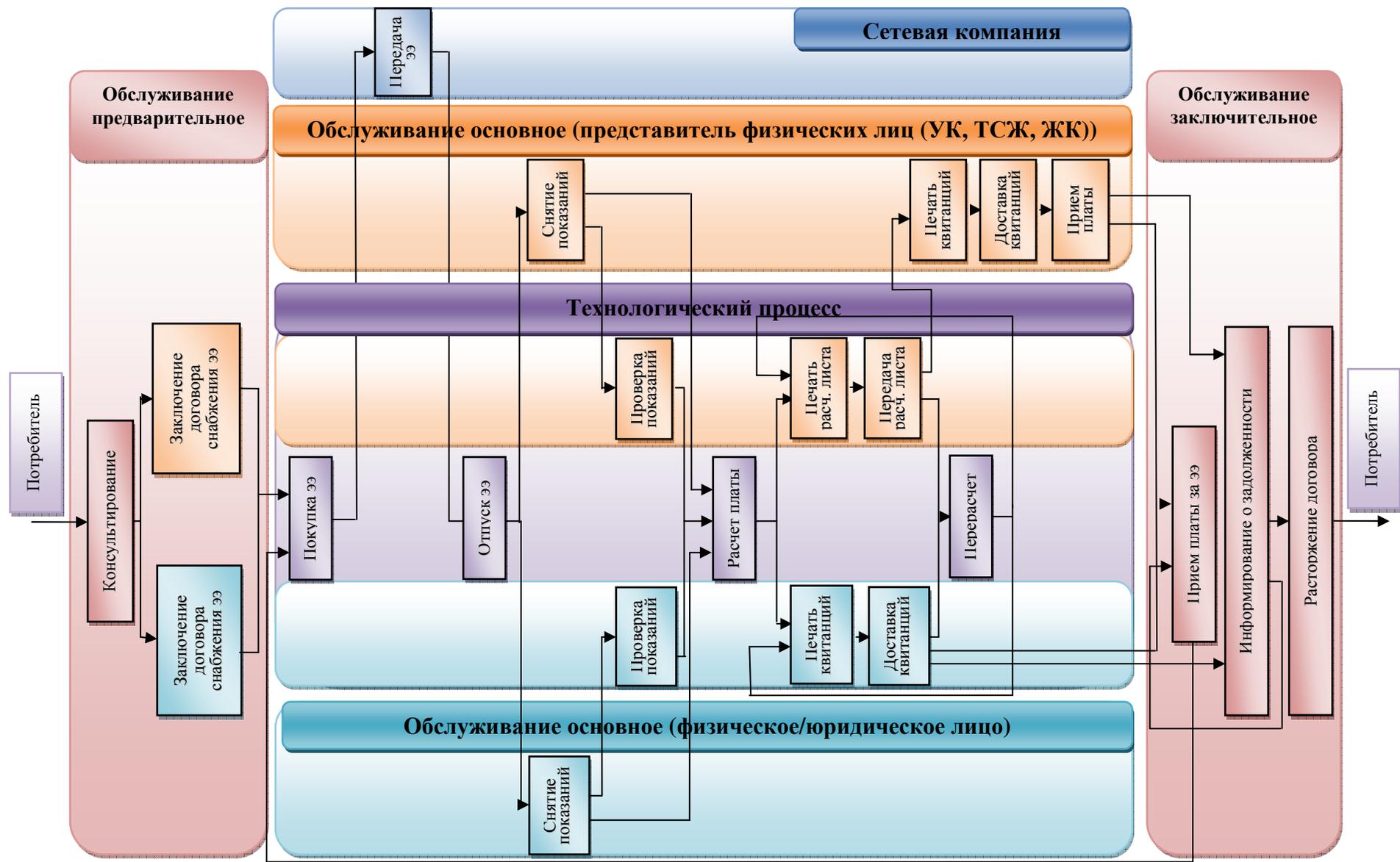


Рисунок 3. Сеть процессов услуги по сбыту электроэнергии (ээ – электроэнергия)

Третий этап оказания услуги по сбыту электроэнергии – обслуживание заключительное. На этапе заключительного обслуживания энергосбытовая организация принимает от потребителей плату за потребленную ими электроэнергию. В случае потребителем платы за потребленную электроэнергию, энергосбытовая организация информирует потребителя об образовавшейся задолженности. В случае отказа потребителя оплачивать счета за потребленную им электрическую энергию, энергосбытовая организация вправе ограничить подачу электрической энергии и расторгнуть договор энергоснабжения.

Таким образом, определив и комплексно воздействуя на структурные компоненты услуговой системы, можно добиться значительного повышения качества оказываемой услуги по сбыту электроэнергии, а это, в свою очередь, приведёт к повышению удовлетворённости потребителей и конкурентоспособности энергосбытовой организации.

Список литературы

1. Райзберг Б. А. Словарь современных экономических терминов / Б. А. Райзберг, Л. Ш. Лозовский. – М.: Издательство Айрис-Пресс, 2009. – 408 с.
2. Российская электроэнергетика [Электронный ресурс]. – М.: Интернет портал НП «Совет рынка», 2009. – Режим доступа: <http://www.np-sr.ru>.
3. Фадеева Н. В. Анализ основных дефиниций сферы услуг с позиций процессного подхода к менеджменту [текст] / Н. В. Фадеева // Вестник ТГТУ. – 2011. – Т. 17. - № 4. – С. 1131-1147.
4. Фадеева Н. В. Элементы и процессы услуговой системы, определяющие ее качество / Н. В. Фадеева // Вестник ТГТУ. – 2012. – Т. 18, № 1. – С. 262-269.
5. Хаксевер К., Рендер Б., Рассел Р., Мердик Р. Управление и организация в сфере услуг [текст] , 2-е изд. / Пер. с англ. Под ред. В.В. Кулибановой. – СПб.: Питер, 2002. – 752 с.

Рецензенты:

Левшина Виолетта Витальевна, доктор технических наук, профессор кафедры управления качеством и математических методов экономики ФГБОУ ВПО «Сибирский государственный технологический университет», г. Красноярск.

Катанаева Марина Андреевна, доктор экономических наук, декан химико-технологического факультета заочно-дистанционного обучения ФГБОУ ВПО «Сибирский государственный технологический университет», г. Красноярск.