

营销业扩报装与供用电优质服务关系

张 斌¹ 赵洪文²

1. 国网青海省电力公司玉树供电公司 青海 玉树 815000

2. 国网青海省电力公司治多县供电公司 青海 玉树 815000

摘 要：在电力服务体系中，营销业扩报装与供用电优质服务关联紧密。本文围绕营销业扩报装与供用电优质服务的关系展开研究，阐述了营销业扩报装的内涵、流程，供用电优质服务的概念及重要性。深入分析两者的关系，包括业扩报装是优质服务的前端体现、优质服务促进业扩报装效率、协同发展的必要性及价值感知的相互强化。并提出优化业扩报装以提升供用电优质服务的策略，如简化流程、加强人员培训、引入信息化技术，为电力企业提升服务质量与运营效率提供参考。

关键词：营销业扩报装；供用电优质服务；关系

引言

在电力行业不断发展的背景下，营销业扩报装与供用电优质服务对电力企业的发展愈发重要。业扩报装是电力企业与客户接触的重要环节，供用电优质服务则关系到企业的形象与竞争力。本文旨在探究两者之间的内在联系，通过分析业扩报装的内涵流程、优质服务的概念重要性，找出它们相互作用的机制，进而提出优化策略，以促进电力企业更好地开展业务，提升服务水平。

1 营销业扩报装的内涵与流程

1.1 营销业扩报装的定义与关键要素

营销业扩报装是电力企业为满足客户新增用电需求，依据相关法规和标准，开展的从用电申请受理到正式供电的一系列业务活动。其核心在于通过规范的流程设计，实现客户用电需求与电力系统供给能力的精准匹配。这一业务包含三个关键要素：（1）需求对接，即准确捕捉客户的用电容量、用电性质、供电可靠性要求等核心信息；（2）系统适配，结合电网规划和现有供电设施，评估供电可行性并制定供电方案；（3）合规执行，在业务办理全过程中遵循电力监管规定、安全技术规范和市场服务标准，确保供电行为的合法性与安全性。

1.2 营销业扩报装的主要流程与环节

营销业扩报装的流程可划分为以下四个递进环节。（1）申请受理，客户提交用电申请及相关资料，电力企业完成资料审核与初步信息登记；（2）现场勘查与方案制定，技术人员赴现场核查供电条件，结合电网现状编制供电方案并完成审批；（3）工程实施与验收，包括受电工程设计审核、设备安装、中间检查及竣工检验等环节，确保受电设施符合安全标准；（4）合同签订与通电，双方确认供用电合同条款，完成装表接电及相关手

续办理，实现正式供电^[1]。

2 供用电优质服务的概念及重要性

供用电优质服务是指电力企业在电力供应的全流程中，以客户需求为导向，通过规范的服务标准、专业的服务能力和高效的服务流程，为客户提供安全、可靠、便捷、经济的电力产品及配套服务的总和。其核心在于超越基础供电功能，实现服务质量与客户期望的动态匹配。优质服务对电力企业发展的重要性主要体现在以下方面：（1）优势服务是电力企业塑造品牌形象的核心载体。在能源市场竞争日趋多元的背景下，服务质量已成为客户选择电力供应商的重要考量因素，稳定的优质服务能够形成差异化竞争优势，增强客户对企业的认同感和忠诚度。（2）优质服务是提升企业运营效率的隐性动力。通过优化服务流程、减少沟通成本、降低客户投诉率，可间接降低企业的管理成本和运营损耗，形成服务与效益的正向循环。（3）作为基础性公共服务行业，电力企业的优质服务直接关系到社会民生与经济运行，良好的服务表现有助于提升企业的社会公信力，为企业争取更有利的政策环境和发展空间^[2]。

3 营销业扩报装与供用电优质服务的关系

3.1 营销业扩报装是优质服务的前端体现

营销业扩报装作为客户与电力企业接触的首个实质性业务环节，其运行状态直接构成客户对供用电服务的初始认知，具体如下：（1）在这一环节中，服务的专业性通过业务受理的规范性得以呈现，包括对客户用电需求信息的精准记录、对业务办理流程的清晰说明，以及对客户疑问的及时回应。这些基础操作虽不涉及复杂的技术支持，却能直观反映电力企业的服务组织能力。（2）从服务流程来看，业扩报装的便捷性是优质服务

前端体验的核心要素。客户在提交用电申请后，业务流转的顺畅程度、各环节衔接的紧凑性，以及办理周期的合理性，共同构成了服务便捷性的评价基础。若业务受理环节出现信息传递滞后、流程卡顿等问题，即便后续供电环节表现良好，也会影响客户对整体服务质量的判断。（3）业扩报装环节的服务态度对客户感知具有重要影响。业务人员的沟通方式、响应速度以及对客户需求的关注程度，会形成客户对电力企业服务风格的初步印象。这种印象一旦形成，将在后续的供用电关系中产生持续影响，成为客户评价服务质量的隐性基准。（4）业扩报装的结果质量是优质服务的隐性承诺。供电方案的合理性、设备配置的适配性等，不仅影响初期供电效果，更会成为客户评估后续服务可靠性的潜在依据。方案若存在疏漏，即便后续服务响应及时，也可能削弱客户对企业专业能力的信任。

3.2 优质服务对业扩报装效率的促进作用

优质服务所蕴含的标准化流程设计，能够为业扩报装提供稳定的运行框架，主要如下：（1）当服务环节形成明确的操作规范和责任分工时，业扩报装中的信息传递、任务分配和进度跟踪便有了可遵循的依据，减少因操作不统一导致的重复劳动和流程返工，从而缩短业务办理的整体耗时。（2）服务意识的强化有助于减少业扩报装中的沟通障碍。具备良好服务意识的业务人员，在与客户交互时能更精准地理解客户需求，在内部协作时能更高效地协调资源。这种双向沟通效率的提升，可降低因信息不对称造成的业务延误，使业扩报装各环节的衔接更加紧密。（3）优质服务体系中的客户需求预判机制，能够提前为业扩报装做好准备。通过对客户用电特征的持续关注和析，电力企业可在客户提出用电申请前，初步掌握其可能的用电规模和供电需求，从而在业扩报装正式启动时，更快地制定出适配的供电方案，缩短方案论证和审批的时间。（4）优质服务所推动的内部协同机制，能够打破业扩报装各参与部门之间的壁垒。当营销、调度、运维等部门形成顺畅的协作关系时，业扩报装中的现场勘查、方案制定、工程实施等环节可实现无缝对接，避免因部门间配合不畅导致的流程停滞，提升整体业务推进效率。

3.3 两者协同发展的必要性

业扩报装与供用电优质服务的协同，是电力企业提升客户留存率的基础条件，具体如下：（1）业扩报装为客户提供初始的服务接触，优质服务则通过后续的持续保障巩固客户关系，两者形成的服务链条若出现断裂，会导致客户体验的碎片化，难以建立稳定的客户信任。

只有实现协同发展，才能确保客户从用电申请到日常供电的全周期体验保持一致性，从而增强客户的服务粘性。（2）从企业运营角度看，两者的协同有助于降低服务成本。业扩报装环节的高效运行可减少后续服务中的补救性工作，而优质服务的持续保障能降低因客户不满导致的业务纠纷，从而减少额外的人力和时间投入。这种成本的优化，能使企业将更多资源投入到服务质量的提升和业务流程的改进中，形成良性循环。（3）在市场竞争环境中，业扩报装与优质服务的协同是提升企业综合竞争力的关键。单一环节的优势难以形成持久的竞争壁垒，只有当两者形成相互支撑的协同关系时，才能构建起全面的服务优势。这种优势不仅体现在业务办理的效率和质量上，更能转化为客户的口碑传播，为企业赢得更广阔的市场空间。（4）两者的协同发展有助于电力企业内部资源的优化配置。业扩报装的业务量与优质服务的资源投入存在动态关联，通过协同机制可实现两者间资源的灵活调配，避免资源闲置或过度消耗，提高企业整体的运营效率。

3.4 价值感知的相互强化

营销业扩报装与供用电优质服务在客户价值感知层面存在相互强化的关系。业扩报装环节形成的服务体验，会成为客户衡量后续供用电服务价值的参照系。若客户在业扩报装中获得清晰的流程指引和专业的需求响应，会自然提升对后续供电稳定性、故障处理及时性等服务的价值期待，而优质服务对这些期待的满足，又会反哺客户对业扩报装环节专业度的认可，形成价值感知的正向叠加。供用电过程中的服务质量会反向影响客户对业扩报装环节的回溯评价。即便业扩报装环节流程顺畅，若后续供电服务出现频繁中断、响应迟缓等问题，客户可能会重新审视业扩报装环节的方案合理性；反之，稳定可靠的供电服务能弱化客户对业扩报装过程中可能存在的微小瑕疵的关注，强化其对整体服务价值的正面认知。这种双向影响使得两者在客户价值判断中形成不可分割的整体，任一环节的表现都会通过价值感知的传导作用影响另一环节的评价权重^[3]。

4 优化营销业扩报装以提升供用电优质服务的策略

4.1 简化业扩报装流程

简化业扩报装流程要采取以下策略：（1）从流程结构重构入手，梳理现有环节中的冗余步骤，合并功能重叠的操作节点。可通过绘制详细的业务流程图，标注各环节的输入输出要素及耗时占比，识别出非必要的审批层级和重复核验环节，进而压缩流程长度。例如，将客户资料的多次提交改为一次性采集，将不同部门的分散

审核调整为并联同步审核,减少业务流转的等待时间。

(2)明确各环节的责任主体和时限要求,建立流程节点的标准化操作规范。通过制定清晰的岗位说明书,界定业务受理、现场勘查、方案制定等环节的职责边界,避免因责任不清导致的推诿延误。针对流程中的关键节点,设置明确的完成时限,并通过内部管理系统进行实时跟踪,确保每个环节按规定进度推进,减少流程中的不确定性。(3)优化客户参与的环节设计,减少客户的操作负担。通过整合业务表单,简化填写内容,剔除不必要的证明材料,降低客户的资料准备成本。明确告知客户每个环节的办理要求和预期时间,让客户清晰掌握业务进展,减少因信息不透明导致的客户焦虑和重复咨询。

4.2 加强业扩报装人员培训

加强业扩报装人员培训应构建系统化的培训体系,涵盖以下业务知识、服务技能和沟通能力等多个方面。

(1)在业务知识方面,确保人员熟练掌握业扩报装的全流程操作规范、供电方案设计的基础原理、电力设备的基本参数等专业内容,以保证业务办理的准确性。培训内容应结合实际业务更新动态调整,确保人员知识体系与当前业务要求保持同步。(2)在服务技能培训上,重点提升人员的客户需求识别能力和问题解决能力。通过模拟客户咨询场景,训练人员快速理解客户用电需求的核心要点,准确判断客户的潜在诉求。同时培养人员应对复杂情况的能力,使其能够在符合业务规范的前提下,为客户提供灵活的解决方案,平衡业务合规性与客户满意度。(3)沟通能力的培训要注重沟通方式的专业性和亲和力。培训人员掌握清晰、简洁的语言表达技巧,能够用客户易懂的方式解释专业术语和业务流程。培养人员的倾听能力和情绪管理能力,在面对客户疑问或不满时,保持耐心态度,准确捕捉客户情绪背后的需求,通过有效沟通化解潜在矛盾,提升客户的服务体验。

4.3 引入信息化技术提升业扩报装效率

引入信息化技术要采取以下措施:(1)搭建统一的业扩报装管理平台,实现业务数据的集中管理和共享。将客户信息、业务流程、进度跟踪等数据整合到同一系

统中,打破不同部门间的信息壁垒,使业务受理、现场勘查、方案审批等环节能够实时获取所需数据,减少信息传递中的遗漏和误差。平台应具备数据录入、查询、统计等基础功能,为各环节操作提供数据支持。(2)应用移动作业技术提升现场勘查的效率。为勘查人员配备移动终端设备,实现勘查数据的现场录入和实时上传,避免传统纸质记录的二次录入环节。通过终端设备调取客户基本信息、电网拓扑结构等数据,辅助勘查人员快速制定初步供电方案,缩短现场勘查的时间,提高勘查结果的准确性。(3)引入智能审批系统优化方案审核环节。通过设置标准化的审核规则,将部分重复性强、规则明确的审批工作交由系统自动完成,减少人工审核的工作量和时间成本。对于复杂的审批事项,系统可按预设规则分配给相应的审核人员,并跟踪审批进度,提醒及时处理,提升整体审批效率。系统应具备数据统计分析功能,为流程优化提供数据支持^[4]。

结束语

营销业扩报装与供用电优质服务存在紧密且相互影响的内在联系。业扩报装是优质服务的前端体现,优质服务能促进业扩报装效率,两者协同发展十分必要且能相互强化价值感知。通过简化流程、加强培训、引入信息化技术等策略优化业扩报装,可有效提升供用电优质服务。电力企业应重视两者的关系,推动其协同发展,以增强竞争力,实现更好的发展。

参考文献

- [1]石伟.营销业扩报装与供用电优质服务关系分析[J].华东科技(综合),2019(1):236-236.
- [2]邢瑞祥,杨淑贞.营销业扩报装与供用电优质服务关系试析[J].中国科技期刊数据库工业A,2021(10):384-385.
- [3]喻强.营销业扩报装与供用电优质服务关系探究[J].中文科技期刊数据库(全文版)工程技术,2022(8):169-172.
- [4]朱红涛.浅谈营销业扩报装与供用电优质服务关系[J].中文科技期刊数据库(全文版)经济管理,2021(9):203-204.