

加强业扩报装管理防范营销风险

谢先芳

国网青海省电力公司海南供电公司 青海 海南州 813000

摘要：业扩报装管理是供电企业核心业务，直接关联企业经济效益与客户满意度。针对业扩报装中存在的制度执行不力、供电方案不合理、设备材料采购违规、合同签订不规范等风险，本文提出完善管理制度、优化供电方案、强化采购监督、规范合同管理等措施，旨在通过精细化管理和技术创新，提升服务质量，有效防范营销风险，增强企业竞争力。

关键词：业扩报装；加强管理；防范营销风险

引言

业扩报装作为供电企业服务客户的关键环节，其管理效率与质量直接关系到企业市场营销风险的控制及客户满意度。随着电力市场竞争的加剧，加强业扩报装管理，优化服务流程，成为提升企业竞争力、有效防范营销风险的重要途径。本文旨在探讨业扩报装管理中存在的问题，并提出针对性的改进措施，以期为企业营销风险防范提供有益参考。

1 业扩报装管理概述

1.1 定义与流程

（1）业扩报装的概念。业扩报装是供电企业为客户办理用电业务的核心流程，指从受理客户用电申请开始，依据相关法规和电网状况，完成供电方案制定、工程实施等一系列工作，直至最终实现正式供电的全过程，是电力服务与客户需求对接的关键纽带。（2）从受理客户用电申请到正式供电的全过程解析。全过程包括：客户提交用电申请后，供电企业受理并开展现场勘查，据此制定供电方案；方案确定后，客户委托设计施工，供电企业审核工程设计与施工质量；竣工后经检验合格，签订供用电合同，最终完成装表接电，实现正式供电。（3）各个环节的具体操作与要求。受理环节需核实客户资料真实性与完整性；现场勘查要精准记录用电负荷、接入条件等信息；供电方案需兼顾安全与经济，符合电网规划；设计施工需符合规范，审核验收严格把关；合同签订要条款明确，装表接电确保计量准确、安全规范。

1.2 业扩报装管理的重要性

（1）对供电企业经济效益的影响。高效管理可加快客户接入速度，提升供电量与收入，同时减少流程冗余降低成本，优化资源配置，直接提升企业盈利水平与市场竞争力。（2）对客户满意度和服务质量的作用。规

范、快捷的服务能缩短客户用电等待时间，保障用电需求高效满足，增强客户信任感，是提升服务口碑与品牌形象的重要途径。（3）在优化电力营商环境中的地位。作为电力服务的“前沿窗口”，简化流程、提升效率、降低客户成本，能为企业生产经营提供可靠电力保障，助力营造便捷、高效的营商环境，促进地方经济发展^[1]。

2 业扩报装管理中存在的主要问题

2.1 制度落实不到位

（1）相关制度执行不力，工作人员未能严格遵守。部分工作人员对业扩报装的各项规章制度缺乏足够重视，在实际操作中存在随意性。例如，在受理客户申请时，未按规定仔细核查资料完整性，导致后续流程频繁受阻；现场勘查环节，不遵守标准化作业流程，凭经验判断供电条件，埋下安全隐患。这种执行不力的情况，使得制度沦为形式，难以发挥约束和规范作用。（2）制度更新滞后，无法适应新时代的要求。随着电力市场改革深入、新能源技术普及以及客户用电需求多元化，原有的业扩报装制度逐渐显露出局限性。比如，针对分布式光伏、储能项目等新型用电场景，缺乏明确的报装流程和标准；在“互联网+”服务模式下，线上办理环节的制度规范不完善，导致线上线下业务衔接不畅，无法满足客户高效便捷的服务需求。

2.2 供电方案制定不合理

（1）供电方案未能充分考虑客户需求和地区经济特点。部分供电方案制定时，仅从电网现有容量出发，忽视客户的行业特性、用电负荷波动规律等个性化需求。例如，对高耗能企业未设计合理的错峰用电方案，对小微企业过度配置供电容量造成资源浪费。同时，未结合地区经济发展规划，如产业园区集中建设区域，供电方案缺乏前瞻性，导致投运后很快出现供电瓶颈。（2）方案变更频繁，影响施工安全和供电稳定性。由于前期勘

查不细致、与客户沟通不充分,供电方案在施工阶段频繁调整。变更过程中,可能导致已铺设的线路、安装的设备需要返工,不仅增加施工成本和工期,还可能因临时改动破坏原有安全防护措施,引发触电、设备损坏等安全事故。此外,方案反复变更会造成供电计划紊乱,影响周边区域的供电稳定性^[2]。

2.3 设备材料采购问题

(1) 采购过程中存在徇私舞弊、违规操作现象。少数采购人员利用职权之便,与供应商勾结,通过虚报采购数量、抬高价格、指定品牌等方式谋取私利。例如,在招投标环节设置不合理门槛,排挤优质供应商;签订阴阳合同,逃避监管,导致采购资金流失,损害企业利益。(2) 设备材料质量参差不齐,影响供电效果和安全性。由于采购渠道不规范、质量验收环节把关不严,部分设备材料存在质量问题。如电缆绝缘性能不达标、变压器容量虚标等,投入使用后易出现短路、过载等故障,降低供电可靠性。劣质材料还会缩短设备使用寿命,增加后期维护成本,甚至引发大面积停电或安全事故。

2.4 合同签订与管理漏洞

(1) 供用电合同签订不规范,存在法律风险。合同条款表述模糊,对供电方式、电费结算、违约责任等关键内容界定不清;部分合同未明确新能源并网的技术标准和责任划分,易引发纠纷。此外,存在代签、漏签重要条款等情况,导致合同法律效力存在缺陷。(2) 合同管理不到位,未能及时跟踪和更新合同信息。合同档案管理混乱,电子版与纸质版信息不一致,难以快速查询客户用电合同状态。客户用电容量、用电性质变更后,未及时更新合同内容,导致实际供电与合同约定不符,引发收费争议。同时,对合同到期客户未及时提醒续约,可能造成供电服务中断。

3 加强业扩报装管理的策略与方法

3.1 完善管理制度

(1) 建立健全业扩报装管理制度体系。结合电力行业发展趋势和企业实际运营情况,系统梳理现有制度,填补流程空白。针对新能源接入、线上业务办理等新型场景,制定专项管理办法,明确业务受理、勘查设计、验收接电等全流程标准。同时,将国家电力政策、安全规范等内容融入制度体系,确保制度的合规性和前瞻性,形成覆盖事前、事中、事后的闭环管理机制。(2) 明确各环节的责任分工和考核标准。按照“谁受理、谁负责”的原则,划分受理、勘查、方案制定、施工监管等环节的责任主体,避免职责交叉或推诿。建立量化考核指标,如业务办理时限达标率、客户投诉率、资料完

整率等,将考核结果与绩效挂钩。定期开展制度执行情况检查,对违规操作行为严肃追责,确保各项制度落到实处。

3.2 优化供电方案制定流程

(1) 充分考虑客户需求和地区经济特点。在方案制定前,组织专业团队深入分析客户的用电负荷、行业特性、未来发展规划等需求,结合地区产业布局、电网规划和经济发展目标,制定个性化方案。例如,对工业园区客户优先采用集群供电模式,对新能源企业配套建设并网消纳设施,确保方案与客户需求、区域发展相匹配。(2) 加强与客户沟通,确保方案的科学性和合理性。建立“勘查—沟通—反馈—优化”的互动机制,在方案初稿形成后,及时与客户沟通技术细节、投资成本、供电可靠性等内容,听取客户意见。对客户提出的合理诉求,组织技术人员重新论证并调整方案,避免因信息不对称导致方案落地困难。同时,邀请客户参与方案评审,增强方案的透明度和认可度^[3]。

3.3 强化设备材料采购管理

(1) 建立严格的采购流程和审批机制。推行阳光采购制度,采用公开招投标方式选择供应商,明确采购申请、招标、评标、合同签订等环节的操作规范。设置多级审批流程,采购计划需经技术部门审核必要性、财务部门审核预算后,由管理层审批执行。引入第三方机构参与评标,杜绝暗箱操作,确保采购过程公平公正。

(2) 加强对供应商的监督和管理,确保设备材料质量。建立供应商准入机制,对供应商的资质、生产能力、产品质量认证等进行严格审核,动态更新合格供应商名录。签订采购合同时,明确质量标准和违约责任,要求供应商提供产品质量检测报告。到货后,由技术、质检部门联合验收,对不合格产品坚决退货并追究责任,从源头保障设备材料质量。

3.4 规范合同签订与管理

(1) 使用统一的合同文本和签订流程。制定标准化合同文本,明确供电方式、电费结算、产权划分、违约责任等核心条款,针对特殊客户群体(如新能源企业、临时用电客户)设计补充条款模板。规范签订流程,要求业务人员指导客户完整填写信息,确保合同内容与实际用电需求一致,签订后需经法务部门复核存档。(2) 加强合同审核和跟踪管理,防范法律风险。成立合同审核小组,对合同条款的合法性、完整性进行严格把关,重点核查涉及电力安全、费用争议的条款。建立合同管理信息系统,录入客户基本信息、合同有效期、用电变更记录等内容,设置到期提醒功能。定期对合同执行情况

况进行跟踪,客户用电信息变更时,及时更新合同内容并重新签订,避免因合同滞后引发法律纠纷^[4]。

4 防范营销风险的具体措施

4.1 加强风险预警与监控

(1) 建立健全风险预警机制。结合业扩报装全流程特点,梳理出资料审核不严、方案审批延迟、合同条款漏洞等潜在风险点,制定风险等级评估标准。通过搭建风险数据库,整合历史案例、客户投诉、违规记录等数据,运用风险评估模型自动识别高风险业务。设置预警阈值,当某一环节风险指标超标时,系统自动触发预警信号,及时推送至相关负责人,为风险处置争取时间。

(2) 实时监控业扩报装管理过程中的风险点。依托业扩报装管理信息系统,对业务办理进度、关键节点操作、人员行为轨迹等进行实时跟踪。例如,监控现场勘查是否按规定时间完成、供电方案审批是否超期、设备采购是否符合流程等。安排专人定期核查监控数据,对异常情况进行溯源分析,形成风险监控报告,确保风险点早发现、早处理。

4.2 提升客户服务质量

(1) 优化服务流程,提高服务效率。简化报装环节,推行“一窗受理、集成服务”模式,将客户申请、资料审核、进度查询等功能整合至线上平台,实现“最多跑一次”甚至“零跑腿”。压缩业务办理时限,明确各环节办理周期并向社会公开,通过流程再造减少不必要的审批环节,提高整体服务效率,降低因服务延迟引发的客户投诉风险。(2) 加强与客户的沟通与交流,了解客户需求和反馈。建立常态化沟通机制,通过电话回访、上门走访、线上问卷等方式,定期收集客户对报装流程、服务态度、供电质量的意见。设立客户反馈快速响应通道,对客户提出的问题24小时内给予答复,72小时内制定解决方案,及时化解矛盾,增强客户信任感,降低因服务不满导致的纠纷风险。

4.3 开展专题培训与警示教育

(1) 定期对工作人员进行业扩报装管理培训。制定年度培训计划,内容涵盖业务流程、制度规范、法律法规、新能源政策等,采用案例分析、情景模拟等互动方式提升培训效果。针对新入职员工开展岗前培训,考核合格后方可上岗;对在岗人员每季度组织复训,强化对最新政策和操作标准的掌握,减少因业务不熟练导致的操作风险。(2) 通过警示教育提高工作人员的廉洁自

律意识。选取业扩报装领域的贪污腐败、违规操作典型案例,组织工作人员观看警示教育片、参加廉政讲座,剖析案例中风险产生的原因及后果。签订廉洁从业承诺书,明确禁止利用职权谋取私利、收受客户贿赂等行为,建立廉政档案,将廉洁表现纳入绩效考核,从思想上筑牢风险防线。

4.4 引入先进技术和管理手段

(1) 利用大数据、云计算等现代信息技术手段提升管理效率。搭建业扩报装大数据平台,整合客户信息、电网数据、业务数据等,通过数据分析预测客户用电需求、优化供电方案。运用云计算技术实现业务数据实时共享,打破部门信息壁垒,提高跨部门协作效率。引入智能审核系统,自动校验客户资料的完整性和合规性,减少人工审核误差,降低操作风险。(2) 借鉴国内外先进管理经验和方法,不断创新管理模式。学习国外电力企业“客户导向”的服务理念,推行“一站式”报装服务,为客户提供从申请到供电的全程代办服务。借鉴国内优秀企业的精益管理模式,对业扩报装流程进行精细化梳理,消除流程冗余,提高流程稳定性。引入风险管理体系,将风险评估纳入业务全流程,形成风险识别、评估、处置、监控的闭环管理,提升整体风险防控能力。

结束语

综上所述,加强业扩报装管理不仅是提升供电企业服务质量和客户满意度的重要手段,更是有效防范营销风险、增强企业市场竞争力的关键所在。通过完善管理制度、优化供电方案、强化设备材料采购管理、规范合同签订等一系列措施的实施,可以显著提升业扩报装管理效率,降低潜在风险,为企业的可持续发展奠定坚实基础。未来,供电企业应持续优化管理流程,创新服务模式,以适应不断变化的市场需求。

参考文献

- [1]王波,张非.电力企业业扩报装管理工作效率提升策略[J].电力设备管理,2021,(04):41-43.
- [2]黄珊.电力业扩报装流程精细化管理策略研究[J].企业技术开发,2020,(15):148-150.
- [3]林光明.电力企业业扩报装管理工作效率提升策略[J].技术与市场,2020,(11):110-112.
- [4]徐园园.电力业扩报装速度的影响因素分析及对策[J].企业科技与发展,2020,(09):94-95.