

电力营销中“获得电力”营商环境指标的落地难点与服务提升路径

张 静

银川农村电力服务有限公司 宁夏 银川 750001

摘 要：“获得电力”作为世界银行营商环境评价体系的核心指标，已成为衡量一国或地区公共服务水平与市场化程度的关键标尺。在我国全面推进乡村振兴与构建全国统一大市场的战略背景下，将这一源自城市、面向工商业用户的先进理念有效延伸并深度融入广袤的农村地区，不仅是优化农村营商环境、激发乡村内生动力之迫切需求，更是实现城乡基本公共服务均等化、推动共同富裕的时代命题。然而，农村地区在地理环境、基础设施、用户结构、服务资源等方面与城市存在显著差异，导致“获得电力”指标在农村的落地实践面临诸多深层次的结构性挑战。本文旨在系统剖析这些难点，并在此基础上，从顶层设计、流程再造、技术赋能、人员能力及生态协同等多个维度，探索一条契合农村实际、具有可操作性的服务提升路径，以期构建现代化、普惠化的农村用电营商环境提供理论支撑与实践指引。

关键词：获得电力；农村电力营销；营商环境；服务提升；数字化转型

引言

营商环境是市场主体发展的基础，而“获得电力”作为衡量营商环境的关键指标，直接体现企业接电的便利性、可靠性和经济性。我国自2018年推进“获得电力”改革，通过小微企业“三零”和大中型企业“三省”服务显著提升服务水平。2025年，国家发改委与能源局发布《关于深化提升“获得电力”服务水平 全面打造现代化用电营商环境的意见》，提出到2029年建成“办电便捷化、供电高质化、用电绿色化、服务普惠化、监管协同化”的现代化用电营商环境。然而，该目标能否在广袤农村地区有效落地，仍是关键挑战。随着乡村振兴深入推进，家庭农场、乡村旅游、农村电商等新业态对优质电力需求激增，但农村电网基础薄弱、用户分散、服务半径大、专业力量不足等问题，使城市成熟模式难以直接复制。如何因地制宜打通政策落地“最后一公里”，将“获得电力”红利精准惠及农村用户，成为当前电力营销亟需破解的重大课题。本研究聚焦农村“获得电力”的现实梗阻，系统探索适配乡村实际的优化路径与实施策略。

1 “获得电力”指标内涵及其在农村语境下的特殊性

1.1 内涵

“获得电力”指标的核心要义，在于从用户视角出发，全面衡量其办理永久性电力接入的全流程体验。世界银行的评价体系主要涵盖四个一级维度：环节（Procedures）、时间（Time）、成本（Cost）以

及供电可靠性与电费透明度（Reliability of Supply and Transparency of Tariffs）^[1]。我国在此基础上，结合国情进行了本土化拓展，形成了以“便利度、快捷度、经济度、可靠度”为核心的综合评价框架。

1.2 特殊性

当这一指标体系被置于农村语境下审视时，其内涵呈现出鲜明的特殊性。首先，用户主体多元化。农村用户不仅包括传统的农业生产者和普通居民，还涵盖了大量规模小、分布散、用电特性各异的小微企业和个体工商户。他们的用电需求从季节性强的灌溉排涝，到全天候运行的冷链仓储，再到间歇性使用的民宿照明，呈现出高度的碎片化与不确定性。其次，服务场景复杂化。农村地域广阔，地形地貌多样，交通不便，使得现场勘查、施工、验收等环节的成本与耗时远高于城市。同时，农村规划体系相对滞后，土地权属、青苗赔偿等问题更为复杂，增加了外部协调的难度。再次，基础设施差异化。相较于城市坚强智能的配电网，农村电网普遍存在网架结构薄弱、设备老化、自动化水平低等问题，这直接制约了供电可靠性的提升，也使得快速响应新增用电需求的能力受限。最后，服务预期动态化。随着生活水平的提高，农村用户对电力服务的期望已从“有电用”向“用好电”、“用绿电”转变，对服务的便捷性、互动性和个性化提出了更高要求。因此，简单套用城市标准来衡量和指导农村“获得电力”工作，必然会产生“水土不服”，必须深刻理解并尊重其内在的特殊性。

2 农村“获得电力”指标落地的主要难点分析

正是由于上述特殊性，农村“获得电力”指标的落地实践遭遇了多重、交织的难点。

2.1 物理层面的基础设施瓶颈

农村电网的历史欠账是制约“获得电力”水平提升的根本性障碍。一方面，网架结构薄弱。许多地区的10kV线路呈单辐射状，供电半径过长，导致末端电压偏低，无法满足新增大功率负荷的接入需求。当用户申请用电时，往往需要进行大规模的线路改造甚至新建变台，这不仅推高了接电成本，也极大地延长了接电时间。另一方面，智能化水平低下。缺乏先进的自动化终端（如FTU、DTU）和通信网络，使得故障定位、隔离与恢复（FA）功能难以实现，供电可靠性指标（如SAIDI、SAIFI）长期处于较低水平。此外，老旧设备的健康状况堪忧，频繁的计划检修和非计划停运，严重影响了用户的用电体验，与“高质化”的目标相去甚远。

2.2 运营层面的服务模式困境

传统的农村电力营销服务模式难以适应“获得电力”提出的高效、便捷要求。服务半径过大与人力资源不足形成尖锐矛盾。一个供电所往往需要覆盖数百平方公里的区域，而一线营销和运维人员数量有限，导致响应速度慢、服务覆盖不全。业务流程僵化。尽管线上办电渠道已全面开通，但部分老年用户或偏远地区用户仍习惯于线下办理，而线下服务网点稀少，且业务办理高度依赖人工，流程繁琐，未能实现真正的“一站式”服务^[2]。信息壁垒依然存在。营销系统、生产管理系统（PMS）、调度系统等数据未能完全贯通，导致客户经理在答复供电方案时，无法实时获取准确的电网承载能力和设备状态信息，影响了方案的科学性和时效性。

2.3 管理层面的协同机制缺失

“获得电力”是一项系统工程，需要内部多专业协同和外部多部门联动。在农村地区，这种协同尤为困难。内部协同不畅。营销、运检、调度等部门在职责边界、工作流程上尚未形成高效的联动机制，常常出现“营销承诺、运检难办”的脱节现象。外部协调乏力。电力接入涉及规划、住建、交通、林业、水利等多个政府部门，但在农村地区，由于行政资源有限，跨部门协调机制不健全，导致诸如线路走廊审批、青苗赔偿谈判等环节耗时漫长，成为压减办电时间的“中梗阻”。

2.4 认知层面的能力建设短板

无论是服务提供方还是用户，都存在认知与能力上的差距。一线人员技能有待提升。部分基层员工对“获得电力”的政策内涵、新型业务（如分布式光伏并网、

充电桩报装）的技术规范以及数字化工具的应用尚不熟练，难以提供专业化、高质量的服务。用户侧认知存在偏差。部分农村用户对自身在办电过程中的责任和义务（如提供合规的产权证明、配合现场勘查等）认识不清，或者对电价政策、安全用电知识了解不足，容易在办电过程中产生误解和摩擦，影响整体服务效率。

3 农村“获得电力”服务提升的系统性路径

针对前述难点，必须采取一套环环相扣、内外兼修的系统性策略，从理念到执行、从技术到管理进行全面升级，方能有效打通农村“获得电力”落地的任督二脉。

3.1 强化顶层设计，实施差异化精准施策

“一刀切”的政策在广袤而多样的农村地区注定难以奏效。必须建立基于电网承载力、用户密度、产业特征等多维度的农村区域分类评价模型，将村庄划分为中心示范类、标准提升类、基础保障类等不同等级。对于中心村，可对标城市核心区标准，推行小微企业低压接入容量上限提升至160kVA以上，并承诺3个工作日内完成装表接电；对于一般村，重点优化中压接入流程，通过推行典型设计图纸、工厂化预制装配等标准化建设模式，将高压用户外部工程平均建设周期压缩至30个工作日以内；对于偏远、人口稀少的村落，则以保障基本民生用电为底线，积极探索“光伏+储能”的离网或微网供电模式，并简化其并网备案流程，实行线上承诺备案、线下抽查核验。同时，考核指标体系也需差异化设置，例如对C类区域重点考核通电率和基本服务覆盖率，而非单纯追求办电时长，从而科学引导资源向最需要的地方精准投放。

3.2 深化流程再造，打造极简办电体验

流程再造的核心在于以用户旅程为中心重构服务逻辑。一是要大力推行“主动办电”。依托政府共享的工商注册、项目立项、土地审批等政务数据接口，建立潜在用电客户智能识别与预警模型。当系统监测到某地块有新的农业合作社注册或乡村旅游项目备案时，自动触发工单，由专属客户经理在24小时内主动上门，提供“用电预咨询”和“一站式”报装指导。二是要彻底打通线上线下服务断点。线上渠道（如网上国网APP）必须进行深度适老化改造，增加方言语音识别、视频客服引导功能；线下则要构建“营业厅+供电所+村委服务点”的三级服务网络，在村委会设立经过认证的电力服务专员，配备简易业务终端，帮助老年用户完成信息录入等操作^[3]。三是要实现供电方案的智能化与透明化。开发基于电网GIS“一张图”的智能辅助决策系统，自动计算最优接入点，并以地图形式可视化展示供电路径、投资分

摊界面及建设周期,让用户明明白白做选择。

3.3 加速数字赋能,驱动智慧营销转型

数字化是破解农村地域广阔、人力稀缺这一核心矛盾的关键。在前端感知层,要加速HPLC(高速电力线载波)智能电表的全覆盖,并在10kV分支线、台区总表等关键节点加装具备“四遥”功能的智能融合终端,构建起覆盖全域的感知网络,实现故障定位精度从“线路级”提升至“杆塔级”。在应用层,要为一线人员全面配发集成化的移动作业终端(PDA),支持现场一键式勘查、电子合同在线签署。尤其要深化AR(增强现实)技术的应用,当现场人员遇到复杂的分布式光伏并网问题时,可通过PDA开启AR协作模式,后方专家能在其实时画面中直接圈注操作步骤,实现“手把手”远程指导。更深层次地,要利用大数据技术,融合历史用电、气象等数据,构建区域负荷预测模型,变被动抢修为主动运维。

3.4 夯实人才根基,提升一线服务能力

再先进的技术和流程,最终都要靠人来执行。必须将人才队伍建设作为根本保障。一方面,要构建分层分类、实战导向的培训体系。针对骨干客户经理,聚焦于复杂业扩项目全周期管理和综合能源解决方案设计,培训形式应更多采用基于真实业务场景的沙盘推演和案例复盘。另一方面,要建立科学有效的激励与关怀机制。绩效考核应大幅提高“获得电力”关键指标(如业扩时限达标率、用户满意度NPS值)的权重,并设立专项奖励基金^[4]。同时,要关注一线员工的职业发展,通过建立“师带徒”制度、开辟“技术专家”晋升通道等方式,增强其归属感和职业荣誉感,从根本上解决基层“招人难、留人难”的困境。

3.5 构建协同生态,凝聚内外部合力

“获得电力”绝非电网企业一家之事,必须构建多方参与、高效协同的生态圈。对内,要打破营销、运检、调度等专业间的“部门墙”。可以围绕“业扩报装”核

心价值流,组建由客户经理、项目经理、设计代表组成的跨专业“铁三角”柔性团队,从受理申请开始就全程负责,实现端到端的责任闭环。对外,要主动将电力接入服务深度嵌入地方政府的“放管服”改革。积极推动将10kV及以下电力外线工程的规划许可、占掘路许可等高频事项,全部纳入地方工程建设项目审批管理系统,实现“一表申请、并联审批、限时办结”,将审批时间压缩至5个工作日内。对于青苗赔偿、土地协调等敏感问题,应与乡镇政府、村委会建立常态化的联动调解机制,由其发挥属地优势,协助做好前期沟通和群众工作,为电力工程建设营造和谐的外部环境。

4 结语

在农村落地“获得电力”理念是一项兼具挑战性与战略意义的系统工程,需立足农村经济社会与电网特性,以系统思维破解基础设施薄弱、服务模式滞后、协同机制缺失和人才短缺等深层矛盾。通过差异化施策、流程极简再造、数字技术赋能、专业人才培养及多元协同生态构建,方能有效缩小城乡用电服务差距。未来,随着新型电力系统和数字乡村建设推进,“获得电力”将从“便捷接入”迈向“智慧用能”与“价值互动”,电力营销也将转型为集能源、信息与服务于一体的综合解决方案提供者。唯有持续创新、久久为功,才能使优质电力成为乡村振兴的强大引擎,助力实现农业强、农村美、农民富的宏伟目标。

参考文献

- [1]周丽兰.“获得电力”再提升营商环境添动能[J].大众用电,2026,41(01):81.
- [2]欧阳玥华.全面提升“获得电力”服务水平的策略[J].大众用电,2025,40(10):23-24.
- [3]提升“获得电力”服务水平优化用电营商环境[J].农电管理,2025,(08):16.
- [4]潘跃龙.全面深化“获得电力”服务开启现代化用电营商环境新征程[J].大众用电,2025,40(06):5-7.