

供电企业高压客户业扩报装流程的优化研究

张婧 邬杰

内蒙古电力集团乌海供电公司 内蒙古 乌海 016000

摘要：在供电企业营销中，通过业扩报装，能够有效满足电力用户用电需求，提高供电企业销售量。为了提高供电企业市场竞争力，供电企业应为客户提供优质的业扩报装服务。结合我国近年来的电网建设项目来看，用户对于电力的能源需求量逐渐增加，作为供电公司其整体服务模式和供电效率也要进行充分提升，以此来优化供电的综合质量。业扩报装是维护整个电力系统运行安全的重要内容，因此供电企业应优化高压客户业扩报装流程。本文对供电企业高压客户业扩报装进行介绍，并对供电企业高压客户业扩报装现状以及优化对策进行详细探究。

关键词：供电企业；高压客户；业扩报装

电力企业要想在发展过程中占据绝对优势，就需要结合高压客户进行全方位改造，对存在的一系列问题要进行认真分析，重视业务流程的全面优化。从近几年的发展趋势来看，供电企业的供电综合能力非常关键，为了维护运行的稳定性，应探究有效的报装流程优化思路，为电力企业的发展提供参考依据。

1 高压业扩报装流程概况

高压业扩报装流程是供电企业为高压客户（通常指10kV及以上电压等级）办理新装或增容用电业务的核心程序，主要包含以下关键环节与要点：

1.1 核心流程环节。业务受理，客户通过营业厅、“网上国网”APP、政务服务渠道等提交申请，提供用电主体资格证明（如营业执照）、用电地址权属证明、用电需求资料等。推行“一证受理”：客户仅需提供主体证明即可启动流程，其他材料后续补交。对采矿、高耗能等特殊行业客户，后期需配合政府合规核查。

供电方案答复，供电企业现场勘查，评估电源条件、用电负荷特性（如冲击性、谐波负荷需提供电能质量报告）。时限要求：高压单电源客户：≤ 22个工作日（全流程时限）；供电方案书面答复 ≤ 1个月。高压双电源客户：≤ 32个工作日（全流程时限）。设计施工与验收，客户委托设计单位按供电方案开展内部工程设计，供电企业审查图纸（重要客户需中间检查）。供电配套工程与客户工程同步设计、施工（“三省”服务：省力、省时、省钱）。工程竣工后，供电企业组织验收，查验设备安全性及合规性。装表接电，验收合格后签订《供用电合同》，安装计量装置并送电，同步移交工程资料，完成产权分界确认。

1.2 核心目的。高压业扩报装流程的目的在于为10千伏及以上电压等级客户提供规范化的电力接入服务，其

重要性体现在保障用电安全、支撑经济发展及优化资源配置等方面，具体分析如下：满足客户用电需求，通过标准化流程受理高压客户的新装、增容申请，依据电网承载能力制定供电方案，确保客户生产生活用电的可靠接入。保障电网安全运行，通过设计审查、中间检查、竣工检验等环节，监督客户受电工程质量，避免因设备隐患引发电网故障。优化资源配置，结合电网规划与客户负荷分布，科学布局电源点，减少重复投资，提高电网利用效率。

1.3 特殊情形流程。需新建/扩建35kV及以上输变电工程：计划部门拟定供电方案并报批；基建部门立项、设计、施工；客户缴纳费用后办理产权移交。分布式电源/充换电设施：需额外提供物业许可、政府备案文件。

1.4 时限优化与服务创新。“三省”服务，10kV+高压客户，配套工程零投资、并联审批；精简环节，非重要客户，取消设计审查、中间检查。

2 供电企业高压客户业扩报装流程优化重要性

供电企业高压客户业扩报装流程优化对提升服务质量、支撑经济发展具有多重核心价值，主要体现在以下方面：

2.1 提升企业投资效率，降低用能成本。缩短接电周期：优化后流程可将高压业扩环节由6个压缩至4个，供电企业可控环节时限缩短至9.5个工作日，显著加速企业投产进程（如甘肃金沙河粮食加工项目因流程优化提前8个月投产）。

减少办电成本：通过延伸投资界面、推行低压接入政策，为客户节省办电成本近2500万元；供电公司高压配套工程实现“电等客户”，降低客户前期投资压力。

2.2 增强供电服务竞争力与客户满意度。简化流程提升体验：推行“一证办电”“刷脸办电”及线上化

服务（如“网上国网”APP），高压客户线上报装率达99.65%，实现“零跑腿”。精准服务优化体验：通过“工单主人制”“1+N服务团队”等模式，提供全流程跟踪和能效诊断，解决客户痛点。

2.3 驱动电网智能化与运营精益化。数字化流程管控：应用业扩时限监测系统、电子化方案模拟技术，实现流程可视化预警，减少人工干预导致的延误。资源协同增效：建立“营销+发建”跨部门机制，超前规划电网布局，确保客户报装“就近接入”，配套工程同步施工。

2.4 支撑区域经济发展与政策落地。服务重大项目落地：通过政企协作（如淮滨县供电公司联合住建局推行并联审批），高压涉电审批时限压缩30%以上，加速省市重点项目投产。响应绿色转型需求：优化流程推动新能源项目高效并网（如分布式光伏“云验收”），助力“双碳”目标实现。

2.5 塑造企业社会责任形象。流程透明化与标准化增强公信力，而服务质效提升直接关联企业社会美誉度与政府评价。

3 业扩报装流程优化模块设计方案

3.1 核心优化模块设计。统一受理平台模块，实现线上线下多渠道受理（APP/微信/政务平台），支持“一证办理”和电子签章功能；内置智能表单校验系统，自动识别资料完整性，减少人工审核环节。智能调度与协同模块，采用ESIA原则重构流程，建立跨部门电子会签平台；设置流程超期自动预警机制，通过短信/系统提醒督办责任人。供电方案自动生成模块，集成GIS系统和负荷预测算法，自动匹配最优供电方案；支持多方案比选与3D模拟展示，提升客户决策效率。

工程进度可视化模块，开发全流程进度看板，客户可实时查询各环节状态；对接施工单位的物联网设备，自动采集现场施工数据。

3.2 技术创新应用。人工智能辅助系统，应用NLP技术解析客户需求，自动生成业务办理指南；通过历史数据分析预测业务办理时长，提供精准承诺。区块链存证系统，关键环节审批记录上链存储，确保流程可追溯；智能合约自动执行电费结算和合同签订。

3.3 配套保障机制。“工单主人制”服务，指定客户经理全程跟踪，提供“1+1+2”专属服务（1个绿色通道+1本手册+双经理）。多维考核体系，建立时限达成率、客户满意度、流程合规性三维度KPI；实行月度红黄牌通报制度。

4 供电企业高压客户业扩报装流程问题

以下是供电企业高压客户业扩报装流程中存在的主

要问题及分析：

4.1 流程设计复杂冗长。环节过多协同低效，高压业扩报装普遍存在6个核心环节（业务受理、供电方案答复、设计审查、工程施工、竣工检验、装表接电），部门协作不畅导致流程反复延误。例如某电力集团改革前需耗时20个工作日以上，跨部门流转效率低下。部分供电企业虽简化至4个环节（如业务受理、供电方案答复、验收送电），但设计审查、中间检查等环节仍按客户类型强制保留，灵活性不足。时限标准执行偏差。政策要求高压单电源供电方案答复不超过10个工作日，但实际执行中常因内部审批或资源调配超期。部分地区双电源客户方案答复时限达30个工作日，远超国家要求的20个工作日上限。

4.2 客户服务痛点突出。申请材料繁杂，高压新装需提供9-10项材料（营业执照、用地证明、政府批文等），部分材料需跨部门获取，客户反复补充资料现象普遍。虽推行“一证受理”，但后续仍需补全全部材料，未实质减负。信息透明度不足，关键环节如配套工程进度、物资供货状态缺乏公示渠道，客户无法实时跟踪进度。部分供电企业未公开电价明细、收费依据，导致费用争议。客户体验待优化，线下申请需多次往返营业厅，线上渠道功能不完善（如部分区域APP无法上传图纸），客户被迫线下办理。服务人员解释不清流程，客户对环节必要性存疑。

4.3 内部管理机制缺陷。监督机制薄弱，“三指定”（指定设计/施工/供应商）风险依然存在，需纪委专项检查才能暴露问题。部分企业验收环节未严格执行标准，隐蔽工程监管缺位。资源配置不合理，业扩配套工程与客户工程未能完全同步施工，电网接入滞后拖延整体送电时间。基层人员技能不足，高压方案制定依赖上级支援，响应延迟。当前高压业扩报装的核心矛盾在于：刚性流程与客户个性化需求的冲突，以及内部协同效率与服务标准的落差。优化需聚焦精简非必要环节（如合并设计审查与中间检查）、强化数字赋能（全流程线上追踪）、建立跨部门并联机制（如政企数据共享），并完善监督问责体系。

5 供电企业高压客户业扩报装流程优化措施与效果

以下为高压客户业扩报装流程优化措施与效果的综合分析：

5.1 关键优化措施。精简流程环节，某电力集团将高压报装环节由6个压缩至4个，供电企业可控时限缩短至9.5个工作日，通过合并设计审查与中间检查等非必要环节提升效率。推行“先导式”办电，通过政企数据共享

实现高压流程由7个环节压减至3-4个，配套工程同步启动。数字化赋能，开发“业扩可视化”功能，客户可通过APP实时查询工程进度，配套工程节点透明化。供电公司应用业扩方案辅助编制工具，方案编制时间从2小时缩短至2分钟，并通过物联网技术实现安装质量追溯。服务模式创新，推行“工单主人制”，由专属客户经理全程跟踪，供电公司线上报装率达99.65%。推出“阳光业扩”模式，高压配套工程进度与物资供应状态线上公开，减少客户焦虑。政企协同机制，供电联合住建局推行并联审批，高压涉电审批时限压缩30%以上。在57个产业园区设电力服务站，实现招商项目电力供应“四同步”。

5.2 实施效果。效率提升，某加工项目因流程优化提前8个月投产1，如某新能源项目送电工期缩短50%至45天。成本降低，为高压客户节省办电，“三省”服务累计为高压用户节省43亿元。满意度改善，供电公司客户回访整改率提升15%，“阳光业扩”线上查询功能获国家能源集团等企业好评。管理优化，应用“阳光作业卡”规范竣工检验，疫情期间通过“云验收”保障业务不间断。

6 供电企业高压客户业扩报装流程优化方法与策略

以下是供电企业高压客户业扩报装流程优化方法与策略的综合分析：

6.1 流程再造与数字化赋能。精简环节，将高压报装环节由传统6个压缩至4个（申请受理、供电方案答复、验收装表接电），可控时限缩短至9.5个工作日。

推行“先导式”办电，通过政企数据共享实现配套工程同步启动，如福建电力高压流程压减至3-4个环节。技术驱动，应用业扩方案辅助工具（无锡供电公司）使方案编制时间从2小时缩短至2分钟。开发“业扩可视化”平台，实现工程进度实时查询与物资状态透明化。

6.2 服务模式创新。专属服务机制，推行“工单主人制”和“1+N服务团队”，线上报装率达99.65%。实施“阳光业扩”模式，公开配套工程进度与审批节点，客

户回访整改率提升15%。政企协同，联合住建局推行涉电审批“并联办理”，高压审批时限压缩30%。建立园区电力服务站，实现重点项目“供电方案等客户报装”。

6.3 管理机制优化。资源前置配置，通过“营销+发建”协同机制（获嘉县供电公司），提前规划电网布局，确保客户“就近接入”。推行配套工程与客户工程“三同步”（设计、施工、验收），如某项目提前8个月投产。监督考核，应用“阳光作业卡”规范验收，杜绝“三指定”风险。建立全流程时限监测系统，实现超期自动预警。

综上所述，高压业扩报装流程优化是供电企业服务升级的核心抓手，通过效率提升、成本控制及数字化创新，既满足客户高效用电需求，也为构建现代化电力营商环境和区域经济高质量发展提供基础支撑。通过流程再造、技术赋能和服务创新，高压业扩报装已实现从“发展等电”到“电等发展”的转变，为新能源项目并网和营商环境优化提供支撑。

参考文献

- [1]张群.电力营销业扩报装流程的规范化管理研究[J].科技经济市场,2024(1):76-78.
- [2]李奥.电力系统业扩报装流程与影响因素分析[J].大众标准化,2023(24):129-131.
- [3]袁嘉.电力系统业扩报装的管理策略分析[J].电子技术,2023,52(11):172-173.
- [4]夏智.供电企业高压客户业扩报装流程的优化研究[J].现代工业经济和信息化,2022,12(8):204-205.
- [5]李磊.供电企业高压客户业扩报装流程的优化措施[J].中国新技术新产品,2019(21)107-108.
- [6]吉拓.浅谈高压客户业扩报装流程的优化[J].农电管理,2022,(02).
- [7]胡明.高压客户业扩报装流程的优化[J].数码设计(上),2022,(07).