

电力业扩报装的管理优化措施分析

衣 婕 柳宇轩

内蒙古电力(集团)有限责任公司巴彦淖尔供电分公司客户服务中心 内蒙古 巴彦淖尔 015000

摘要: 电力业扩报装作为电网企业核心业务,其管理水平关乎用户用电体验与电网运营效率。当前,该业务在流程、技术、服务及监管层面存在诸多问题,如流程冗余、数据互通性差、客户体验断点等。本文通过构建包含流程、技术、服务三个维度的优化模型,提出流程精简、数字化工具应用、服务模式创新等优化措施,并制定具体实施路径,以提升业扩报装效率、升级用户体验、保障风险可控。

关键词: 电力业扩报装;管理现状;优化措施

引言: 在电力行业快速发展的当下,电力业扩报装作为连接电网与用户的关键环节,其管理效率与服务品质直接影响用户满意度及电网运营效能。然而,传统管理模式,业扩报装流程繁琐、技术支撑不足、服务体验待提升等问题日益凸显。为适应数字化转型趋势,满足用户对高效便捷服务的需求,本文深入分析电力业扩报装管理现存问题,探讨优化策略与实施路径,以期为提升业扩报装管理水平提供参考。

1 理论基础与文献综述

1.1 核心概念界定

业扩报装是电网企业为用户提供电力接入服务的核心业务,指从用户提出用电申请到最终送电的全流程服务,业务范围涵盖用电需求受理、现场勘查、供电方案制定、工程设计审核、施工验收、装表接电等环节。流程阶段可划分为申请受理阶段(用户申请、资料审核)、方案制定阶段(现场勘查、方案出具与确认)、实施验收阶段(工程设计、施工、验收)、送电归档阶段(装表接电、资料归档)四大阶段,各阶段环环相扣,直接影响用户用电体验与电网运营效率。

1.2 相关理论支撑

(1) 流程再造理论(BPR):强调以用户需求为导向,对现有业务流程进行根本性重构,通过删减冗余环节、优化资源配置,提升流程效率,为业扩报装流程精简提供理论框架。(2) 服务质量管理理论(SERVQUAL模型):从有形性、可靠性、响应性、保证性、移情性五个维度评估服务质量,可用于识别业扩报装服务中的短板,指导服务优化。(3) 数字化转型理论:其中数字孪生技术可构建业扩现场虚拟模型,实现勘查、验收数字化;RPA(机器人流程自动化)能替代人工完成资料录入、数据核对等重复性工作,推动业扩报装数字化升级。

1.3 国内外研究现状

(1) 国外先进电网企业业扩管理模式对比:德国E.ON推行“一站式”服务,整合线上申请与线下勘查,用户平均接电时间缩短至15天;美国PG&E引入用户信用评价体系,对高信用用户简化验收流程,提升服务针对性。(2) 国内研究聚焦方向:流程优化方面,通过合并设计审核与施工备案环节减少冗余;风险防控方面,建立现场勘查人员资质核查机制;信息化应用方面,推广“掌上电力”APP,实现用电申请、进度查询全线上化。

2 电力业扩报装管理现状分析

2.1 典型业务流程解析

电力业扩报装核心流程按“报装申请→现场勘查→方案制定→施工验收→装表接电”五阶段拆解:(1)报装申请阶段:用户通过线下营业厅或线上平台提交用电申请,需附带身份证明、用电地址产权证明等材料,电网企业受理后完成基础信息录入;(2)现场勘查阶段:工作人员在3-5个工作日内赴用电现场,核查用电地址供电条件、负荷需求等,记录电网接入点、线路走向等关键信息;(3)方案制定阶段:依据勘查结果,10个工作日内出具供电方案,明确电压等级、计量方式、工程费用等,经用户确认后进入下一环节;(4)施工验收阶段:用户委托施工单位按方案施工,完工后提交验收申请,电网企业核查工程质量、设备合规性,验收合格后方可推进;(5)装表接电阶段:工作人员安装计量电表,调试供电设备,完成通电测试,同步将业务数据归档至系统^[1]。

2.2 现存问题诊断

(1) 流程层面:部分环节存在冗余,如设计审核与施工备案需重复提交材料;跨部门协同存在障碍,供电方案制定需营销、运维部门多次沟通,延长流程周期;(2) 技术层面:信息化系统呈“孤岛”状态,营销系统、勘查系统数据无法实时互通,需人工导出导入

数据；数据互通性差，用户信息、现场勘查数据难以共享，易出现信息偏差；（3）服务层面：客户体验存在断点，用户无法实时查询流程进度，需电话咨询；响应速度滞后，用电高峰时期现场勘查、验收等待时间超10个工作日；（4）监管层面：各地区业扩报装标准不统一，如验收合格标准存在差异；考核机制缺失，未将流程效率、用户满意度纳入工作人员考核指标。

2.3 问题成因分析

（1）制度性因素：条块分割的管理体制制约协同，营销、运维、规划部门各自为政，缺乏统一协调机制，导致流程衔接不畅；（2）技术性因素：传统IT架构迭代滞后，现有系统多为早期开发，难以支撑大数据、实时数据交互需求，系统升级改造进度缓慢；（3）人员因素：部分工作人员专业能力不足，对数字化勘查设备操作不熟练；服务意识欠缺，未主动告知用户流程节点，导致用户沟通成本增加。

3 电力业扩报装的管理优化框架构建

3.1 优化目标设定

（1）效率提升：以压缩流程周期为核心，通过环节精简与技术赋能，将高压用户平均接电时间从现有45天缩短至31天以内、低压用户从15天缩短至10天以内，整体平均接电时间缩短30%以上，满足用户快速用电需求；（2）体验升级：依托全线上服务体系，实现用户“一次都不跑”——从报装申请、材料提交，到进度查询、结果反馈，全流程通过线上平台完成，消除线下奔波环节，提升服务便捷性；（3）风险可控：建立覆盖“申请-勘查-验收-送电”全流程的合规监控体系，对材料真实性、勘查规范性、验收标准性等关键节点实时核查，降低违规操作风险，保障电网安全与用户权益。

3.2 三维优化模型

3.2.1 流程维度：基于ESIA法的流程再造

（1）清除（Eliminate）：剔除非增值环节，如取消设计审核与施工备案中的重复材料提交要求，合并“方案确认”与“施工通知”环节，减少流程冗余；（2）简化（Simplify）：简化操作步骤，将原有6类报装表单整合为“通用申请表”，明确必填项与选填项，降低用户与工作人员操作复杂度；（3）整合（Integrate）：整合部门职能，组建由营销、运维、规划人员组成的跨部门工作组，实行“一站式”对接，避免多部门反复沟通；（4）自动化（Automate）：通过RPA技术自动化处理重复性任务，如自动识别用户提交材料的完整性、自动同步各系统数据，减少人工干预^[2]。

3.2.2 技术维度：数字化工具赋能

（1）构建业扩报装数字孪生平台，还原用电现场场景，实现勘查、设计、验收的虚拟预演，减少现场往返次数；（2）应用AI辅助勘查设计系统，通过图像识别自动分析现场供电条件，生成初步供电方案，提升方案制定效率；（3）引入区块链技术实现数据可信共享，打通营销、勘查、运维系统数据壁垒，确保用户信息、流程数据真实可追溯，解决数据互通性差问题。

3.2.3 服务维度：以客户为中心的体验设计

（1）推行“管家式”服务模式，为每位用户配备专属服务经理，全程跟踪流程进度，主动反馈节点信息；（2）建立客户旅程地图，梳理用户从产生用电需求到最终送电的全流程触点，针对“进度查询难”“问题反馈慢”等痛点优化服务节点；（3）实施NPS（净推荐值）动态监测，每月收集用户评价，根据反馈及时调整服务策略，持续提升用户满意度。

4 电力业扩报装的管理关键优化措施实施路径

4.1 流程优化专项行动

（1）制定《业扩报装标准化作业手册》：成立专项编写小组，联合营销、运维、合规部门，梳理各环节操作规范，明确材料清单、办理时限、责任主体，手册需涵盖报装申请至送电全流程，细化现场勘查的12项必查内容、供电方案的8项核心要素，确保每个环节“有章可循”；手册发布后，通过线上课程、线下实操培训覆盖全员，每月开展1次规范执行抽查，保障标准落地。（2）建立“容缺受理+承诺制”机制：明确容缺受理适用场景（如用户缺失非核心证明材料），允许用户先提交申请，在3个工作日内补充材料；用户需签署《材料真实性承诺书》，若逾期未补或材料虚假，终止服务并纳入信用黑名单；同时简化高压用户审批流程，对符合规划的小微企业项目，推行“告知承诺+事后核查”，减少审批环节3个以上^[3]。（3）推行“阳光业扩”工程：通过官网、APP、营业厅公示栏等渠道，公开服务标准（如材料清单、收费标准）、各环节时限（如勘查2个工作日内完成）、进度查询方式；建立“进度可视化”系统，用户输入申请编号即可查看当前环节、责任人及预计完成时间，杜绝“暗箱操作”，每月公示各地区业扩报装时限达标率。

4.2 技术升级实施方案

（1）搭建“网上国网”一体化服务平台：整合现有线上渠道，实现“一口受理”，平台需具备申请提交、材料上传、进度查询、费用缴纳、投诉反馈等功能；打通与营销、勘查、财务系统的数据接口，用户提交申请后，数据自动同步至对应部门，避免重复录入；上线初

期开展“线上办电优惠”活动（如减免手续费），引导用户使用，目标3个月内线上申请占比达80%以上。（2）部署移动作业终端（PAD）：为现场勘查、验收人员配备专用PAD，预装勘查APP，支持现场拍照、数据录入、方案初步生成，数据实时上传至后台系统，替代传统纸质记录；APP内置定位功能，记录工作人员到场时间、勘查时长，确保履职到位；同步建立终端使用考核机制，每月检查数据上传完整性，达标率需超95%。（3）开发智能报装容量计算工具：基于用户行业类型（如工业、商业）、用电设备清单，构建容量计算模型，用户在平台输入相关信息后，工具自动生成推荐报装容量；工具需嵌入历史数据校验功能，对比同行业、同规模用户的容量配置，避免容量过大或不足；上线前邀请100家企业试点使用，根据反馈优化模型，确保计算准确率超90%^[4]。

4.3 服务能力提升计划

（1）建立客户经理星级评定制度：从业务能力（如流程熟悉度、问题解决率）、服务质量（如用户满意度、投诉率）、工作效率（如流程推进速度）三个维度设置评定指标，分为一星至五星5个等级；星级与薪酬挂钩，五星客户经理享受额外奖金、优先培训等福利；每季度评定1次，动态调整星级，激发客户经理积极性。

（2）开展“获得电力”满意度攻坚专项培训：围绕用户痛点（如沟通不畅、进度不明）设计培训内容，包括沟通技巧、流程规范、应急处理等；采用“理论+案例”教学，邀请优秀客户经理分享经验，组织模拟演练（如应对用户投诉场景）；培训后进行考核，考核合格方可上岗，计划半年内实现全员轮训2次。（3）构建客户投诉快速响应闭环机制：设立24小时投诉热线，承诺30分钟内响应、24小时内核实、3个工作日内解决；建立投诉台账，记录投诉内容、处理过程、用户反馈，每月分析投诉热点（如进度滞后、服务态度），针对性优化；投诉处理完成后，进行100%回访，确保用户满意度超95%，形成“受理-处理-反馈-优化”闭环。

4.4 监管保障体系建设

（1）制定业扩报装质量红黄牌制度：明确红黄牌触

发条件，如超时办理（超时限50%以上）、材料审核失误导致返工等情形记黄牌，违规收费、虚假承诺等严重问题记红牌；累计2次黄牌等同于1次红牌，红牌责任人需停岗培训，所在部门扣减绩效；每月公示红黄牌情况，接受全员监督。（2）建立跨部门协同考核KPI体系：设置协同效率（如部门间数据传递时长）、流程衔接（如环节交接失误率）、共同目标（如整体接电时限达标率）等指标，营销、运维、规划等部门共享考核结果；考核优秀部门获得专项奖励，未达标部门需提交整改方案，每季度考核1次，推动部门协同^[5]。（3）引入第三方神秘客暗访机制：委托专业机构，以普通用户身份体验报装流程（如线上申请、电话咨询、现场沟通），从服务态度、流程规范、信息透明度等维度打分；每季度开展1次暗访，结果直接纳入部门与个人考核；对暗访发现的问题，限期整改并复查，确保问题整改率100%。

结束语

电力业扩报装管理优化是提升电网服务品质、增强用户粘性的重要举措。通过流程再造、技术赋能与服务创新，能够有效破解传统管理模式中的效率瓶颈与体验短板，实现业扩报装全流程的透明化、智能化与便捷化。未来，需持续深化数字化转型，强化跨部门协同与监管机制，以用户需求为导向，不断迭代优化管理策略，推动电力业扩报装服务向更高质量、更高效能的方向迈进。

参考文献

- [1]刘志勇.电力业扩报装管理优化策略研究[J].电力系统自动化,2023,45(6):83-85
- [2]陈晓峰.基于客户满意度的电力业扩报装流程优化[J].电网技术,2022,46(3):128-130.
- [3]李文博.电力业扩报装服务效率提升的实践与思考[J].电力企业管理,2024,50(2):48-50
- [4]张奇可.电力业扩报装流程的优化分析[J].电子技术,2023,52(11):174-175.
- [5]程建翠.电力系统业扩报装流程与影响因素分析[J].集成电路应用,2023,40(06):170-171.