

电力营销业扩报装水平的提升策略

杜学琴 代珍山

国网青海省电力公司海北供电公司 青海 海北藏族自治州 812200

摘要：电力营销业扩报装贯穿客户用电需求从提出到满足全过程，涉及多环节与维度。当前存在流程繁琐、人员素质不足、技术支持薄弱、沟通协调不畅等问题。本文提出优化流程、加强人员培训与管理、强化技术支持、完善沟通协调机制等提升策略，并给出组织、制度、资源、监督考核等保障措施，以提升业扩报装水平，保障电网安全稳定运行，增强客户满意度。

关键词：电力营销；业扩报装；流程优化；人员培训；沟通协调

引言：在电力市场不断发展变革中，电力营销业扩报装作为核心业务，其水平高低直接影响客户用电体验与电力企业竞争力。当前，业扩报装在流程、人员、技术、沟通等方面存在诸多问题，制约业务高效开展。研究提升电力营销业扩报装水平的策略，对优化电力资源配置、提高客户满意度、促进电力企业可持续发展具有重要意义。

1 电力营销业扩报装基础认知

1.1 电力营销业扩报装的定义

电力营销业扩报装是电力企业核心业务组成部分，贯穿客户用电需求从提出到满足的全过程。业务起始于客户用电申请的接收，终结于装表接电后客户实现正常用电，是一系列有序衔接的业务活动的集合^[1]。整个过程涉及客户沟通、现场核查、方案设计、工程监管等多个维度，每个环节的高效推进都直接关系到客户用电需求的快速满足。（工程监管过于模糊，现杜绝三指定，由客户经理实时跟踪客户工程施工进度，对于客户问题协助指导，不能参与客户工程施工过程。）

1.2 电力营销业扩报装流程解析

业扩报装流程遵循“申请受理—方案制定—工程实施—验收接电”的核心逻辑，按客户用电类型分级推进。客户可通过供电营业厅、网上国网APP等多渠道提交新装或增容申请，工作人员1个工作日内完成资料审核与受理反馈。受理后启动现场勘查，结合电网规划、供电条件和用电需求，确定供电电压等级、计量方式等关键信息，低压客户3个工作日内、高压客户最长20个工作日内答复供电方案。（根据国发改624号文，低压客户无外线工程5个工作日，高压单电源10个工作日内答复供电方案，高压双电源20个工作日内答复供电方案）方案确认后，客户委托有资质单位开展工程设计与施工，电力企业同步开展设计文件审查和施工中间检查，重点核查是否符合安全规

范与方案要求。工程竣工后，企业3个工作日内完成竣工验收，核查设备安装质量、电气性能等指标。检验合格后，签订供用电合同，低压客户2个工作日内、高压客户3个工作日内完成装表接电。整个流程针对居民、低压小微企业、高压客户实行差异化简化，居民与小微企业可享受“三零”服务，流程压缩至2-3个核心环节，确保不同客户群体都能获得高效适配的办电体验。（624号文将三零服务范围拓展至各类民营经济组织）

1.3 电力营销业扩报装的特点与作用

业扩报装突出服务性，始终以满足客户用电需求为核心导向，全程注重提升服务质量与效率。时效性是另一显著特征，各环节都有明确的时间标准，高效办理才能减少客户等待。专业性贯穿业务全过程，从方案设计到设备选型，都需要依托扎实的电力专业技术知识支撑。这一业务的开展对电力企业与社会发展意义重大。有效挖掘潜在用电需求助力拓展电力市场，直接推动电力企业经济效益提升。科学的供电方案与严格的工程监管，能够保障电网安全稳定运行，减少安全事故风险。顺畅高效的业务流程则能显著提升客户用电体验，增强客户对电力服务的满意度与认可度。

2 当前电力营销业扩报装存在的问题

2.1 流程环节问题

流程繁琐冗长成为制约业务效率的突出短板。部分业务环节设置重叠，存在不必要的多层级审批流程，客户在办理过程中需反复提交相同类型资料，既增加客户办事负担，又延长整体业务周期。一些常规业务因流程冗余导致办理时间大幅超出合理范围，客户急需用电时无法得到及时响应，不仅影响客户生产生活安排，也损害电力企业服务形象。环节衔接不畅进一步加剧工作阻碍。各业务环节之间缺乏高效信息传递机制，前序环节信息无法及时、完整流转至后续环节，常出现数据偏差

或信息缺失^[2]。部门之间职责划分不够清晰，遇到跨部门协作事项时容易出现配合消极、责任推诿等情况，导致工作衔接出现断层，原本连贯的业务流程被迫中断，大幅降低整体工作效率。

2.2 人员素质问题

业务能力不足直接影响服务专业性。部分工作人员对电力营销相关政策理解不透彻，对最新技术标准 and 业务流程掌握不够熟练，面对客户多样化用电需求或复杂业务场景时，常常出现判断失误、操作不当等问题。这些问题不仅导致业务办理延误，还可能引发后续供电方案不合理、工程施工隐患等连锁问题，严重影响服务质量与供电安全性。服务意识淡薄则直接拉低客户体验。一些工作人员缺乏以客户为中心的服务理念，对待客户咨询态度敷衍冷漠，主动服务意识缺失。客户提出疑问或需求时，不能及时给予清晰回应和有效解决，导致客户在业务办理中反复奔波，问题长期得不到妥善处理，最终造成客户满意度持续下降，破坏电力企业与客户之间的信任关系。

2.3 技术支持问题

信息化水平低成为业务发展的主要瓶颈。当前业扩报装业务缺乏统一、高效的信息化管理平台，各类业务数据分散存储于不同系统中，数据格式不统一导致共享困难。这种情况使得业务办理无法实现全流程在线化，工作人员需在多个系统间切换操作，既增加工作复杂度，又无法对业务进展实现实时监控，难以精准掌握各环节办理状态。检测设备落后影响决策科学性与准确性。电力企业现有部分检测设备使用年限过长，技术性能陈旧，在对客户用电设备进行安全检测、对供电方案进行实地评估时，难以精准获取各项关键数据。数据采集的偏差和缺失，导致供电方案制定缺乏可靠依据，可能出现方案与实际需求不符的情况，为后续供电安全埋下隐患。

2.4 沟通协调问题

与客户沟通不足易引发业务偏差。业扩报装各环节中，电力企业与客户之间的沟通往往流于形式，未能深入了解客户实际用电需求、生产经营特点以及特殊用电场景。信息掌握不全面导致制定的供电方案缺乏针对性，工程施工过程中频繁出现变更调整，既增加工程成本，又延误供电时间。内部与外部协调困难严重影响工程推进。企业内部各部门之间沟通机制不完善，信息传递滞后，难以形成工作合力。与外部设计单位、施工单位以及政府相关部门的协调也存在诸多障碍，各方在标准对接、进度衔接等方面易产生分歧，无法协同推进工

作，直接影响工程进度与施工质量。

3 提升电力营销业扩报装水平的策略

3.1 优化业扩报装流程

精简流程环节需以全流程梳理为基础，组织专业团队对现有业务环节逐一核查，精准识别冗余审批节点与重复资料要求。将功能相似或逻辑关联的环节进行合并整合，取消无实际意义的证明材料与审批步骤，通过流程瘦身缩短整体办理周期，让业务推进更加高效。加强环节衔接要建立健全流程协同机制，明确各环节责任部门、责任人员及完成时限，避免职责模糊^[3]。搭建跨部门信息共享通道，确保前序环节信息完整、及时流转至后续环节，打破部门间信息壁垒。通过定期协调会议解决衔接问题，实现业务流程无缝对接，减少工作阻滞。推行“一站式”服务需设立业扩报装综合服务窗口，整合业务咨询、资料提交、进度查询、费用缴纳等全流程功能。窗口工作人员具备综合业务办理能力，为客户提供从申请到接电的全链条服务，避免客户在不同部门间往返奔波，切实提升业务办理便捷性。

3.2 加强人员培训与管理

开展业务培训应建立常态化机制，定期组织工作人员参与电力营销政策解读、最新技术标准学习及业务流程实操培训。邀请行业专家开展专题授课，结合典型业务案例进行深度分析，通过理论学习与实践演练相结合的方式，提升工作人员应对复杂业务的能力。每年组织业务培训不少于10次，每次培训时长不少于4小时。强化服务意识培训可通过主题讲座、服务情景模拟等活动开展，同时树立优秀服务典型，分享服务经验与技巧。引导工作人员树立以客户为中心的服务理念，主动换位思考，将提升客户体验融入业务办理全过程，改善服务态度，提高服务质量。

3.3 强化技术支持与应用

提升信息化水平需加大技术研发与设备投入力度，构建统一高效的业扩报装业务管理平台。平台实现业务在线申请、智能审批、进度实时查询等功能，打破数据孤岛，推动各系统数据互联互通。运用大数据、人工智能技术对业务数据进行深度分析，挖掘客户用电规律与业务办理瓶颈，为优化流程、制定决策提供数据支撑。更新检测设备要积极引进智能电表、用电信息采集系统、高精度电能质量检测仪等先进设备与技术。通过先进设备提升对客户用电设备性能、电网运行状态的检测精度，确保采集数据真实可靠，为制定科学合理的供电方案提供坚实技术保障，从源头提升供电安全性与稳定性。

3.4 完善沟通协调机制

加强与客户沟通需建立定期回访与实时反馈机制，通过电话、线上平台、现场走访等多种方式，主动了解客户用电需求与业务办理意见。在方案制定、工程施工等重要环节，及时向客户反馈工作进展，邀请客户参与关键节点确认，增强客户参与感与信任度，根据客户合理诉求及时调整工作内容。优化内部与外部协调要建立内部常态化沟通机制，通过部门联席会议、共享工作台账等方式，加强信息共享与协作配合。与外部设计单位、施工单位、政府部门建立长期稳定的合作关系，明确各方职责边界与沟通渠道，定期开展工作对接，及时解决合作中的分歧与问题，形成工作合力，保障工程顺利推进。（是否违反三指定问题）

4 提升策略实施的保障措施

4.1 组织保障

组织保障需依托权威高效的管理架构落地，成立专门的业扩报装工作领导小组是核心举措。由企业高层领导担任组长，能够统筹全局资源、协调跨部门重大事项，确保提升工作方向与企业发展战略一致^[4]。相关部门负责人作为小组成员，需结合自身部门职能明确具体职责，形成“高层引领、部门联动、责任到人”的组织体系。领导小组定期召开工作推进会，研判工作进展中的难点问题，加强对提升工作的全过程组织领导与精准协调指导，避免出现工作方向偏差或部门协同不畅。

4.2 制度保障

制度体系是提升策略规范运行的基础，需全面梳理现有制度短板，建立健全业扩报装全流程管理制度与操作规范。重点完善业务流程管理制度，明确各环节操作标准与衔接要求；细化质量管理体系，覆盖方案设计、工程施工、验收接电等关键节点质量管控；强化安全管理制度，规范现场作业、设备操作等安全行为。通过制度明确工作边界与责任清单，让每一项操作都有章可循、每一个流程都有规可依，减少人为随意性，为提升策略实施提供刚性约束。同时建立制度动态更新机制，根据政策调整与业务发展及时优化完善，确保制度时效性与适用性。

4.3 资源保障

资源保障需实现人力、物力、财力的精准配置与高效利用。人力资源方面，针对性培养既懂业务流程又通

技术规范的复合型人才，通过内部培训、外部引进等方式充实专业团队，重点加强信息化技术、智能设备操作等领域人才储备。物力资源上，优先保障业扩报装所需检测设备、办公系统等物资供应，确保先进设备及时到位并投入使用。财力资源需加大倾斜力度，设立专项经费用于信息化平台建设、设备更新升级、人才培养等重点工作，建立经费使用监管机制，确保每一笔投入都落到实处、产生实效，为提升业扩报装水平提供坚实物质支撑。

4.4 监督考核保障

监督考核是推动提升策略落地的关键抓手，需构建全流程、多维度的监督考核机制。设立专门的监督考核小组，成员由纪检监察、业务骨干等组成，确保监督考核的独立性与专业性。考核内容覆盖工作流程执行情况、服务质量满意度、业务办理效率、安全事故发生率等核心指标，采用定期检查与不定期抽查相结合、定量评估与定性分析相补充的方式，全面掌握工作实际成效。建立考核结果与奖惩机制直接挂钩制度，对工作成效显著的个人给予公开表彰与物质奖励，对工作不力、推诿扯皮或出现质量安全问题的进行严肃问责，通过正向激励与反向约束，倒逼各项提升策略落到实处、取得实效。

结束语

电力营销业扩报装水平的提升是一项长期且系统的工程。通过优化流程、强化人员培训与管理、加大技术支持、完善沟通协调机制，并辅以组织、制度、资源、监督考核等保障措施，能够有效解决现存问题，提高业扩报装效率与质量，增强客户满意度，为电力企业在市场竞争中赢得优势，推动电力行业持续健康发展。

参考文献

- [1]黄佳敏.电力营销业扩报装流程的规范化管理与方案构架[J].自动化应用, 2024, 65(S2): 151-153.
- [2]许逸飞.基于规范化标准的电力营销业扩报装流程优化研究[J].电气技术与经济, 2024, (12): 261-263.
- [3]马润.电力企业营销业扩报装流程的规范化管理[J].现代企业文化, 2024, (18): 22-24.
- [4]曹玲.供电营业厅电力营销业扩报装水平的提升对策[J].现代工业经济和信总化,2022,12(6):225-226.