

电力营销业扩报装问题分析及对策研究

马玉婷 马蓉

国网宁夏电力有限公司吴忠市供电公司 宁夏吴忠 751100

摘要: 在“双碳”目标和构建新型电力系统背景下,电力需求持续快速增长,业扩报装在电力营销中的重要性凸显,但目前业扩报装仍面临流程复杂、效率不高、服务质量有待提升等问题。本文深入分析了当前电力营销业扩报装存在的主要问题,探讨了业扩报装对新时代电网发展、服务地方经济、优化营商环境的现实意义。在此基础上,从优化流程、提升效率、加强沟通、创新机制等方面,提出了一系列针对性的解决对策,以期推动业扩报装工作高质量发展,更好地服务用户、服务经济社会发展大局。

关键词: 电力营销;业扩报装;问题分析;对策研究

1 当前电力营销业扩报装的问题分析

1.1 业扩报装流程仍待优化

电力业扩报装流程是客户接入电网的关键环节,直接关系到客户的用电体验和满意度,当前,许多电力公司的业扩报装流程仍存在诸多不尽如人意之处,亟须进一步优化和改进。纵观整个业扩报装流程,从客户提交申请到最终完成施工送电,往往需要经过业务受理、供电方案答复、竣工检验、装表送电等多个环节,涉及营销及生产等多个部门。这些环节之间衔接不够紧密,流转效率较低,时间跨度较长,客户往往需要多次往返奔波,甚至出现“卡壳”现象。同时,一些环节的审批手续繁琐,要求客户提供的资料过多过细,客户准备资料的成本较高。流程中也缺乏必要的限时办结机制,一些关键环节办理时限没有硬性规定,进而影响了整体办电时效。这些流程问题制约了业扩报装效率的提升,影响了客户办电体验,需引起高度重视并着力优化。

1.2 供电方案设计有待提升

供电方案设计是业扩报装的核心环节,其质量的高低直接决定了客户未来用电的安全性、可靠性和经济性,目前,电力公司在设计供电方案时还存在一定的不足之处,有待进一步提升。部分设计人员对客户所在区域的电网情况了解不够透彻,对负荷发展趋势把握不够准确,在设计过程中没有充分考虑电网规划、负荷预测等因素,导致一些供电方案缺乏前瞻性,难以适应未来一段时期的负荷发展需求^[1]。在设计思路,有的过于保守,倾向于采用成熟的常规方案,缺乏创新性;有的过于理想化,没有充分考虑实际工程条件的

制约因素,导致设计方案难以落地实施。对于一些具有特殊工艺要求的工商业客户,设计人员对其专业特点研究不够,没有完全满足其个性化供电需求,这些问题在一定程度上影响了供电方案设计的科学性、合理性和经济性,需要引起足够的重视并不断加以改进。

1.3 内部协同配合有待加强

电力业扩报装是一项系统工程,需要公司内部各相关部门的密切配合和通力协作,从当前情况看,公司内部协同配合还有较大提升空间。在横向协作方面,营销、设计、施工等部门之间缺乏必要的沟通对接机制,信息共享不够通畅,各自为政现象时有发生。比如,营销部门在受理客户申请后,没有及时告知设计部门,影响了设计工作的开展;施工部门在工程建设过程中,遇到问题没有及时反馈,导致工程进度受到影响。在纵向管理方面,业扩报装涉及公司、局(县)、所等多个层级,缺乏统一的管理标准和要求,不同单位、不同层级在业务办理、信息传递等方面存在一定的脱节,影响了工作的协同性和一致性。

1.4 信息化手段应用不足

随着信息通信技术的快速发展,利用信息化手段赋能业务管理已成为各行业的普遍共识,但从目前电力公司业扩报装工作的实际情况来看,信息化手段的应用还存在明显不足。当前,虽然各家公司都开发了业扩报装信息管理系统,但系统功能相对单一,主要停留在申请受理、流程跟踪等基础应用层面,对业务全过程的管控作用发挥不够,智能辅助决策、移动作业等高级应用较为欠缺。系统建设过程中,对

业务需求挖掘不够深入,对流程优化考虑不够周全,导致一些系统没有真正解决业务痛点,反而给一线员工增添了额外的工作负担。信息孤岛现象比较突出,营销、设计、施工等各业务环节的系统没有实现有效打通,数据难以实现共享互认,影响了全流程信息化管控。在数字化转型方面,缺乏系统性的顶层设计和整体规划,大数据、移动互联网、人工智能等新技术与业扩报装工作的深度融合还有待进一步探索,数字化应用的广度和深度有待拓展。

2 电力营销业扩报装的现实意义

2.1 是构建新型电力系统的重要内容

在以新能源为主体的新型电力系统建设中,电力业扩报装肩负着举足轻重的重任,高效便捷的业扩报装服务,是促进新能源开发利用,推动电能替代,实现“双碳”目标的关键举措。通过业扩报装,可以为新能源发电项目、电动汽车充电站、电采暖等新型用电设施提供及时便利的接入服务,加快新型电力消费方式的培育和推广,同时,业扩报装强调“增量配电”的理念,鼓励社会资本投资配电网建设,引入市场竞争机制,有利于优化配电网结构,提高供电能力和供电质量。此外,业扩报装工作强化需求侧管理,引导客户合理用电、节约用电,对于推动电力需求响应、促进源网荷储协调发展具有重要意义。可以说,做好业扩报装工作,是推进电力体制改革,构建清洁低碳、安全高效的新型电力系统的题中之义。

2.2 是服务地方经济发展的关键举措

电力业扩报装服务的质量和水平,直接关系到地方经济社会发展的速度和质量,充足可靠的电力供应,是地方招商引资、承接产业转移的重要前提。快捷高效的业扩报装,可以让投资者感受到当地良好的投资环境,提高投资兴业的积极性,特别是在新基建、新制造等领域,大量新兴产业项目对电力供应提出了更高要求,必须通过高水平的业扩报装服务加以保障。同时,业扩报装在服务民生、改善民计方面也发挥着不可或缺的作用^[2]。随着人民生活水平的不断提高,人们对美好生活的需要日益增长,电力已成为人民群众安居乐业不可或缺的基础能源。通过业扩报装,让更多城乡居民用上质优价廉的电,对于提高人民生活品质、增进民生福祉意义重大,因此,持续优化业扩报装服务,既是电力行业自身高质量发展的客观要求,也是服务地方经济社会发展大局的重要举措。

2.3 是优化营商环境的有力抓手

当前,随着“放管服”改革的持续深入,优化营商环境已成为各地区的重点工作,电力接入作为企业投资的“第一道门槛”,是营商环境的重要组成部分,通过持续深化“获得电力”改革,打造便捷高效的业扩报装服务,可以有效降低企业获得电力的时间成本和经济成本,激发市场主体活力。当前,各地政府高度重视“获得电力”指标的提升,将其作为深化“放管服”改革、打造一流营商环境的重要抓手。特别是在招商引资、重点项目建设等工作中,地方政府对电力接入提出了“零投诉、零延误”的更高要求。电力公司只有以“店小二”的姿态,持续深化业扩报装改革,提供更加优质高效的服务,才能不断提升客户获得感和满意度,为打造市场化、法治化、国际化营商环境贡献电力力量。

3 针对电力营销业扩报装问题的解决对策

3.1 精简优化业扩报装流程

现有业扩报装流程环节繁多,客户办电体验不佳已成为制约电力营销高质量发展的掣肘,电力公司必须树立以客户为中心的服务理念,立足客户实际需求,对业扩报装各环节进行系统梳理,找出堵点痛点,研究制定优化方案。具体而言,在接单受理环节,可采取客户经理负责制,安排专人对接服务,做到“一次告知”“首问负责”;在现场勘查环节,积极会同规划、住建、园区等部门开展联合踏勘,避免客户多头跑路;在设计审核环节,建立技术标准库,优化设计审核流程,压减设计、审图时限;在开工送电环节,细化供电方案和工程施工的对接流转,严格考核施工进度和质量,确保一次送电成功。同时,还要建立健全首问负责、限时办结、预约服务等各项制度,明确办理时限和服务标准,切实提高业扩报装时效^[3]。对于符合条件的小微企业用户,全面推行“三零”服务,做到零上门、零审批、零投资。电力公司要树立全局和系统思维,统筹各环节、各部门,精心组织,周密部署,打通服务链条,切实提高业扩报装效率。

3.2 加强供电方案技术创新

高质量的供电方案是提升客户电力获得感的根本保证,电力公司设计部门要坚持创新驱动,加快供电方案技术迭代升级。一方面,设计人员要加强对客户所在区域电网的研究,全面掌握电源点分布、负荷情况等基础数据,综合考虑电网发展规划、负荷增长预测等因素,超前谋划,做好供电方案的前瞻性设计,满足客户当前及未来一定时期的用电需求;

另一方面,要树立精益设计理念,在保证供电安全可靠的前提下,最大限度节约工程投资,降低设计成本,为客户提供经济实惠的供电方案。对于具有特殊用电要求的工商业客户,设计人员要主动深入现场,详细了解客户生产工艺流程,掌握负荷特性,因地制宜提供个性化的供电方案^[4]。与此同时,要加强供电方案的可施工性评审,充分论证设计方案的可行性、合理性,尽早发现和解决工程施工中可能存在的问题,确保供电方案落地落实。供电方案设计要立足实际、把握规律、总结经验、勇于创新,不断探索供电新思路、新方法、新模式,持续提升供电保障能力和水平。

3.3 强化部门协同配合机制

电力业扩报装工作涉及环节多、参与部门广,必须健全完善内部协同配合机制,形成工作合力。首要任务是厘清各部门职责边界,明确工作任务和要求。营销部门作为业扩报装总牵头,要切实发挥统筹协调作用,加强与设计、施工等部门的业务对接,建立定期联席会议制度,协调解决重大疑难问题,设计、施工等部门要严格按照时限要求,保质保量完成各自任务,并加强与营销部门的信息共享和沟通反馈。在纵向管理方面,公司、局、所各级要形成上下联动、分工协作的运行机制。公司层面重点加强政策指导、过程监控、考核评价等工作,局所层面要细化实化各项举措,压实工作责任,确保政令畅通、执行有力,同时,要建立健全协同考核机制,将业扩报装工作完成情况纳入各部门年度绩效考核,进一步强化责任意识和担当精神。对于协同配合不力、影响工作推进的单位和个人,要敢于亮“红牌”,严肃追责问责。

3.4 加快信息化智能化步伐

在数字经济时代,信息化智能化已成为提升业扩报装效率和品质的必由之路,电力公司要高度重视业扩报装信息化建设,加大资金投入和技术支持力度,推动信息技术与业务深度融合。要进一步完善业扩报装信息管理系统,拓展服务功能,打通各业务环节,实现业务协同和数据共享。利用移动互联网技术,开发业扩报装移动客户端,让客户足不出户就

能在线办理业扩业务。积极运用大数据分析技术,对业扩数据进行采集、挖掘和分析,辅助业务精细化管理和科学决策。探索运用人工智能技术,打造智能客服系统,提供7×24小时不间断服务。同时,还要加强业务流程再造与信息化的协同推进,通过梳理和优化业务流程,充分释放信息化应用效能。各级公司要加强信息化人才队伍建设,引进和培养一批既懂业务、又懂技术的复合型人才,为业扩信息化建设提供有力支撑^[5]。电力公司要紧跟信息化发展趋势,将数字化转型作为提质增效的重要突破口,加快构建智慧业扩生态体系,推动业扩报装迈向智能时代。

4 结束语

业扩报装作为电网企业服务客户的“第一印象”,事关电力营销乃至整个电网企业的改革发展大局。面对新时代新要求,电力企业要紧紧围绕“双碳”目标和构建新型电力系统,立足提升供电服务质量和效率,大力破解制约业扩报装发展的瓶颈问题,推动业扩报装工作迈上新台阶,为经济社会发展提供更加优质高效的电力供应和服务保障,以优异成绩迎接党的二十大胜利召开。

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] 罗进. 电力营销业扩报装的问题分析及对策研究[J]. 通讯世界, 2020,27(07):140-141.
- [4] 胡泽延. 电力营销业扩报装的问题及对策探究[J]. 营销界, 2020,(12):98-99.
- [5] 陈冬梅. 关于电力营销业扩报装的问题分析及对策探讨[J]. 中外企业家, 2019,(16):117.

作者简介: 马玉婷(1998-),女,回族,宁夏省吴忠市人,大学本科,就职于国网宁夏电力有限公司吴忠市供电公司,营业班班员。