

# 基于规范化标准的电力营销业扩报装流程优化与实践探析

潘小军

国网武汉市东湖新技术开发区供电公司, 湖北 武汉 430000

**摘要:** 电力营销业扩报装流程的规范化管理直接影响用户用电体验与企业服务效率。本文针对当前业扩报装环节存在的材料重复提交、审批周期长、信息传递滞后等问题, 从精简申请材料、优化审批流程、强化时限管控、完善协同机制四个方面提出改进措施, 旨在为基层供电单位优化业扩服务提供参考。

**关键词:** 电力营销; 业扩报装; 流程优化; 标准化管理; 服务效率

## Analysis of Optimization and Practice of Power Marketing Industry Expansion and Installation Process Based on Standardized Standards

Pan Xiaojun

State Grid Wuhan Donghu New Technology Development Zone Power Supply Company, Wuhan, Hubei 430000

**Abstract:** The standardized management of the power marketing industry's application and installation process directly impacts users' electricity experience and corporate service efficiency. This paper addresses issues such as duplicate submission of materials, long approval cycles, and delayed information transmission in the current application and installation stages. It proposes improvement measures from four aspects: streamlining application materials, optimizing the approval process, strengthening time control, and improving collaborative mechanisms. The aim is to provide a reference for grassroots power supply units to optimize their application services.

**Keywords:** electric power marketing; business expansion and installation; process optimization; standardized management; service efficiency

### 引言

业扩报装是电力营销服务的关键环节, 涵盖用户用电申请、方案制定、工程验收等全过程。当前部分供电单位仍存在流程不透明、环节衔接不畅等问题, 例如用户需多次补交材料、跨部门审批耗时较长、现场勘查与方案设计脱节等。这些问题导致平均报装周期超出规定时限, 用户满意度下降。随着电力市场化改革推进, 构建标准化、高效率的业扩报装流程成为提升服务质量的重要任务。本文结合基层工作实际, 探讨基于规范化标准的流程优化方案, 助力供电企业实现业务办理提质增效。

### 一、当前业扩报装流程的主要问题

#### (一) 申请材料重复提交

用户在办理业扩报装过程中, 往往需要多次提交相同的基础材料。例如, 从用电申请到方案审核阶段, 用户可能被要求反复提供营业执照、产权证明、法人身份证等文件。部分供电单位未建立统一的材料清单, 不同窗口人员对材料完整性要求存在差异, 同一份图纸可能因格式问题被不同审核人员退回修改。基层供电所缺乏材料共享机制, 营销系统与工程管理系统数据未互通, 导致用户已提交的电子材料无法跨环节调用<sup>[1]</sup>。更严重的

是, 部分业务人员仍要求用户提供纸质盖章文件, 即便前期已通过政务平台获取电子证照, 这种重复性提交不仅增加用户时间成本, 还可能因材料版本更新不及时引发后续法律纠纷。

#### (二) 审批环节冗余

设计方案审核涉及多部门串联审批, 运维部门关注线路承载能力, 营销部门侧重电价政策匹配, 调度部门需评估电网运行影响。由于缺乏统一协调机制, 各部门常从自身专业角度提出修改意见, 导致同一份方案需反复调整。例如, 某高压用户供电方案因营销部门要求调整计量方式, 重新修改后再次送审时, 运维部门又提出配电房位置不符合安全距离标准。这种多头管理模式

作者简介: 潘小军 (1991-), 男, 湖北荆门人, 研究生, 工程师, 研究方向: 营销、业扩。

下，审批流程平均耗时增加3-5个工作日。部分单位还存在形式化审查现象，例如调度部门对低压居民用户方案仍要求填写完整的电网接入分析表，实际并未进行实质性审核，徒增流程复杂度。

### （三）信息传递效率低

现场勘查人员使用纸质记录表手工填写变压器容量、线路走向等关键数据，返回单位后需人工录入系统，易出现数字误写或单位标注错误。设计部门获取勘查结果后，可能因字迹不清或数据缺失需重新联系用户核实，延误方案设计进度。跨部门协作时，工程验收报告仍需打印签字后扫描上传，电子版与纸质版信息不一致的情况时有发生。部分偏远供电所依赖电话沟通进度，重要信息未形成书面记录，出现问题时难以追溯责任。例如某次因电话传达失误，装表人员未获取最新方案变更通知，导致施工后被迫返工，直接影响用户投产计划<sup>[2]</sup>。

### （四）时限管控不到位

业扩报装全流程涉及十余个环节，但多数单位仅对单个环节设置办理时限，缺乏整体进度监控。例如方案答复环节虽规定5个工作日内完成，但未明确现场勘查与图纸设计的内部衔接时限，实际执行中常因部门间任务交接延迟导致超期。系统未设置自动预警功能，业务人员依赖手工台账记录进度，容易遗漏临近超期工单。对于超期工单的处理，仅做简单登记而未深入分析原因，同类问题重复发生。某供电所统计显示，因物资部门未及时调配电表导致超期的案例占比超40%，但长期未建立物资需求预测机制，致使问题持续存在<sup>[3]</sup>。考核机制不完善，超期责任往往归咎于前端受理人员，忽视后台支撑部门的协同责任。

## 二、业扩报装流程优化核心措施

### （一）精简申请材料

针对高压与低压用户需求差异，分类制定标准化材料清单。高压用户报装明确需提供用电设备清单、负荷计算书等7项核心材料，低压居民用户仅保留房产证明、身份证明等3项基础材料。组建材料审核专班，逐项核查现有材料要求，取消“社区用电证明”“设备采购意向书”等12类无政策依据的附加材料。推行“一证启动”服务模式，用户在营业厅或线上平台提交主体资格证明（如身份证、营业执照）后即可正式受理业务，缺失的图纸、授权委托书等材料允许在方案设计阶段补交。建立容缺办理追踪机制，系统自动在关键节点提醒用户补全材料，逾期未补的暂停后续流程并发送短信通知。同步更新营业窗口公示内容，制作材料清单二维码展板，用户扫码即可获取最新要求与模板下载链接<sup>[4]</sup>。

打通供电营销系统与政务数据平台接口，通过OCR识别技术自动抓取电子证照信息。用户在线申请时，输入统一社会信用代码或身份证号后，系统自动调取企业营业执照、不动产权证等电子档案，关键信息直接填充至申请表。建立电子证照有效期预警功能，营业执照临期前30天自动提醒用户更新。针对老年用户等特殊群体，保留线下窗口服务通道，但采用高拍仪将纸质证照

实时转为加密电子文件存入系统<sup>[5]</sup>。设置数据安全屏障，电子证照调取需经用户手机验证码授权，且仅限本次业务使用，防止信息被第三方截留滥用。

### （二）优化审批流程

重组跨部门联合审批小组，将原先串联的运维审查、营销审核、调度批复环节改为同步进行。开发线上协同审批平台，设计方案上传后自动分发至相关部门，各部门需在2个工作日内通过电子会签提交意见。设立争议协调机制，当部门意见冲突时，由分管领导召集视频会议现场裁决，避免方案反复修改。例如配电房选址问题，运维部门关注安全间距，营销部门侧重投资成本，联合审查时可同步提出优化建议，直接生成综合解决方案。建立审批进度看板，实时显示各部门处理状态，超时未处理的环节自动亮灯警示并推送催办通知。

编制《业扩方案审查指引手册》，按用户电压等级划分审查标准。低压用户方案重点检查电表安装位置合理性，审查项精简至5条；高压用户方案细化设备选型、继电保护配置等23项技术指标。明确部门审查边界：运维部门负责供电可靠性评估，营销部门审核电价执行类别，调度部门仅对专线接入用户提出电网承载意见。制作标准化审查意见模板，要求审核人员勾选“通过”“修改”“退回”选项并备注具体条款编号，避免出现“请完善设计”等模糊表述<sup>[6]</sup>。每月汇总典型审查案例，例如某超市增容方案因未预留应急电源接口被退回修改，将其纳入手册附录作为实操参考。

### （三）强化时限管控

在营销系统内嵌入智能计时模块，从业务受理至装表接电共划分12个关键节点，每个节点设置最大处理时限。例如现场勘查需在受理后2个工作日内完成，方案设计不得超过3个工作日。系统自动跟踪工单状态，距离时限剩余1天时向经办人发送短信提醒，超期后同步推送预警至部门负责人。建立超期原因分类库，将延误归因于物资缺货、用户配合度低等六大类，每月生成超期工单分析报告，针对性优化高频问题环节。

工单流转看板实施三色状态标识：正常推进显示绿灯，超期风险工单提前3天亮黄灯警示，超期未办结转为红灯并锁定工单。红灯工单需填写延误说明，经分管领导审批后方可重启流程。考核细则明确：黄灯工单每例扣0.5分，红灯工单扣2分并全单位通报<sup>[7]</sup>。设立“限时办结榜”，每月公示处理时效前10%的员工，连续三月上榜者优先评优。

### （四）完善协同机制

开发业扩专用移动APP，集成拍照测量、数据回传、进度查询等功能。现场勘查人员使用APP拍摄电表安装位置后，自动生成三维空间标注图，设计人员可远程调取图像标注供电线路走向。物资需求自动推送至仓储系统，库存不足时触发采购预警。建立电子化问题协调区，跨部门协作事项需在8小时内响应，逾期未处理的自动升级至上级协调。

制定《岗位协作流程图》，用可视化图表展示方案设计、竣工验收等8个阶段的责任主体。例如物资调配环节规定：设计完成2小时内，物资专员需确认库存状态；缺货时4小时内反馈替

代方案。设置交接确认节点，上下游岗位通过电子工单签收功能实现责任闭环，避免推诿扯皮<sup>[9]</sup>。同步建立责任追溯机制，工单完结后自动生成责任链图谱，任何环节质量问题均可精准定位责任人。

### 三、 标准化管理的实践应用

#### (一) 编制标准化操作手册

标准化操作手册的制定需紧密结合基层工作实际场景。首先组织业务骨干梳理常见业务类型，将低压居民增容、高压专线接入、分布式光伏并网等23项高频业务单独成章，每项业务绘制全流程图标注关键节点。例如低压增容业务明确分为申请受理、现场勘查、方案制定、施工验收、装表接电5个阶段，每个阶段细化输入材料清单、输出成果标准及办理时限。针对易出错环节设置操作提示，如现场勘查时需使用激光测距仪获取精确距离数据，避免目测估算导致方案偏差。手册附录部分收录行业规范文件摘要，包括《配电网技术导则》中关于供电半径的要求、《电能计量装置配置规范》等常用条款，方便员工快速查阅。建立手册动态更新机制，每月收集一线人员使用反馈，每季度组织跨部门评审会修订内容。新员工上岗前需通过手册知识测试，80分以上方可独立操作，确保执行标准统一。

#### (二) 推行电子化流转

电子化改造聚焦消除纸质单据流转弊端。在营销系统内搭建业扩报装专属模块，用户申请时直接上传电子版材料，系统自动识别文件类型并归类存储。设计电子工单模板，关键字段如用户编号、用电地址、申请容量设为必填项，漏填则无法提交至下一环节。流程节点设置电子签章功能，例如现场勘查完成后，勘查人员通过手机APP调取电子工单，手写签名确认数据真实性；设

计方案审核时，各部门负责人使用U盾进行数字签名，系统自动记录审批时间与意见。开发移动端进度查询功能，用户扫码即可实时查看当前环节、经办人员及预计完成时间。针对老年用户等特殊群体保留线下受理通道，但所有纸质材料由窗口人员扫描录入系统，后续流程仍按电子化模式推进<sup>[9]</sup>。建立电子档案安全管理制度，所有文档添加数字水印，调阅记录实时留痕，超出权限的下载操作自动触发审计预警。

#### (三) 建立服务质量评价

服务质量评价体系需覆盖业务全流程与多维度指标。在业务办结24小时内，系统自动向用户发送短信评价链接，内容包含办理时效、服务态度、沟通效果三项核心指标，每项按1-5星评分，并设置“意见建议”文字框。设计防刷分机制，同一手机号每周仅能评价一次，且需输入验证码确认。评价结果实时同步至后台看板，按供电所、业务类型、经办人员等多维度生成分析报告。每月召开服务质量分析会，对评分低于4星的工单逐项溯源：因人员态度问题导致的差评，安排专人回访道歉并扣减当月绩效；因流程缺陷引发的投诉，列入流程优化重点任务。建立“三色”考核机制，班组月度平均分4.5星以上挂绿牌奖励500元，4-4.5星黄牌不奖不罚，4星以下红牌需提交整改报告<sup>[10]</sup>。同步开展“服务之星”评选，连续三月获评五星的员工授予荣誉勋章并优先晋升。

### 四、 结语

通过精简冗余环节、固化操作标准、强化过程管控，业扩报装流程得以显著优化。未来需持续关注用户需求变化，结合数字技术深化电子证照应用，探索智能审图、线上合同签订等创新服务模式，推动电力营销服务向更高效、更便捷的方向发展。

### 参考文献

[1] 但晓蓉. 电力营销业扩报装流程的规范化管理[J]. 数码设计(上), 2020,(11):135-136.  
 [2] 蒋川子, 向安琪. 电力营销业扩报装流程的规范化管理[J]. 读报参考, 2023(5):241-243.  
 [3] 肖群. 关于电力营销业扩报装流程规范化管理的思考[J]. 数码设计(上), 2021,(5):210-211.  
 [4] 孙建敏. 电力营销业扩报装流程的规范化管理解析[J]. 科海故事博览, 2022(32):73-75.  
 [5] 赵淑丹, 段宽, 柴杰彤. 电力营销业扩报装流程的规范化管理[J]. 文渊(高中版), 2022(12):202-204.  
 [6] 田园, 汪晶, 陈雪薇. "互联网+"背景下电力营销业扩报装流程规范化研究[J]. 品牌研究, 2020(34):52.  
 [7] 李志刚. 互联网+背景下电力营销业扩报装流程规范化研究[J]. 中国战略新兴产业, 2019(4):99.  
 [8] 许勤. 电力营销业扩报装流程的规范化管理[J]. 电脑爱好者(校园版), 2021(18):330-331.  
 [9] 马征. 试论电力营销业扩报装流程规范化管理措施及意义[J]. 商品与质量, 2019(10):26.  
 [10] 王赞. 关于电力营销业扩报装流程的规范化管理研究[J]. 建筑工程技术与设计, 2019(34):2535.