

新形势下关于业扩工作的一些思考

■ 国网福建省电力有限公司电力科学院 王淑珍

2015年《中共中央、国务院关于进一步深化电力体制改革的若干意见》颁布后，新一轮的电力改革正在有序开展。电改后，电力营销业扩的服务对象、服务范围、业扩流程等都会随着竞争企业和新技术的应用将发生变化，如何通过提高业扩工作质量，抢占潜力市场，需要电力企业进一步思考。

业扩工作现状及原因分析

业扩报装途径单一供电企业虽然提供了网站、窗口、95598等多种业扩报装业务受理渠道供客户选择，但因业扩报装业务具有流程较为复杂、专业性较强的特点，实际工作中，客户一般都是到供电营业厅柜台办理报装手续，填写报装申请书，提供相关资料、证件等。如果资料、证件准备不齐全，则需客户进行补充，甚至需要客户多次往返，同时营业窗口人员也要多次接待、整理、检查、核实同一客户提供的有关信息和资料，既容易引起客户的不满又增加了工作成本。

发电客户方面。近年，随着国家出台了一系列支持分布式电源、新能源汽车发展的政策，分布式电源项目、电动汽车充电设施建设如火如荼，而相关配套工程建设周期长、并网审批手续复杂、上网电费结算慢等问题影响了发电

客户的满意度。主要原因为相关配套项目计划、物资供应流程与分布式电源、电动汽车充电桩建设项目审批流程无法做到同步，停（送）电计划制定、发布机制等与客户工程进度和意向接电时间存在偏差。

供电企业方面。当前的业务环节时限和手续简化要求只是针对部分业务、部分环节，整体结构没有太大变化，基层单位在根据实际情况进行优化的空间不大。而在进行优化的过程中涉及到系统升级，与办公、财务等系统进行集成，因为营配贯通不彻底导致信息共享无法完全实现。而营配贯通又涉及到人员知识结构、技术系

统支撑与管理规定等之间的同步，都需要有一个过程。此外，售电市场放开后打破原来单一垄断的售电模式，而新成立的售电公司在争夺客户的过程中会采取更加灵活多样的管理模式，也是对现有供电企业管理模式的重要冲击。

不断提高业扩报装服务水平 的建议

加快推进营配贯通。当前营销与配电从业人员在组织机构中被分割在两个或者三个部门中，专业相互连接但又彼此独立、界限明确，从业人员岗位流动性不强，知识结构相对固



化,是影响营配贯通的主要因素。加强营配人员的有效流转轮岗实现专业知识融合是促进营配贯通,实现“一口对外”的重要先决条件。此外,当前营销与配电专业技术支持系统相对独立,无法完全集成融通,也是影响营配信息共享的重要因素,建立高度集成的营销与配电专业技术支持系统,建立营配统一管理、高度融合并进行优化管理流程更是当前推进营配贯通的重要组织保障。

积极主动服务发用电客户。分布式电源项目、电动汽车充电设施建设中建议相关配套工程进行规划与设计同步进行、设计与施工标准化、模块化进行,实现规划与设计无缝连接,设计施工一体化,而物资储备与设计工作匹配,提前做好物资储备保证施工过程中充足的物资供应。积极主动了解用电客户潜在需求,提前谋划多种方案供用电客户选择,同步建立示范项目,结合安全用电宣传工作同步加强用电客户在业扩工作的体验,进一步增加感知度,引导用电客户熟悉业扩工作流程。

差异化灵活有效的营业厅建设。智能供电营业厅旨在实现营业厅与用电客户之间全天候的互动交互,增强综合服务能力。建设完成的智能供电营业厅的软硬件系统,将为用电客户营造一个智能化、互动化、人性化、24 h全天候、全方位节能环保型的新型用电服务营业厅。智能供电营业厅改变传统营业厅的被动服务模式,以主动服务、智能互动服务为客户提供随时随地的用电服务,满足不同用电客户群体的需求。在推进智能供电营业厅建设的过程中允许根据当地经济发展水平与广大用电客户实际情况采取合适的服务模式,避免形成硬件设施与软件管理的不匹配,服务模式与当地客户之间



水土不服的局面出现。

充分利用营销GIS平台辅助支持

目前多家省市供电企业建设了营销GIS平台。营销GIS平台整合了电网GIS平台、营销业务应用系统和生产PMS等相关信息,能够为业扩报装快速准确定位最佳的接入电源点和接入方式、业扩报装密集度分析、供电方案编制等提供数据技术支持,从而可以大幅提高业扩报装和现场勘查的效率与准确性。业务受理时,根据客户申请时提供的报装地址通过营销GIS进行定位,选择现场勘查最优的现场工作路径,结合生产、调度、地理特征等信息智能生成电源接入方案,可以减少业扩现场勘查和供电方案制定时长,降低成本,提高工作效率。各供电企业应加快完善基础资料、关联和维护设备属性信息,提高信息准确度,在业扩报装工作中推广应用营销GIS系统。

推行业扩报装“契约式”服务

业扩报装“契约式”服务的运作方式。在客户向供电企业提出用电

申请时,客户与供电企业自愿签订契约,明确设计审查、施工、验收、送电等各个节电完成时间。通过契约式服务,客户只需做好配合工作,其他协调和节点进度控制工作全部由供电企业负责,真正为客户提供便捷、优质、高效的服务,实现了客户“早用电、早投产、早收益”。供电企业要加强内部业扩报装协同部门的沟通合作,缩短客户报装周期,帮助客户实现经济效益最大化。供电企业还应制订完善契约式服务管理办法,强化营配协同和流程时限管理,保障业扩报装各环节顺畅流转,实行协同工作契约备案制度,全程监督履约情况,把“契约式”服务落实到位。

随着“电改”的深入推进,传统供电企业原有经营模式将会发生深刻变化,而在此过程中,从业人员专业素养、管理模式以及新技术等因素都是影响供电企业服务水平提升的重要内在因素。因此,未来的业扩工作只有从内部管理着手,加强人员培训提升业务水平,加快新技术的应用进一步提升供电服务水平和增强自身竞争力。■