

# “客户+电网”双链闭环的业扩报装管理研究

■ 国网山东省电力公司沂水县供电公司 李轶群 张艳霞

本文介绍“客户+电网”双链闭环管理体系提升业扩报装管理的实践与成效，通过构建高效协同的双链闭环机制，实现业扩报装全流程的透明化、精准化和高效化管理。该体系优化了电力营商环境，展现了公司在优化电力服务、助力经济社会发展方面的探索与成效。

国家电网公司作为关系国民经济命脉和国家能源安全的特大型国有重点骨干企业，始终坚守“人民电业为人民”的根本宗旨，立足电力行业“保安全、保供电、保民生”的核心使命，围绕电力保供提质、优化电力营商环境、推动能源电力高质量发展等战略目标，对业扩报装这一连接电网与客户的关键业务持续提出系统性升级要求。业扩报装作为电力客户从申请用电到接入电网的全流程服务载体，其服务质量直接影响客户用电体验与电网资源利用效率，因此明确要求以客户多元化用电需求为核心，深度推进数字化转型，依托电力大数据、人工智能等技术打破各业务部门间的数据壁垒与流程阻隔，实现办电流程精简高效、服务体验精准优质、电网资源配置科学合理，同时强调各省级电力公司需结合区域产业布局、电网结构特点等实际情况，针对性破解业务办

理中的流程繁琐、响应滞后、协同不足等痛点难点，切实提升电力服务对地方经济社会发展的支撑能力。

在此行业升级背景下，沂水县供电公司严格遵照国网山东省电力公司关于业扩报装提质增效的工作部署，结合县域内工业企业集中、小微企业众多、农村用电需求增长迅速的业务实际，创新构建“客户+电网”双链闭环管理模式。该模式通过打通客户用电需求侧与电网供电供给侧的数据通道，将客户报装申请、用电负荷预测等需求信息与电网线路容量、变压器负载率等供给信息实时联动，有效破解传统管理模式中存在的信息孤岛、流程割裂、供需错配等问题，实现从客户报装到接电全流程的精准管控与高效协同，进一步提升电力服务响应速度、办理效率与运营管理水平，为县域企业生产和居民生活用电提供坚实保障。

## “客户+电网”双链闭环的业扩报装管理提升

确立总体创新思路，锚定“指挥棒”

把握管理特性，明确优化方向。锚定“流程衔接、手段创新”发力点，打破电网侧和客户侧流程壁垒，建立协同机制，通过提前沟通和信息共享，避免出现脱节现象。引入先进的技术和管理方法，利用数字化技术实现线上办电，减少人工操作，提升效率与准确性。

坚持核心原则，确立实施路径。以“让电等发展”为核心原则，构建“客户+电网”双链闭环管理体系。整合双方业务流程，建立统一信息平台实现数据共享与实时交互，加强双链协同管理，同时建立反馈机制持续优化改进，形成闭环管理模式。

聚焦关键目标，锚定提升重点。通过优化流程、加强协同减少不必要

的环节,压缩总办电时长,使客户能够更快地获得电力供应。通过建立完善跟踪机制,实时掌握客户侧与电网侧工程进展;加强与客户沟通,提供个性化服务。

### 构建柔性组织机构,搭建“中军帐”

构建内部协同。传统业扩报装管理模式存在部门壁垒,导致信息不畅、职责不清等问题。现整合并明确各部门职责,搭建统一工作平台与沟通机制,建立协同机制,实现信息共享与实时交互,打破部门壁垒。

强化外部联动。一方面,对接政府部门与属地街道,掌握用电需求,提前规划电网;同时建立外部协调机制,通过信息共享平台改善营商环境;另一方面,拓展多渠道合作,与设备供应商、施工单位保障供应施工,联合金融机构提供融资,拓展服务网络。

优化资源配置。依据项目重要、紧急、复杂程度,动态调配客户经理资源,缓解“1人服务多项目”压力,提高资源利用率。推广“网上国网”App、微信公众号等线上办电渠道,提供7×24小时电话预约办电服务。通过“阳光业扩一站通平台”实时传递系统数据,做到办电信息在线确认、供电合同在线签订,实现客户办电全业务“一次都不跑”,提升响应效率。

### 整合双链实施流程,绘制“路线图”

梳理电网侧服务链条,明确环节时限。公开电网资源信息,对内促进高效利用,对外保障客户知情权,助其比选方案;实施“一对一”全程对接服务,固化职责;推动系统融合贯通,实现各专业系统互联、数据共享,提高业扩报装效率。

规范客户侧工程链条,细化环节周期。业扩报装各环节设定明确时限:

前期准备与设计5天,客户完成可行性研究与方案设计;设备采购5天,选定签约供应商;基础施工10天保质量;设备安装及电缆敷设7天按标准操作;保护装置调试与试验3天保系统安全。

推动双链条螺旋交叉,顺畅流程衔接。构建分级管理机制,35千伏及以上报装接电纳入月计划,10千伏纳入双周计划,10千伏以下不涉他户停电工程由调度部门“随到随批”;积极推行不停电作业,具备条件则“随报随接”;延伸业扩投资界面,供电公司延伸投资至客户红线。

### 完善动态跟踪机制,校准“定星盘”

建立分类跟踪标准,工程周期“心中有数”。依据工程特征与历史数据,构建差异化客户侧工程周期跟踪基准。小容量工程形成约25天“短周期”基准,大容量工程确立约45天“长周期”基准并明确浮动区间,改变工期粗放状态,为动态跟踪提供标尺。

强化过程管控机制,工程进度“实时掌握”。依托“阳光业扩一站通平台”,实行业扩报装全流程线上管控;加大核查监督力度,对弄虚作假等问题在绩效考核相关指标上“一票否决”;通过多渠道及时公开业务办理流程、电价政策等办电资料信息,实现可视化管理。

构建项目清单模式,重点项目“精准施策”。实行“一项目一清单”模式,建立动态调整机制,为重点项目制定详细服务清单并明确各环节时间节点;构建网格化服务体系,固化网格客户经理虚拟电话,确保换人不换号;健全走访机制,提高主动服务提升办结率。

### 强化数字化支撑手段,打造“新引擎”

工期预估“公式化”。开发智能计算工具,打造输入变压器容量自动输出工期的功能模块,且随新项目数据积累

自动更新优化模型,实现快速精准工期预估,为业扩报装进度提供依据。

双链衔接“可视化”。构建数据共享平台,整合电网侧与客户侧数据,打破壁垒实现实时共享,使流程透明化;打造双链进度可视化看板,以直观图表图形呈现电网侧与客户侧进度,快速精准掌握项目整体进展。

流程实施“节点化”。完善预警反馈功能,通过设置关键节点超时预警,系统自动监控并推送预警信号,并对预警信号进行剖析,触发协调机制,相关部门介入解决,提升管理水平与效率,保障流程顺畅。

### “客户+电网”双链闭环的业扩报装管理提升效果

业扩报装管控能力跨越提升,管理效益凸显。办电流程效率显著跃升,业扩报装全流程时长缩减32%;过程管控升级,客户侧工程可视可控率超95%,动态预警干预成功率达85%;资源配置持续优化,跨部门协作效率增40%;客户经理服务优化,服务项目增至每人50项,效率大幅提高。

企业客户双向赋能价值释放,经济效益可观。“双链”管理模式成效突出,电网运营流程与资源优化降本约15%,提升工程效率;压缩接电周期助企业早投产,落实“三零”“三省”服务持续降本;可靠接电增强客户黏性,精准保障重点项目获政府认可。

电力营商环境优化成果丰硕,社会价值彰显。“双链闭环”管理成效斐然,推动公司“获得电力”指标持续领先,业扩报装服务满意度达历史峰值,客户满意度升至99%,服务口碑与品牌形象双提升;降低了市场主体创业成本,助推区域经济高质量发展;同时积极履行社会责任,参与公益保障用电安全,赢得社会广泛赞誉。■