

# 电力系统业扩报装的管理策略分析

马维民

海南州共和县恰不恰镇海南州供电公司, 青海 海南州 813000

**[摘要]**随着经济不断增长与社会需求的演变, 电力供应与服务管理在优化营商环境方面的作用愈加突出。电力系统的高效运行不仅是确保企业持续发展的基础, 也直接关系到居民日常生活质量的提升。近年来, 电力需求多样化及其快速增长对传统电力报装管理模式提出了更高要求, 亟需优化服务流程, 提升效率。伴随《关于全面提升“获得电力”服务水平 持续优化用电营商环境的意见》(发改能源规〔2020〕1479号)文的发布, 电力行业迎来了深化改革的契机, 特别是在推行政企共担制度方面, 成为推动电力系统改革的重要任务。本文探讨如何通过优化报装管理流程, 推进便民、为民、利民的目标实现, 并延伸投资界面, 以更好地提升社会用电服务水平。

**[关键词]**电力系统; 管理策略; 服务质量; 信息化; 政策法规

DOI: 10.33142/hst.v8i1.15144

中图分类号: TM7

文献标识码: A

## Analysis of Management Strategies for Expansion and Installation in the Power System Industry

MA Weimin

Hainan State Power Supply Company, Qabqa Town, Gonghe County, Hainan Province, Hainan Prefecture, Qinghai, 813000, China

**Abstract:** With the continuous growth of the economy and the evolution of social demand, the role of power supply and service management in optimizing the business environment has become increasingly prominent. The efficient operation of the power system is not only the foundation for ensuring the sustainable development of enterprises, but also directly related to the improvement of residents' daily quality of life. In recent years, the diversification and rapid growth of electricity demand have raised higher requirements for the traditional electricity installation management model, and there is an urgent need to optimize service processes and improve efficiency. With the release of the "Opinions on Comprehensively Improving the Level of 'Electricity Access' Services and Continuously Optimizing the Electricity Business Environment" (NDRC Energy Regulations [2020] No. 1479), the power industry has ushered in an opportunity for deepening reform, especially in the implementation of the government enterprise sharing system, which has become an important task in promoting power system reform. This article explores how to optimize the installation management process, promote the goal of convenience, serving the people, and benefiting the people, and extend the investment interface to better improve the level of social electricity services.

**Keywords:** power system; management strategy; service quality; promotion of information technology; policies and regulations

### 引言

随着全球经济的持续增长与城市化进程加速, 电力需求呈现多元化与个性化趋势, 电力系统面临的压力与挑战日益增大。在这样的背景下, 电力供应的稳定性与服务效率变得尤为重要。电力报装服务的高效性与质量逐渐成为社会各界关注的重点。长期以来, 传统报装流程中的繁琐审批环节、标准不一等问题, 导致了客户等待时间过长, 服务质量不均。为有效应对这些挑战, 优化电力报装流程成为行业改革的关键。国家电网公司推出的营销 2.0 系统, 针对 1.0 系统中的不足, 进行了一系列改进。在资源调度精准性、流程透明化等方面, 2.0 系统均表现出了明显优势, 显著缩短了客户等待时间, 提升了响应速度。系统的推广不仅改善了电力报装服务的效率, 也为优化营商环境提供了有力支持。

### 1 电力系统业扩报装的概述

#### 1.1 电力系统业扩报装的定义与发展

业扩报装是电力企业为满足用户新增或改扩建用电

需求而设计的一系列服务流程。该服务覆盖从用户提交申请、制定供电方案到完成接入工程的多个阶段, 其核心目标是满足客户的用电要求, 并确保接入的安全性与可靠性。在工业化和城市化快速发展的推动下, 社会对电力的需求不仅在规模上持续扩大, 也在复杂性上不断提升。面对这样的趋势, 业扩报装服务逐渐由依赖人工的传统操作模式向数字化、智能化的高效服务模式转型, 这种变化显著增强了服务效率和响应能力<sup>[1]</sup>。然而, 在技术应用、政策保障以及资源协调等方面, 现有的管理体系依然存在改进空间, 如何优化这些环节成为提升服务水平的关键议题。

#### 1.2 电力系统业扩报装的流程

电力系统业扩报装流程的起点是用户提交用电申请, 其中需明确用电性质、负荷规模以及接入位置等关键信息。随后, 供电企业对申请进行审核与评估, 包括技术可行性分析和资源条件审查, 以确保方案的合理性与实施可行性。完成评估后, 进入工程设计环节, 具体施工计划的制定和

资源配置方案的优化在此阶段展开。接下来的施工建设阶段涵盖配电网接入、线路铺设以及其他基础设施的建设工作，这一过程需严格按照设计要求执行。施工完成后，对工程的功能与安全性能进行全面调试与验收是必要环节，以确保符合相关标准与规范。最后，企业承担后续服务，包括运行维护和技术支持，为用户提供持续保障。每个环节的有效衔接与科学管理不仅能够满足用户对电力接入的需求，还对供电系统的可靠性和稳定性起到了重要作用。

## 2 电力系统业扩报装的重要性

### 2.1 保障电力稳定供应

业扩报装管理的高效性直接关系到用户用电需求能否及时得到响应，从而保证电力接入的稳定性及系统的可靠运行。通过合理的管理措施，电力中断的风险得到有效降低，进而为电力系统的稳定性提供了强有力的支持。特别是在应对复杂或大规模用电需求时，优质的报装服务成为电网持续平稳运行的重要基础，发挥着不可或缺的作用。

### 2.2 助力经济社会发展

电力供应的充足与稳定是现代经济体系正常运转的基石，而电力的可靠性直接决定了产业效率与区域经济增长水平。高效完成业扩报装后，企业能够迅速获取所需的电力支持，这不仅有助于提高生产效率，还能够进一步优化产业结构<sup>[2]</sup>。在快速发展的工业化与城市化进程中，稳定的电力供应对区域经济增长尤为重要，成为推动社会经济持续发展的关键因素。

### 2.3 优化用户体验

优化过的报装流程通过科学化和标准化的手段，不仅能够有效缩短用户的接入等待时间，还能提升服务的透明度与便捷性。通过简化报装环节，电力企业能减少管理中的滞后现象，消除信息不对称，进而大幅提高客户的整体满意度。高质量的服务不仅提升了电力企业的社会信誉，还增强了其市场竞争力，为企业的长期发展奠定了坚实的基础。

### 2.4 推动智能化电网发展

随着信息技术的飞速发展，业扩报装逐步实现数字化与智能化的转型，这一变革提升了接入流程的效率，并为智能电网的建设提供了坚实的技术基础。智能化管理不仅优化了电力资源配置的效率，还增强了电力系统的灵活性与响应能力。在这一转型过程中，电力行业能够更有效地应对复杂的用电需求，为构建更高效、更可持续的电网体系提供了有力支持。

## 3 电力系统业扩报装的管理问题分析

### 3.1 管理流程不完善

电力报装管理流程的复杂性，特别是审批环节的繁琐，长期以来困扰着电力企业。各部门在审批过程中缺乏统一标准，导致了整体工作效率低下。尤其在经济快速增长的地区，电力需求的多样化进一步加剧了现有管理模式的挑战，未能有效满足市场的多变需求。此类现象凸显出管理

流程的局限性，迫切需要通过简化审批环节、优化工作流程来提高响应速度，从而确保及时满足客户的需求。

### 3.2 服务质量问题

在电力业扩报装过程中，某些地区存在服务效率低、服务人员态度不专业的问题，这种情况直接影响了客户的满意度与信任感。由于沟通不畅、服务标准缺乏统一，服务质量的差异性不仅削弱了企业的竞争力，还阻碍了客户关系的维护。提升服务质量，确保服务的一致性与高效性，已成为提升客户满意度和企业形象的关键任务。

### 3.3 信息化管理水平不足

尽管电力企业逐步引入信息化管理系统，但整体信息化建设仍存在较大不足。信息传递的及时性差，沟通效率低，成为制约电力报装流程优化的瓶颈。在营销 2.0 系统的应用过程中，虽然该系统引入了先进的技术手段，但信息孤岛现象、数据更新滞后等问题依然存在，影响了业务流程的流畅性与透明度。

### 3.4 配套设施与资源配置问题

部分地区电力系统的扩展面临配套设施不足及资源配置不合理的问题。尤其在偏远地区，基础设施建设滞后，难以满足电力需求的持续增长。此问题加剧了电力供应的不稳定性，进而导致服务的不均衡。资源配置的不足，未能有效投入到电力设施建设中，影响了电力供应能力及服务质量。与此同时，这些问题增加了建设与维护成本，阻碍了电力服务的普及性和稳定性。

### 3.5 政策与法规支持不足

尽管政府已出台一些电力行业的政策支持，但在业扩报装领域，政策执行力度与法规的完善仍存在较大不足。当前政策的缺乏针对性，以及地方实施层面的细则不明确，造成政策执行的困难。现有法规的不完善及执行不到位，严重影响了电力系统的有效扩展，制约了报装工作的顺利开展。为了推动电力报装工作的高效运作，必须加强政策细化与法规完善，确保各项措施的落实。

## 4 电力系统业扩报装的管理策略研究

### 4.1 完善管理流程与优化服务

针对当前审批过程繁琐、信息流转不畅等问题，简化审批程序、明确责任分工、规范操作标准等措施能够显著提高工作效率。在重新设计流程时，去除不必要的中间环节，确保各责任主体的职责清晰明确，从而提高整体运行效率。此外，引入智能化管理技术可以有效提升信息传递效率，减少传统审批中常见的延误和错误。智能化系统替代了人工审核，确保了信息的准确性并加速了数据流转。与此同时，电力企业应注重员工的专业素质培养，通过定期的服务培训，提升员工的业务能力和客户服务意识，进一步增强客户的满意度。

### 4.2 提高信息化水平与智能化管理

随着营销 2.0 系统的全面推广，电力企业借助现代信

息化工具实现资源的精准调度与高效管理。相较于营销 1.0 系统, 2.0 版本在多个方面表现出明显优势, 尤其是在数据共享、流程透明以及资源调度效率等方面的改进。这些特点使得电力公司能在面对复杂的用电需求时, 更加迅速地做出响应。尽管营销 2.0 系统具备显著的优势, 仍存在优化空间。例如, 系统在用户体验方面仍有改进的余地, 操作界面和响应速度方面的优化将有助于提升其灵活性和效率。为了更好地适应不同用户的需求, 系统应具备更高的应变能力, 特别是在面对负荷波动和紧急调度的情况下, 能够提供精准的资源调配。引入物联网与大数据分析, 电力企业能够实时监测电力负荷变化, 及时发现潜在故障风险, 采取有效措施进行调整, 确保电力供应的稳定性。

#### 4.3 强化人员培训与能力提升

电力企业应根据新的技术与业务需求, 制定系统化的培训计划, 使员工能够不断提升其专业技能与应急处理能力。此外, 员工的服务意识直接关系到客户的满意度, 因此在培训过程中, 服务意识的培养应占有重要地位。除了定期的培训计划, 电力企业还应通过有效的评估机制, 对员工的能力进行考核与反馈。这不仅有助于发现员工的不足之处, 还能够激励员工不断提升自我。通过持续的培训与能力提升, 电力企业能够确保员工在工作中不断进步, 从而为客户提供更加专业、高效的服务。

#### 4.4 加强与政府、企业的合作

为了更好地落实《国务院办公厅转发国家发展改革委等部门关于清理规范城镇供水供电供气供暖行业收费促进行业高质量发展意见的通知》(国办函〔2020〕129号)中关于红线政企共担制度的要求, 电力企业必须加强与政府及相关企业的合作。政府通过政策制定为电力企业提供指导, 而电力企业则需与政府紧密配合, 确保政策的有效实施。各方资源的共享与优势互补, 有助于提升电力系统的建设与管理效率, 推动行业的健康发展。此外, 为持续优化用电营商环境, 应参考《关于全面提升“获得电力”服务水平 持续优化用电营商环境的意见》(发改能源规〔2020〕1479号)的相关要求, 通过提升服务水平、简化流程、加强技术支持等措施, 进一步推动电力行业的发展与创新。

#### 4.5 促进政策法规的完善与落实

政策与法规的完善是电力系统稳定运行的基础, 尤其是在电力报装领域, 制定更细化、具体的政策是推动电力系统健康发展的重要前提。政府应出台更加具有针对性的政策, 帮助电力企业规范操作, 提升整个行业的运行效率。在政策实施过程中, 监督机制的建设不可或缺。有效的监管能够确保政策措施得到及时、全面地执行, 避免出现政策执行不到位的情况。通过加强监督, 及时发现执行中的问题并加以改进, 能够进一步提升政策的实施效果, 确保电力系统的健康运行。

## 5 电力系统业扩报装管理策略的实施与效果分析

### 5.1 策略实施步骤与方法

传统报装服务流程存在诸多局限, 诸如审批环节复杂、信息流转不畅、资源配置不合理等问题, 导致整体效率较低。因此, 解决这些问题, 并在各环节进行优化, 是提升电力服务质量的重要途径。优化审批流程是提升效率的核心环节。传统的人工审批程序繁琐, 常常导致用户在等待中的时间过长。为了应对这一问题, 电力公司可以推行电子化、标准化的审批流程, 通过引入智能审批系统, 简化冗余环节, 减少人工干预, 提升审批的透明度与高效性, 进而缩短用户的等待时间。为提高服务效率, 电力公司应推广营销 2.0 系统, 该系统相比 1.0 版本具备更高的精准性与效率。营销 2.0 系统不仅能有效优化资源调度, 精确控制数据处理, 还能够促进各部门之间的信息共享, 消除信息壁垒, 进一步提高工作协同效率。通过这一系统, 电力公司能够更好地应对不同客户的需求变化, 确保供电方案及时调整与资源合理配置。提升员工技能与服务意识亦是优化策略的关键。定期的员工培训能够确保工作人员熟悉新的工作流程与系统操作, 提升他们的专业能力。全员参与的工作改进机制则能激发员工的积极性, 使他们在具体实施过程中发挥更大的作用。随着员工素质的提高, 整体服务水平也会得到有效提升。除了传统的电力需求外, 智能化设备与绿色能源项目的投资应纳入电力企业的战略规划。

### 5.2 策略实施效果与评估

在优化策略的实施后, 用户从申请到接入电网的等待时间大幅缩短, 部分地区甚至实现了即时报装, 极大提高了服务的及时性与效率。随着服务效率的提升, 客户满意度显著提高, 电力公司的市场声誉也随之上升。服务质量的提升是另一个重要成果。通过智能化的资源调度与精准的管理, 电力公司能够灵活应对客户需求的变化, 及时调整供电方案, 确保供电的稳定与安全。经过优化后的管理策略帮助电力公司在市场中获得了更强的竞争力。在需求较高的地区, 电力公司通过高效的服务流程与良好的客户关系, 进一步巩固了市场地位。在竞争激烈的环境中, 凭借高效、透明的服务体系, 电力公司成功树立了良好的品牌形象, 赢得了更多客户的支持。为了确保优化策略的长效性, 通过评估, 能够及时发现潜在问题, 并依据数据分析调整相关措施。客户反馈的收集与分析将为策略的进一步改进提供科学依据。同时, 营销 2.0 系统也应根据实际需求不断更新与优化, 保持其对市场变化的适应性。

## 6 结语

面对快速发展的电力需求与日益复杂的服务要求, 电力行业迫切需要通过改革与创新提升报装服务的效率。营销 2.0 系统的实施为电力报装管理提供了新的发展思路, 推动了服务质量的显著提升。未来, 电力行业应继续深化

改革,加强政策落实,进一步提高服务水平,为优化营商环境、推动经济发展作出更大贡献。为了确保改革的有效落地,电力企业还需进一步加强基础设施建设、优化资源配置,推动电力系统的现代化进程。

[参考文献]

- [1]徐成司,董树锋,吴振杰,等.基于深度优先遍历的配电网可开放容量分析和业扩报装决策[J].电力建设,2023,44(5):34-42.  
[2]廖贺.基于配电台区可开放容量精准计算的业扩报装

策略[J].湖南电力,2024,44(3):145-150.

[3]马润.供电企业高压客户业扩报装流程的优化研究[J].现代企业文化,2024(19):20-22.

[4]刘宏阳.基于深度学习的电力系统业扩报装全过程监控系统研究[J].电气技术与经济,2024(7):4-6.

作者简介:马维民(1989.4—),男,毕业院校:青海大学,本科学历,所学专业:电气工程及其自动化,当前就  
职单位:国网青海省电力公司海南供电公司,职务:营销部客户室主管,(主管岗4年),职称:工程师。