

# 工业园区高压业扩报装流程的优化研究

● 张晓英 张 薇



**[摘要]** 包头供电公司通过实施多项创新举措,如依托“项目储备库”,构建电力预报装新模式;编制“一图一清单”,转变供电方案;提升售中服务;推行线上“云”应用;开展客户座谈送电回访。率先推出内蒙古自治区首家以服务为重点的工业园区对接模式,以全面提升用户电力获得感为目标,重点落实包头市工业园区优化办电环节,并为提高电力企业的服务质量和运营效率提供理论支持和实践指导。

**[关键词]** 高压;工业园区;业扩报装;优质服务

## Q 业扩报装流程存在的问题

随着电力行业的快速发展,业扩报装作为电力客户服务的关键环节,其效率与质量直接影响到电力企业的客户满意度、运营效率和市场竞争力。业扩报装流程,涵盖从客户申请到用电接入的全过程,涉及多个部门、多个环节,是复杂且高度协同的系统工程。然而,在实际操作中,业扩报装流程还存在部分不足,如审批环节烦琐、信息传递不畅、资源调度不合理等问题,这些问题不仅延长了客户的等待时间,增加了企业的运营成本,还影响了电力服务的整体质量和客户体验。为推动落实内蒙古电力(集团)有限责任公司“1469”战略目标,提升“以市场为导向、以客户为中心”的核心服务理念,不断丰富服务内涵,提高服务标准,创新营销服务模式,全面提升优质服务水平,打造更加便捷高效、更加贴近客户需求的业扩报装管理新模式。包头供电公司坚持创新引领,打造前端触角敏锐,后端高效协同的服务链条,建立起以服务贯穿企业所有业务、流程环节的全方位服务体系。同时,不断优化营商环境,提高客户“获得电力”指数,履行国企责任,服务全区大局,实现转型发展,打造全新“责任蒙电”。

## Q 业扩报装流程优化的设计与实施

(一)依托“项目储备库”,构建电力预报装新模式

(1)开展预报装业务,建立项目储备档案。制定项目储备库管理办法,详细列明储备库项目来源、相关人员工作职责、跟踪督办流程、退库管理等内容。通过系统数据共享,及时收集重点项目的用电需求、用电地址等信息,同步录入重大项目储备库,实现电力报装由“项目等电”转变为“电等项目”。同时,对录入储备库的所有项目逐条建立项

目储备档案和用电台账,并按照项目建设区域划分,每一个区域的储备库信息由专人负责,以此分配责任,明确职责。此外,对每个项目建立项目储备档案,确保项目资料能得到精确记录和管理。

(2)政企互通多渠道获取项目信息。通过进驻政务大厅客户代表,获取工程建设项目审批平台的推送信息、大数据平台申请的重大项目,以及发改委重大项目办推送的项目信息,并根据信息内容与客户进行电话联系,询问用电意向。依托全市水电气热等公共服务一站式办理渠道,同步向政务大厅客户代表推送客户用电信息。对确定有用电意向的客户,将相关信息录入储备库,转入下一环节,保证储备库项目有序运转。

(3)提前介入开展用电报装前期规划。在用电项目录入储备库后,定期与项目单位联系,确定用电负荷性质、容量及预计用电时间。针对有用电需求的客户,客户经理提前介入,先期进行现场勘查,了解客户用电需求及周边供电能力。若涉及新出间隔等情况,主动对接计划发展部开展前期规划,同时,将项目概况以书面形式上报营销服务部专工。此外,不定期跟踪客户整体项目推进情况,督促客户申请报装。

(4)实施项目储备库动态管理。建立后续跟踪回访监控制度,对暂无报装意向的项目,要履行对客户的告知义务,并将项目及时退库,再对每一处项目进行动态管理。对后续跟进情况进行管理和监督,识别潜在风险,制定应对措施,并根据实际情况和项目需求,不断优化和改进储备库管理方式,通过动态管理充分发挥储备库效能。

(二)编制“一图一清单”,转变供电方案制定方式

(1)编制《园区配网系统图》汇集电源点信息。为积极

落实包头市全力推动的招商引资大提效、营商环境大提升的工作，应集中优势力量服务各类工业园区，并充分利用现有电力资源，保障招商引资重点项目快速接电。因此，成立项目组并专门编制了《园区配网系统图》，目前已囊括14个工业园区附近的11座220KV变电站、32座110KV变电站。包含变电站主变容量及负载率、出线间隔、线路负载率等信息。同时，还将根据变电站新建、扩建以及园区数量变化等情况及时修订，以保证图集准确性、完整性。

(2)建立接入电网受限清单并及时提出改造需求。首先，完全掌握所有工业园区周边线路、变压器可接带负荷等资源信息。其次，针对负荷率偏高的设备或线路，向生产部门提出改造需求并及时进行增容改造。再次，加快营、配、调数据共享信息平台建设工作，了解掌握配电线路、变压器负荷以及其他信息，进而提升整体工作效率。最后，建立接入电网受限负面清单，包括主变最大负载、线路最大载流量，可用间隔、配电线路和配电变压器可接电容量等电网资源信息，以及配套电网工程建设进度等信息。

(3)准确掌握接待能力并提高制定方案效率。以往客户经理在现场勘查时，需要由生产管理单位人员确认线路接待能力或变电站空余间隔情况，通常不能在现场及时确认，影响了制定供电方案时效。目前，若发现客户附近线路接带能力不足，客户经理可通过《园区配网系统图》随时查询园区变电站负荷接入情况，及时确定电源点，从而有效缩短制定供电方案时间。

### (三)提升售中服务，打造客户工程管理新模式

(1)依托“重大项目月报”有效管控工程进度。主动挖掘客户需求，不断强化售中服务管控，以满足客户多元化用能需求。通过对重大项目的实施进度进行月度管控，对园区重点项目进行有效的跟踪督办。同时，每周汇总更新各项目实施进度，每月进行一期月报发布，便于报装流程中所涉及的业务人员了解项目状态。此外，及时对客户在工程实施过程中存在的问题进行协调解决，以此能够方便各级负责人对项目流程进行管理和督办。

(2)建立协同制度加快业扩工程建设速度。及时掌握园区客户工程建设周期，按照客户意向安排接电时间，倒排业扩配套工程工期，同时，制定里程碑计划，明确关键环节节点和责任人。此外，建立横向协同、纵向贯通，各专业指向一致的协同制度，强化专业间服务协同和管控力度，快速传导客户用电需求和供电受限信息，并与客户工程同步开展配套工程建设，按时投运，满足客户用电需求。

(3)推行“验收提示卡”以缩短工程验收时间。开展客户工程验收提示卡服务，在客户完成图纸审核、准备开工前，将客户工程验收提示卡发放给客户。针对园区10KV客户，根据工程类型分别制定了配电室、箱变、变台三种提

示卡，有针对性地列出了不同工程类型所对应的验收检查项目，以便于客户更直观地做好施工及验收准备。提示卡中除施工验收的检查项目外，还详细列出了各类客户工程所需的试验项目，方便客户核对试验内容，不缺项漏项。同时，创新性开发客户工程检验提示微信页面，客户可通过微信扫描二维码直接在手机上查看相关工程验收提示内容，方便客户获取和保存检验项目，更好地进行验收准备，从而节省施工周期，缩短工程检验时间。

### (四)推行线上“云”应用，探索审图、验收新模式

(1)开展线上“云审图”。以内蒙古电力(集团)有限责任公司建设“数字蒙电”战略方针为指引，努力做好营销服务领域数字化转型。结合优化营商环境工作，以技术手段缩短业扩报装流程时限，进一步提升获得电力评价指标。利用现有科技手段实现“云审图”，通过网络视频审图，偏远园区的客户可与设计单位、运行管理单位的人员进行共同审图。同时，审图纪要以电子签名形式留存，线上审图过程以录像形式保存，以此参与审图的客户和设计单位不仅免去了长途奔波，还大幅降低了客户的经济成本。

(2)拓展“云”应用场景，全方位提升服务体验。在大力推广“云审图”应用的同时，可以拓展线上“云勘察”“云验收”服务，以有效解决偏远及特殊客户现场勘察的时效问题，在节省工作人员路途时间的同时，更解决了客户迫切用电的问题。此外，业务管理人员和技术骨干可直接连线客户经理亲自指挥，以此加强现场安全监督和严把工程质量关。现场验收人员与工作人员视频连线，将画面实时传送给工作人员处，再由工作人员与运行管理单位共同把关，确保项目符合施工验收标准。

### (五)开展客户座谈送电回访，畅通客户诉求反馈渠道

(1)形成常态化客户对接制度。定期组织召开客户座谈会，邀请已进行用电报装的客户以及园区重点客户参加，将“请进来”与“走出去”相结合，解决客户“急难愁盼”问题。积极主动沟通，耐心细致解答问题，快速响应客户用电需求。同时，通过客户座谈总结出一系列优化工作流程、提高服务质量的措施，有助于提升电力客户服务工作的质量和效率，进一步提高客户满意度。

(2)及时协调解决客户所遇难题。对于客户反映集中的电源点问题，计划发展部门对客户进行统一现场解答，让客户对用电时间做到心中有数。对于客户外网施工中遇到的路径协调问题，积极与项目部门对接，确保施工进度，努力做到与内部用电工程同步完工。通过解决客户在用电报装过程中的难题，让客户切实感受到供电服务的细致周到，进而提升供电企业形象。

(3)积极开展报装监督回访工作。为进一步提升客户服务能力和服务质量，提高客户满意度。在送电后5个工作

日内,由服务调度部门通过电话开展客户满意度、业务办理时限、业务收费、知情权和选择权的保障情况回访。询问客户对工作人员的服务是否满意,并在此基础上,深入挖掘客户在业扩报装方面的问题和新的需求。

(4)针对回访结果进行现场调查。电话回访中,客户对服务表示不满意或者回访情况与系统记录不符时,由相关管理人员甄别后,并开展现场调查工作。通过回访记录,整理客户在业务报装方面的问题和用电需求,完善业扩服务的第一手资料。同时,深入分析客户反映的意见及建议,并制定改善措施,将监督贯穿业务报装全过程,以此提高服务质量及效率,持续优化电力营商环境,全面提升“获得电力”水平。

### Q 业扩报装流程优化研究成效

(1)实现服务界面前移,大幅缩短报装环节办电时间。通过用电预报装将服务界面前移,提前了解客户用电需求,建立项目储备档案和用电台账。依托客户储备库,对客户数据进行挖掘和分析,根据客户需求制定前期供电方案,及时回应客户需求和问题,并向客户提供有价值的信息和服务,以提前解决办电过程可能遇到的问题。预先规划供电线路接入方式,主动对接计划发展部开展前期规划,拟定供电方案,便于客户在正式提交用电申请后可以尽快进行设计和施工,以减少客户等待的时间,进而将平均报装流程时限由30个工作日压缩至16个工作日。

(2)实现项目管家化,提升园区客户电力获得感。秉持“主动对接、超前服务”的工作理念,打造“电管家”服务模式,并第一时间安排专人上门对接重点项目,实地了解客户情况。针对重点招商引资项目,定制专属供电方案,同时按照“三省”投资建设配套供电工程,助力企业提早投产。组建“1+N”服务专班,建立“一对一”联络制度,提供“一条龙”全过程服务。以此帮助企业把好客户侧电气设备建设的验收关,找出涉及电气安装,生产准备、消防等缺陷,并指导企业进行合理规划,进而确保企业安全生

产。此外,通过提供一站式、个性化、高质量的服务,帮助客户更好、更便捷地办理用电报装,同时服务专班对项目进行全面、细致的管理,从而提高项目管理的整体水平,提升客户的电力获得感。

(3)实现业务远程办。构建受电工程竣工验收可视化服务模式,使业务管理人员和技术骨干可以直接连线客户经理,亲自指挥,进而加强现场安全监督和严把工程质量关。同时,对偏远园区客户进行“云验收”,让现场验收人员视频连线,将画面实时传送回,并与运行管理单位共同把关,以确保项目符合施工验收标准。广泛应用“云审图”方式不仅可以节省客户审图时间,还可以免去偏远园区的客户长途奔波,以此降低客户的经济成本,实现报装业务工作方式的创新。

### Q 结束语

本研究通过不断创新和优化服务模式,满足各类企业的多样化需求,为工业园区发展提供强有力的电力支持。针对重点项目,前移服务窗口、引导客户合理确定接入方式、用电容量、电源路径等内容,以最大限度缩短报装办理时限,从而提高办电效率,提升客户电力获得感。

### 参考文献

- [1]张薇.优化电力营商环境背景下业扩报装服务优化探索[J].科学与信息化,2022(20):193-195.
- [2]胡学忠.重要电力用户“本质安全”新思路[J].农电管理,2018(02):38-39.
- [3]陈星田.智能变电站继电保护隐藏故障诊断与系统重构方法[D].重庆:重庆大学,2015.

### 作者简介:

张晓英(1978—),女,汉族,内蒙古包头人,硕士,高级工程师,内蒙古电力(集团)有限责任公司包头供电分公司,研究方向:电力营销。

张薇(1989—),女,汉族,河北保定人,硕士,高级工程师,内蒙古电力(集团)有限责任公司包头供电分公司,研究方向:电力营销。