

[客户服务]

面向客户服务的高压业扩报装新模式

文/程 璐¹ 孙雨婷² 刘海阳³ 朱 海²
1. 国网灌南县供电公司；2. 国网江苏省电力有限公司营销服务中心；3. 北京国网信通埃森哲信息技术有限公司

研究了一种面向客户服务的高压业扩报装新模式，通过采用业务单元化设计建立全新的业扩流程，旨在改变传统高压业扩报装服务流程，解决以往手续繁琐、等待时间冗长等问题，实现降本增效，优化供电企业客户服务质量。

业扩报装是连接电力企业和电力用户的纽带，也是决定电力企业竞争力和服务水平的重要环节。随着我国经济的持续发展和城市化进程的加速推进，电力资源的需求量不断增加，同时，随着新一轮电力体制改革的不断深入，市场竞争日益激励，电力行业的服务水平愈发重要。因此，如何进一步加强业扩报装管理，提高业扩报装效率和服务水平，成为当前电力企业需要重点关注的工作。而业扩报装中高压报装流程更为复杂，且高压电源用户日益增多，因此本文优先以高压业扩报装为研究对象。

单元化流程设计思路与概要

采用业务单元化设计理念，一个业务单元就是一个业务项，实现共享复用、灵活可配置。电力营销系统的流程引擎根据业务单元启动条件自动触发业务单元，业务人员在待办中查看并录入本单元输入信息，结合本单元渠道方式与对端系统进行数据交互，对端系统将处理后的信息反馈至本业务单元，从而完成本业务单元的完整业务操作。单元化流程具有流程单元化、互动实时化及业务线上化的特点。

高压业扩全流程主要分为超前服务、正式受理、跟踪服务和竣工送电四个阶段，全流程设计图如图1所示。

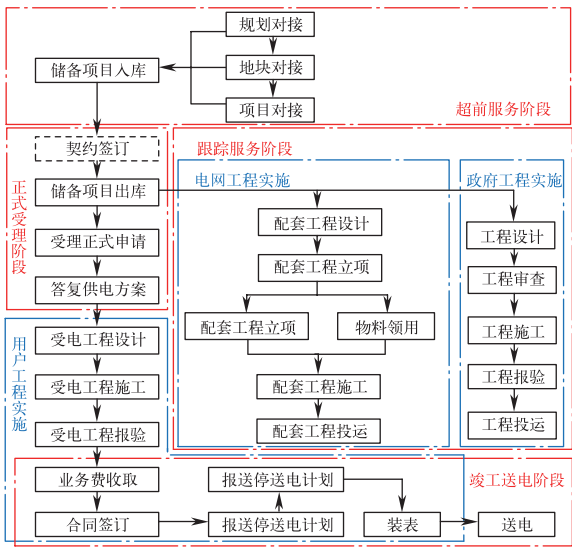


图1 高压业扩前期全流程设计图

业务单元化功能管理模块设计

通过业务单元化设计方法，对原有四阶段业务流程进行优化，转化为模块化、结构化设计，提炼抽象六大模块41个业务单元，同时为每个业务环节赋予数字化能力。

1. 项目储备管理模块设计

(1) 地块对接阶段

1) 土地出让划拨信息管理。电力营销系统自动获取地方政府部门相关系统中的土地出让和划拨计

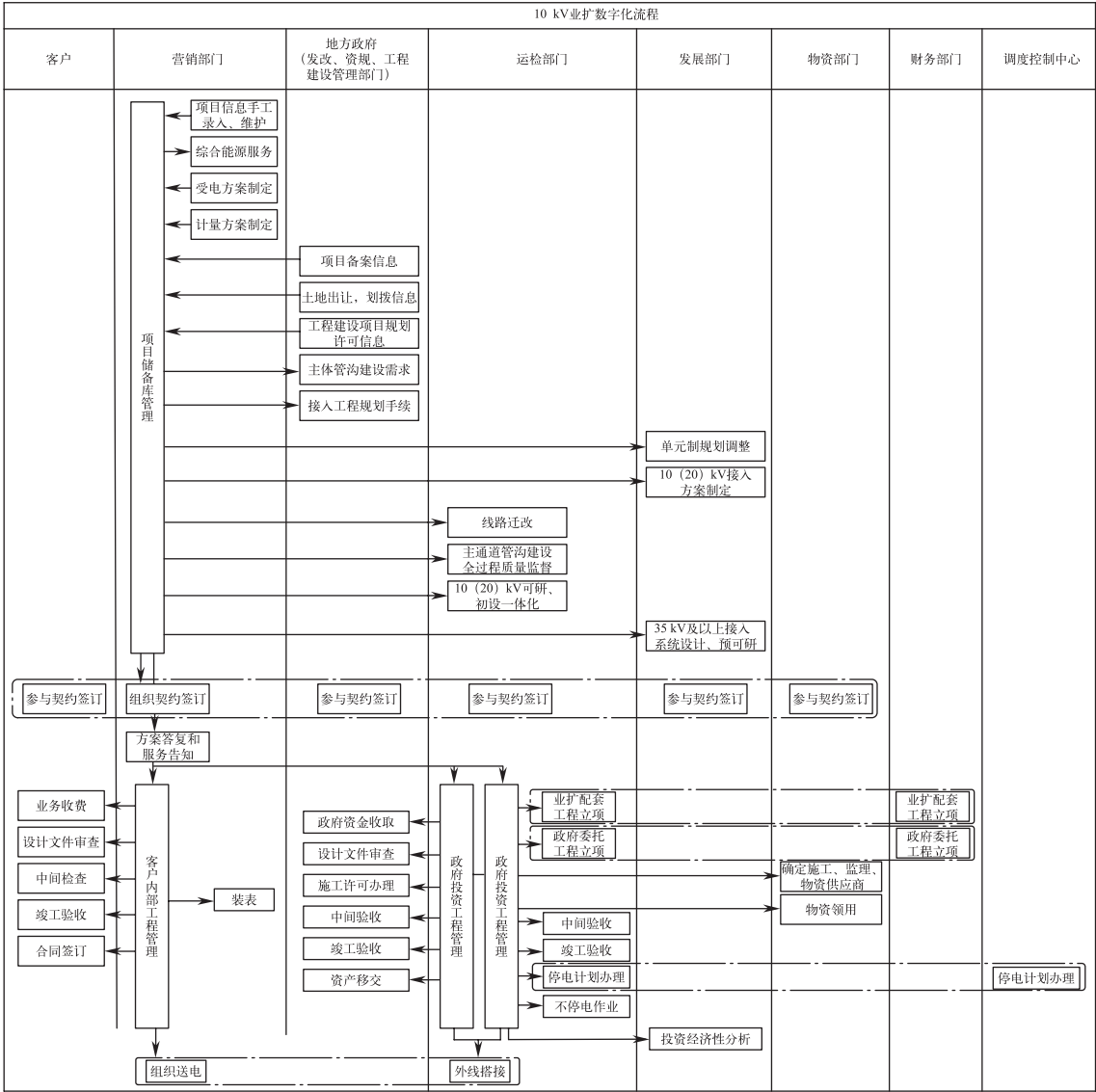


图2 高压业扩报装数字化流程设计图

划，建立并更新土地储备库。

2) 主体管沟建设需求管理。电力营销系统自动将土地储备库中的信息推送至发展部待办，发展部门录入并反馈针对地块的市政主通道管沟建设需求；收到市政主通道管沟建设需求后，电力营销系统自动将需求推送至政府部门邮箱并检测邮件是否被查收。

3) 主通道管沟质量监督管理。对于前期有市政主通道管沟建设需求的储备地块，电力营销系统自动将建设路径规划需求推送至发展部门待办，发展部门录入并反馈建设路径规划批复文件；收到批复文件后，电力营销系统自动将设计审查、中间检查

和竣工验收需求推送至运检（建设）部门待办，运检（建设）部门录入并反馈完成时间。

(2) 项目对接阶段

1) 项目信息录入维护管理。业务人员在电力营销系统中手工录入项目信息，建立项目储备库。

2) 项目备案信息。电力营销系统自动获取政府工改平台、资规系统的项目备案信息，建立并更新项目储备库。

3) 工程建设项目规划许可信息管理。电力营销系统自动获取政府工改平台、资规系统的工程建设项目规划许可信息，建立并更新项目储备库。

4) 10（20）kV接入方案制定管理。根据前期

录入项目储备库的用电容量信息，客户经理在电力营销系统中发起接入方案制定需求推送至经研所待办，经研所制定并反馈接入方案信息；收到接入方案后，客户经理在电力营销系统中将接入方案发送至发展、运检、调控等部门待办，相关部门录入意见并反馈。

5) 10 (20) kV可研初设一体化管理。接入方案制定完成后，客户经理在电力营销系统中发起可研初设一体化编制需求推送至运检部门待办，运检部门制定并反馈信息。

6) 35 kV及以上接入系统设计预可研管理。根据前期录入项目储备库的用电容量信息，客户经理在电力营销系统中发起接入系统设计需求推送至发展部门待办，发展部门组织开展设计和预可研工作，反馈设计会商纪要、可研评审初步意见等至电力营销系统。

7) 接入工程规划手续管理。接入方案制定或系统设计完成后，确有报规需求的，电力营销系统自动将对端系统反馈的报规信息发送至政府工改平台；政府工改平台将规划审批信息反馈至部门、电力营销系统。

8) 受电方案制定管理。接入方案制定或系统设计预可研完成后，客户经理在电力营销系统中录入受电方案信息。

9) 计量方案制定管理。受电方案制定完成后，计量人员在电力营销系统中录入计量方案信息。

(3) 其他业务单元

1) 综合能源服务管理。地块或项目储备后，客户经理在电力营销系统中录入光伏、智能用电等综合能源服务信息，更新项目储备库。

2) 单元制规划调整管理。地块或项目储备后，电力营销系统自动将土地或项目储备库中的信息推送至发展部门待办，发展部门录入并反馈单元制规划调整信息。

3) 线路迁改管理。地块或项目储备后，电力营销系统自动将土地或项目储备库中的信息推送至运检部门待办，运检部门录入并反馈线路迁改信息。

2. 契约管理模块

为保证高效的契约签订和管理流程，设计综合性契约管理模块，以提高效率、减少错误，为客户提供更便捷的服务。

1) 契约签订管理。一是系统初始化，按照供电网格的需求建立发展、运检、基建和营销人员之间的一对一对应关系，形成网格服务组，并预置契约模板；二是在10 (20) kV接入方案和35 kV及以上接入系统完成后，客户经理即可发起契约签订的工作；三是客户经理根据群聊中各方商定的内容，在电力营销系统中完成契约起草，并将其推送至“网上国网”上线签署。四是同步建立“契约变更单元”，任何一方都可以在“网上国网”上提出契约变更需求。

2) 方案答复和服务告知管理。契约签订后，电力营销系统自动完成项目出库，触发本单元。客户经理在电力营销系统中录入供电方案信息，然后推送至发展、运检等部门待确认。方案信息确认后，结果返回给客户经理，客户经理将供电方案、设计和验收标准推送至“网上国网”，用户线上确认签收。

3) 业务收费管理。用户根据供电方案确认的业务费用进行线上交费，完成后，凭证信息自动传送至电力营销系统。

3. 用户内部工程管理模块

用户内部工程管理模块通过与“网上国网”平台的互联互通，实现客户经理对用户工程线上管理和审查。

1) 设计审查管理。客户经理在“网上国网”接收用户设计资料，在线完成设计审查并录入审查意见，并自动回传至电力营销系统。

2) 中间检查管理。客户经理在“网上国网”录入中间检查意见，并自动回传至电力营销系统。

3) 竣工检验管理。客户经理在“网上国网”录入竣工检查意见，并自动回传至电力营销系统。

4. 政府工程管理模块

政府工程管理模块通过结合客户经理、政府部门、运检部门以及财务部门的职能，实现政府工程项目的全流程管理和协同合作。

1) 政府资金接收管理。客户经理在电力营销系统中录入政府资金需求，推送至政府部门邮箱。政府部门完成资金支付后，支付凭证信息自动推送至电力营销系统。

2) 设计审查管理。供电方案答复后，运检部门在设备管理系统中录入工程设计审查意见，自动同

步至电力营销系统。

3) 中间验收管理。设计审查完成后, 运检部门在设备管理系统中录入工程中间验收意见, 自动同步至电力营销系统。

4) 竣工验收管理。中间验收完成后, 运检部门在设备管理系统中录入工程竣工验收意见, 自动同步至电力营销系统。

5) 资产移交管理。工程竣工验收合格后, 运检部门在设备管理系统中录入工程相关资料信息并推送至ERP系统, 财务部门线上增加资产信息。

5. 业扩配套工程管理模块

业扩配套工程是电力行业中一个重要的管理领域, 涉及设计审查、施工许可、物资供应、工程立项、中间验收和竣工验收等多个环节。这一模块的引入提高了工作效率与协同性。

1) 施工监理物资供应商确定管理。施工监理物资供应商确定后, 物资管理人员在ERP系统中将施工、监理及物资供应商分配结果反馈至设备管理系统, 设备管理系统反馈至电力营销系统。

2) 设计审查管理。流程同政府工程审查管理。

3) 施工许可管理。流程同政府工程施工许可管理。

4) 业扩配套工程立项管理。供电方案答复后, 电力营销系统自动将业扩配套工程需求推送至设备管理系统。设计审查完成后, 运检部门在设备管理系统中将立项需求推送至财务全口径系统, 以完成项目建项。建项结果自动反馈至设备管理系统和电力营销系统。

5) 政府委托工程立项管理。流程同业扩配套工程立项管理。

6) 物资领用管理。工程立项完成后, 运检部门在设备管理系统中提报工程领料需求, 并同步至ERP系统; ERP系统处理工程领料结果并反馈至设备管理系统, 设备管理系统再同步至电力营销系统。

7) 中间验收管理。工程开工后, 运检部门在设备管理系统中录入工程中间验收意见, 并将其同步至电力营销系统。

8) 竣工验收管理。流程同政府工程竣工验收管理。

9) 停电作业计划管理。运检部门在设备管理系统中申报停电作业计划至停电管理系统, 停电管理

系统反馈停电计划审批结果至设备管理系统, 自动同步至电力营销系统。

10) 不停电作业计划管理。运检部门在设备管理系统中制定不停电作业计划, 并将信息反馈至电力营销系统。

11) 外线搭接管理。运检部门在设备管理系统中记录外线搭接信息, 并将信息推送至电力营销系统。

6. 竣工送电模块

竣工送电模块有效管理和监控电力工程的完成过程, 并确保将电力顺利供应给客户。

1) 竣工验收管理。工程完成后, 客户经理组织竣工验收并在电力营销系统中发起验收请求, 待运检、调度等部门处理, 相关部门填写验收意见并反馈至电力营销系统。电力营销系统将验收意见推送至“网上国网”, 客户可在线上确认签收意见。

2) 合同签订管理。客户经理在系统中起草合同并推送至“网上国网”以进行线上签订。

3) 装表接电管理。计量人员在系统中录入电能计量装置的装拆信息并推送至“网上国网”, 客户线上签字确认。

4) 投资经济性分析管理。一是系统初始化, 客户经理在电力营销系统中预设业扩配套投资经济性算法。二是接电完成后, 客户经理定期启动投资经济性分析管理单元。

结束语

本文旨在研究面向客户服务的高压业扩报装新模式, 以优化业扩报装工作流程, 提高业扩报装服务的能力和效率, 满足客户服务需求, 提高客户满意度, 进而提升企业品牌形象和市场竞争力。EA

(收稿日期: 2023-12-15)

参考文献

- [1] 马云亮. 浅谈电力业扩报装工作程序及报装速度影响因素[J]. 中国高新区, 2017(24): 138.
- [2] 肖尚荣. 浅谈进一步加强业扩报装管理提升客户服务质量[J]. 科技资讯, 2018, 16(3): 135-136.
- [3] 王志浩. 试论提高高压客户业扩报装工作效率方法[J]. 通讯世界, 2016(2): 204.