

# 基于“互联网+”的智能互动，全程透明的业扩报装服务创新与实践

陈思琦

无锡三新供电服务有限公司宜兴分公司

**摘要：**为满足社会主义市场经济发展需求，以市场为导向，以客户为核心，为推动业扩报装提质增效，积极构建一套覆盖建设、规划、运营等各个领域的规范化服务系统，并在业扩过程中全面地运用，使其能够有效地发挥出营销部门的迅速反应能力，以大数据为手段，对业扩报装过程进行全面的控制和监管。将压缩时限、精简流程、节约费用、优化服务等全新的办电业务模式完全体现出来，营造良好的营商环境。本文对互联网+背景下，业扩报装服务的创新策略进行了分析和探讨。

**关键词：**互联网+；业扩报装；电力营销；创新

**【DOI】** 10.12252/j.issn.2096-6261.2023.11.084

## 引言

由于我国电网建设的不断深入和信息化的不断推进，我国电力企业的营销管理水平、工作效率不断提高。近年来，我国一直以传统产业为基础，而电力产业则是保证我国经济长期稳定发展的根本，用电已经逐渐融入人民的日常生活之中。随着客户对供电业务的需求日益增多，电力企业对电力企业的业扩报装提出了更高的要求。尽管电力企业开展互联网应用的时间比较长，但是其中的一部分还仅限于对业务知识的介绍、政策法规的普及等初步层面，实际的互联网业扩报装工作做得还不够，大多数地区的电力客户还是要到当地的营业厅去办理有关的业扩手续，在业扩办理过程中，费时、费力给客户带来诸多不便。为此，要让客户感到满意，提供高效、方便的用电报装服务，提高电力企业的总体形象，提高电力企业的营销业扩报装业务服务质量，以服务客户需要、解答客户疑惑为起点，为客户和企业有关人员畅通的交流提供有力支持。与此同时，如何更好地为企业创造更多的经济利益，并最终达到业扩线上办理的目标，已经成为一项迫切需要解决的问题。要想建立以客户为中心的大市场系统，就需要不断地改进和完善业扩报装的业务方式，使之能够更好地为客户提供更加周到、更加细致的服务。

## 一、业扩报装管理现状分析

当前，国内大部分的电力企业还处在提高服务效率，向服务型转变的关键时期，在这种形势下，企业的总体服务水平必须进一步提高，并且要始终注重服务的品质，以提高其在整个社会的电力市场中的核心竞争力。目前，许多电力企业在进行电力市场的业扩报装工作时，仍然面临着许多问题，如：业务受理能力、业务办理效率低下等，因此，需要对电力市场进行业扩报装的各环节进行有效的控制，强化服务质量、工作效率。

首先，部分电力企业对业扩报装的服务管理认识比

较薄弱，工作人员在申请和受理过程中可能会出错，也可能是工作人员的职业素质不够，不能充分理解有关的业扩报装流程，从而造成客户在进行业扩报装的过程中，工作人员的服务水平较差，从而影响到客户的满意度。此外，许多电力企业对于业扩报装的管理责任并没有一个明确的规定，没有根据业务的具体状况，将客户办理业务的各个流程进行细化，也没有对各个流程进行有效的管理。在现实中，由于电力市场的业扩报装业务的流程较为繁琐，若不能对此进行全方位的监管与监管，将会严重地降低客户的体验，造成部分优秀客户的流失，从而阻碍了企业的可持续、健康发展。

## 二、“业扩报装+互联网+”服务创新的难点

采用“业扩报装+互联网+”新型业务方式，使客户获得便捷、快速的用电业务体验，减少了业务费用，提升了业务效率。然而，在实施的过程中，却面临着以下几个问题。

### 1. 平台建设的难点

为了实施新型的电力企业业扩报装+互联网+，必须要搭建好服务平台，利用信息技术对客户及供应链资源进行全方位的管理，构建电力企业的业务过程与数字化服务能力，并对运行支撑与技术实施过程进行了梳理，这就要求企业具备一定的信息化建设能力与经验。

### 2. 数据管理的难点

在基于互联网业扩报装业务中，存在着海量的客户、用电设备等相关的客户和设备的信息，因此，在对这些数据进行有效的处理、利用和保护的同时，还必须对其进行有效的数据管理与安全管理。

### 3. 实现场景的复杂性

电力业扩报装业务具有多个主体的特点，其工作环境十分复杂，如何对安全、管理、物流等各个环节进行协调，构建一个健全的物流体系，并将其安全管理做好，就必须要有健全一个健全的物流服务体系 and 安全管理战

略。

#### 4. 信息技术推广的难点

目前，我国的电力企业普遍采用新型的业扩报装服务方式，电力企业应加大对该业务的宣传力度，以增加用户对该业务的接受程度。在此过程中，对平台的数字化程度、平台的功能以及对信息安全的维护都要求客户认同，因此必须构建一个可信的服务保证体系。

#### 5. 安全监管的难点

为了保证业扩报装服务品质，必须与电力企业的安全监管及相关的相关规定相适应。在此基础上，根据不同的风险状况，构建相关的风险控制体系。

### 三、基于“业扩报装+互联网+”服务创新的优点

实施“业扩报装+互联网+”的新型业务方式，对电力企业具有如下优势：

#### 1. 改善服务效率

利用互联网的革新，实现了供电业务与客户之间的实时通讯和采集信息，有效地提升了业务的运行效率，保证了业务的实时性。

#### 2. 提高客户满意度

采用“业扩报装+互联网+”的新型业务方式，让客户能够快速找到自己想要的资料，缩短了办事周期，省去了繁琐的工作步骤，增强了客户的满意度。

#### 3. 增强电力企业的竞争能力

电力企业之间的竞争将以数字服务为主。采用“业扩报装+互联网+”这种新型的供电方式，能够使电力企业的竞争能力得到更大的提高，同时也能获得更多的市场资源。总之，利用新型的“业扩报装+互联网+”服务方式，能够提高服务效率，降低服务成本，改善客户体验，增强数字化服务能力，提升企业形象，提升数据资产的价值。

### 四、基于“互联网+”的业扩报装服务创新策略

“互联网+服务”的电力市场体系构建相对落后。随着“互联网+”的到来，人们对产品的要求越来越多元化，对产品的要求也越来越高。随着互联网的快速传播和社会化网络的普及，消费者与商品、服务提供者之间的联系也在不断改变，原有的信息不对称性在不断减弱。

随着我国电网建设的不断深化，对增量供电服务的逐步放开，客户对同样一种供电方式的选择越来越多，越来越具有自主意识，同时客户的消费行为已经摆脱了空间、时间的约束。在这样的背景下，一方面，企业所面对的客户群越来越广，而且面临着越来越多的消费者，企业的竞争也越来越激烈；另一方面，由于客户已成了企业营销的主要参与者，为了在这样的市场环境中把握机会，必须充分运用“互联网+”的信息科技与平台，实现线上与线下的有机结合，以最快、最准确、最

全面地把握并最大限度地满足客户的需要。

#### 1. 精简办电程序

企业始终秉承以客户为核心的服务思想，主动建立一个覆盖建设、规划、营销等各个专业，贯穿业扩过程的规范化、现代化的服务系统，使业扩报装流程达到内转外不转，持续提升客户体验。从客户的角度出发，减少办电流程。将一般客户的设计审核与中期审核全部废除，将勘察与供电方案批复、对外工程建设及竣工验收、合同签订及装表接电等整合起来。

#### 2. 推行“一证受理”

对营业厅实施“一证受理”。受理时，将办理业务的通知发给客户，告诉客户需要递交的材料清单、办理流程、收费项目和标准、监督电话等。如需材料暂时不全，经接到客户用电主体资质证书，签订承诺书，即可正式受理客户用电需求，并开始下一步工作，并在实地勘察时收取资金。现有的客户数据或资格证书在使用期间，不需要客户重新提交。推广低电压客户的免填表，操作人员将客户的需求资料打印出来，交给客户签名确认。

#### 3. 缩短业务办理时间

对高压客户，实施“联合调查，一次办理”，简化用电计划的审批程序。精简竣工验收项目，对客户验收资料进行优化，对一般客户实行设计和竣工资料合并检查，一次递交。实施跨专业联合验收，一次告知，杜绝验收人员分批到客户现场，杜绝验收意见与问题的多次重复。

#### 4. 推广网上办理电力业务

整合各种通道，推动线上和线下的“无缝衔接”，实行一厅通办、一网通办。将办电业务窗口向前推进，转变了以往的“坐商”方式，积极推进网上办电业务的途径，通过95598的网络联动方式，在同一时间内完成了“自助”的功能，并在商业银行中推广了“自助”业务，降低了客户的来回时间，提高了客户的办电体验。

#### 5. 为重要项目设立绿色通道

实行“菜单式”服务，对重点民生和维稳工程实行绿色通道审批，制定标准的提速办理程序。为重要项目开通绿色通道，并在此基础上编制绿色通道制度。指定重要项目专项客服人员，为客户提供电力保障，重要项目建设过程中遇到的问题进行及时协调。要充分推进带电工作，对带电工作进行统筹调度，把带电供电和送电计划进行整合，加速接电。

#### 6. 购电和缴费形式的多元化

通过网上缴费、营业厅自助发票、“电e宝”等多种购电和缴费方法，使客户在家门口就能便捷、快速缴费，大力推进掌上电力缴费工作，形成以营业厅为基地，代收机构全覆盖，自助缴费终端重点布局，掌上缴

费及时充的立体缴费模式。

### 7. 加强业务革新和业务协作

加强对客户的服务创新，使客户的满意度得到明显提升。建立网上业务平台，为客户提供更多的服务。在服务方式上，积极开展党员供电社区创建工作，配备社区物业管理人员，完善社区与物业服务的联动机制，使服务的“最后一公里”由“反应式”向“主动式”转变。加强服务方式的创新。在营业厅建立一个客户增值业务支持平台，开发用于现场操作的App，使其能够进行远程的“无卡购电”和“就地”的使用，从而为客户带来更多的便利。

### 8. 强化各部门之间的协作

对客户进行定期调研，对不同区域客户的电力需要进行分类，并对其进行“一区一策”，并对其进行实时监控。对客户实行“一对一”的服务，对客户提出的各种问题进行现场解答，帮助客户及时处理各种问题，保证客户用电的最快速度得到满足。

以营配调信息融合为基础，利用客户服务品质建模与大数据分析等方法，构建多渠道受理、多系统集成、资源全统筹、多专业协同、全覆盖问责等多方面协同工作机制，实现事件预警、资源统筹、服务管控、应急响应能力的整体增强，实现全流程指挥、全业务覆盖，切实提高供电服务质量。

### 9. 完善业扩报装服务模式

完善业扩报装责任制度。实行客服专员负责制，对工作单实行全程跟踪，全程服务，全程负责。建立业扩报装四级挂牌监督机制，由企业领导、所属营销、单位市场和大客户服务室、营销部门按照客户的重要程度分为四个层次，通过对市场推广系统中各环节的办理时限进行剖析，对项目停滞的主要原因及影响，逐一进行整改，以保证企业的顺利开展。

积极谋划和落实相关的电力网络工程。通过对业扩报装项目包的合理运用，将规划好的供配电网络建设列入规划，并适时地克服了业扩中供电限制的问题。实施电力替代项目，优质客户的红线外供电设备，由企业出资兴建，积极强化对业扩报装的供电网络建设。积极与各类工业园区和大型企业去产能工程对接，根据电网的建设方案和方案，保证供电供应。

### 10. 改善客户现场服务的能力

“一岗制”的工作方式，将各项业务有机结合起来，实行“1+1”的工作方式，即一名客服经理与一名装表接电员工配合，根据客户的在线预约，在工作人员需要带着仪器进入现场调查的情况下，开展维修领取工作。在现场与客户核对数据，适时补收资金，具备直接装表条件的，可直接进行装表；对无法进行现场调试的客户，应与客户约定好时间，在约定的时限内完成验

收、装表、接电等工作。工作人员需要利用手机操作终端拍照，并将图片即时传回。通过推行低压业扩“一岗”运作方式，将以往的“售前”业务多个团队流水化操作转变为一个团队内部的合作方式，降低了各部门之间的沟通成本，建立了前端受理、服务调度、后台作业的020服务模式，使工作流程变得简单。

### 11. 建立业扩信息公开和实时监督管理体系

通过业扩全管理平台，构建业务数据量化、时限监控、互联互通的业扩报装全业务过程信息公开和实时监督管理体系。通过企业网站，对电力供应计划进行联合设计，将计划的内容进行了进一步的加深，对整个项目的施工进度进行全方位的监督，并对由集体企业承接的项目进行施工管理，同时对项目的施工进度和质量进行控制。根据业扩整个过程，设定预警指数，配合各个行业主管单位，对业扩报装工作各个环节进行追踪和监控，并以短信推送、工作督办通知等方式，对所得到的数据进行调度。在控制平台的帮助下，设计业扩报装专业协作全过程监测指数系统实现自动收集和自动生成，从而给运行监测中心提供一个直观的基础，还可以根据这个数据来客观地评价各个专业部门、各个基层单位的运行效率和工作品质。

通过对业扩报装的全过程整合和实时控制方式，对业扩报装的管理职责进行了科学的划分，确保了对时间的全面控制，从而有效地提高了业扩的服务品质和跨部门的协作效能。

## 五、结语

基于“互联网+”背景下的电力企业业扩报装服务的研究和应用。可以提高电力企业的营销业扩业务服务质量，以倾听客户需要为基础，为客户提供服务，为客户解答疑问为起点，为客户与企业有关人士之间提供无阻信息交流，进一步提升客户服务工作的效率。

## 参考文献

- [1]陈艳.关于新形势下大客户业扩报装服务问题的探讨[J].科技创新与应用,2015,5(33):197-197.
- [2]邓潇雨.浅谈“互联网+”的大客户业扩报装创新服务平台[J].华东科技(学术版),2017,0(11):244-244.
- [3]林春莺.“互联网+”的大客户业扩报装创新服务分析[J].无线互联科技,2018,15(19):102-103.
- [4]危明发.影响电力业扩报装速度的因素和解决方法探析[J].企业技术开发(下旬刊),2015,34(2):105-106.
- [5]高照远,宋萍.电力企业业扩报装的精细化管理刍议[J].中国管理信息化,2016,19(1):96-97.
- [6]孙渝.强化精益规范管理业扩报装提速增效[J].低碳世界,2020,10(4):105-106.