

# 营销业扩报装与供用电优质服务关系探讨

刘起翔

国网河南省电力公司新乡县供电公司 河南新乡 453700

**摘要:** 随着电力市场化改革的持续深入,电力营商环境也发生明显变化,营销业扩报装作为电力企业的首要服务环节,可以精准对接企业和客户,是供用电优质服务的重要基础,而供用电优质服务作为业扩报装工作的主要目标。二者具有紧密关系,可以建立完善的电力营销服务体系,对客户用电体验具有直接影响,关系到电力企业的品牌形象,通过优化供电服务,可以提高企业的市场竞争力。本文分析营销业扩报装和供用电优质服务的关系,介绍二者的核心内涵,并提出协同优化策略,希望能够为相关研究人员起到一些参考作用。

**关键词:** 营销业扩报装;供用电优质服务;核心内涵;内在联系;协同优化

## 引言

在社会经济飞速发展的背景下,各类市场主体对电力供应提出更高要求,需要充分保证电力供应的专业性、便捷性、可靠性,电力服务逐渐从供电保障转变为全方位优质服务。在电力企业运营过程中,营销业扩报装业务包括受理客户用电申请、勘查供电方案、装表接电、工程验收,可以为客户接触电力服务提供窗口,使电力企业市场得到拓展,维持良好的客户关系。在客户用电全周期需要贯穿供用电优质服务,其服务内容包括电费结算、咨询答疑、故障抢修、供电保障、业务办理等,可以满足客户的用电需求,保证供用电的安全性和稳定性,使客户满意度得到提高。在电力服务体系中,业扩报装是优质服务落地的重要环节,而优质服务理念和标准,可以为业扩报装工作提供质量保障。通过深度融合二者,可以优化电力企业的营商环境,促进企业的健康发展。

## 一、营销业扩报装与供用电优质服务核心内涵

### (一) 营销业扩报装的核心内涵

在电力营销业务中,营销业扩报装作为一项重要组成部分,电力企业需要全流程地展开业务办理,具体包括合同签订、装表接电、竣工验收、方案制定、现场勘查、业务受理等环节,可以满足客户新装、变更用电、增容等需求。营销业扩报装的核心职能,包括办理和审批电力业务,并承载着多重功能,可以紧密对接客户需求,衔接电网资源,落实服务流程,充分拓展和延伸市场,为电力企业和客户构建连接桥梁,使电力企业内部

管理得到优化,提升企业整体运营效率。在业扩报装工作开展过程中,需要按照一口对外的原则,保证办公公开,并体现出高效性和便捷性,确保办理高效化、流程规范化、服务透明化,不仅要保证电网运行的安全性和稳定性,还需要快速响应客户用电需求,增强企业的营销服务能力,提升企业业务管理水平,优化企业的资源调配<sup>[1]</sup>。

### (二) 供用电优质服务的核心内涵

电力企业供用电优质服务需要围绕客户,结合高效服务、便捷用电、安全供电等目标,为客户全周期、专业化、全方位地提供电力服务,并确保包含售前、售中、售后整体流程。首先,在售前阶段应做好业务咨询,并准确对接需求,合理优化方案。其次,在售中阶段应确保高效办理业务,保证供电质量,形成透明和公开的业务流程。最后,在售后阶段应及时抢修故障,并做好电费结算和用电指导,及时处理意见反馈。对于供用电优质服务,需要始终坚持客户导向,并要改变传统服务模式,结合客户用电难点和痛点,创新电力企业的服务模式,并优化供用电服务流程,增强服务能力,保证办理便捷性和供电可靠性,使客户满意度得到提高,为企业树立品牌形象,促进电力市场的健康发展<sup>[2]</sup>。

## 二、营销业扩报装与供用电优质服务的内在关联

### (一) 业扩报装是供用电优质服务的前提与基础

从客户用电角度来看,业扩报装作为首项环节,可以为优质服务落地打好基础,对后续供用电服务质量具有直接影响。首先,通过保证业扩报装流程的高效性和规范性,可以及时响应客户的用电需求,使办电周期得

到缩短，并简化业务办理手续，使办电成本得到降低，确保客户可以快速感受专业化和便捷化的电力服务，为全周期优质服务打好基础。其次，业务报装环节通过精准摸排客户用电需求、负荷特点、用电性质，为后续用电指导、供电保障、个性化服务提供参考依据，保证优质服务的实效性和针对性。当业扩报装流程较为烦琐，效率相对较低，未能保证服务规范化时，除了会导致客户用电时间被延误，导致客户不满，还会影响到后续的供用电服务，导致问题明显增加，降低整体服务质量。所以，需要保证业扩报装业务质量，为供用电优质服务提供保障，提高电力企业服务工作质量。

### （二）优质服务是业扩报装工作的目标与导向

业扩报装的工作目标并非只是完成业务办理，而是需要提供暖心、高效、专业的服务，使客户用电需求得到满足，使供用电双方保持良性互动，这充分契合供用电优质服务目标。在业扩报装全流程中需要贯穿供用电优质服务标准、理念、要求，可以指引业务办理。在受理业务时，应充分践行服务理念，确保主动服务和耐心答疑，为客户带来良好的咨询体验。在实际制定服务方案时，应结合客户需求合理优化供电方案，基于便民利民原则提供服务。从工程验收和装表接电环节来看，应严格坚守服务时效，保证服务行为的规范性，提高服务质量。除此之外，通过健全供用电优质服务的评价体系，可以为业扩报装考核提供参考标准，并借助办电时效、投诉率、满意度等指标，使电力企业持续优化业扩报装流程，提升企业服务水平，使业扩报装工作从业务办结转变为服务满意<sup>[3]</sup>。

### （三）二者协同推动电力企业高质量发展

通过深度协同营销业扩报装和供用电优质服务，可以提升电力企业的核心竞争力，促进企业的高质量发展。首先，电力企业通过提供优质的业扩报装服务，可以使电力市场得到拓展，并充分吸引新增客户，使电力市场占有率得到提升，为企业树立良好口碑，提高客户粘性。其次，通过提供全周期优质服务，可以使客户关系得到巩固，提升供电可靠性，使客户投诉率得到降低，增强电力企业的品牌影响力。通过协同二者，不仅可以拓展电力业务，还可以保证电力企业运营的规范性，使客户服务质量得到提高，优化企业的营商环境，使其认真履行社会责任，提升电力企业的经济和社会效益。随着电力市场竞争逐渐加剧，营销业扩报装和供用电优质服务的协同程度，对电力企业市场生存能力具有直接影响，

关系到企业的可持续发展<sup>[4]</sup>。

## 三、营销业扩报装与供用电优质服务协同优化策略

### （一）深化服务理念融合，强化全流程服务意识

电力企业工作人员需要创新传统业务思维，围绕客户树立全周期服务理念，在业扩报装环节中融入供用电优质服务标准，同步推进业务办理和服务提升。与此同时，需要强化企业内部宣传工作，并加强思想引导，使工作人员能够对业扩报装和优质服务之间的联系产生正确认识，形成主动、超前、全程的服务意识。此外，还需要跨部门构建协同机制，确定各部门职责，包括调度、运维、营销等，将部门壁垒打破，无缝衔接业扩报装和供电服务，建立完善的供电服务体系。

### （二）优化业扩报装流程，提升服务便捷性与高效性

电力企业应按照优服务、降成本、压时限、减环节等目标，合理优化和简化业扩报装流程。首先，需要简化审批环节，将重复流程合并，并创新服务模式，确保一窗受理，并展开并联审批和限时办结。对于不同的客户类型，包括民生工程、重点项目、小微企业等，应差异化地提供办电服务，为客户提供绿色通道，实现并联办理和容缺受理，使办电周期得到缩短。其次，电力企业应优化线上服务平台，将线上和线下资源充分整合，确保可以实现全流程的线上办理，包括电费缴纳、合同签订、进度查询、资料提交、用电申请等环节，合理优化服务流程，提升服务效率。此外，需要将各项信息公开，如收费标准、办电流程、服务时限，确保可以透明化地办理业务，使客户能够行使自身的监督权和知情权。

### （三）加强人才队伍建设，提升专业服务能力

电力企业需要为员工建立常态化的培训机制，结合供用电服务和业扩报装人员展开全方位培训，包括信息化操作、沟通技巧、服务规范、业务技能等，使人员专业素养得到提升，增强其服务能力。与此同时，应定期开展业务考核工作，并举办技能竞赛，通过以赛促练和以考促学的方式，使工作人员能够充分掌握最新政策，详细梳理业务流程，确定具体的服务标准。此外，需要充分培养人员的服务意识，为企业服务树立标杆，使其发挥榜样作用，调动人员的工作积极性，使其能够主动换位思考，为客户提供优质服务，打造出一支高素质的专业服务团队，促进企业的健康发展<sup>[5]</sup>。

### （四）完善监督评价体系，实现服务质量闭环管理

电力企业应建立一体化监督和评价体系，确保覆盖业扩报装流程，并包含整体供用电周期，在考核指标中

纳入客户满意度、办电时效、投诉处理率、服务态度等，做好量化考核工作，保证奖惩分明。与此同时，电力企业需要拓展监督渠道，将多种监督方式充分整合，包括社会监督、第三方评价、客户投诉、内部监督等，严格监测服务质量。电力企业应结合问题整改，合理构建闭环管理机制，通过监督和评价及时发现问题，详细梳理和分析问题，确定各部门的整改责任，并限期进行整改，定期开展检查工作，保证问题的全面整改，使企业服务流程得到优化，提高服务质量和效率。

#### （五）强化信息化技术应用，推动服务智能化升级

在电力企业营销过程中，需要合理运用信息化技术，有效打破信息孤岛，充分共享各个环节的业务数据，包括客户管理、用电服务、供电保障、业扩报装等。对于电力企业而言，其可以采用人工智能、大数据等先进技术，深入分析客户的用电需求，明确客户服务偏好，及时了解潜在问题，个性化地制定供电方案，为客户提供用电指导，精准推送优质服务。与此同时，需要实现线上服务平台和智能客服的升级，并提供一站式智能化服务，包括满意度评价、业务督办、故障报修、咨询答疑等，使服务便捷度得到提升，加快响应速度。此外，通过采用信息化手段，可以全程跟踪业扩报装流程，并实现智能预警目标，使流程堵点得到解决，进一步提高业务办理效率。

#### （六）提供合约式服务，打造多样化的服务体系

针对合约式服务展开分析，电力企业在受理用电业务后，应结合业扩报装工作流程向用户提供合约，采取书面化方式为客户提供承诺，具体包含工作流程时间进度、工作指标等，并落实到具体的工作中，使用户对供电质量和效率产生深刻体会。例如，在合约当中应明确方案审批时间，并为施工和验收约定时间节点，详细说明监督与审查指标，使用电单位能够积极配合。与此同时，通过为用户提供合约式服务，除了可以保障电力服务质量，还可以双向约束供电与用电单位。在互联网快速发展的背景下，供电企业应结合时代发展步伐，发挥互联网技术优势，构建多样化的服务体系。通过互联网可以建设营业服务厅，使用户可以借助线上途径完成业务申请，并在线审批项目，使用户办理业务的时间成本得到减少。除此之外，通过线上办理业务，可以使用户提前了解业务办理手续和流程，明确需要提交的资料，使用户提前做好准备，加快业务受理进度，为用户提供

便利的用电服务。

#### （七）引入市场竞争机制，创新企业服务理念

随着市场竞争的持续加剧，电力企业改革也持续深入，在市场经济快速发展的影响下，供电企业需要充分应对市场竞争环境，并持续改革和创新，增强企业的市场竞争力。在电力企业发展过程中，为了提高服务质量，需要引入竞争机制，创新业扩报装工程，根据企业发展背景和规划，保证业扩工程的规范性，健全运营机制，使企业管理效果和服务质量得到提高。在引入市场机制后，电力企业想要完善报装工作流程，需要听取客户意见，对用户建议充分吸纳，并维护客户合法权益。在此过程中，企业应精准匹配客户需求和 workflows，创新服务理念，使企业内部工作流程得到优化，保证供电服务质量，提升客户满意度<sup>[6]</sup>。

#### 结束语

综上所述，在电力营销服务体系中，营销业扩报装和供用电优质服务具有密切联系，业扩报装作为优质服务前提，优质服务则可以为业扩报装提供目标导向，通过实现二者的协同发展，可以提升电力企业服务质量，使企业营商环境得到优化，提高企业的核心竞争力。因此，电力企业应高度重视营销业扩报装与供用电服务的协同发展，持续深化服务理念，健全监督体系，合理优化服务流程，强化人才培养，提供有力的技术支撑，实现二者的深度融合，促进电力企业的长期稳定发展。

#### 参考文献

- [1] 周子涵. 营销业扩报装与供用电优质服务关系探讨[J]. 汽车博览, 2022(19): 160-162.
- [2] 王春蘅, 朱广幸. 营销业扩报装与供用电优质服务关系探讨[J]. 汽车博览, 2022(34): 106-108.
- [3] 牟大勇, 隋佳新, 王祥, 等. 研讨营销业扩报装与供用电优质服务关系[J]. 百科论坛电子杂志, 2019(10): 446-447.
- [4] 温煦. 营销业扩报装与供用电优质服务关系探讨[J]. 中国科技投资, 2021(26): 130-133.
- [5] 王元媛. 营销业扩报装与供用电优质服务关系探讨[J]. 数码设计(下), 2021, 10(1): 150.
- [6] 张仲杰. 营销业扩报装与供用电优质服务关系探讨[J]. 数码设计(下), 2021, 10(1): 151-152.