

基于电力营销业扩流程的精细化管理策略探讨

罗艳梅 国网福建省电力有限公司武夷山市供电公司 福建武夷山 354300

摘要：随着电力市场改革的不断深化，电力营销业扩流程的精细化管理对于提升供电企业服务质量、提高运营效率以及增强市场竞争力具有至关重要的意义。本文深入分析了电力营销业扩流程现状，阐述了实施精细化管理的必要性，并从多个维度详细探讨了基于电力营销业扩流程的精细化管理策略，旨在为供电企业优化业扩流程、实现可持续发展提供理论支持和实践指导。

关键词：电力营销；业扩流程；精细化管理；策略探讨

Exploration of refined management strategy based on expanding the process of power marketing industry

Yanmei Luo

Mount Wuyi Power Supply Company of State Grid Fujian Electric Power Co., Ltd., Mount Wuyi, Fujian, 354300

Abstract: With the continuous deepening of the reform of the electricity market, the refined management of the expansion process of the electricity marketing industry is of great significance for improving the service quality, operational efficiency, and enhancing market competitiveness of power supply enterprises. This article deeply analyzes the current situation of the expansion process of the power marketing industry, elaborates on the necessity of implementing refined management, and explores in detail the refined management strategy based on the expansion process of the power marketing industry from multiple dimensions, aiming to provide theoretical support and practical guidance for power supply enterprises to optimize the expansion process and achieve sustainable development.

Keywords: electricity marketing; Business expansion process; Refined management; strategy exploration

在电力行业蓬勃兴盛的背景下，电力市场的竞争态势愈发严峻，用户对电力服务品质的要求也随之不断提升。电力营销业扩流程，作为供电企业与客户构建供用电联系的核心环节，其管理水平的高低深刻影响着用户的用电感受以及企业的经济收益。面对日益增多的业务需求和复杂多变的市场环境，传统的业扩流程管理模式逐渐显现出诸多弊端。因此，实施精细化管理策略，对电力营销业扩流程进行深度优化与革新，已成为供电企业增强自身核心竞争力的必由之路。

1 电力营销业扩流程概述

电力营销业扩流程始于用户提交用电申请，随后依次经历供电方案拟定、设计审查、施工装配、验收通电等诸多步骤，最终确保用户顺利用电。该流程囊括客户服务、规划设计、工程实施、计量收费等多个部门及专业领域，各环节相互衔接，构成了一个复杂且系统的作业流程。其中任一环节出现纰漏，均可能对业扩流程的整体进度及质量造成不利影响，进而波及用户用电体验及企业经济效益。

2 电力营销业扩流程存在的问题

2.1 流程冗长且环节繁复

众多供电企业的业扩流程，目前承载着大量繁复的审批阶段与手续要求。供电方案的形成阶段尤为突出，需历经多个部门的逐一审核，各部门均持有独立的审核准则与流程体系。其间，部门间沟通协作机制的缺失，致使信息传递受阻，工作冗余频发，极大地提升了工作的繁复程度与时间耗费。诸如，普通工商业用户的用电申请，自提交至供电方案的确立，可能历经营销、规划、配电等诸多环节，各环节审核周期从数日延至数周不等，整个方案的确立周期或可长达数月之久。

2.2 信息流通不畅，协同效率受限

业扩流程涵盖的部门众多，信息在部门间的流转易现延迟、误差等状况。统一信息共享平台的缺乏，以及协同工作机制的不足，使得业务办理进程中，各部门难以实时获取准确信息，高效的协同作业难以实现。例如，设计部门完成设计方案后，信息的传递至

施工部门可能遭遇延迟或误差，施工部门在施工过程中或需面对问题，需重新协调沟通，这不仅延缓了工程进度，增加了成本支出。

2.3 服务观念淡薄，用户体验欠佳

部分供电企业员工在业扩流程中，服务观念尚显淡薄，对用户的需求与问题关注不足。与用户沟通时，耐心与专业素养的缺失，导致用户疑问无法及时、准确解答，用户对供电企业的服务满意度偏低。业务办理过程中，对用户实际情况与个性化需求的考量不足，服务缺乏灵活性与便捷性。对于特殊用户群体，如残疾人、老年人等，未能提供针对性的便利服务，为用户带来诸多困扰。

2.4 监督与评估机制尚待完善

当前，部分供电企业对业扩流程的监督与评估机制尚存不足，难以及时发现并解决问题。业务办理过程中，对各环节工作质量与效率的有效监控缺失，问题整改与优化的及时性不足。同时，科学合理的评估指标体系的缺乏，使得对业扩流程整体运行效果的客观、准确评价难以实现。例如，在评估业扩流程时，可能仅关注业务办理的数量，而忽视了时间、质量、用户满意度等关键指标，无法全面反映业扩流程的实际运行状况。

3 电力营销业扩流程精细化管理的必要性

3.1 优化企业服务品质

精细化管理以用户需求为核心，对业扩流程的各环节进行细致梳理与优化，以更精准、及时地满足用户需求。通过简化业务处理流程，缩短用户等待周期；增强与用户的交流互动，及时捕捉用户反馈与建议，持续完善服务质量，进而提升用户对供电企业的满意度及忠诚度。在当今电力市场竞争白热化的背景下，卓越的用户体验与高满意度是企业拓展市场份额的关键要素。

3.2 提升企业运营效率水平

精细化管理通过推进业扩流程的标准化、规范化

及信息化建设，促进各部门间的高效协作，减少重复劳动与沟通成本，提升工作效率。利用信息化平台实现信息的即时共享与传递，规避信息传递障碍导致的工作延误；制定标准化的作业流程与操作准则，使员工清晰认知自身职责与工作要求，降低工作失误率，从而全面提升企业整体运营效率，削减运营成本。这有助于企业在有限资源条件下，实现效益最优化。

3.3 强化企业市场竞争力度

在电力市场竞争日趋激烈的当下，供电企业若想市场中站稳脚跟并持续发展，必须不断提升核心竞争力。实施精细化管理策略，优化业扩流程，可提高企业服务质量与运营效率，降低运营成本，进而增强企业在市场中的竞争力。优质的服务与高效的运营能吸引更多用户，为企业赢得更大市场份额，推动企业可持续发展。在市场竞争中，企业唯有不断提升自身实力，方能在激烈竞争中保持不败之地。

3.4 顺应电力市场改革趋势

随着电力市场改革的深入，电力市场的竞争格局与运营模式发生深刻变革。供电企业面临更严格的监管要求与市场竞争压力。实施精细化管理策略，有助于供电企业更好地适应电力市场改革需求，规范企业经营行为，提升企业管理水平与风险防范能力，确保企业在改革浪潮中稳步前行。例如，电力市场售电业务放开后，企业需通过更精细化的管理来应对市场竞争与客户需求的变化。

4 基于电力营销业扩流程的精细化管理策略

4.1 流程优化与再造

对现行业扩流程进行全面梳理，深入分析每个环节的必要性及合理性，去除不必要的审批环节和繁琐手续。推行“一站式”服务模式，将多个部门的业务集中在一个服务窗口办理，实现用户业务办理的“一次申请、一口受理、一次办结”。通过整合业务流程，减少用户往返奔波的次数，缩短业务办理时间，提高用户办理业务的便捷性。

根据业扩流程的实际情况，运用流程分析工具和方法，合理调整各环节的工作顺序和时间节点。在供电方案制定环节，可以采用并行审批的方式，让多个相关部门同时对供电方案进行审核，明确各部门的审核重点和时间要求，避免出现流程瓶颈和工作积压。在施工安装环节，运用项目管理方法，合理安排施工进度，确保各工序之间的紧密衔接，提高施工效率，避免出现窝工现象。

制定统一的业扩流程标准和操作规范，明确各环节的工作内容、工作要求、责任部门和责任人。通过标准化流程的建立，使业扩流程的每个环节都有章可循，减少人为因素的干扰，提高工作质量和效率。同时，加强对标准化流程的培训和宣贯，确保全体员工能够熟练掌握和执行。定期对标准化流程进行评估和优化，使其适应企业发展和市场变化的需求。

4.2 信息化构建与运用

依托云计算、大数据技术、物联网等先进信息技术，开发集成了业务受理、流程追踪、进度检索、数据统计分析等多功能的业扩管理信息系统。此系统促使业扩流程管理迈向信息化，确保各部门能即时共享业务资讯，对业务处理进度实施实时监控与管理。用户可通过手机应用程序、在线营业厅等线上渠道，随时查询业务进度、提交用电申请，极大提升了用户体验。

强化业扩流程中各类数据的整合与分析工作，构建数据仓库，并建立数据分析模型。通过深入剖析用户用电需求、业务处理时长、故障报修等数据，发掘数据潜在价值，洞悉用户用电行为及需求特征，为企业

业营销策略制定、业扩流程优化提供数据支撑。基于用户用电需求数据分析，合理规划电网建设与改造计划，增强电网供电能力及可靠性；通过分析业务处理时间数据，识别流程中的瓶颈环节，进行有针对性的优化与改进。

积极融合人工智能、机器学习等前沿技术，推动业扩流程的智能化应用。运用人工智能技术实现客户咨询的智能回复，借助自然语言处理技术理解用户疑问，迅速提供精确答案，提升客户服务效率。利用物联网技术对电力设备进行实时监控与远程操控，及时发现并处理设备故障，保障供电安全稳定。智能化应用的实施，有效提升了企业的管理效能与服务品质。

4.3 服务品质优化

加强员工服务意识培养，确立“用户至上”的服务理念。通过举办服务礼仪培训、沟通技巧提升、客户投诉处理技巧等课程，增强员工与用户沟通的能力与服务水准。构建完善的员工服务考核机制，将服务质量纳入员工绩效评价体系，设定清晰的服务考核指标及奖惩制度，激励员工主动提供优质服务。

深入探究用户用电需求及实际情况，运用客户细分策略，将用户划分为大型企业用户、中小型企业用户、居民用户等类别。针对不同用户群体，提供定制化服务方案。为大型企业用户提供专属供电方案及节能咨询服务；为居民用户提供便捷的缴费途径及用电安全知识普及服务。通过提供个性化服务，满足用户多元化需求，提升用户满意度及忠诚度。

建立全面的客户关系管理系统，对用户信息进行详尽、准确的记录与管理。通过定期用户回访、开展

表 1 电力营销业扩流程存在的制度性问题

对比项目	完善前制度	完善后制度
办理时限	无明确统一标准，部分环节拖延	各环节规定严格办理时限，超时有预警和处理机制
操作要求	不够细致，存在模糊地带	详细具体，每个步骤有明确规范
考核机制	指标不全面，奖惩不明确	量化考核指标，奖惩分明，与绩效挂钩
责任界定	责任划分不清，易出现推诿	明确各环节责任人，责任追溯清晰

满意度调研、组织用户座谈会等方式，及时了解用户意见及建议，发现并解决用户用电过程中的问题。加强与用户的互动沟通，构建良好的客户关系，增强用户对供电企业的信任感及认同感。通过客户关系管理，提升用户忠诚度，促进企业可持续发展。

4.4 团队构建与协作优化

甄选业务能力强、综合素质高的员工，组建业扩专业团队，负责业扩流程的全面管理与协调工作。团队成员应涵盖市场营销、规划设计、工程施工、计量计费等专业领域，具备丰富的实践经验及专业知识。明确团队成员职责与分工，建立团队协作机制，增强团队凝聚力与战斗力。

定期组织业扩团队成员参加业务培训、学习交流及研讨活动，不断更新知识结构，提升业务能力及综合素质。培训内容应涵盖电力营销理论、业扩流程规范、新技术应用、团队协作技巧等方面。鼓励团队成员参与行业论坛、学术交流会议等，及时掌握行业最新动态及发展趋势，为业扩流程优化提供技术支持。

建立健全业扩流程各部门间的协同工作机制，明确各部门职责与分工，加强部门间的沟通协调。通过定期召开工作协调会、建立工作联络机制、制定协同工作流程等措施，及时解决业务处理过程中遇到的问题，确保业扩流程顺畅进行。建立跨部门绩效考核机制，将协同工作成效纳入各部门绩效评价体系，激励各部门积极配合，共同推进业扩工作。

4.5 监督与评估体系建设

建立健全业扩流程监督机制，加强对业务办理过程的全程监督。通过设立监督岗位、开展定期检查和不定期抽查等方式，对各环节的工作质量、工作效率、服务态度等进行监督检查。建立投诉举报渠道，鼓励用户对业扩流程中的违规行为和服务问题进行投诉举报，及时处理用户的投诉举报案件，维护用户的合法权益。对监督检查中发现的问题，及时进行整改和问责，确保业扩流程的规范运行。

制定科学合理的业扩流程评估指标体系，从业务办理时间、服务质量、客户满意度、成本控制等多个维度对业扩流程的运行效果进行评估。评估指标应具有可操作性和可量化性，能够客观、准确地反映业扩流程的实际情况。业务办理时间可以通过统计平均办理时长、最长办理时长、按时办结率等指标来衡量；服务质量可以通过用户投诉率、服务态度评分、服务差错率等指标来评估；客户满意度可以通过开展满意度调查、用户评价等方式来获取；成本控制可以通过统计业务办理成本、工程建设成本等指标来评估。

5 结束语

电力营销业扩流程的精细化管理是供电企业提升服务质量、提高运营效率、增强市场竞争力的重要举措。通过对业扩流程现状的分析，明确了传统业扩流程管理模式存在的问题与不足，凸显了实施精细化管理的必要性和紧迫性。在未来的发展中，供电企业应不断深化精细化管理理念，以适应电力市场改革的需要，实现可持续发展。

参考文献

- [1] 黄佳敏. 电力营销业扩报装流程的规范化管理与方案构架 [J]. 自动化应用, 2024, 65(S2): 151 - 153.
- [2] 许逸飞. 基于规范化标准的电力营销业扩报装流程优化研究 [J]. 电气技术与经济, 2024(12): 261 - 263.
- [3] 马润. 电力企业营销业扩报装流程的规范化管理 [J]. 现代企业文化, 2024(18): 22 - 24.
- [4] 朱瑾娜. 电力营销业扩报装流程的规范化管理 [A] 全国绿色数智电力设备技术创新成果展示会论文集(五) [C]. 中国电力设备管理协会, 中国电力设备管理协会, 2024: 3.
- [5] 王冠群. 电力营销业扩报装流程的规范化管理研究 [J]. 科技经济市场, 2024(01): 76 - 78.

作者简介：罗艳梅(1993-)，女，福建莆田，本科，工程师。研究方向：电力营销业扩工程技术。