

“获得电力”指标驱动下供电公司办电流程改革探索

杨李扬

国网浙江省电力有限公司金华供电公司，浙江 金华 321000

DOI: 10.61369/SSSD.2026080022

摘 要：近年来，我国供电公司逐渐将“获得电力”作为指标，通过改革办电流程，不断提高自己的市场竞争力。本文基于供电公司视角，系统研究办电流程改革意义，探索以客户为中心、以数字化为支撑、以协同为保障的改革路径，以期为供电企业优化营商环境、提高服务质量提供理论参考和实践指导。

关 键 词：获得电力；供电公司；办电流程；营商环境；服务改革

Exploration on the Reform of Power Supply Company's Power Handling Process Driven by the "Power Acquisition" Indicator

Yang Liyang

Jinhua Power Supply Company, State Grid Zhejiang Electric Power Co., Ltd., Jinhua, Zhejiang 321000

Abstract： In recent years, China's power supply companies have gradually taken "power acquisition" as a key indicator, and continuously improved their market competitiveness by reforming the power handling process. From the perspective of power supply companies, this paper systematically studies the significance of the power handling process reform, and explores the reform path centered on customers, supported by digitalization, and guaranteed by collaboration. It aims to provide theoretical references and practical guidance for power supply enterprises to optimize the business environment and improve service quality.

Keywords： power acquisition; power supply company; power handling process; business environment; service reform

在营商环境评价体系中，“获得电力”作为一个新的指标，已成为衡量地区电力服务和营商环境的一个重要标尺^[1]。“获得电力”对于供电公司来说，既是外部评价工具，也在推动内部管理改革、提升服务质量方面承担着重要角色，属于其动力源泉。当下，我国的供电公司在诸多方面如节约办电时间、简化办电环节等方面成效显著，但和国际先进水平、市场主体期待对照后发现，仍存在一些急需解决的问题，如业务流程不精准、信息壁垒未打通、主动服务意识不强等。对获得电力指标驱动下的办电流程改革进行深入分析，对于供电公司而言，有利于其提升自己的市场竞争力、影响力，从而更好地服务地方经济发展^[2]。

一、“获得电力”指标驱动下供电公司办电流程改革探索意义

（一）优化营商环境提升企业竞争力的内在要求

评价一个地区的营商环境是否便利，关键指标之一便是“获得电力”，其能直接反映企业对于电力接入这一服务的满意度。电力服务主要是由供电公司提供的，它的办电效率如何，服务质量高低，会对区域的营商环境整体水平造成直接影响。当下，地方政府正在大力优化营商环境，作为供电公司而言，应主动出击，对标国际先进标准，改革办电流程，降低市场主体制度性交易成本。其一，追求办电流程精简高效，以帮助企业降低时间、经济两大成本，提高企业资源利用率，使其能够把有限资源运用到核心业务领域。其二，电力接入服务越稳定可靠，越能提升投

资者信心，越能让更多的优质企业投资落户，有利于创建新的经济发展局面^[3]。基于此，改革办电流程对于供电公司而言，既是响应政府号召的主动之举，也是服务地方经济发展的重要途径，此外，也有利于其提升自身的市场竞争力。

（二）推动供电公司服务模式转型升级的核心动力

传统供电公司的办电业务并未树立以客户为中心的理念，而是遵循以管理为中心，在设计业务流程时，不是出于为客户用电提供便利，而是满足内部管理需求。这种模式会导致增加办电环节，增长办电时限，加上繁多的资料，使得客户体验不佳。引入“获得电力”这一指标，有利于引导供电公司，使其对自己的业务流程进行重新审视，转变服务理念，从以往的要我服务转变为我服务。以指标为驱动，供电公司应主动出击，对办电环节、接电时间等进行改革，这需要该公司系统调整组织架构、业务流程

和考核机制。借助改革，供电公司改头换面，重视客户需求，并以此为导向，不断优化业务流程，并将信息技术作为支撑，以此来构建新型服务模式，即告别被动受理，追求主动服务，通过跨越式转型，推动企业的可持续发展^[4]。

（三）促进供电公司内部管理效能提升的重要抓手

办电流程作为一项系统工程，涉及多个部门、多个环节，如客户受理、方案设计等，只有多个部门积极协同配合，才能不断提高办电效率。长期以来，各个部门之间存在着信息共享不到位、业务不协同等问题，对办电效率造成了不利影响。“获得电力”指标明确要求了办电时间、环节，倒逼供电公司改革，打破部门之间的壁垒，建立内部协同机制。在实际工作中，对流程进行梳理、再造，能够帮助公司对各个环节当中的冗余、瓶颈进行有效识别，进一步明确岗位职责、时限要求，建立新的工作机制，该机制既强调权责清晰，又追求高效运转。与此同时，通过改革，还形成了标准化流程、量化考核指标，让供电公司精细化管理成为现实^[5]。

二、“获得电力”指标驱动下供电公司办电流程改革探索路径

（一）简化办电环节压缩办理时限

供电公司应基于客户视角，全面梳理办电流程。首先，应对办电环节进行精简，传统办电涉及多个环节，如申请受理、现场勘查等，其中有些环节是可以合并、删减的，对于这些环节，应进行整合优化。针对低压小微企业用户，办电环节只需包含两个环节即可，分别为：申请受理和装表接电；针对高压用户，则包含三个环节，分别为：申请受理、供电方案答复、竣工验收装表^[6]。其次，对现有的办理时限进行压缩，明确规定各个环节办理的时限标准，借助多种方式如倒排工期、限时办结为其提供保障。不同类型用户，压缩后办理时限不尽相同，如针对低压用户、高压用户单电源、双电源接电时间，分别压缩至十五个、二十二个、三十二个工作日内。再次，推行并联审批机制，有些事项需要多个部门协同办理，可由供电公司牵头，组织相关部门同步开展工作，规避串联审批而造成的时间延误。借助对环节的精简和时限的压缩，有利于帮助用户降低成本，其中包含等待成本与时间成本^[7]。

为了保障环节精简、时限压缩能够落实到位，供电公司应建立健全监督考核机制。第一，把办电时长、环节数量和部门、个人绩效考核挂钩，如果出现超时限办理、擅自增加环节等行为，应进行问责和追责。第二，建立办电全流程监控平台，实时跟踪、预警办电工单流转过程，当发现某个环节的办理时间接近时限阈值的时候，由系统发送提醒信息，提醒的对象为办理人员、管理人员，保障各个环节都能按时完成。与此同时，供电公司通过定期开展客户满意度调查，了解用户对办电流程的看法，包括意见、建议，对于用户普遍反映的问题应提起重视，通过专项整改，解决这些问题。总之，借助持续改进与动态调整，逐步优化办电服务体系，以期实现改革目标，即让数据多跑路，让客户少

跑腿^[8]。

（二）推行线上办电实现数据共享

办电效率的提升离不开数字化，为此，供电公司应大力建设线上办电平台，让业务办理不再主要依靠线下，而是能够全流程电子化。第一，针对线上服务渠道，应统一入口，对网上营业厅、手机应用程序等服务平台进行整合，让用户能够享受一站式、全天候线上办电服务。第二，应用电子证照，积极和政府部门进行对接，实现常用证照在线核验、共享复用。用户在办电的时候，不用到现场重复提交大量的纸质材料，系统可直接调取相关信息，在减轻用户负担的同时，也有利于提高资料审核效率。第三，开发智能辅助决策功能，借助大数据分析技术预判用户用电需求，为其主动推送关于办电指引应服务建议^[9]。

想要建设、运营线上办电平台，需要供电公司主动作为，投入技术力量，加强资金保障。为此，供电公司应组建自己的数字化团队，进行平台开发维护、功能迭代，保障系统在安全可靠的同时，既能够稳定运行，操作也更为便捷。数据安全方面，应注重个人信息保护，严格落实数据安全相关法律法规，加密存储、传输用户敏感信息，不断完善数据访问权限管理制度，避免信息泄露或被他人滥用。推广使用方面，供电公司应充分利用多种渠道进行线上办电宣传，有些特殊群体并未掌握智能终端操作，供电公司应为其提供协助服务，其中也包含线下协助，保障线上服务和线下服务能够两手抓，两手都要硬。此外，针对线上服务质量，供电公司还应建立相应的管理机制，监测考核线上办电工单受理及时率、办结率等指标，通过提升线上服务质量与效率，让线上办电成为用户首先方式^[10]。

（三）健全协同机制强化主动服务

办电流程想要高效运转，需要供电公司各部门和外部单位的积极配合。针对内部协同，供电公司应针对办电业务建立跨部门协同机制，打破各部门间的信息壁垒。在实际工作中，可成立办电业务协同工作组，通过定期召开会议，解决流程衔接问题。与此同时，积极推行客户经理负责制，针对重要用户、特殊用户特殊对待，让客户经理对办电环节进行跟踪协调，让用户摆脱和各个部门的直接对接，实现“一个窗口对外、一个主体负责”。

针对外部协同，供电公司应主动出击，和政府相关部门进行对接，建立新的办电机制，该机制注重政企协同。第一，和规划、住建等部门合作，针对电力外线工程施工涉及道路开挖、绿化迁移等审批事项的时候，无需用户自己跑腿，而是由供电公司代为办理。第二，和不动产登记中心合作，建立信息共享机制，让二手房转移登记和水电气能够联动过户，用户在办理房产过户的时候，可同步申请变更用电户名。第三，和工程项目的审批系统进行对接，针对新建项目，应提前了解其用电需求信息，通过对用户的主动对接和积极开展前期服务，前置办电服务。总之，通过完善协同机制、提供主动服务等措施，让供电公司在面对用户需求的时候，能够高效响应，有利于提升用户的办电服务体验。这一模式不再是“电等项目”，而是“项目等电”，是优化营商环境的重要途径。

四、结语

总之，将“获得电力”指标引入供电公司，为其办电流程改革提供了新的方向，并使其具备了外部驱动。借助系统分析改革现实意义，发现改革办电流程，不仅有利于优化营商环境，还能

为供电公司服务转型提供助力。在改革之路上，供电公司在简化环节的同时，压缩接电时限；在开展线上服务的同时，追求数据共享；在进行内部协同的同时，关注外部联动，由此构建出更高效便捷、透明规范的现代化办电服务体系。

参考文献

[1] 陈秋寒，等.“获得电力”与构建新型业扩体系[J]. 集成电路应用，2019.36(03):64-65.DOI: 10.19339/j.issn.1674-2583.2019.03.022.

[2] 骆丹. 数字化转型背景下优化电力营商环境路径研究[J]. 西安电子科技大学学报(社会科学版), 2022.32(03): 9-19.DOI: 10.16348/j.cnki.cn61-1336/c.2022.03.003.

[3] 刘欢，等. 南京江北新区中小企业营商环境满意度评价研究——基于 AHP-熵权法[J]. 经营与管理，2022(08): 109-115.DOI: 10.16517/j.cnki.cn12-1034/f.2022.08.005.

[4] 谭瑾，等. 基于“获得电力”用户满意度模型的营商环境优化提升研究[J]. 中国市场，2021(12): 123-126.DOI: 10.13939/j.cnki.zgsc.2021.12.123.

[5] 叶利，等. 基于战略地图的电网企业市场竞争力评价研究[J]. 湖北电力，2019.43(03): 36-41.DOI: 10.19308/j.hep.2019.03.006.

[6] 张捷，等. 一流营商环境“获得电力”指标评价体系研究[J]. 企业管理，2020.(S2): 280-281.

[7] 施寅跃. 基于“获得电力”评价指标体系的营商环境优化研究——以海口供电局为例[J]. 企业改革与管理，2020.(21): 54-55.DOI: 10.13768/j.cnki.cn11-3793/f.2020.2120.

[8] 股莱哈，等.“获得电力”评价指标体系及提升建议[J]. 电力需求侧管理，2022.24(01): 105-110.

[9] 乔琦. 优化营商环境以客户为导向全面提升“获得电力”指数[J]. 中国电力企业管理，2018.(20): 14-16.

[10] 崔璨，等. 互联网时代电力营销服务模式创新研究[J]. 农电管理，2020.(03): 47-48.