台区经理制将服务送上门

文 / 刘玲 李青

地处皖中的肥西县桃花镇，既有工业园区，又有“同城化”的居民社区，同时还有商业气息浓厚的商业综合体。面对差异化的用电需求，如何做好供电服务，成为国网肥西县供电公司工业园供电所眼下的重要课题。

今年，肥西工业园供电所在建设“全能型”乡镇供电所过程中，将推进“台区经理制”作为提升供电服务的新机制进行大力推广，并取得了实效。

复合型台区经理 人人都是多面手

台区经理制的实行是衡量供电服务整体水平的试金石，是“全能型”供电所建设的核心环节，由台区经理这个“点”，串连起供电服务这条“线”，实现“一口对外、内转外不转”。

为了将台区经理打造成真正的多面手，肥西县供电公司对工业园供电所每位台区经理进行了能力分析，并为其量身定制能力提升计划，通过集中培训和针对培训相结合的方式，使每位台区经理都成为供电服务的行家里手。“装得了电表、修得了设备，还能推广智能交费，我们都不偏科了。”一位台区经理笑着说。

工业园供电所依托“全能型”乡镇供电所建设，对供电所现有管理模式进行调整优化，将原先设置的配电检修班、综合业务班、客户服务班，按内勤、外勤两类，调整为综合业务班、客户服务班两个班组，明确工作职责，优化业务流程，由客户服务班具体负责低压运维和营销服务工作，从班组设置、职责定位上实现营销服务、低压运维和低压设备责任人在台区经理层面的三合一。

网格化管理 用电服务送上门

由于工业园供电所服务的小区高层住宅多，用电设备复杂，客户对用电服务要求高。为推进供电所综合能力提升，工业园供电所重点推行网格化服务，按供电区域和客户数划分 5 个网格，对应分设 5 个供电服务小组，每个小组设置 4 名台区经理。工业园供电所 20 名台区经理，服务 104 个小区近 11 万户低压客户。小组内台区经理互为补充、互相合作，由以前的单靠台区经理个人“单打独斗”，变成一股团结的力量。同时，在网格内实行“首问负责制”，建立健全以客户需求为导向的内部协调沟通机制，台区经理由“各管各事”逐步形成了“只找一个人”的首问负责服务新模式。“首问负责人”必须第一时间响应，做到“首问必答、首问必果”，及时办理、掌握事项进展，使业务办理过程更方便、更快捷。客户经理与营业厅综合班建立互相协同机制，综合班配合客户经理完成业务内部流程，协同客户经理提高工作效率。

“全能型”供电所创建以来，工业园供电所今年电费回收较去年同期上升了 0.04 百分点，平均抢修时间由 31 分钟缩短至 19 分钟。低压故障报修大幅降低。仅 4 月就推广智能交费 1.3 万户。今年一季度服务工单下降 27.6%。台区经理综合素质得到了全面提升，新增技师 3 名。队伍机制建设的优化，满足了客户多样化、个性化的需求，也真正实现了服务送上门。