基础建设先落地

文 / 张治林 吕锦绣

机构设置与人员培训是“全能型”供电所实施落地的基础，国网济南市历城区供电公司仲宫供电所优化班组设置、明确岗位职责，加强业务培训，推进供电所营配业务末端融合。

优化岗位设置 明确岗位职责

仲宫供电所因地制宜，优化机构岗位设置，按照营配合一的要求，构建“内外勤”班组结构，设置综合班和配电营业班两类班组，核心岗位设置“一长三员”，全面开展网格化抢修服务，成立由台区经理组成的网格化服务小组，推行“台区经理”聘任制、营业厅综合柜员制，实现了供电所业务的末端融合。通过对班组架构的优化调整，为台区经理制和综合柜员制的实施提供了组织管理保障，同时也为“服务一次到位”的有效运行提供了组织支撑。

在优化组织架构基础上，对调整后的班组和各岗位工作职责进行重新分工，对供电所各岗位职责说明书进行再优化，使岗位职责更加明确。综合班主要负责乡镇供电所综合管理、所务管理、营业厅管理、供用电合同管理、系统监控、分析及班组对标管理、供电所“三库”管理等所内工作。配电营业班主要负责高、低压配电设施巡视、检（抢）修及装表接电、用电检查、计量和用电信息采集设备运维、核（补）抄和催费、客户用电现场咨询、停电通知；安全用电管理和电力设施保护；设施设备以及客户信息管理和维护；属地协调等现场工作。

“两提升” 构建人才培训体系

仲宫供电所通过实施台区经理专业化技术和全能化服务水平“两提升”，打造“一专多能”人才培训体系。注重复合型、创新型员工队伍培养，建成融合实际业务应用的实训室，采用集中培训、岗位培训、实践训练相结合的方式，开展电动汽车充电桩等新型业务专项实训。

通过调整组织架构、实行台区经理制和综合柜员制、优化创新实训室硬件设置、打造实训室全能培训模式和编制贯彻《台区经理一本通》等方式方法，实现员工业务服务能力提升；通过开展台区经理综合能力模型、安规调考、安全讲堂、全能个人、服务之星评比等，实现员工基础综合能力提升。

线上线下，拓宽员工培育渠道，摸清短板，清楚技能提升盲点，通过台区经理上岗竞聘和制定台区经理管理等途径，达到人员管理和绩效考核目标。按照《全能型供电所员工网格化培训方案》《台区经理培训上岗方案》《台区经理应知应会》《移动终端和业务流程一本通实践应用》等相关制度标准，组织台区经理开展培训 12 次、普考 3 次。

经过员工培训，仲宫供电所工作效率明显提升，员工业务水平和创新能力不断增强。首批已有 17 名农电工具备台区经理资格，一名农电工成为营销管理优质服务能手。供电所一项发明专利获得授权，一项 QC 成果获得上级奖励，一篇优秀管理经验入选国网山东济南市电力公司典型经验库并得到推广。