

# 内蒙古安庆镇供电所：激发内生动力

文 / 陈铨

10月以来，内蒙古赤峰市松山区安庆镇元茂隆村村路两侧土灰色的电线杆突然多了亮丽的色彩——一个醒目的二维码。村民只需扫一下二维码，供电台区经理的所有信息便一目了然。而今，“有供电问题找台区经理”正在成为当地居民的习惯。

从被动接受到主动服务，从管理末端到服务前端，安庆镇居民切身感受着供电所转型升级带给他们的用电便捷。而同时，在内蒙古东部46万平方公里的土地上，471个乡镇供电所正逐步像安庆镇供电所一样走上转型升级的道路。国网内蒙古东部电力有限公司在试点先行的基础上，探索出了一条以“全能型”供电所建设为载体、以前端服务为导向、以能力素质提升为重点、内部管理精益、客户服务快捷的新型供电所管理路径。

## 创新变革 管理更精益

今年夏季，国网蒙东安庆镇供电所55岁的老员工李成把自己用了



▲ 实行“一户一册”窗口特色服务。摄影 / 白雪飞

多年的老式手机换成了智能手机。过去，他用手机最多也就是接打电话和客户沟通。但“全能型”乡镇供电所创建却让这个干了大半辈子基层供电服务工作的老电工彻底改变了习惯。李成的身份从以前配电运维班的班员成为安庆镇供电所三个台区经理之一，承担起65个配电变台、17公里低压线路、1498个高低压用电客户的管理和服务工作。和以往有任务“谁摊上谁干、干与不干一个样”不同，作为台区经理

的他需要对台区内的全部设备和客户负责。

从营配分离、多项分散的作业模式到专业整合、末端融合的新的管理体系，“全能型”供电所创建彻底打破了供电所营配专业壁垒，建立起“台区经理制”和“网格化服务”两大管理模式。将供电所辖区内的全部设备、客户按照地域和电压等级进行划分，分成多个台区和片区的网格区域，分配给不同的台区经理和片区负责人，台区和片

区各项指标完成率与个人绩效奖罚挂钩，最大限度激发现有入人力、物力的潜能和活力。

“我每天都想着用什么方法能把我们台区内的设备管好、让客户满意、把指标提上去。”岗位变革和台区经理制的实施让李成感到身上的责任更重了、压力也更大了。为了做好台区管理工作，李成开始像其他台区经理一样用手机定位功能使用地图软件，对照 10 千伏地理位置接线图完成故障抢修 APP 接单受理，同时还能熟练操作微信，和客户建立起了更紧密的联系。

现在，供电所管理变革的优势已经逐步显现出来。随着“全能型”供电所创建的推进，国网蒙东电力 10 千伏故障停运率同比下降了 0.43 个百分点；各类故障报修工单数同比下降 36%，10 千伏线损率同比降低 1.14 个百分点。

## 转型升级 服务更优质

最近，赤峰众益糖业综合部经理田志华终于松了口气。“本来我最担心的就是电的问题，没想到最快得到解决的也是电。”田志华由衷地感慨。

从众益糖业标准化厂房规划搬迁至赤峰松山工业园区开始，田志华就琢磨着怎么解决新厂区的用电问题。就在他一筹莫展的时候，安庆镇供电所台区经理林国栋主动找上门，协助他在不到一周的时间内就完成了新厂区临时电源的安装，

大大缩短了众益糖业的建设时间。看到厂区建设有序推进，田志华心里充满了感激：“过去，办电、接电、安装每个环节都要去供电所找不同的人，现在台区经理就帮我全部搞定了！”

得益于“全能型”供电所创建，像田志华一样的众多客户第一次感受到了台区经理制和网格化管理带来的服务体验。在“设备主人制”“客户负责制”“指标考核制”三制管理模式的推动下，“一切为客户，耕好责任田”成为国网蒙东电力供电所台区经理的行动准则。

在此基础上，国网蒙东电力乡镇供电所实现了全部业务服务一次到位，让客户“只进一次门、只认一个人”，实现“内转外不转”，有效提高了客户满意度，供电服务水平显著提升。从 5 月至今，国网蒙东电力投诉同比下降 27%；95598 故障报修和非故障报修平均到达现场时间同比缩短 17 分钟。

## 强化激励 队伍更全能

走进安庆镇供电所，正门前贴着小星星的公示牌格外醒目。这是安庆镇供电所在“全能型”供电所创建过程中创新推行的星级员工评定公示牌，全所 16 名员工的照片下面都被贴上了 1 到 5 个数量不等的红色小星星，代表了员工本季度的评定等级。

在“全能型”供电所创建过程中，国网蒙东电力结合基层供电所

员工队伍实际情况，围绕工作能力、个人业绩、实操培训考试、专业调考四个维度对员工进行评价，推行星级员工评定，构建新型员工成长激励机制，着力培育和打造一专多能型员工队伍。

在上季度的星级评定中，安庆镇供电所营配二班母显锐获得了“四星级”员工的称号，距离最高“五星级”还差一个“配电运维技能之星”。母显锐不甘于停留在“四星级”员工的位置上：“‘全能型’供电所创建之前我在营销服务班，最多只能在营销服务专业上得到满星三星。现在打破了营配壁垒，我有机会学习配电运维的知识和技能，也终于有机会得到满星五星了！”

配电运维专业零基础的母显锐开始拜师学艺、苦练内功，技能水平在短时间内得到了快速提升，并在刚结束的工程师评定中获得了劳动保障厅颁发的维修电工中级工职称。这让他能在下一季度的评比中获得配电运维技能之星，终于圆了“五星梦”。

“五星级评定制度充分激发了员工的进步热情，现在我们所人才复合率已经达到 100%。”在安庆镇供电所当了 11 年所长的陈宝华深刻地感受到队伍素质的提升和改变。

目前，国网蒙东电力供电所营配专业复合人才比率已由 3 月份占比 32% 提高到了目前的 56%，一专多能的全能型人才正在显现出更大的优势和作用。🌱