

重庆南桐供电所：全能员工支撑全能服务

文 / 林熙熙 何李晖

登录系统，查询用户欠费数据，并导出系统……10月17日，在国网重庆綦南南桐供电所，52岁的老员工钱光平操作起复杂的80186系统跟年轻人一样麻溜：“这还多亏了所里开展‘全能型’供电所建设，让我活到老、学到老，工作更有干劲了！”

今年，国网重庆綦南南桐供电所在创建“全能型”乡镇供电所的过程中，打造全能员工，搭建以3个片区负责人加18个台区经理“网格化”模式，实现“业务协同运行、人员一专多能、服务一次到位”，使员工技能更加全面，让客户服务更加优质。

创新评价机制 撬动人力杠杆

“南桐供电所现有员工26人，供电面积260平方公里，管理着10千伏公用线路11条238公里、低压线路1537公里、配变350台，服务高低压客户共2.23万户。”所长刘斌介绍。他认为如何盘活人才存量，实现服务质量新提升，是建设“全能型”供电所要解决的首要问题。

强化公平公正的绩效考评机

制，形成“干多干少不一样、干好干坏不一样”的积极氛围。这是南桐供电所解题的第一步。

“南桐供电所一直强调多劳多得，然而最终体现到员工收入上只是很小的差别。”刘斌说。员工们薪酬差距不大，往往工作激情会打折扣。随着“全能型”供电所的创建，南桐供电所按基本绩效、浮动绩效对员工进行量化差异考评。基本绩效依据线路、设备、杆塔运维和客户服务难易程度，分层级设定系数，在基本绩效中进行量化管理；浮动绩效采用加分制，对临时工作和重点工作完成情况进行奖励。

于是，供电所内员工不再推诿台区边界，明确台区范围的同时主动覆盖额外线路设备，在全面确保巡视检查不缺位的同时，还能浮动增加收入。“所里的活，现在大家都争着干、抢着干。”运行值班人员陈春艳说。

不仅要干，还要干好，收入有落差，根本原因是技能的落差。南桐供电所创新培训机制，补短板、强技能，拓展员工一专多能。所里组建内训师队伍，制作“模块化”培训课件170余个，对台区经理和

营业厅综合柜员开展运维检修、营销服务及系统应用等营配知识交叉轮训，确保交叉轮训覆盖率100%。

同时，还将培训课件上传到微信平台，实现培训知识实时共享，并以二维码形式制成培训手册，帮助员工随时随地下载和学习，实现点对点智能互动培训模式。

“明确的绩效管理，干活时做到了心中有数，大力开展员工培训，更让我们清楚差什么、补什么、怎么补，没有因为年龄大就掉队。”头发已经花白的钱光平说道。

在强化业务培训的基础上，南桐供电所解题的第三步，便是借鉴服务窗口行业管理经验，建立“全能型”供电所星级员工考评机制，激励员工在普通岗位实现人生价值。星级评定，是从职业素养、理论知识、实操技能3个方面对员工技能进行考评，根据综合成绩评选三星、四星、五星级员工。星级等级与员工月度基本绩效挂钩，且只做增量。

从事线路维修工作多年的杨伟，一线工作经验丰富，在今年6月的考评中脱颖而出，获评四星级员工。“每个月多了绩效奖励，最主要的是自己辛勤的付出得到了组



▲ 共产党员服务队走访土家寨。摄影 / 张弛

织的肯定。以后要更积极学习各种新型设备、新技术，争取评个五星级员工，证明自己的价值和实力。”杨伟说。看着他激情昂扬的斗志，身边的员工都深受感染，工作热情被充分调动起来。

“网格化”管理 实现一站式服务

“今年夏天，酒店新增了10台空调，用电完全不成问题，这多亏了南桐供电所的员工。”南桐镇民权村全兴酒店张玉和台区经理谈及供电服务，竖起了大拇指。

南桐供电所所在的重庆万盛经济开发区积极打造全域旅游，吸引了大量游客，尤其是夏天，来这里避暑的客人络绎不绝，全兴酒店顾客盈门。但往年到了夏季用电高峰期就会出现电压不足的情况。

今年7月，张经理打电话找到所在区域的台区经理刘伟，没想到困惑几年的问题，一次就解决了。刘伟现场查勘了酒店所处的斧头坝台区变压器负荷情况，发现容量为400千伏安的变压器虽然容量能够满足客户需求，但通过A相接入负荷的商户较多，出现了三相不平衡现象。随后，刘伟对用户线路进行调相，一举解决了问题。“在我负责的13个台区中这种情况很多。在‘全能型’供电所创建过程中，我通过培训学会了使用采集系统实时查询负荷状况，能够分析得出是否存在三相不平衡风险，补齐了技能短板。台区经理实行‘首问负责’，更是大大提高了服务效率。”刘伟这样认为。

刘伟说的这些，无不得益于所里实行的“网格化”管理。南桐供

电所以行政区域和地理位置为参照，将供区划分为3个片区和18个网格单元，对应推行“片区负责人+台区经理”制。同时，强化片区负责人“内业务协同、外属地协调”职责，按照营销、配网人员技能熟练程度合理选聘台区经理，对客户服务需求“统一登记、分级处理”，实现营配业务“小事不出班、大事不出所”，强化综合柜员“首问负责制”；激励台区经理练好“十二项”基本功，实行台区经理“首问负责制”，实现服务一次到位。

南桐供电所实施的“首问负责制”也让南桐镇温塘村的姚茂林乐开了花。作为当地第一个吃螃蟹的人，姚茂林在2016年安装了光伏发电板。当时，因为不同的业务需要联系不同的人，可让他一阵跑。

今年6月，姚茂林来到南桐供电所营业厅增容，台区经理万先平受理了业务，并定向联系所有事项。

“不仅不用多头跑，万经理还经常打电话给我解释国家光伏发电补贴新政策，这样的服务太好啦！”姚茂林连声称赞。

自打造“全能型”供电所以来，南桐供电所以“全能型”员工撬动“全能型”服务，故障报修平均到达现场时间缩短11分钟，平均处理时长减少9分钟，人员月均出动天数下降30%；客户服务一次解决率、95598回访客户满意率、移动APP故障报修、业扩报装网上受理、电费回收率均达100%。