

浙江溪口供电所：用心做“全能”

文 / 唐瑾瑾 竺昕珂

自从浙江宁波供电公司溪口供电所被国家电网公司列为重点建设培育的“全能型”乡镇供电所以来，该所积极应用“互联网+”，向权责匹配、营配兼具、服务综合的供电机构转型发展，目前已初步具备“属地业务全覆盖、营配末端全融合、专业管理全支撑、服务方式全渠道、工作管控全过程”五大功能。

台区经理个个都是多面手

8月7日，宁波市奉化区溪口镇新建村股份经济合作社的郑先生通过“掌上电力”APP申请了低压非居民新装业务。溪口供电所供电服务调度员受理了客户线上申请后，第一时间与客户预约了服务时间。当天，台区经理吴志龙到达现场，通过移动作业终端完成现场查勘、供电方案答复。两天后，吴志龙在本小组其他台区经理的配合下，上

门完成签订供用电合同、接线安装、装表接电。

“今年5月，溪口供电所正式以‘全能型’的组织结构开展工作，更加注重服务客户。客户只需来营业厅一次或者通过线上办理业务，其他环节都由供电所台区（客户）经理上门与客户对接，做到让客户‘最多跑一次’，甚至一次都不跑。”溪口供电所所长方腾江说。

在这场变革中，溪口供电所打破以往按专业分班组的组织模式，将运检班和营业班合并为低压供电服务班，实现营配末端融合。溪口供电所结合台区数、低压用户数和低压线路长度，将416个台区划分为30个网格，每个网格设置一名台区经理，负责网格内的低压配电运维、设备管理，以及台区营销管理和客户服务。同时将相邻的3~4名台区经理组成9个小组，实行网

格化管理、组团式服务，提升了“全能型”供电所的服务效率。

“我原来是干线路活的，凭的是体力，现在还要学习电脑、移动作业终端等新技能，与客户打交道。我负责6个行政村，有1400多户居民，9台变压器，线路长度17公里以上。现在每天我都忙忙碌碌的，从线路巡视到装表接电、抄表收费、政策处理，样样都要干，到了月底也蛮开心的，因为奖金多了。”台区经理张国联说。

为确保“全能型”供电所的服务质量，溪口供电所开展“补短板”培训和“人人过关”考评，确定高压技能15项、低压技能18项，采取现场培训、供电所实训室集中培训、微课件自学相结合方式，提升员工技能水平。

溪口供电所创新“全能模式”考核激励机制，将全体员工和全部



▲ 溪口供电所台区经理检查充电桩运行情况。摄影 / 吕峰

工作纳入考核，台区（客户）经理按照管辖线路长度、客户数、台区数综合测定工作完成“多少”，并按任务完成情况、指标管控情况考核工作完成“好坏”。同时将月度奖金全部纳入绩效考核，做到“干多干少不一样、干好干坏有区别”，促进员工技能与绩效双提升。

“互联网+”助力精准服务

近年来，溪口供电所扎实开展客户信息普查和图数治理工作，全面推行“互联网+”成果，精准服务百姓用电。

自2016年5月1日起，溪口供电所在浙江省率先实施低压客户计划停电通知到户。这得益于30名低压台区经理历时7个月完成的溪口4.8万户电力客户的基础信息普查工作。截至目前，溪口供电所

已实施计划停电140余次，涉及台区823个、低压客户10万余次，发送成功率100%。供电所监控室对每次短信推送情况和推送率都进行了监控。“由于全面普查了客户的基础信息，因此在实施计划停电通知到户后，没有发生一起因停电短信推送到户引起的客户投诉事件。”方腾江介绍。

要实现精准服务，除了要掌握精确的客户基础信息，还需要掌握精确的配电设备信息。

今年3月起，溪口供电所全员参与开展图数治理工作，对溪口镇24条10千伏线路、421个低压台区、4.8万户电力客户的台账数据、接入点的客户对应关系等进行了全面普查，对配电设备进行坐标定位，绘制了准确的地理接线图，做到图型与台账一致、系统间数据一

致、系统与现场一致。目前，溪口供电所已完成全部10千伏线路以及95%以上低压台区的图数治理工作。

今年5月26日13时35分，正值用电高峰时段，溪口供电所接到客户来电，说牌门南路多户停电。值班人员竺明君迅速赶到现场，核实发现一幢楼所有居民均停电。

“牌门南路低压线路是纯电缆线路，故障很难排查。以往我们要逐一打开电缆井排查故障点，抢修时间长。现在可省力多了。”竺明君打开停电客户表箱外的电缆井，立即拨通供电所低压台账资料员毛林帮的电话，告知该电缆井内停电电缆用的是哪个排管孔。经毛林帮核查PMS2.0系统，以PMS2.0系统图为依据，竺明君沿着电缆走向巡视，迅速找到了故障点，故障抢修效率提高了40%。

溪口供电所开展图数治理工作后，不仅提高了故障点排查效率，缩短了故障停电时间、缩小了故障停电范围，而且在业扩查勘时，提高了供电方案的制定效率。

“通过‘人人过关’考评、建立全员绩效体系，充分调动了客户经理的工作积极性，员工责任心、业务技能提高了，服务效率提升了，群众对我们更加满意了。”方腾江说。溪口供电所运行“全能型”模式以来，低压业扩平均时限从6天降为2.5天，客户意向接电时间满足率达到100%，抢修效率提升了40%。🌱