

“全能型”乡镇供电所的零距离服务

文 / 本刊记者 单宋佳 通讯员 竺昕珂

随着我国城乡一体化的快速发展，美丽乡村建设持续推进，乡镇发展日新月异。新形势产生新需求，乡镇居民的美好生活需要和供电服务质量效率不足之间的矛盾，必然对乡镇供电所打造更加优质的服务提出了要求。

机制之变 提质更增效

乡镇供电所是国家电网公司最基层的供电服务单元，是直面市场、服务客户的最前端，承担着服务“三农”的重要责任。乡镇供电所服务好不好，客户最有发言权。

“我们这个工程，是去年年底申请临时用电的，原本以为要跑好几个部门、经历很复杂的程序才能送电，没想到一下就搞定了，期间还遇到了春节，办电进度丝毫没有受到影响，真是想不到！”提起国网浙江溪口供电所的高效服务，宁波奉化溪口风情小镇的项目负责人白依冠赞不绝口：“过去办这些手续，办电、接电、安装每个环节都要找不同的部门，现在只要找客户经理就全部搞定了。”

这小小变化的背后，是国家电网公司“全能型”乡镇供电所建设带来的一场颠覆性变革。

2017年年初，为全面提升农村供电服务保障能力、提高乡镇供电所工作效率效益，国家电网公司从农村供

电服务和农村电网发展实际出发，提出“改善生产条件，推进营配合一，打造业务协同运行、人员一专多能、服务一次到位的‘全能型’乡镇供电所”，着力解决农村供电服务效率和质量等方面的突出问题和主要矛盾。

溪口供电所正是国家电网公司首批“全能型”乡镇供电所试点单位之一。

“传统供电所按照专业划分班组和岗位，运检、营



销各自为政，内部流程环节复杂，供电所人员能力参差不齐，严重影响了服务效率和质量。”国网浙江宁波市奉化区供电公司副总经理王荣历介绍，“打造‘全能型’供电所就是要从内部打破原有机制和模式，为此我们提出了‘属地业务全覆盖、营配末端全融合、服务方式全渠道、工作管控全过程、相关专业全支撑’的创新做法”。

经过一年的探索实践，围绕“业务协同运行、人员一专多能、服务一次到位”的建设目标，溪口供电所已经实现了从“最后一公里”到“服务零距离”的转型升级，新模式的优势逐渐显现。

从单兵单岗到一专多能

3月14日，溪口岩头村，台区经理陈忠良正在安装计量表，他拿着营销移动作业平台设备，熟练操作着。

今年50多岁的陈忠良，在成为台区经理前是一名拿老虎钳、扳手的老线路工，要说设备运维检修，老陈绝对是一把好手，可要帮助客户办理具体业务，他一开始还真有点摸不着头脑。不过，经过几个月的学习，现在的陈忠良使用起PDA、手机APP等信息化供电服务工具来，一点不输给年轻人。

陈忠良的转变，是营配合一在乡镇供电所员工身上的具体体现。“全能型”乡镇供电所，重在“全能”。要实现“全能型”供电服务，营配业务融合是关键，人员“一专多能”是核心。

“供电所组织架构、职责分工、工作模式等全方位变革，从事运检的要学营销的业务，做营销的要在较短时间内掌握配电专业技术，无论是思想上还是技能上，对大家都是一种挑战。”溪口供电所所长方腾江坦言，在建设“全能型”供电所初期，最大的难题在于“人”。

如何把过去工作内容单一的供电员工变成熟练掌握多项业务技能的“全能”战士，打造出一支具备营配综合知识、技能和服务能力的复合型人才队伍，是国家电网公司在推进“全能型”乡镇供电所建设过程中的一大工作重点，同时也是工作难点。

以陈忠良所在的溪口供电所为例，过去一年中，该所全面排摸每名员工的专业短板，为其量身定制学习内容，梳理出高压15项、低压18项必备技能，实行“补短板”培训和“人人过关”考评。目前溪口供电所具备生产、营销业务技能的“复合型”员工比例已达65%，在未增加人员的情况下，平稳承担了营销、运检全业务，全员生产率实现大幅提高。

事还是那些，人还是那些，但效率高了，客户更满意了，这就是“全能型”乡镇供电所建设带来的变化。

“互联网+”助力服务升级

信息技术快速发展，“互联网+”已渗透到生活的方方面面，乡村也早已不是信息化的真空地带。信息化，无疑是乡镇供电所管理变革的重要推动力和有力保障。

“尊敬的客户您好，为您供电的电力线路计划停电检修，停电时间为2018年5月23日13时至15时30分，请提前做好相应准备，如因天气等原因改期将另行通知。”5月16日，溪口镇综研路的葛先生收到了一则停电通知短信。

在“全能型”供电所的建设过程中，溪口供电所以大数据为支撑，充分利用信息化手段，实现了主动服务、精准服务。目前，溪口镇已实现停电短信通知高低压用户全覆盖，推送率达100%。通过做好营配贯通、图数治理和客户信息收集等工作，国网浙江省电力有限公司辖区内的很多供电所都已实现了停电信息的精准推送、主动式故障抢修和业扩方案辅助设计。

近年来，国家电网公司“互联网+营销服务”“互联网+配电运检”建设进程加快，智能供电服务不断得到深化应用，现代信息技术支撑能力不断提升，线上服务资源和手段不断丰富完善。随着智能电表、采集系统的成熟运行，线上业务、智能电管家的逐步推广，移动作业终端功能的不断优化，供电所的传统作业模式正在发生根本性变化，生产力得到不断释放，服务水平持续快速提升。■

