



## 供电服务指挥平台：贯通服务全链条

文 / 本刊记者 黄蕾 通讯员 刘利国

5月17日9时52分，国网江苏南京供电服务指挥中心的设备监测人员于强强监测到长江变镇东线临江队站变压器发生配变失电事件。他立即生成主动抢修单，在用户报修之前把抢修任务下给了抢修队，同时将停电信息通过微信推送至该配变下的63位用户。17分钟后，抢修班长刘志强带领抢修队伍赶到现场，迅速开展了设备抢修。

这是国网江苏南京供电公司建立供电服务指挥中心，开展配网设备监测，提升供电服务效率工作中的一个缩影。全面聚焦客户需求，创新服务模式，国家电网公司在新时代对“人民电业为人民”的实践，已在江苏落地有声。

### 整合资源 响应更高效

为优化供电服务体系、强化专业协同、促进业务融合，建立“一口对外、分工协作、内转外不转”的协同服务运转机制，实现营配调资源调动和业务运转一体化，提升客户服务能力和运营管控水平，舒印彪董事长在国家电网公司2017年工作会议上部署了供电服务指挥平台建设试点工作，寇伟总经理也在多次会议上对供电服务指挥平台建设提出了明确的要求。

2017年6月，南京供电公司试点建设供电服务指挥中心。该中心系统分为五个业务模块，分别为服务工单管控、营销管控、配网抢修指挥、配网设备监测、停电信息管理。五个业务模块对抢修工单、非抢修工单、主

动工单、主动督办、设备监测、抢修指挥等业务实现了全面覆盖。截至目前，该系统已整合停电计划、设备故障、工单处理等多项信息，实现同平台多项数据研判、管理和分析。

供电服务指挥中心的建设，变“分散式”管理为“一站式”管理，科学统筹服务资源，简化服务流程，强化服务协同，解决了客户诉求处理多头指挥、各自为战的问题，真正实现了一口对外、分工协作、内转外不转，有效提高了服务管控能力、响应速度和处理效率。

以抢修为例，抢修服务的快速响应，有赖于数据集成的全面支撑。南京供电服务指挥中心负责人表示，供电服务指挥中心深度打通了现有营销业务应用、用电信息采集、95598、生产管理系统、电网地理信息系统等营配调专业系统数据，故障研判人员通过数据分析，能够精准定位故障位置，主动向抢修人员推送故障信息，第一时间指挥开展抢修。

南京供电服务指挥中心建设以来，建成了以客户为中心，资源统一调配、服务一口对外、业务全面管控的大服务体系，客户服务响应速度、设备健康运行水平、整体供电质量和服务水平显著提升。据统计，南京供电服务指挥中心成立以来，客户报修数量同比下降了8.8%，抢修平均到达时间、故障修复时间同比下降16.1%和9.8%。

### 拓展功能 服务更主动

国家电网公司全力践行“人民电业为人民”的企业宗旨，致力于把服务人民美好生活需要作为工作的出发点与落脚点，着力为客户创造价值，不断提高为人民服务的质量和水平。

以此为遵循，加快构建以客户为中心，高效便捷、主动精准、价值共创的现代服务体系，为社会提供安全清洁的电力供应、高效智能的用电服务，国网江苏电力聚力发展正当时。

“通过建设供电服务指挥中心，将以客户为中心的

服务理念落实到供电服务全链条，促进以市场为导向的公司资源优化配置，实现配网计划精准、运行管理精益、业务运转高效、客户服务优质，有效提升公司效率效益、优质服务水平和核心竞争力。”国网江苏电力运检部有关负责人说。

以最易影响供电服务质量的停电为例，在以前，高低压、城农网、营销生产基建等停电信息来源不一，计划停电和故障停电数据未充分融合，容易造成重复停电问题。

南京供电服务指挥中心成立后，建立起了运检、调控、营销合一的“停电信息池”，将各类停电信息统一管控。“现在只要点击‘停电信息’模块，南京全市各地区故障停电、计划停电的数据一目了然，避免了信息来源不一造成的重复停电和设备重复停运问题。”指挥中心的负责人孙昕杰说。南京供电公司按照计划停电、故障停电、临时停电、欠费停电等类型，实现停电主动通知，故障、检修或欠费停复电信息精准推送至低压客户，提升了客户的供电服务感知。

在年初暴雪天气中，供电服务指挥系统多项功能协助中心积极应对恶劣天气，全面提高供电服务能力。该系统可以推送线路失电信息，分析关联的配变失电、客户失电情况，向失电客户派发微信及短信提示，及时告知停电情况；同时实时监测配变停运、超重载及越限问题，对配变实现召测和曲线查看，针对故障配变派发主动工单和督办单，及时提醒运维队伍开展抢修。系统还可以自动下派工单，系统整合95598、“掌上电力”APP等电话和线上资源，对报修工单进行研判及合并后，根据报修地址定位区域，自动下派到所属网格化抢修队伍，队员进行自由接单并在结束后对服务质量进行跟踪、督办、回访、评价。

截至目前，南京供电服务指挥中心共计减少客户停电时间35万户时，主动推送停电信息32万户次，给客户带来了实实在在的实惠，也把“人民电业为人民”真正落到了实处。■