

供电企业低压网格化综合服务模式分析

吴道平, 李沿锦

(湖北省电力公司郧西县供电公司, 湖北 十堰 442600)

摘 要 供电企业管理工作受多方面因素影响, 存在工作承载力不平衡等问题, 严重降低工作质量, 导致无法满足供电服务新的形势需要, 需创新服务模式, 采用综合服务模式, 全面收集、完善客户信息, 增进与客户之间的关系。本文针对供电企业低压网格化综合服务模式展开分析, 以市场需求为导向, 全面整合供电企业各类功能, 构建综合型、全能型供电企业, 旨在对提高供电服务质量有所裨益, 从而为供电企业持续、稳定发展提供保障。

关键词 供电企业; 网格化; 综合服务; 人才培养; 一体化

中图分类号: F426.61

文献标志码: A

DOI: 10.3969/j.issn.2097-3365.2025.09.026

0 引言

电力供应作为我国社会经济运行的关键部分, 实际服务水平能够直接影响企业效益、形象, 为良好解决传统供电模式中功能分散、服务质量受限的问题, 需创新供电企业服务模式, 采用低压网格化综合服务体系, 有效应对经济社会的复杂性、多样性特点。在明确综合服务模式实施目标的基础上, 从综合服务体系、网格化运行工作机制等方面入手, 为供电企业提供新的思路与方法, 进而为客户提供优质、个性化的电力服务。

1 低压网格化综合服务模式实施目标

近年来, 我国大部分供电企业逐渐推行网格化服务模式, 为客户提供优质、全面服务。网格化综合服务模式具有多方面优势, 可推动更多资源下沉到基层, 拓宽服务范围。在实施该体系期间, 应以网格化服务模式为主, 按照网格覆盖、责权明晰的原则, 做好基层核心业务。从综合服务体系、运行工作机制、先进技术体系等三个方面入手, 全面推进网格化体系建设。根据网格化管理需求, 实施经理负责制, 建立综合性服务网格, 以便全面履行责任义务, 优化市场开拓、可靠供电等服务内容, 具体机构设置如图 1 所示^[1]。

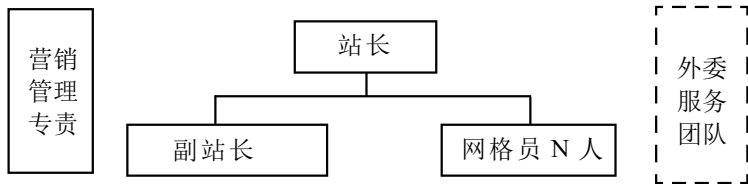


图 1 网格化供电服务机构设置

2 低压网格化综合服务模式建设策略分析

2.1 构建综合服务体系

2.1.1 合理划分网格

在建设低压网格化综合服务模式期间, 需以网格为基础单元, 构建综合服务体系, 全面推行以客户为中心的服务机制。在网格划分期间, 需综合考量人均服务户数、服务总户数、客户密度、服务资源配置、地理区域等多种因素, 科学客观地划分设置网格范围。在这期间, 为良好对接社会化网格, 需注重完善边界条件, 明确与村组、社区等网格的对接要求。以人均管理户数为例, 不同区域实际要求具有一定的差异性, 中心城区应不少于 3 200 户, 与之相比, 郊县城区则

不少于 2 200 户。根据边界条件, 应合理设置网格服务户数, 确保中心城区不少于 4.8 万户, 郊县城区不少于 3 万户。在科学设置边界条件、划分低压网格的基础上, 能够优化服务资源配置, 为用户提供优质供电服务, 增加客户满意度^[2]。

2.1.2 设置服务机构

服务机构作为网格化综合服务模式中的关键部分, 需严格遵守后端支撑、前端融合的设置原则, 根据供电企业运行需求, 全面整合台区线损、业扩报装、客户抄表催费等现场业务, 采用服务经理、设备主人融合模式, 充分尊重客户实际需求, 提高客户现场综合服务水平。同时, 应设立供电服务站, 从营配两个方

面入手,使其能够深入融合,形成综合服务型班组。从根本上来说,供电服务站作为主要工作机构,一个供电服务站可管理一个网格,根据网格服务户数,需合理设置供电服务站。同时,基于供电服务站运营需求,应设置低压抢修班,增强服务辅助效果,强化各项紧急问题的应对能力。

2.1.3 网格专业化管理

结合网格专业化管理需求,需确保其具备运维、抢修、检修等专业管理职能。根据实际需求,应对 0.4 千伏以下的低压服务工作进行管理,将其交于营销部门全权负责。同时,应合理划分运维职责界限,根据供电企业服务模式,应以台区变压器低压出线桩头为主要分界线,根据双方距离特点进行划分。对于靠电源侧的设备运维工作而言,应交由配电专业化机构负责管理,主要涉及市、县检修公司,以便提高网格专业化管理水平。

2.1.4 网格化综合服务内容

基于网格化综合服务目标分析,综合服务内容主要涉及四个方面:一是夯实基础服务,开展低压线路抢修、分布式电源并网等现场服务,满足中小客户用电需求,为其提供温馨化服务。根据服务目标,注重推广线上渠道,加大宣传力度,例如,用电政策服务等,由传统简单服务模式转向贴心化、个性化服务,增加客户满意度。通过积极推广线上发票、电子发票等服务,可拓宽网格化服务模式范围,强化应用效果。二是强化精益管理,对于表计巡视、设备运维、故障报告等管理内容,需加大重视力度,促使现场服务更加贴近客户。根据实际需求,应加强对反窃查违、台区现存等业务的精细化管理,做好客户用能研判、服务拓展等工作,增加客户满意度。三是拓展增值业务,组织电网活动,提供电采暖储能等新型用电设备,满足中小客户服务需求,提高电气资源利用率。另外,提供特色服务,以定制化模式为主,为客户推广新型家用电器、智能家居等能源服务,根据其家庭用能情况提出相应的改进建议,强化服务增值效果。四是提升业扩效率,网格化综合服务模式可确保低压非居民业扩全流程得到优化,为非居民提供现场答复等职能,切实满足业扩接入需求,缩短工作时间,确保整体流程不超过 30 天,提高工作效率^[3]。

2.1.5 网格日常运作

在低压网格综合服务模式日常运作期间,供电服务站需根据实际需求提供虚拟场所、实体场所两种运

行模式。以实体场所为例,注重分析特殊要求供电服务类型,为其提供独立的实体化综合服务场所,增进客户之间的交流,提高业务处理针对性、效率。同时,对于抢修业务而言,在日常运作期间,供电服务站主要负责外勤综合业务,例如业扩报装、抄表催费,根据实际需求,应设立抢修班,满足外勤业务时效性要求。一旦遇到紧急任务、重大抢修事件,则可建立协同联动机制,统筹调配各抢修班人员,使其全力参与抢修。另外,推行客户经理、设备主人责任制,能够增强管理服务成效,发挥台区客户经理“主人翁”精神,使其做到对用电客户的精细化管理,实现专人服务、专人对接目标,深化服务水平。

2.2 建立网格化运行工作机制

2.2.1 建立培训机制

为强化网格客户经理业务技能水平,需对其进行人才培训,根据实际需求建立人才培训机制,开展营销配业务技能、综合素质、服务技能培训活动,采用现场实训、技能竞赛等形式,帮助网格客户经理补齐自身知识与技能方面的短板,增强自身综合整体能力。在这期间,采用理论加实训相结合的方式,打造人才梯队,深化业务技能水平。根据培训要求,应严格落实一岗多能培训理念,满足网格综合服务模式需要。为顺利掌握相关技能知识,需采用现场演示等方式,在逐步加强培训的过程中,可开展配电知识强训,确保达到合格标准之后方可上岗作业,以便盘活人力资源,实现技能相互促进目标,提升工作效率。

2.2.2 完善网格考评机制

为持续提升网格工作质效,需建立健全考评机制,根据业务特点,以网格为责任单元,增强监督监管效果。在全面推行工作绩效考核过程中,能够强化风险可控性,将其覆盖客户服务前端与后端,贯穿整体综合服务模式,扩大应用范围。对于考评范围而言,主要包含前端网络、后端体系,从内部质效、工作创新、外部客户等方面入手,丰富工作评价内容。以外部客户评价为例,主要包含客户体验评价、服务质量评价等内容,便于供电企业了解服务模式应用成效,根据评价结果,不断改进服务模式,增强整体工作质效^[4]。

2.2.3 完善安全管控机制

为推动供电企业低压网格化综合服务模式顺利落实,需建立健全安全管控机制,严格落实专业归口原则,将各项业务交于相应职能部门,使其全面发挥自身职责优势。同时,基于用电服务特点,应确保营销工作

现场监督到位,落实监督管控要求。另外,需积极完善安全组织技术措施,全面履行安全生产责任与义务,根据实际需求及时预测分析各项风险与偏差问题,以严重程度划分等级,提前采取预控措施,消除安全风险,强化现场安全监督成效。在作业审批环节,需明确“单双人”工作制,有效降低安全风险。以单人工作为例,主要涉及外出核查抄表、电费发放、客户诉求处置、现场抄表、现场勘察等未涉电业务。

2.2.4 完善台区线损管理机制

台区线损管理工作能够直接反映营销业务管理综合水平,在日常管理中,能够贯穿于营销工作各项核心业务流程,为提高整体精益管理水平,需完善台区线损管理机制,以低压网格化综合服务为主,合理规划低压服务网格,明确装表接电、采集运维等业务职责,将优质服务形成理念,提高客户满意度。另外,深入挖掘业务融合风险,全面梳理业务风险点,以先进技术为支撑,有效降低业务风险,杜绝安全隐患问题。由此看来,网格化综合管理模式能够实现管理、经济、社会效益的协同提升,规避潜在服务风险,形成高质量服务格局。

2.3 完善先进技术体系

2.3.1 构建线上互动渠道

供电企业低压网格化综合服务的全面推进离不开信息技术,企业需构建线上互动渠道。以“互联网+信息化系统”为支撑,完善服务功能模块,凭借信息技术优势,能够全面采集客户需求、客户经理等多方面信息,以信息平台为支撑,建立线上互动渠道。在这期间,提供线上交费、线上变电等功能,丰富客户端功能,引导客户参与各项服务中,增强服务模式的便民性、特色性,提升客户体验。同时,开展大数据处理分析,构建信息共享的统一数据平台,增强数据处理效果。另外,注重对数据进行溯源分析,挖掘其内部所呈现的客户需求等相关信息,以相关数据为抓手提供预测“画像”,为相关科学决策提供依据,实现深度管控目标^[5]。

2.3.2 应用大云物移技术

大云物移作为一种新型现代信息技术,可为供电企业低压网格化综合服务模式落实提供助力。在实际应用中,搭建智能运检体系,依托智能运检系统开展配网抢修、配电设备管理等活动,使其能够主动预测预警,辅助诊断各项问题,智能化分析设备数据,提高运检管理精益化水平。大云物移技术能够实时获取

设备状态,智能分析设备数据,提升配网检修与运检效率。凭借技术优势,能够推动运检智能化、生产指挥集约化、设备状态全景化发展,增强业务活动的高效性,强化经济效益水平,促进营配业务高效、协同、自动化运转,进而提升供电企业市场竞争能力。

2.3.3 应用一体化平台

一体化平台的完善能够提升低压网格化服务模式应用质量,供电企业需引入GIS一体化平台,以网格为划分,建立地理信息库,实现跨平台运行目标。通过对现场监控、故障暴露、业扩报装等业务进行智能改造,可推动客户服务得到优化提速,增强现场作业质量,提高整体工作效率。同时,应深化移动作业终端,提高功能应用深度与应用效率。凭借作业终端优势,可为客户定位信息搜集、路径导航等配套功能提供保障,全程可视化监控客户服务,保证网格业务得到高效落实^[6]。

3 结束语

本文基于供电企业低压网格化综合服务模式进行深入研究,结合服务模式实施目标,提出构建综合服务体系、建立网格化运行工作机制、完善先进技术体系的建设策略,保证服务质量,在满足供电企业基本运营需求的基础上,提升整体运营效能。以网格化服务模式为抓手,促进营配业务高效协同作业,构建新时代供电服务新体系,实现市场竞争能力、营商环境的协同优化。

参考文献:

- [1] 朱立波,叶德强.基于县级供电企业供电所“客户经理+设备主人”网格化管理模式下的绩效优化探索与实践[J].广西电业,2024(04):24.
- [2] 陈翀旻,王文韬,朱迪,等.南宁供电局营销网格化供电服务模式的实践与思考[J].广西电业,2023(01):57-59.
- [3] 杨泉艳.实施网格化管理 提升供电服务水平[J].农村电工,2020,28(12):13.
- [4] 高宇星.基于网格化管理模式的全能型供电所建设研究[J].中国科技期刊数据库 工业 A,2024(06):156-159.
- [5] 王笑乾.QD 供配电中心低压小微企业客户满意度提升策略研究[D].石家庄:石家庄铁道大学,2024.
- [6] 童格格.基于低压网格化服务的台区线损管理体系[J].电气技术与经济,2023(07):198-201.