

# 构建营配调一体化供电服务指挥体系探析

王美佳<sup>1</sup>, 刘畅<sup>2</sup>

(1. 国网黑龙江省电力有限公司青冈县供电分公司, 黑龙江 绥化 151600;

2. 国网黑龙江省电力有限公司绥棱县供电分公司, 黑龙江 绥化 152200)

**摘要** 信息时代的到来, 使人们对电力的需求逐渐增加, 为进一步适应社会发展的需要、满足人们日常生活对电力的需求, 需通过构建营配调一体化的供电服务指挥体系, 提升供电服务质量水平。本文从加强资源集约化管控, 完善配电运行管理, 强化配网调度运行, 协调生产作业计划, 打造专业团队, 调整服务协调模式, 深化信息技术融入等方面分析构建营配调一体化供电服务指挥体系路径, 以期提升供电服务指挥体系提供参考。

**关键词** 营配调; 一体化; 供电服务; 指挥体系

中图分类号: F425

文献标识码: A

文章编号: 2097-3365(2024)02-0064-03

近些年, 国家电网为提升供电服务质量, 提出构建营配调一体化的供电服务指挥体系。通过打造优质的供电服务指挥体系, 有助于提高供电服务效率, 提高服务品质。同时, 在不断落实营配调管理工作下, 有利于提高设备运行管理质量, 从而实现一体化的供电服务指挥, 促进供电服务体系发展, 进一步推进社会经济发展, 满足人民日常生活需求, 助力幸福社会的构造。

## 1 加强资源集约化管控, 奠定一体化指挥基础

加强资源集约化管控是奠定营配调一体化供电服务指挥体系的重要基础。首先, 需要明确各个领导小组的工作职责, 详细分配小组成员工作内容。通过制定工作计划、工作目标等内容, 并定时开展汇总与报告, 实现常态化综合管理。其次, 为进一步实现资源集约化, 要定期开展相关会议, 沟通工作信息、协调工作内容、调整资源, 以此确保工作的顺利开展。最后, 在构建营配调一体化的供电服务指挥体系下, 要进一步强化资源集约化管控, 始终贯彻统一管理的原则。对于供电故障等情况, 要第一时间汇报到指挥中心; 在资源调整上, 指挥中心具有最高权限, 能够分配人力、物力资源; 对于故障处理等情况, 指挥中心能够全面覆盖作业过程, 并具有远程指挥、远程操作的作用。基于此, 实现指挥、调整于一体的资源集约化管控体系, 对实现营配调一体化供电服务指挥体系起到重要的推动作用。

## 2 完善配电运行管理, 提高设备运行管理质量

完善配电运行管理能够提高电力设备运行管理质量, 有助于构建营配调一体化的供电服务指挥体系。

通过将设备管理落实到个人, 并加强对配电设备的检修, 从而实现配电运行管理。将设备管理落实到个人是提高检修速度的有效方法, 落实到个人后, 工作人员专门负责单独或者几个设备, 这使得工作人员对自己负责的设备了解程度较高, 包括设备的信息、运行的信息、环境的信息、状态信息等, 工作人员在高度了解的状态下, 能够以最快速度发现设备出现问题的原因。同时, 为进一步保证工作人员对设备的了解程度, 要安排汇总、分析、评价处置的工作, 从而有效提高工作人员对设备的负责程度。另外, 完善配电运行管理还需要注意安全管控。监控供电范围的检修、改造等工作, 利用信息化手段实现供电服务指挥工作人员对工作的远程指挥与监控, 从而构建“施工人员、管理人员、监控人员”互动体系, 确保现场施工的各个环节得到有效监控, 落实安全管理工作。此外, 在营配调一体化的供电服务指挥体系下, 实现对配电运行管理的全面覆盖, 有效提高配电管理的管控质量。在此基础上, 设备以及工作人员更加透明化, 这使得工作内容呈现可视化, 大大提高对设备运行的管理。通过完善配电运行管理, 有助于提高设备运行管理质量, 加快设备问题处理速度<sup>[1]</sup>。

## 3 强化配网调度运行, 实现一体化指挥体系

配网调度运行是供电服务指挥体系中的重要工作, 包括配电网的调度、监控运行状况、处理故障问题、分析配网运行风险、编制预案等。通过强化配网调度运行, 能够有效推动营配调一体化的供电服务指挥体系的构成, 打造更为高效的供电服务。供电服务指挥体系往往负责 400V 的电网调度管理, 需要确保电力始

终处于稳定状态,保证电力的持续供应,同时还需要保证配电网不处于超负荷状态,避免超负荷状态影响电力相关设备的寿命或者损坏。供电服务指挥体系的工作人员需要时刻监控配网的运行状况,确保问题发生时被及时发现。对于出现的故障问题,供电服务指挥工作人员首先需要分析问题发生原因、发生具体位置,对相关设备进行远程调控,再联系相关工作人员到现场进行解决,在这过程中需要注意,若是能够远程进行调控,需要供电服务指挥工作人员及时进行远程操作,避免故障持续,导致电力损失、电力设备损坏或者造成人身伤害等。供电服务指挥工作人员需要提前分析配网运行的风险,并编制应对的预案,确保在发生故障或者事故时能够及时进行处理,避免问题持续发展造成更大的损失。

此外,配网抢修指挥同样是强化配网调度运行的关键内容。供电服务指挥的工作人员通过电话形式将抢修工作分配到专业抢修小组上,为抢修小组提供相关的信息,包括问题发生的可能原因、故障具体位置、故障范围等,有助于提高抢修速度,降低对周围用户的影响,有助于实现一体化指挥体系。

#### 4 协调生产作业计划,落实精益化生产计划管理

协调生产作业计划,是优化供电服务指挥体系的重要内容。通过对各单位生产计划进行统一的编制与协调,确保生产作业计划的合理性,在加强各单位之间沟通交流的情况下,促使供电相关的生产作业计划得到进一步优化,例如针对停电工作尽可能保证同一区域在同一日期进行,并全面考虑停电方案的可行性,将停电工作的内容进行结合,缩短施工消耗时间、缩小施工造成停电的范围,提升工作效率,避免重复停电情况的发生。同时充分发挥供电服务指挥体系的集中优势,通过采集用电信息系统、配电监测系统、调度监控系统等多个系统融合使用,依靠现场工作人员的相关设备,保证检修质量、进度、操作的提高,有效发挥供电服务指挥体系的管控能力。此外,在不断协调生产作业计划的情况下,进一步落实及规划生产计划管理。例如,将变电检修、低压线路、高压线路等相关工作通过集中化的指挥中心进行合理调控,实现远程调整、降低人工成本的目的。在指挥中心下,能够进一步保证生产作业计划编排具有科学性与合理性,从而规避重复停电问题的发生,满足人们对日常生活的需求,避免重复停电影响日常生活,导致人民

不满意。另外,为进一步保证协调生产作业计划的精益性,要不断发现工作中的问题并提出改进,以此推动营配调一体化供电服务指挥体系的构建<sup>[2]</sup>。

#### 5 打造专业化团队,促进供电服务体系发展

打造专业化的供电服务团队,能够有效促进供电服务指挥体系的发展。供电服务指挥体系包含众多部门,包括供电指挥中心、供电专业部门、供电服务站等。提升供电服务指挥体系队伍质量是促进供电服务顺利进行,保证各部门协同工作,落实工作要求的重要基础。在具备专业性、综合性的供电服务指挥体系团队下,不仅能够保证服务的质量,还能够实现科学合理的营配调一体化指挥。打造专业化团队可以通过招聘专业工作人员、培训工作人员、选拔相关工作人员这三种措施进行。招聘专业工作人员是最为简便的方式,在招聘网站、招聘软件上发布招聘信息,详细罗列出对应聘人员的要求,并对应聘人员进行筛选,确保招聘来的工作人员具备专业知识或者技能。培训工作人员是打造专业队伍的必要手段。通过聘请专业人员对工作人员进行理论与技能上的授课,并进行考核,严格把关加入团队的人员质量。选拔相关工作人员是从各个专业部门的工作人员中进行挑选,通过综合考量工作人员的知识水平以及专业技能,确保工作人员能够胜任供电服务指挥体系中的岗位。此外,通过进一步对团队进行规划、细化管理、设置考核,提高专业化团队整体业务水平,在多样化的培养手段下,例如跟班学习、分批轮训等方式,并进一步完善岗位上岗要求以及在岗考核制度,从而打造出复合型的高效服务团队。保证复合型团队中的每位工作人员均具备科学指挥能力以及供电服务专业知识,并能够快速分析供电服务相关数据,确保团队内的工作人员均有“为人民服务、对工作负责”的意识。在专业化团队带领下,能够有效提升团队综合业务水平,进而促进供电服务体系的发展<sup>[3]</sup>。

#### 6 调整服务协调模式,提高供电服务效率

调整服务协调模式是快速提升供电服务效率的途径,是构建营配调一体化供电服务指挥体系的要素之一。供电单位可以开设电话服务热线、线上 APP、线上网络平台等多种渠道,为用户提供供电服务需求;将咨询、反馈、举报等服务工作分配到专业工作人员手中,并进行监督与审核;督办供电设备故障、异常等情况的具体解决工作,通过以上三种方法能够有效提高供电服务效率。在电话服务热线、线上 APP 或网络平台

等渠道中,用户会将自己遇到的问题或者建议进行反馈,工作人员再对反馈的信息进行审核,按照科学合理的方式进行分类,并将分类后的信息分配到专业工作人员手中,专业工作人员通过对反馈信息进行分析,了解用户的需求以及其它问题,促使工作人员及时对供电设备的问题进行解决,以此有效提高供电服务效率。在专业服务下,使反馈的问题得到尽快解决,充分发挥供电公司的供电服务职责。同时为进一步调整服务协调模式,供电公司还需要进一步开展反馈管控,通过坚持“为人民服务”的原则,加强供电服务风险预防,提高反馈解决效率,开展供电服务调研,提高供电服务质量与效率,促使供电服务满足多方需求。坚持“为人民服务”原则,是充分发挥供电服务作用的重要基础,只有明确服务对象,才能够提供高质量的供电服务。加强供电服务风险预防是保障供电服务稳定运行的重要基础,建立预防机制以及相关责任部门,定时分析并梳理风险可能性,提早对相关设备进行维护,有利于加快预防措施落实,提高反馈解决效率。同时必须要严格对供电服务进行监督,将问题的责任通过分级的方式进行落实,并开展例会等多种管控措施,督促工作人员尽快解决问题。开展供电服务调研是解决供电相关问题的必要方法,有利于解决人们日常生活用电的问题,保证供电的稳定性<sup>[4]</sup>。

### 7 深化信息技术融入,打造优质指挥体系

为进一步推动营配调一体化供电服务指挥体系的构建,深化信息技术的融入是不可忽视的方法之一。不仅因为信息技术不断被应用到各个行业之中,还因为供电服务指挥体系当中存在大量的数据资源,同时为保证指挥的科学性,需要依靠数据资源作为参考,所以信息技术的融入是保存、调取数据资源的重要方法。

首先,推行“个人+个人终端设备”的服务模式,加强供电服务的效率与效果,为构建营配调一体化的供电服务指挥体系打好物质基础。通过设立便民服务点,设置供电服务意见箱,并发放工作人员个人终端设备的服务联系方式,公开相关负责人的个人终端设备电话,同时建立单位内部以及外部供电服务微信群等多种方式实现信息化供电服务。在信息技术的应用下,使用户的供电服务问题得到诉求渠道,在“个人+个人终端设备”的服务模式下,使用户诉求得到快速回应,有利于提升供电服务的效率,贯彻“为人民服务”的目标。

其次,推进智能化监测、监控系统的融入,优化

供电运行质量。在信息技术的帮助下,使监测、监控工作覆盖更为全面,能够帮助工作人员及时发现设备运行问题。同时供电系统设备繁多,在信息技术的监测、监控下,能够确定到问题设备上,有效提高检修工作的效率。

最后,构建信息化网络平台,充分发挥线上平台的优势,提高供电服务效率,实现营配调一体化。在信息化网络平台上,用户可以在平台办理各种业务,以及反馈诉求,大大简化办理流程。在信息技术的深度融入下,能够加快供电服务指挥信息平台的构建以及完善,帮助工作人员实现快速调取相关数据资源,提高数据资源的使用率,加快工作完成的效率。同时,在信息技术融入下,进一步加强指挥体系的信息化,使数据信息得到集中管理,打破营配调之间的隔阂,有利于实现一体化。进一步深化信息技术的应用,整合信息终端设备,有利于实现更为精准的供电服务,优化服务质量,降低工作人员的负担<sup>[5]</sup>。

### 8 结语

想要提高目前供电服务整体质量,构建营配调一体化的供电服务指挥体系是重要途径。通过加强资源集约化管控、完善运行管理、强化调度运行、协调生产计划、打造专业队伍、调整协调模式、深化信息技术应用等方式,打造全盘优化的供电服务指挥体系。按照“营配调一体化”的思路进行多方向思考,打造优质的供电服务指挥体系,充分发挥供电服务指挥体系的运检、营销、配网、调度等作用,以此满足社会经济发展以及人们日常生活的需要,为社会与日常生活提供稳定的电力。

### 参考文献:

- [1] 崔道斌.停电少接电快服务好——国网湖北襄阳供电公司供电服务指挥体系标准化建设侧记[J].农电管理,2023(04):21-22.
- [2] 罗殊恒,胡立明,吴珊.国网金牌服务队“电”亮为民之路[J].大众用电,2022,37(01):23-24.
- [3] 范伟,孙璇.关于建立现代供电服务指挥体系的探索与实践[J].企业管理,2021(S1):332-333.
- [4] 张冰芳,范伟,刘轩昂.构建现代供电服务指挥体系的思考与探索[J].大众用电,2020,35(08):13-14.
- [5] 张见超,钟绍云,罗世荣.供电服务指挥体系运营管理创新探讨[J].大众用电,2020,35(02):43-44.