

探讨提高供电所综合管理水平的对策

孙战涌

国网河北省电力有限公司魏县供电分公司

摘要：发挥管理好供电所其竞争主体以及对主体进行服务的作用。本文首先分析了提高管理水平的主要措施：包括优化组织结构与人员配置、重视供电单位管理、规范业务流程、提升营销管理水平、激发员工潜能、培育全面发展的团队、完善服务督导和质量监控、以及加强投资和基础设施建设。随后，本文探讨了供电所综合管理水平的评估和改进策略，特别是在营销管理方面的问题剖析和改进方案，以期供电所管理提供系统性和实践性的指导。

关键词：供电所；综合管理水平；对策

【DOI】10.12252/j.issn.2096-627X.2022.06.118

引言

结合营销管理范围之广阔、管理难度之大以及基础条件之薄弱等诸多挑战，对企业的营销管理进行全方位增强，以提升服务质量、市场竞争力和运营效能，进而激发供电公司经营主体的责任意识 and 积极性。通过对绩效薪酬机制的改革，打破传统的平均主义思想，有效提高员工的积极性和工作热情，同时树立服务至上和竞争意识。强化供电单位的基础管理能力，增加专业指导，确保营销业务制度得以有效执行，末端营销实现优质融合，显著提高现场的服务水平。随着能源革命和数字化转型的深入，提高供电所的综合管理水平显得尤为重要。供电所不仅是供电企业的基础，更是连接供电企业与用户的重要桥梁。本文将从组织结构优化、管理方式改进、业务流程规范化、员工潜能发挥、服务质量提升等多个方面，全面探讨如何提升供电所的综合管理水平。

一、提高供电所综合管理水平的主要管理措施

（一）统筹优化组织结构和人员配置

对于电网公司而言，优化组织结构与明晰职责定位至关重要。通过构建网格化服务模式，需要对销售量、服务范围、客户规模及行政区域等多个因素进行综合评估，并据此调整供应企业的布局与设置。如此旨在实现组织构建与人员配置的效能最大化。此外，在职能融合方面，应剥离以往的岗位边界，促进工作流程的灵活性与协同效率。

（二）重视供电单位的管理

重视供电单位的管理是电力供给中不容忽视的一环。供电单位虽为外派性质，却直接关系到公司如何高效、稳定地输送高质量电能至消费者。为此，必须深刻认知到供电单位的重要性并给予足够的重视。供电单位管理体系的改善与完善是持续的任务，相关制度一旦确立后，强化执行与监督成为确保效果的关键。此过程不仅需要体系的支持，同样依赖于管理者的坚定执行和持

续监控。

（三）规范业务流程，提升营销管理水平

对业务流程标准化的追求与实施，将直接提高营销管理的效能。营销人员及技术员通过营销管理信息系统（MIS）以及电量采集制度，执行变压器三相不平衡记录 and 计量数据异常筛查工作。与此同时，需要明确台区三相不平衡管理措施和计量设备巡视流程。客户经理须保持对于工作质量的严格审查与及时整改，确保用电合规并防范违约与盗电风险。加强临时用电管理，避免能源损耗，保障电价政策得以执行。

（四）激发员工潜力，培育全面发展的团队

在劳动竞赛中发现并强化个人和团队的弱点是技能提升与人才培养的重要途径。通过企业性劳动比赛等活动，诸于运维、营销和电量采集等多方面信息系统的优势得出结合，发掘并树立标杆性实例。进而将优良经验教授与传播，以便所有员工能够清晰认识并改善工作中的不足。作为每周例行的监测任务，应选择优秀单位与个人，以激励全员追求卓越。由营销部门牵头，组织专业团队定期到各供电单位指导，重点通过台区损耗率等数据点突破班组工作瓶颈，实现各项指标的稳步提升。

（五）完善服务督导，确保质量监控的持续

供电公司需对服务质量进行不定期的督导与检查，尤其针对计量装置、服务大厅以及网状服务体系等关键环节。一旦发现问题，应立即作出处罚与警示，并将结果纳入供电所指标考核，与员工工资挂钩，以此激励员工积极向上。监督所得数据应按月进行总结归类，对于行业内的通报，所有供电企业都应积极学习并在员工间推广以强化危机意识与责任感。

（六）投资与基础设施建设的强化

投资与基础设施建设的强化是为了确保供电的稳定性，供电单位需加码投资并实施科学有效的资金管理，从而提升基础装置的建设水平。在投资方面，需考量管理、资金与技术的三个核心维度。具体来说，资金投入

须经过细致考察与合理规划，以保障资金的适时有效投入；管理层面则需要通过集中盘点与设施维护等手段，加强装置状况的掌握；技术上，公司应对设备的维护、安装及使用提供明确指导，协助员工提高技术操作水平，实现基础设施建设的规范与高效。

二、供电所综合管理水平的评估

供电所作为电力系统的重要组成部分，其综合管理水平的高低直接关系到电力服务的质量和效率。有效的绩效管理体系是提升供电所管理水平的关键。根据提供的搜索结果，供电所综合管理水平的评估可以从以下几个方面进行：

（一）绩效管理体系的完善性

绩效管理体系是衡量供电所管理水平的重要指标。一个完善的绩效管理体系应包括明确的工作目标、合理的考核指标、公正的评价机制和有效的激励措施。供电所的绩效管理体系需要针对不同岗位设立具体、可量化的考核指标，确保全面、客观地评价员工的工作表现。

（二）安全生产和队伍稳定

供电所的管理水平也体现在安全生产和队伍稳定性上。供电所需要通过严格的安全生产管理和规范的操作流程，减少安全事故的发生。同时，通过建立健全的员工培训体系和职业发展通道，提升队伍的稳定性和职业满意度。

（三）服务质量与客户满意度

服务质量是评估供电所管理水平的直接体现。供电所需要建立客户服务中心，完善投诉受理和处理机制，定期开展客户满意度调查，及时了解和解决客户需求和问题，提升服务质量。

（四）管理问题的排查与改进

供电所的管理水平评估还应包括对管理问题的排查和改进。通过定期的内部审计、管理评审和问题排查，发现管理中的薄弱环节和潜在风险，及时采取措施进行改进，确保管理体系的持续优化和完善。

（五）信息化管理水平

随着信息技术的发展，供电所的信息化管理水平也成为评估其综合管理水平的重要方面。通过建立和完善供电所的信息化管理平台，实现业务流程的电子化、自动化，提高工作效率和管理效能。

三、供电所综合管理水平的改进策略

（一）深化标准化建设和规范化管理

在提高供电所综合管理水平的过程中，深化标准化建设和规范化管理是关键。通过以下几个方面的努力，可以有效提高供电所的管理水平。第一，建立标准化的管理制度和流程。供电所应制定相关管理制度，明确各项工作的流程和责任。比如，制定并完善供电设备的巡

检、维护和故障处理等标准操作流程，确保工作的有序进行。同时，通过培训和考核，加强员工对管理制度的理解和落实，提高管理的规范性和可操作性。第二，加强对设备和资源的管理。供电所应建立健全的设备档案管理体系，对各类设备进行分类、编号和登记，确保设备信息的准确性和完整性。同时，加强设备的维护保养工作，定期进行设备巡检和维修，及时排除潜在故障，确保设备的正常运行。此外，合理安排和利用资源，提高资源的利用效率，避免资源的浪费和闲置。第三，加强团队建设和人员培养。供电所应注重员工的培训和学习，提高员工的专业素质和管理水平。通过组织各类培训和学习活动，不断提升员工的技能和知识水平，增强员工的工作能力和创新意识。同时，建立激励机制，通过薪酬激励和晋升机会等方式，激发员工的积极性和主动性，形成良好的团队合作氛围。第四，引入先进的信息化技术和管理工具。供电所可以借助现代化的信息技术手段，如物联网、大数据分析等，对供电设备进行监测和管理，实时获取设备的运行状态和数据信息，提前预警和处理问题。同时，引入适用的管理工具，如绩效评估系统、任务管理系统等，提高管理的科学性和效率，优化工作流程和资源配置。

（二）优化收费方式和提升服务效率

除了深化标准化建设和规范化管理，另外一个可以提高供电所综合管理水平的策略是优化收费方式和提升服务效率。传统的按照用电量计费的方式，不仅存在计算不精确的问题，还无法有效区分用户的负荷峰谷情况。因此，可以考虑引入智能电表及实时计费系统，通过对用户用电量的实时监控，实现精准计费，从而提高收费的公平性和准确性。供电所可以通过引入新技术和工具，如在线客服、自助缴费等，为用户提供更加便捷的服务。同时，建立完善的投诉处理机制，及时回应用户反馈，解决用户遇到的问题，提高服务满意度。此外，加强与用户沟通和互动，关注用户需求，及时提供有针对性的服务和产品，促进用户忠诚度的提升。利用大数据、物联网、人工智能等技术，对供电设备进行智能化监控和管理，实现设备故障的预测和预警，提高供电设备的可靠性和稳定性。同时，通过智慧能源管理系统，优化能源的调度和配置，实现用电的科学化和节能减排的目标。供电所应加强对内部管理的改进，如提高员工的职业素养、完善流程管理、强化风险管控等，提升管理效能。并且，积极推进业务创新，如开展可再生能源发电、推广智能家居等业务，促进能源结构的优化和供电服务的升级。

（三）加强供电所运营管理

加强供电所的运营管理是确保电力供应稳定和提高

服务质量的重要环节。以下是一些加强运营管理的关键策略：第一，提升设备管理和维护。定期对供电设备进行检查和维护，确保设备运行在最佳状态。采用先进的监测技术和设备管理系统，实时监控设备运行情况，预防故障发生。第二，优化资源配置。合理配置人力资源和物资资源，确保在高峰期或紧急情况下能够迅速响应。这包括合理安排人员班次、储备必要的维修材料和工具等。第三，强化安全管理。加强对员工的安全培训，确保他们了解和遵守安全操作规程。同时，定期进行安全检查和隐患排查，防止安全事故的发生。第四，提高应急响应能力。建立和完善应急预案，包括突发故障处理、自然灾害应对等。定期进行应急演练，提高员工的应急处理能力和效率。第五，实施智能化管理。利用智能化技术，如智能调度系统、远程监控系统等，提高运营管理的智能化水平。通过这些系统可以提高对电网运行状态的监控效率和精确度。第六，持续改进服务质量。收集和分析客户反馈，不断改进服务流程和质量。同时，定期对员工进行服务意识和技能培训，提升整体服务水平。

（四）实现管理的数字化和智能化

实现管理的数字化和智能化是提高供电所综合管理水平的重要策略之一。以下是一些具体措施：第一，建设智能化能源管理系统。通过引入物联网、大数据等技术手段，对供电所的能源进行实时监控和数据分析，实现对用电负荷的准确估计和预测，为供电网络的调度和配置提供科学依据。同时，可以利用智慧能源管理系统，优化能源的使用效率，实现节能减排的目标。第二，推进信息化建设。引入先进的信息技术和工具，对供电所的各项业务进行数字化管理和智能化监控，提高业务运作的效率和质量。可以建立供电所的电子档案和业务系统，实现对供电所业务的自动化管理和数据化分析，使得管理工作更加科学、规范和精细。第三，加强设备的智能化监控和管理。通过引入人工智能、机器学习等技术手段，对供电设备进行智能化监控和管理，实现设备故障的预测和预警，从而提高供电设备的可靠性和稳定性。可以采用远程监控技术和智能化设备管理系统，实现对供电设备的远程控制和管理，加强对设备的维修和保养工作。第四，加强数据安全保障。在数字化和智能化建设的过程中，要注重数据的安全保护，防止数据泄漏和信息安全问题的发生。

（五）建立有效的管理机制

建立有效的管理机制是确保供电所运行效率和服务质量的关键，以下是构建有效管理机制的几个重要策略：第一，明确组织结构。构建清晰的组织架构，明确各部门职责和员工岗位职责，确保管理层和员工之间的

有效沟通和协作。第二，制定详细的工作流程。制定和优化各项业务流程，包括服务提供、故障处理、客户反馈等，确保流程高效、透明，便于监督和执行。第三，实施绩效管理。建立公正、透明的绩效评估体系，设定合理的绩效指标，定期评估员工绩效，激励优秀员工，帮助低绩效员工改进。第四，加强质量控制：实施严格的质量控制标准，对供电服务的各个环节进行监控，确保服务质量符合标准和用户期望。第五，建立风险管理机制。识别和评估潜在风险有着技术、财务、安全等方面的风险，建立应对措施和预案，减少不确定性对供电所运营的影响。

结语

综上所述，提高供电所的综合管理水平需要系统性的规划和持续的努力。通过优化组织结构、强化管理、规范流程、激发员工潜能、提升服务质量和加强基础设施建设，可以有效提升供电所的管理效能。同时，对现有管理体系进行评估和不断改进也是确保管理水平提升的关键。通过这些措施，供电所将能更好地适应能源和数字化时代的需求，为社会和经济的发展提供坚实的电力支持。

参考文献

- [1] 李龙. 浅谈县市级供电公司综合管理能力提升[J]. 百科论坛电子杂志, 2020, 000(008): 1748-1749.
- [2] 林一驰, 徐益明, 俞功瑾. 基于智能台区综合管控技术提升全能供电所综合管理水平[J]. 科技与创新, 2020(4): 2.
- [3] 高宁. 以星级创建提升供电所综合管理水平[J]. 农村电工, 2020, 28(10): 1.
- [4] 黎仲敏. 探讨提高供电所综合管理水平的对策[J]. 数码设计(上), 2019, 000(007): 153.
- [5] 侯红霞, 栾新华. 乡镇供电所综合管理考核办法与应用探究[J]. 电子乐园, 2019(32): 1.
- [6] 刘礼欢. 探讨提高供电所综合管理水平的对策[J]. 通讯世界, 2019, 26(2): 2.
- [7] 李志广, 李晓磊, 李晓辉. 供电所管理中存在的问题及对策探析[J]. 决策探索(中), 2019.
- [8] 庄赞能. 提高供电所综合管理水平的策略[J]. 投资与创业, 2020, 031(022): 141-143.
- [9] 张鹏王延亮石希鑫. 信息技术在供电所综合管理中的应用[J]. 市场周刊: 商务营销, 2020(66): 0191-0191.
- [10] 杨华. 研讨供电所综合管理水平的提升措施[J]. 电子乐园, 2019(22): 1.