

# 关于供电服务网格化管理工作实践研究

覃婕

国网江西省电力有限公司南丰县供电分公司

**摘要：**服务质量是社会、企业发展的需要，也是企业发展的需要。服务品质的提升，将会给企业带来社会、经济、品牌价值的持续提升。近几年来，公司在电网管理上下了很大的功夫，让广大用户真正感受到了“人民电力为人民”的服务理念。但是，目前供电服务网格化管理还处在一个特殊的服务阶段，优质服务、持续、健康地发展已经成为一个常态。

**关键词：**优质服务；网格化管理；供电所

【DOI】10.12252/j.issn.2096-627X.2022.12.109

伴随着网络信息技术的迅猛发展，越来越多的互联电子设备进入到人们的生活、工作和学习中，已经成了一支不可缺少的力量。在我国经济和社会发展迅速的今天，市场上的竞争也越来越激烈。企业必须增强自身的竞争能力，并将其作为首要任务，争取在经济领域中占有优势。企业要适应时代的需要，在生产中引入通信、信息、网络等技术，提高企业的生产率，实现企业的可持续发展。

## 一、构建网格化供电服务管理模式的背景和现实意义

电力业务网络化管理模式是以党的精神为基础，以大众化教育为指导思想。服务人民是供电企业提高供电质量的根本目的。各级各部门建立了三级责任制，建立了一套完整的用电业务网络管理体系。必须从根源上提高供电质量，为人民群众树立良好的形象。通过互联技术搭建用电服务平台，实现接入与服务的网络化，实现用电服务渠道的畅通，用电服务的管理模式更具计划性。跟踪式、保姆式电源管理模式，使用户在使用过程中能得到更好的服务。同时，还能及时地消除电网中的隐患。

### （一）营销服务管理的精益化

随着我国人均GDP的逐年增加，人民生活水平的不断提高，电力消费问题日益突出。随着电力行业的不断发展，传统的单电源模式已经不能很好地满足人们对电能质量的需求。要改变这一现状，适应现代化发展需求，推动能源工业可持续发展，就必须将新的供电服务管理方式引入到电网中，对供电服务的管理结构进行优化，对现行用电服务管理中存在的问题进行识别与改进。此外，在供电业务管理中引入供电业务，不仅可以改善供电服务的总体布局，而且可以有效防止用户抱怨，为提高供电企业的整体供电质量提供了现实支撑。

### （二）客户服务诉求的多样化

电力系统是现代城市建设的重要组成部分，只有这样才能在持续提升顾客满意度的前提下，实现能源企业的可持续发展，树立企业良好的企业形象。

### （三）供电企业自身的发展

电力企业要想在竞争中占据上风，就必须认识到自

己不能只是一个生产者，更应该是一个为社会服务的企业。随着电力用户数量的不断增加，为了给用户带来更大的收益，必须对其进行有效的管理。只有如此，才能保证电力企业在激烈的市场竞争中获得优先用电，保证电力企业的持续、健康、科学发展。

## 二、供电服务存在的问题及导致投诉成因分析

目前，在人民用电需求不断增加的情况下，电网力量薄弱，基层员工服务能力不能满足社会的需要。从分析架构上看，这个基地目前还存在着以下几个问题：（1）对电力系统的政策文件宣传不够，10kV及变电站管理人员工作态度未转变，缺少有效的与用户交流方式；（2）采取的措施不够有效，不够有效，不够有效，没有取得预期的效果。（3）对配电网供电系统的具体检查工作做得不够好，没有发现并消除隐患；只有出了差错才重视起来，没有充分发挥积极性；（4）边远山区存在设备老化、线路质量差等问题，需加强重点监测、重点巡查；（5）发电企业与用户缺乏纵向交流（特别是采茶炒茶、社区建设用电时段），企业与用户间缺乏相互理解。

## 三、网格化供电服务管理模式的主要做法

为了更好地推进电网服务，把优质的供电服务锚定在人们的心里，发电厂要从观念做起，从小做起。

### （一）提倡零距离的亲密度服务

首先，倡导“零距离”的亲密服务，先进行训练，然后再进行宣传。让每位职工明白什么是电网服务，什么是零距离服务，为什么要推广电网，为什么，为什么。基层供电所要积极开展“倡导村组”的安全优质用电活动，组建“彩虹服务队”，深入村组，发放《用电安全十项承诺》等宣传材料，持续拓宽服务领域，主动对用户进行线路、断路器、熔断器等家用电器的维修，确保用电畅通，用好用电。

### （二）构建“心连心”的供电桥梁

仅仅让员工知道网络服务是远远不够的，还需要让所有人都了解我们的供电公司在推广网络服务。与此同时，我们还需要把它和政府资助的网络效率结合起来，以使用户能够随时找到他们。同时，为满足客户需求，我们还计划实施基于网络的服务管理与服务网络布局。

根据变电站的类型及用户的不同，将电网划分为低压供电网与高压供电网。每一变电站为一供电网，每一网的成员对其所辖区域内的多个网进行管理。同时，为应对夏冬两季高峰期用电需求，同时各种节假日返乡的农民工也会大量返回家乡，引导居民减少用电，减少用电。最后，通过提高员工的服务质量来检验网络服务管理的有效性，严格执行《用电服务条例》中的“维修期”和《供电服务规范》中的有关条款。每个月对本部门的工作进行评估，并将评估的结果贴在墙壁上。

(三) 网络化供电服务管理模式的组织框架

目前，以电网为基础的供电方式主要分为三级，城市以县为一级，二级电网为二级，城市为三级。对城区

进行分区，实行分级管理，明确分级工作任务。实现三级网络综合管理。为提高电网管理水平，必须成立由主要业务人员担任组长的领导小组。委员会成员由电力服务部门遴选，委员会成员需实时追踪电力服务动态。如发现异常动态，要及时向组长汇报，并与组长共同分析事态发展，并及时调整动态。同时，小组组长负责整体规划与实施，并督导各成员的工作。为提高三层网络管理水平，必须在各层中选出一位主管作为网管。一般情况下，在电力行业中，最有经验和知识的雇员会被挑选出来担任网络管理者。网络管理员要对本区域内的网管、网管、网管、网管等进行监督管理，确保网络用电业务的正常运行。如图1。

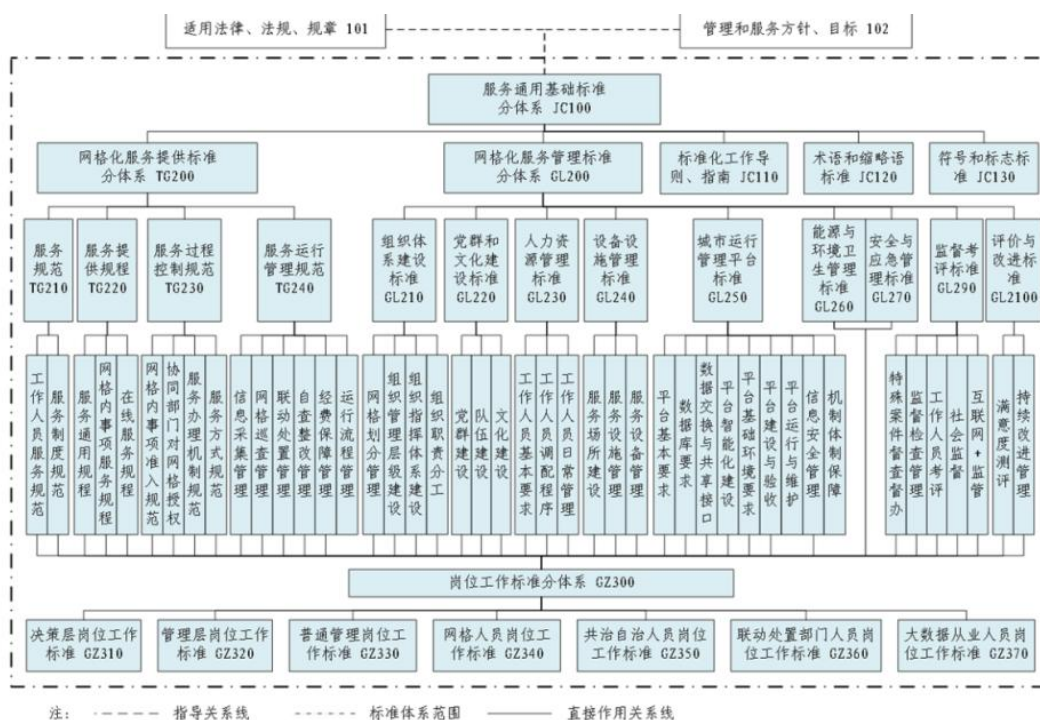


图1 网格化管理组织框架

(四) 网格化供电服务管理模式的运行与监督

1. 坚持常态化“包保走访”，从源头上解决客户用电疑难

在用电管理方面，通过搭建一个以互联网为基础的服务平台，向用户提供友好、规范、可追溯的保姆式服务，实现对用户的细分和重心下移，为企业的可持续发展营造一个有利的环境，为提高供电质量，更好地满足人们用电的需求，加强了对供电业务的走访工作，每年进行两次家访，每季度进行一次电话回访，全面推行质保回访管理，解决用户对用电的疑虑和难题。在网络结构上，要全面落实“6+1”工作模式。每周的第7天为访视日，其余6天由其本人负责。当网络的动态性发生变化时，应采取相应的措施来解决现存的问题。

2. 健全客户信息，准确把握客户服务诉求  
负责客户用电情况的分析及分类，建立完整的客户

资料档案，了解客户的服务需求，为客户提供详尽的档案服务。为各类顾客资讯解决方案提供网络服务资讯管理，每一层均建立一份完整的资料档案，并即时更新档案。另外，也可以组织小型商业活动，以帮助网络上的弱势群体，以及为小型企业制作顾客信息档案。

3. 实行动态化监督考核，保证便民为民服务深入推进

在充分利用现代化的信息技术的基础上，建立健全的供电质量评估制度和监督机制，才能为广大用户提供优质的供电服务。全面监控和管理整个网络区域，设立专门的用电服务监督热线，重视每个用户的服务需要和意见，最大限度地解决影响用电管理工作的的问题。与此同时，网络地区将建立定期工作会议制度，每四星期开会一次。会议集中于困难的地区和地区信息，为当前的工作计划做详细的计划，在网络中完成重要的工作。

在此基础上,本项目还将进一步完善在线服务管理评价体系,从用户需求、服务问题解决、用户满意度修复三个方面总结经验,加大宣传力度,开展相关报道工作,全面评估网络环境下的各种动态。

#### 四、优质服务发展措施

##### (一)明确服务标准,适应社会发展

一是要根据社会发展和生产生活的变化,从群众的实际需要出发,根据行业的实际情况,对劳动规范、岗位职责和文明服务用语进行规范,使服务更加方便、高效;第二,应该把重点放在服务的重点上。重点是提供咨询、管理、紧急情况和特殊服务;第三,要注重服务责任的界定,增强应急服务意识,提升应急服务能力与水平,实现服务模式的创新。精准扶贫、社区迁移、风险防控是当前迫切需要解决的政治课题。在此基础上,进一步把握新时期供电产业的特征与发展规律,进行创新性研究,对供电产业提出了新的要求。

##### (二)强化值班管理,做好防范疏导

一是要做好服务工作。为适应电网季节性运行的特点,加强输电线路控制和消除离线障碍已成为当务之急,安排专人对管线薄弱部位进行监控,及时开展应急演练,确保故障及时、有效排除。二是应加强投诉监督与评估工作。一旦出现顾客抱怨,就会马上启动各个责任团队的应急响应机制,分析问题,制定有针对性的解决办法,并且每个月都要向每个层级的员工做一次评估报告,并且把一些重要的指标,如投诉一次办结率等,都纳入服务质量评估和管理体系之中。三是针对院外扩报装、复制、数据采集、计量管理、排查排查等问题,寻找院内“肠梗阻”,制订有效防控措施,做好预防和疏导工作。

##### (三)网格化服务管控及考核

每年,各基地单位都要与各单位签订《质量服务承诺书》,明确其网络服务的内容和考核指标。《质量服务承诺书》是一项重要的规章制度,在一定程度上规范了职工的工作方式,使职工在工作中养成了守法的良好风气。同时,在对网络服务进行评价的过程中,所选择的网络服务明星必须能完成上级布置的各种工作任务,不讨价还价,不找借口,不减责任,不排斥责任,保证质量。在每一职责范围内发现的问题都能得到有效的交流,并且实行“第一问责制”,这样用户就用电需要及问题得到反馈。应优先考虑那些在基地部队中具有典型示范作用的人。同时,每周将网上“服务之星”评选结果及各类维修报告、投诉、咨询、意见等可视化管理,让服务网员工认识差距,精准识别,精准发力,提升全体员工用能服务质量。

#### 五、实施网格化供电服务管理模式的成效

电网供电服务已在电力基础设施中实施多年。实践证明,该网络的实施,有效地解决了供电企业的供电难题,提高了供电质量,深受用户好评。目前,网络清晰、服务可靠、记录齐全。过去如果不拨95598,用户

要打好几个电话是很困难的。目前,单次拨打网络服务后,客户抱怨的数量有所下降,服务水平基本没有变化,顾客满意程度也有所提高。网页服务器与使用者的距离缩短了,所以残留的痕迹也就减少了。同时,以党员为网络联络员的方式,极大地减少了网络工作者的服务量,提高了党员的工作热情。网络工作人员在遇到困难时,可与网络协调员共同解决。同时,如果用户在网络上遇到困难,也可以通过网络协调员的帮助,为广大党员提供服务,让每个党员更安心。以网格化服务模式为基础,通过三层网格化的能源服务管理,建立多层级能源供应管理模型,提高能源供应服务的品质,及时计划和控制电力线,改善顾客资料的管理,并进行定期的巡视和品质保障。在此基础上,建立了以“三”为主要内容的“五”服务方案、“6+1”工作模式,将客户意见、服务质量评价作为纠正员的主要工作内容。基于三阶段网络管理,你可以建立一个基于客户满意度的供电架构。平均电费比过去提高1.5元/千瓦时,不能及时收取电费的现象大大减少。目前回收率已达100%,市电直供区已为住户提供电力。在所有现代化的家庭里,累积覆盖率超过了300000%,全市各主要开发区均设有抢修站和移动电话分送站。集中供电平台已在市区、社区、城乡、乡村全面铺开。如遇工作中断或出现故障,可在半个小时内赶到现场。顾客只需10分钟就能找到付款地点,让顾客享受到更加便捷的付款方式。供电可靠性达99.96%,其中直供区实现了配电自动化。

#### 结论

传统供电方式已不能适应现代生活与企业生产的需求。能源公司要赶上时代潮流,就必须与时俱进。另外,针对每一类客户信息解决方案,实行网络业务信息管理,各级网管建立一份综合维护档案,及时更新档案,供应与销售环节合理协调,为企业提供优质服务,公司秉承“高质量、便捷、规范、诚实”的经营原则,将所有的服务责任都做好,秉承“把客户的需要放在第一位,把客户的满意放在第一位”的服务原则,主动进行高质量的服务,让客户得到满意、理解、信电。

#### 参考文献

- [1]张亚颖,洪颖.供电服务网格化管理工作实践[J].当代电力文化,2023,(05):91.
- [2]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.
- [3]杨成,李湘军,邓红兰.供电所“网格化”综合服务管理新模式[J].大众用电,2019,34(07):34-35.
- [4]龙丽.供电优质服务中网格化管理应用探讨[J].现代营销(下旬刊),2019,(04):187-188.
- [5]孙洁,洪卫星,李玲.“网格化”供电服务管理模式探究[J].通讯世界,2017,(16):230-231.
- [6]王屹.“网格化”供电服务管理模式的探索与实践[J].商业文化,2014,(32):63.