

95598电力工单质量提升管理项目研究

谷金 王丹

国网天津城东供电分公司

摘要：针对电力企业工单质量管理中存在的问题，文章通过工单数据统计和质量问题原因分析，提出了一系列提升工单质量的对策。这些对策包括加强人员培训和绩效考核、优化和标准化工单流程、完善系统功能以及其他配套措施。此外，文章还就提升方案的实施步骤、组织保障、制度保障和经费保障等方面提出了具体建议。通过采取有效措施，电力企业可以全面提升工单管理水平，提高服务质量。

关键词：工单质量；现状分析；提升对策；实施路径；风险评估

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6261.2022.10.069

引言

国家电力体制改革的不断深化和泛在电力物联网的建设，对电力企业的数字化转型提出了更高要求。2021年国务院印发的“十四五”智能电网发展规划，明确要求全面提升电力系统智能化水平，推动以客户为中心的服务模式变革。这对电力企业工单管理水平的提升提出了迫切需求。然而，当前电力企业工单质量管理还存在一些问题和不足，亟待改进和完善。为此，本文在分析电力企业工单质量现状的基础上，提出了切实可行的提升对策，以期相关工作提供参考。

一、工单质量现状分析

1. 工单数据统计分析

通过对某电力公司2022年全年的工单数据进行统计分析，发现全年共产生工单32.5万条，其中投诉工单占比12.3%，报修工单占比36.7%，咨询工单占比28.2%，意见建议工单占比5.6%，其他类型工单占比17.2%。在所有工单中，超时工单占比高达18.9%，平均首次响应时长为45分钟，平均处理时长为26小时，工单流转环节多、时间长、效率低的问题较为突出。同时，不同地区、不同类型工单的数量分布和处理情况也存在明显差异，例如某些农村供电所的工单数量多但处理及时率较低，而某些城区供电所的工单数量相对较少但客户满意度更高。

2. 工单质量问题及原因分析

通过对工单质量问题的深入分析，发现主要存在以下问题：一是工单分类不准确，部分工单无法准确界定类型，导致工单被分派到不恰当的处理部门；二是工单处理不及时，受人员数量和技能限制，部分工单未能在规定时限内完成处理；三是工单处理质量不高，部分工单未能一次性解决客户诉求，出现重复派单、投诉升级等情况；四是工单统计不完整，工单系统功能不完善，部分环节数据统计缺失。导致以上问题的原因包括：工单处理人员专业技能不足，培训机制有待完善；工单流程设置不合理，缺乏标准化和智能化；考核激励机制不健全，员工积极性不高；系统功能滞后，数据统计和分

析能力较弱；管理重视程度不够，缺乏有效的监督和指导。

二、工单质量提升对策

1. 人员培训和绩效考核

针对工单质量问题，首先要加强一线员工的专业技能培训，提高工单受理、派单、处理等各环节人员的业务能力。可采取线上线下相结合的方式，定期开展业务知识、服务意识、沟通技巧等方面的培训，强化员工对供电业务、营销服务、客户需求等方面的理解和掌握。同时，要建立健全的绩效考核机制，将工单质量、客户满意度等指标纳入考核范围，并与员工的薪酬福利、职位晋升等挂钩，调动员工提升服务质量的积极性。考核指标要全面客观，兼顾数量和质量、效率和效果、过程和结果等维度，避免片面追求速度而忽视服务品质。考核结果要及时反馈，对于绩效突出者给予表彰奖励，对于绩效不佳者进行针对性辅导和改进，形成良性的激励机制。通过有效地培训和考核，不断提高工单处理人员的综合素质和业务水平，为工单质量提升奠定坚实基础。

2. 流程优化和标准化

工单质量的提升离不开高效的业务流程和规范的操作标准。因此，要全面梳理工单处理的各个环节，识别可以优化的流程节点，尽可能减少不必要的中间环节，压缩工单处理时长。比如，可以根据不同类型工单的特点，设置差异化的处理流程和时限要求，提高处理的针对性和时效性。对于咨询、投诉等问题类工单，可以通过知识库、自助服务等方式，引导客户自助解决，减轻人工处理压力；对于故障、缴费等高频工单，可以通过工单自动分派、移动作业等手段，实现快速响应和高效处理。同时，要加强流程管控，建立工单处理的标准化操作规程，明确各环节的职责分工和操作要求，确保工单处理有章可循、有据可依。还可借助信息化手段，将标准嵌入工单处理系统，通过必填项设置、逻辑校验等功能，督促员工执行作业标准，从而提高工单处理的规范性和一致性，为优质服务提供有力保障。

3. 系统功能完善

工单处理离不开信息系统的支撑，因此要加快推进工单管理系统的建设和完善，为工单处理提供高效的技术保障。一是要加强工单采集功能，通过丰富工单受理渠道，如网站、APP、微信公众号等，方便客户多渠道报修投诉，拓展工单来源；二是要加强工单调度功能，借助大数据分析、智能算法等技术，实现工单自动分类、自动派单、智能调度，提高处理效率；三是要加强工单协同功能，打通业务系统，实现工单在营销、运检等部门之间的无缝流转，避免信息失真和流转迟滞；四是要加强工单统计功能，完善数据采集和分析功能，及时生成各类工单报表，为管理决策提供数据支撑；五是加强移动作业功能，推广移动工单终端，实现工单处理全流程的移动化应用，提高一线人员的工作效率。通过系统功能的持续完善和升级换代，不断提升工单运行管理水平，为高质量服务夯实基础。

4. 其他配套措施

除上述措施外，还需采取一系列配套措施，形成工单质量提升的强大合力。一是优化考核机制，将工单质量纳入部门和公司的整体绩效考核，层层传导压力，形成上下联动、协同推进的良好局面；二是加强宣传引导，通过官网、微信、抖音等载体，广泛宣传优质服务案例和便民利民措施，提升企业品牌形象，引导客户形成理性用电；三是创新服务模式，针对不同客户群体，提供个性化、差异化的增值服务，提升供电服务的精准度和有效性；四是强化统筹管理，成立供电质量提升领导小组，统筹推进各项提升措施，加强过程督导、问题督办、经验推广，确保工作落地见效；五是建设服务文化，开展优质服务竞赛、服务之星评选等活动，营造人人重视服务、人人争创一流的浓厚氛围。通过全方位、多层次、立体化的举措，汇聚起提升工单质量的磅礴力量。

三、实施路径与保障措施

1. 实施步骤

工单质量提升是一项复杂的系统工程，需要统筹谋划、分步实施、持续推进。第一步是前期准备，成立专门的工作团队，由公司主要领导亲自挂帅，制定切实可行的工作方案，明确目标任务、推进重点、职责分工等，同时深入基层一线开展全面调研，通过座谈、走访、数据分析等方式，准确把握工单质量现状，查找突出问题，剖析症结原因，为后续工作奠定扎实基础。第二步是方案设计，在调研分析的基础上，组织相关部门和专业人员，围绕人员能力提升、流程优化再造、系统功能完善等重点领域，研究设计改进方案，制定配套政策和管理制度，形成系统完备的工单质量提升方案，并通过座谈论证、征求意见等方式，充分听取各方

声音，反复修改完善，确保方案的科学性和可操作性。第三步是试点实施，选择基础条件好、积极性高的县区公司或供电所开展试点，在人员配备、系统支撑等方面给予倾斜，实行清单化管理，明确时间表、路线图，先行先试、率先突破，总结试点经验教训，为全面铺开提供借鉴。第四步是全面推广，在认真总结评估试点的基础上，因地制宜、分类指导，一个县区一个县区推进，一个台区一个台区落实，坚持全覆盖、无遗漏，加强过程管控，建立周调度、月通报、季考核机制，加大督促检查力度，推动各项举措落地见效。第五步是评估优化，适时开展阶段性评估，盘点问题，总结经验，查找不足，研究持续改进的措施，并根据各单位实际，因户施策、精准帮扶，及时动态优化，推动工单质量持续提升。第六步是巩固提高，建立健全长效机制，形成动态更新、持续优化的常态化管理机制，把好的做法固化到业务流程、操作规范和系统功能之中，实现工单管理的精细化、智能化、实时化，为推动供电服务迈上新台阶提供坚实保障。

2. 组织保障

工单质量提升涉及多个部门，是一项全局性、系统性工程，必须加强组织领导，建立健全工作机制。一是加强统筹领导，成立由公司主要领导任组长，分管领导任副组长，各部门主要负责人参加的领导小组，加强顶层设计，统筹协调各方力量，加大资源投入，为工程质量提升提供强有力的组织保障。领导小组要定期研究工作，协调解决重大问题，重大事项及时报告、快速决策、迅速落实。二是明确责任分工，领导小组下设办公室，具体负责日常推进、督查督办、考核评价等工作，各部门要切实履行主体责任，落实专人负责，密切配合、形成合力。其中，营销部门牵头负责工单受理、分派等业务运营和系统管理，运维检修部门负责故障类工单的快速响应和及时处理，信息通信部门加强系统支撑和数据赋能，纪检监察部门加大监督执纪问责力度，推动各单位各部门层层传导压力，真抓实干。三是压实属地责任，各县区公司、各基层供电所要成立相应的组织机构，一把手亲自挂帅，分管领导具体抓，结合实际细化目标任务，实行网格化管理，将工单质量纳入班组和个人业绩考核，全面压实责任。同时，要把工单质量提升与党建工作紧密结合，充分发挥基层党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，广泛动员群众、凝聚共识、激发活力，切实把提升工单质量作为践行群众路线、密切联系群众、服务人民群众的具体实践，以高质量工单服务增进民生福祉，提升群众获得感、幸福感、安全感。

3. 制度保障

健全完善的制度体系是推动工单质量提升行稳致远

的重要保障。要按照全覆盖、无遗漏、可操作、易落地的要求，构建系统完备、科学规范、运行有效的制度体系。1) 完善工单分类处置制度，针对市场、业扩、抢修、检修等不同类型工单，分别制定差异化、精细化的处置规范，明确工作标准、办理时限和协同要求，细化到各业务环节，杜绝“一刀切”。2) 完善工单流转衔接制度，理顺工单在各业务部门之间的流转关系，打通营销、运维、通信等部门的藩篱，减少推诿扯皮，提高流转效率，强化全过程闭环管理，杜绝工单“在途时间”过长、“错漏跳”等问题。3) 完善督查考核问责制度，加大对重点工单、滞留工单、超时工单的督查督办力度，对积压、久拖不办的，建立“黑名单”制度，加大通报曝光和追责问责力度，对群众反映强烈的突出问题举一反三，从源头、机制、制度层面查找原因，确保整改到位、见到实效。同时，建立健全绩效考核和责任追究制度，制定科学规范的考核办法和追究办法，将工单质量、客户满意度等指标纳入部门和员工绩效考核，对不作为、慢作为、乱作为的，严格实行责任倒查，绝不姑息。4) 完善部门协同联动制度，健全政企联动、部门联动、上下联动、条块联动工作机制，加大各方协作配合力度，形成工单质量提升的强大合力。主动加强与地方政府及相关部门的沟通对接，及时听取社会诉求，积极回应社会关切，争取各界理解支持，在更大范围、更深层次实现资源共享、优势互补。5) 完善经费投入保障制度，将工单质量提升所需经费纳入年度预算，从人员培训、流程优化、系统升级、宣传推广等方面加大投入，为打造工单全优服务提供充足物质基础。同时建立经费保障动态调整机制，根据工作进展和实际需求，及时补充调整资金，确保工作有力有序推进。

4. 经费保障

工单质量提升关系企业发展、客户利益，必须强化经费投入保障，为打造工单质量提升升级版提供有力资金支撑。

1) 加大投入力度，公司设立专项资金，由领导小组统筹管理、各部门据实申请、财务部门负责拨付，重点用于支持一线员工训练兵、业务流程优化再造、工单管理系统升级完善等，为打造一流工单管理团队、实现管理精细智能化提供充足资金保障。

2) 突出投入重点，把经费投入着力点放在补齐短板、夯实基础、提升能力上，充分发挥资金撬动作用。要把培训经费投入重点放在一线员工业务技能素质提升上，更加注重培训实效，推行“菜单式”培训，量身定制个性化培训方案，让员工学有所用；要把流程优化经费投入重点放在优化关键业务流程、补齐服务短板上，聚焦影响大、反映多的突出问题开展流程再造，构建覆

盖企业各专业、联通内外各渠道的“总客服”体系，持续提升客户“获得电力”体验；要把系统开发经费投入重点放在提升工单系统智能化水平上，积极运用大数据、人工智能等新技术，加快系统迭代升级，实现工单智能分单、自动派单、移动作业，提高管理信息化、便捷化水平。

3) 规范经费管理，严格经费使用审批程序，明确使用范围和开支标准，确保专款专用、阳光运行，最大限度把每一分钱用在刀刃上。强化经费绩效评价，建立经费使用项目库，定期开展绩效评价，加强跟踪问效，及时纠偏扶正，不断提高经费使用效益。严肃财经纪律，加大审计监督力度，健全内控机制，严格遵守财务制度，严格执行“三重一大”规定，把好事前审批、事中监控、事后审计三道关口，确保资金安全规范运行。

4) 统筹各方资源，工单质量提升是复杂系统工程，仅靠公司一家之力远远不够，必须主动争取地方党委政府支持，积极引入社会资本，广泛吸纳专业机构参与，多渠道、全方位筹集资金。要用足用好上级专项资金，积极申报各类改革试点示范项目，吸引社会资本参与，探索开展混合所有制改革，通过特许经营、政府购买服务等市场化方式，盘活存量、引入增量，构建多元化投入保障机制，为打造国际一流现代供电企业提供坚实保障。

结束语

电力企业只有不断提升工单质量管理水平，才能更好地适应电力体制改革和智能电网建设的新要求。本文提出的工单质量提升方案，从人员培训、流程优化、系统完善、组织保障等方面入手，具有较强的针对性和可操作性。通过采取这些行之有效的措施，电力企业定能在提高工单质量的同时，进一步提升管理效率和客户满意度，实现高质量发展。电力企业应高度重视工单质量管理工作，将提升方案落到实处，切实提高服务质量，以满足日益提高的客户需求，为建设泛在电力物联网贡献力量。

参考文献

- [1] 吴柯蓉. 基于大数据分析方法的电力95598服务质量提升研究[D]. 广西大学, 2021.
- [2] 刘占玉. 基于数据挖掘的电力客户投诉预测模型研究与应用[D]. 西安石油大学, 2021.
- [3] 武文梁. 基于电力大数据的95598用户画像及其行为评估研究[D]. 广西大学, 2020.
- [4] 刘歆蔚. 95598工单质量提升措施浅析[J]. 现代经济信息, 2019, (22): 59+61.
- [5] 张莹娟. 电力客户服务工单质量提升措施探讨[J]. 数字通信世界, 2019, (02): 232.