

# 供电服务指挥体系运营管理创新研究

成李坤

遂宁市江源实业有限公司

**摘要：**现如今，我国供电行业已经进入了发展高峰期，对于促进社会经济发展有着重要作用。通过研究可以发现，客户始终是供电行业在发展中关注的焦点，所以，为了满足客户的需求，保证供电稳定性，对运营管理环境进行创新和优化至关重要。本文针对供电服务指挥体系运营管理的创新进行了深入研究，在对供电服务指挥体系的重要性进行分析的基础上，从多个角度提出了创新性的解决方案，为供电服务指挥体系的运营管理创新提供了有益的参考和启示。

**关键词：**供电服务指挥体系；运营管理；创新策略

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2022.08.120

## 引言

随着社会经济的发展和人民生活水平的提高，电力供应的需求越来越大，对供电服务的质量和效率也提出了更高的要求。供电服务指挥体系是电力系统的重要组成部分，其运营管理的水平和效率直接关系到电力供应的质量和效益。然而，当前供电服务指挥体系存在一些问题和挑战。因此，如何创新供电服务指挥体系运营管理，提高其运营效率和效益，是当前电力行业面临的重要问题。

### 一、供电服务指挥体系的重要性

供电服务指挥体系在供电企业中扮演着至关重要的角色。它从整体上为供电服务的开展与落实进行指挥，实现停电少、接电快、服务好的基本目标，同时贯通营配调数据，对电网设备状态、客户用电需求等进行实时感知与把握，优化相应的资源调配和监督管控。供电服务指挥体系的建设能够实现供电服务归口管理，让供电服务管理真正成为专门的服务而非营销管理的从属部分。此外，它还可以形成调配、配抢、服务指挥相融合的统一管理模式，实现供电服务指挥“直通直达”，打造完整的指挥、作业及服务体系。在新时期背景下，加强供电服务指挥体系建设已然成为电力企业建设发展的重要任务，直接关系到供电服务质量和水平。在健全的供电服务指挥体系支持下，电力企业能够对各方面综合管控，真正实现全面提升供电服务水平。

### 二、供电服务指挥体系运营管理创新的优势

#### （一）调度指挥顺畅

通过构建供电服务指挥中心调度、专业部门支撑、基层单位实施的管理体系，实现了对供电服务的集中管理和调度。这种管理方式避免了传统管理中存在的问题，如信息传递不及时、协调不顺畅等，提高了供电服

务的效率和质量。供电服务指挥中心可以实时获取供电设施的运行状态和数据，及时发现和解决问题，避免了信息传递不及时导致的问题。通过对数据的分析和处理，供电服务指挥中心可以制定更加科学合理的决策，提高决策的准确性和有效性。另外，供电服务指挥中心可以集中管理和调度工作人员，实现对供电服务质量的全面监控和管理，及时发现和解决问题，提高了服务质量和客户满意度。

#### （二）对日常进行有力监督

对日常进行有力监督可以确保供电服务指挥体系的高效运行，并能为客户提供优质的服务。首先，供电服务指挥中心可以通过系统工单形式进行日常调度和监督，可以确保调度指令的刚性执行，工单处理的高效和优质，以及及时发现和解决供电服务中出现的问题。其次，供电服务指挥中心可以通过定期的专题分析，对供电服务中出现的突出问题进行深入研究 and 解决。通过专题分析找出问题的根源，制定相应的解决措施，并持续跟踪问题的解决情况，确保问题得到有效解决<sup>(1)</sup>。此外，供电服务指挥中心还可以通过客户满意度调查，了解客户对供电服务的评价和需求，以便及时调整服务策略，提高客户满意度。同时，对于服务质量不达标的情况，指挥中心可以及时介入并采取相应的措施，确保服务质量的稳定和提升。

#### （三）深度调查分析

通过对供电服务数据进行深入地调查和分析，供电服务指挥中心能够更全面地了解客户的用电需求和服务体验，发现服务中的不足和问题，并及时采取有效的措施加以改进，如此一来，不仅有助于提高供电服务的质量和效率，还能够为企业的战略决策提供有力的支持<sup>(2)</sup>。例如，通过对供电服务数据的分析，供电服务指挥

中心可以了解各地区的电力供应情况、电力设备的运行状况以及客户的用电需求和反馈。这些数据可以帮助企业及时发现电力供应和服务中存在的问题，如电力供应不足、服务响应不及时、服务质量不高等，并采取相应的措施加以解决。同时，深度调查分析还可以为企业制定更加精准地市场营销策略提供支持，提高企业的市场竞争力。此外，供电服务指挥体系运营管理创新还能够促进企业内部的协作和沟通。通过对供电服务数据的共享和分析，企业内部的各部门可以更好地了解彼此的工作情况和需求，加强协作和沟通，提高工作效率和服务质量。这种协作和沟通不仅有助于提高企业的整体运营效率，还能够增强企业的凝聚力和向心力，为企业的可持续发展提供有力的支持。

#### （四）协同管控高效

借助供电服务指挥体系可以实现高效的协同管控，有效整合和利用企业内外部资源，提高工作效率和服务质量。供电服务指挥体系可以对企业内外部资源进行全面整合，包括人力、物力、财力等方面，实现资源的优化配置和高效利用，减少资源浪费和重复投入，提高企业的整体运营效率。此外，可以快速响应客户需求和反馈，及时调整和优化服务策略，提高客户满意度和忠诚度。同时，高效的协同管控还可以及时发现和解决供电服务中出现的问题和隐患，减少客户投诉和纠纷<sup>[3]</sup>。不仅如此，通过高效的协同管控，可以对供电服务过程中可能出现的风险进行预测、评估和控制，降低企业面临的风险和不确定性。同时，还可以及时发现和解决供电服务中的安全隐患和质量问题，保障客户用电安全和稳定。

### 三、供电服务指挥体系运营管理创新的具体方略

#### （一）加强停电源头管控

停电源头管控是指对停电事件的源头进行管理和控制，以减少停电事件的发生，提高供电可靠性和客户满意度。首先，供电服务指挥中心需要建立完善的停电事件处理流程。停电事件处理流程包括停电事件的监测、预警、响应和恢复等环节，每个环节都需要制定明确的标准和规范，确保停电事件能够及时、准确地得到处理。其次，供电服务指挥中心需要加强对停电事件的预警和预防。通过加强对停电事件的监测和分析，可以及时发现可能造成停电的原因，采取有效的措施加以预防和控制<sup>[4]</sup>。例如，针对可能造成停电的设备故障、自然灾害等风险因素，可以采取定期检修、加强设备维护、优化线路布局等措施，减少停电事件的发生。此外，供

电服务指挥中心还需要加强对停电事件的响应和恢复。对于已经发生的停电事件，需要及时响应客户的投诉和请求，采取有效的措施加以恢复和解决。同时，还需要建立完善的应急预案和应急机制，确保在突发情况下能够快速、有效地恢复供电服务。

#### （二）多方面开展投诉管控

投诉管控是提高供电服务质量的重要手段之一，通过及时处理和解决客户投诉，能够有效地改进供电服务的质量和效率。首先，供电服务指挥中心需要建立完善的客户投诉处理流程。客户投诉处理流程包括接收投诉、分类分析、处理反馈、跟进督促等环节，每个环节都需要制定明确的标准和规范，确保客户投诉能够及时、准确地得到处理。其次，供电服务指挥中心需要加强对客户投诉数据的分析和利用。通过对客户投诉数据的分析，可以发现供电服务中存在的问题和不足，及时采取有效的措施加以改进。同时，通过对客户投诉数据的分析，还可以评估供电服务的质量和效率，为企业的战略决策提供有力的支持。此外，供电服务指挥中心还需要加强对客户投诉的监督和管控。对于一些重大的投诉案件，需要及时向企业领导汇报，并采取有效的措施加以解决。同时，对于一些频繁出现的投诉问题，需要深入分析原因，采取有效的措施加以改进，避免问题的再次出现。最后，供电服务指挥中心还需要加强对员工的培训和管理。员工是处理客户投诉的直接责任人，因此需要加强对员工的培训和管理，增强他们的服务意识和处理客户投诉的能力。同时，还需要建立有效的激励机制，鼓励员工积极处理客户投诉，提高他们的积极性和主动性。如此能够有效地改进供电服务的质量和效率，提高客户满意度和忠诚度。

#### （三）强化业扩全流程管控工作

业扩是指供电企业受理客户用电申请，根据电网实际情况，组织供电工程设计、施工、验收、签订供用电合同，直到装表接电的全过程。强化业扩全流程管控工作，可以提高供电服务的质量和效率，提升客户满意度。所以，强化业扩全流程管控工作极为关键。供电服务指挥中心应该根据实际情况，制定业扩工作的具体流程和标准，每个环节都要有明确的工作标准和时间要求，以确保业扩工作的高效和质量。因为业扩工作涉及多个部门和人员，所以需要加强各环节之间的协调和沟通<sup>[5]</sup>。供电服务指挥中心应该建立有效的沟通机制，包括定期召开业扩工作会议、制定问题反馈机制等，确保各环节之间的信息畅通和问题及时解决。此外，供电方

案是业扩工作的关键环节之一，直接影响到客户的用电需求和供电企业的投资效益。所以，供电服务指挥中心应该优化供电方案的制定过程，通过引入专家评审、进行多方案比选等方式，确保供电方案的科学性和经济性。此外，业扩工作涉及客户的切身利益，优化客户服务和投诉处理至关重要。供电服务指挥中心应该建立完善的客户服务体系和投诉处理机制，包括提供全天候的客户服务、及时处理客户投诉、跟进客户满意度调查等，以提高客户满意度和忠诚度。

#### （四）扩广信息技术

信息技术在供电服务指挥体系中扮演着重要的角色，通过引入先进的信息技术，可以提高供电服务指挥体系的运营效率和客户服务水平。首先，供电服务指挥中心需要建立完善的信息技术系统<sup>[6]</sup>。信息技术系统包括硬件设备、软件系统、网络通讯等，可以实现对供电设施的实时监测、数据采集和传输，为供电服务指挥中心提供可靠的数据支持。其次，供电服务指挥中心需要利用大数据和人工智能技术，对采集的数据进行分析和处理。通过引进大数据分析技术，可以对供电设施的运行状态、设备故障等进行预测和分析，提前发现可能存在的问题，及时采取措施加以解决。同时，人工智能技术可以自动化地对供电设施进行管理和控制，提高供电设施的运行效率和可靠性。此外，供电服务指挥中心还需要利用物联网技术，实现供电设施的远程监控和管理。通过物联网技术，可以将供电设施与指挥中心的网络连接起来，实现对供电设施的实时监测和控制，及时发现设备故障和异常情况，提高设备的可靠性和安全性。

#### （五）强化抢修队伍管理

为了提供更高效、可靠的供电服务，供电服务指挥中心需要加强对抢修队伍的管理。供电服务指挥中心需要建立完善的抢修队伍管理体系，通过制定明确的抢修标准和流程，确保抢修人员具备专业素养和技能，能够快速、准确地处理各种电力故障。同时，要定期对抢修人员进行专业培训，提高他们的专业素质和技能水平。培训内容包括电力设备故障诊断、维修技巧、安全操作规范等，确保抢修人员具备处理各种复杂故障的能力。通过建立完善的监督与考核机制，对抢修队伍的工作质量进行评估和监督，激励抢修队伍不断提升工作效率和服务质量。此外，供电服务指挥中心需要优化抢修资源的配置，通过对区域内供电设施的故障率和维修需求进行分析，合理分配抢修资源，确保在发生电力故障时能

够迅速响应并开展抢修工作。最后，供电服务指挥中心可以建立客户服务团队，负责与用户进行沟通、提供用电咨询和抢修调度等服务。客户服务团队可以与抢修队伍紧密配合，确保在发生电力故障时能够迅速了解客户需求、协调资源和解决问题，提高客户满意度。

#### （六）加强调度管理

加强调度管理可以确保供电服务的稳定、可靠和高效。首先，需要根据供电服务的需求和实际情况，制定科学地调度计划，明确各类设备的运行方式和检修计划。同时，根据气候、季节等因素及时调整调度计划，确保供电服务的稳定和可靠。其次，可以利用先进的电力自动化系统、遥感技术、物联网等技术手段，实现对供电设备的实时监控和远程调度。这样可以提高调度管理的效率和准确性，减少人工干预的错误和延误。同时，对于调度指令的执行情况，要进行严格的监督和考核。对于不按照调度指令执行的情况，要严肃处理并追究相关人员的责任。这样可以确保调度指令的刚性执行，提高供电服务的质量和可靠性。最后，针对突发性的供电故障和异常情况，要建立快速响应机制。通过及时启动应急预案，调配相应的资源和力量，快速定位和解决问题，确保供电服务的连续性和稳定性。

#### 结语

总的来说，供电服务指挥体系的运营管理创新是电力行业的一个重要发展趋势。通过应用先进的技术和管理方法，可以有效创新供电服务指挥体系，并切实提高电力服务的效率和质量，同时，也能够提高客户的满意度，以推动电力行业的发展和进步。

#### 参考文献

- [1] 罗宇剑, 吴文娟, 邹晟. 主动作为 快速响应——湖南供电服务指挥体系建设成效显著[J]. 大众用电, 2022, (07): 21-24.
- [2] 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.
- [3]. 全力推动供电服务指挥体系深化运营[J]. 大众用电, 2020, (10): 57.
- [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, (08): 13-14.
- [5] 朱育兰, 蔡冰. 供电服务指挥体系的深化运营[J]. 大众用电, 2019, (08): 25-26.
- [6] 欧丽. 服务指挥体系的整合功能优化[J]. 中国电力企业管理, 2018, (29): 85.