

# 构建“1+1+1”供电所综合业务监控机制

王璐瑶

国网山西省电力公司大同市云州区供电公司

**摘要：**为了提高供电所的运营效率和可靠性，我们需要构建一个综合业务监控机制。该机制旨在通过三个关键环节的协同工作，实现对供电所业务的全面监控和管理。“1+1+1”供电所综合业务监控机制是一个全面、高效、可靠的监控体系，旨在提高供电所的业务运营效率和可靠性。通过该机制的实施，我们将能够更好地满足客户需求，提高服务质量，同时也能够降低运营风险，提高供电所的整体竞争力。

**关键词：**“1+1+1”；供电所；综合业务监控机制

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2022.11.066

“1+1+1”的供电所综合业务监管机制，是提高供电所管理效能，为供电所人员减轻负担的实践结果，该“1+1+1”的管理方式，就是要通过构建供电所综合业务监测系统，进而制订出一套行之有效的供电所综合业务监测管理规范，突出供电所综合业务监控异常处理方式，将供电所综合业务监控部门打造成一个高效的指挥中枢，切实提高供电所的整体管理水平。

## 一、专业管理的范围和目标

其工作方法是：建立和实施供电所综合业务监测系统，制定并实施供电所综合业务监测管理规范，实现供电所综合业务监测工作闭环运行。

其目标是：构建一套能够切实执行的供电所综合经营监测系统；制定出一套能够切实执行的供电所综合经营监测管理规范；提出了一套完善的供电公司综合业务监测系统和管理规范，实现了对各供电所的统一指挥；乡镇电力公司综合业务监测平台的每日监测率和监督覆盖率均为100%，办结率达95%以上。

## 二、专业管理的主要做法

### （一）建立一个供电所综合业务监控体系

1. 基础配置：供电所综合业务监控室按“一室对一室”的要求，办公面积应符合工作需要，条件允许时，可将办公面积扩大到12平方米；其门牌号码为“综合营业监听室”，并符合电力部门的标识。

在供电所综合业务监控室中，配备符合工作要求的办公设备，并实行固定放置管理，确定了最小配置标准。

在电厂综合营业监控室中，设置了一名专业的监视和紧急排班员，负责对电厂的综合事务监控室进行统一的管理；其中，上壁资料要包括：职位的职责、值班系统、换班系统、工作流程图、综合业务监控室的布置图表，并根据实地的具体条件，把它并入了综合业务监控室的宣传栏、辖区的地图、二级监控的网络图表、考核指标等方面。

供电所综合业务监听办公室的标准化工作应该包括

两个方面：一个是县级供电平台的申报，另一个是应急值守。

2. 三级监控：建立了市、县、站三级监控网络，对供电局的综合业务进行分级监控和管理。其中，三级监测工作是由市级电力公司供电所综合业务监测工作主管机关组织实施的，并对其进行监督、处理；第二个层次的监测工作，是由县级公司供电所综合业务监测工作的主管单位来完成的，并对三级异常预警的监督和处工作进行监督；第一阶段的监测工作是由供电所专业的监控员和调度员来完成的，非工作日的时候，则是由当班的供电所的调度指挥来完成一级异常预警。

3. 管理制度：按照市政府的要求，各个部门要按照全市电力公司的统一要求，各项制度都要按照市公司的标准，印刷、编写相应的资料，妥善保管。按工作要求开展工作人员的业绩考核和培训，实现了供电所的一体化运营监控工作的标准化。

4. 工作流程：按照市级电力公司统一设立的“预警督办处理”、“故障抢修”和“无故障抢修”工作程序，由各个部门和电力公司按照“由”到“由”的原则来执行，确保“电力站”集成业务监测工作的规范化和有序化。

5. 绩效考评：推行市、县、站三级绩效考核体系，推动进站一体化业务工作的高质量落实。对各供电所综合经营监管工作进行了修订和完善，完善了供电所综合经营监管工作的精细化评价指标体系；县级公司供电所综合经营监管工作主管机关要制定对县级公司供电所综合经营监管工作的考核指标，并进行绩效考核；对供电所进行综合经营监测工作，制定相应的考核指标，并对其进行考核。

6. 业务培训：应针对各供电所的培训需要，对各供电所的培训工作进行积极的组织和协作。供电所要把综合业务监控的培训列入每年一次的培训计划中，定期进行培训，做好培训笔录、培训效果抽查考核等工作。

## （二）配套一套供电所综合业务监控管理标准

1. 职责分工：按照管理层次和管理专业的划分，将责任划分到具体的单位和部门，并对其进行了详细的划分（如表一）。

序号	工作职责	责任单位
1	供电所综合业务监控工作的管控、监督检查与考评	市公司、县公司
2	供电所综合业务监控管理的规范、完善与执行，以及日常监督管理	市公司、县公司
3	供电所综合业务监控相关业务管理人员的培训	市公司、县公司
4	上级督办工单等工作的组织、督办、分析评估与反馈等	市公司、县公司
5	工作中各类问题和系统应用等需求的统计、沟通与上报	市公司、县公司
6	专业技术与管理方面的支撑	市公司、县公司
7	接入供电所综合业务监控室相关业务系统的运行维护、账号配备、权限配置、机构设置与调整、基础数据整改等管理	市公司、县公司
8	公司专业部门间的协调联络	市公司、县公司
9	供电所综合业务监控室硬件的建设与完善	市公司、县公司
10	乡供平台内大小所对应关系及基本信息的维护和更新	市公司、县公司
11	业务系统的监控、任务下达、故障处理、督办跟踪、评价分析、绩效考评等执行与反馈	供电所
12	上级单位统一实施的人员设置、定置管理、室容室貌管理、培训管理、值班管理、监控分析、考核评价等	供电所
13	乡供平台监控、异常督办，平台内供电所基础信息维护和更新	供电所
14	参加业务培训、虚拟团队工作会议等	供电所
15	工作中各类问题和系统应用等需求的统计、主动闭环处置与上报	供电所

2. 管理要求：各单位在县、所两级建立了监测系统，对工作需求进行了详细的界定，建立了一个工作平台，并对两级监管工作进行了主动的探索，如果有条件，可以在县公司一级设立一个独立的县级供电所综合监控中心，或者是将其与公司级的其他监控中心合并，共同进行监控。

供电所综合业务监控室内，站内监控员和应急调度员必须同处一室，严格执行24小时不间断值班制度；并且要积极运用该体系，精通各种业务运作，并对该部门有关人员进行专业训练。

每个电厂都要建立监控人员名单和值班表，并在每个月28号前将其上报给各单位的供电所综合业务监控集中管理部门。在工作日期间，由电力站专职监测人员、

配电应急指挥人员负责对乡镇供平台的5x8小时进行监测、抢修工作。超过5\*8小时，必须有专人负责这两个工作，保证两个工作24小时内都能得到执行。

各单位和电力站要根据培训方案，定期进行有关的专业培训，并对参训人员的业务知识掌握情况进行抽查和考核。

电厂监控人员和配电线路应急调度负责人要对基本资料，如监控日志、值班记录等，进行每周一次的工作总结，并在每个星期五将该工作报告提交给所在单位的供电所综合业务监控工作归口管理部门。每个单位的供电所综合业务监测工作归口管理部门要按月将有关工作情况汇总，并向市级公司报告。

3. 工作范围：供电所综合业务监测工作分为计划业务和扩展业务两部分，现行规范业务包含了乡镇供平台申请和应急值班管理两部分。

规定企业要根据上级的统一标准进行管理工作。各县市区分公司可以根据自己的实际情况，把已经发展成熟的可扩展的业务作为自己的一项业务，执行一个统一、可操作的工作规程，并向市公司报告。

4. 检查、监督与考核：市级电力公司每月最少一次会同专营机构对供电所的工作进行检查，并按规范进行业绩考核。

供电所综合业务监测工作归口管理部门每月至少要与专业管理部门有一次，对供电所的各项工作开展情况进行检查，并按规范进行绩效考核。每个站都要设立一个负责人，对供电所综合业务监测工作进行日常管理，每个月最少要对工作执行情况进行一次督导，并根据规范对其进行绩效考核。

## （三）狠抓一个供电所综合业务监控方法

1. 供电所综合业务三级闭环监控管理：按照地震发生的时间长短，将地震前兆划分为5个级别；二级警报出现异常时，由供电公司综合业务监控室向调度员下达指令；三级警报出现异常时，由县公司监视人员直接送到电厂监控室；四级警报出现异常时，由各县区公司监察人员督导至县分公司进行监督；异常应对人员包括：各部门的经理（班组长、专职人员）、台区技术人员或专门小组（应急小组等），并对异常情况进行处理，并进行原因分析；对二级及以上闭环报警异常情况，由电站监控室按工作品质等级评定；由供电所监控室负责将三级及以上警报异常情况上报给县级电力公司，由县级电力公司对其工作质量进行评估；对于四级或以上的异常预警，县级分公司要将整改情况上报给市级分公司，由地级分公司对其工作进行评估。

2. 工单全过程闭环处置管理：当主管下达不正常的

工作指示时,应及时接受或接受;站内监控员对工作表进行了及时的分析、判定,并确定了检修队伍;电厂监听员电话,微信交流,将工作任务及时发送到各业务负责人或区域经理/专业小组;营业总监或区域经理/专责小组收到工作单后,负责工作票,材料等的准备工作;执行所负责区域中的异常情况(例如系统进程),并安排区域经理/专门小组来解决现场异常情况;台区经理/专职人员负责现场异常的处置;供电所的巡检人员对延时问题进行及时的追踪、理解和督促,加强与客户的交流,帮助解决疑难问题;在处理完异常后,由各区域经理/各专业小组对反馈回来的异常原因进行汇总,并将其职责范围内的异常情况汇总后,上报电厂监控室;发电厂的监控员依据事后的资料和实地督导的情况,提出处理结果的评估意见;监控室每月对异常处理资料进行汇总、分析,并组织各专业技术人员,共同研究、制订相应的应对和防范措施,并下发执行。

#### (四) 确保流程正常运行的人力资源保证

电力公司专门成立了供电所综合业务监测系统和规范的工作组,由相关领导担任组长,用农电专业人员和各县公司的业务专家为成员,并由2名专业人员负责三级的监测和管理的工作。县电力公司建立了供电所综合业务监测工作管理和实施的虚拟小组。

#### (五) 专业管理的绩效考核与控制

省公司制订了乡镇供电所综合业务监管平台的验收标准,并按照《乡镇供电所综合业务监测平台》规定,将每日的监听率、督办处理率和办理时限纳入同级同业的竞争目标,并按季度对其进行评估。

市公司制定了相关单的规定,要求各供电所按月进行绩效考核,并按照省公司的要求,进行月度考核。县级公司制定了绩效考评标,每个月把有关指标的情况纳入农电奖金分配和业绩考评中,并按照上级的要求,进行建设和验收评估;在供电所的层次上建立了员工的业绩评价指标,并按要求进行了工作和评价。

### 三、评估与改进

对供电所综合业务监测系统和管理标准的执行进行了现场验收,并对其进行了现场仿真,对工作指标和效率的提高进行了统计和分析,对系统和标准的有效性进行了评价,并对工作过程和措施中的不足之处进行了检查,并对工作措施的效果进行了测试。

(一) 专业管理存在的问题主要有:规划上,制定规范,严格执行,达到闭环管理要求,无问题;在实施层面上,供电所监测人员的专业素质与指挥中心的要求相比还存在着一定的差距,还有待提高。岗位员工处理问题的效率受到工作素质和意识等因素的影响。评价

时,与工作实践相联系,并有实测数据支持,没有问题;在改善的时候,数据的统计分析和现场的评价,都是靠手工进行的,这样的话,工作效率就会降低,而且还会有一些延迟,这是一个有待改进的地方。

(二) 今后的改进方向或对策:有针对性地进行技能训练,提高监控员和工作人员的职业素质,强化虚拟小组的建设,培养专门的技能人才,提高处理问题的效率;在此基础上,提出了对农村供电公司综合经营监测平台进行改进,使其具有更好的统计和分析能力,从而使其更好地进行统计分析;帮助领导尽早完成乡镇供电所综合经营监管平台APP终端的研发工作,利用科学技术的力量,加强监管工作的实施。

(三) 推广范围及价值评估:该系统可以在浙江省和全国范围内推广,可以为推动电力企业的不断发展提供一定的帮助,为后续发展提供支持。

这一工作措施经过分公司的试点应用后,得到了市政府的认可,并在全市范围内进行了推广,形成了一种切实可行的供电所综合业务监管制度和管理规范,为实现监管工作的规范化开展打下了坚实的基础。

自实施以来,电力公司对乡镇供电所的综合业务监测平台日办率和监督覆盖率均为100%,办结率始终保持在95%以上。这种方法对供电所的综合经营监测具有可复制性和可推广性。

“一所一策”供电所达标创优智能化管理系统的研究,为推进供电所建设的深入开展探索出一条新路,为“业务协同运转,人员一专多能,服务一次到位”的工作目标提供强有力的支持,对于服务与支持“一强三优”的现代化企业,促进企业的健康、可持续、跨越发展,建成国际一流的能源互联网企业,都有着十分重要的意义。

总之,通过建立“1+1+1”的供电所综合业务监测控制系统,可以有效地提高供电所日常工作的效率,同时也可以增强监管人员的个人素质,对于改善供电运行的安全性和稳定性具有十分重要的意义,所以,建立“1+1+1”的供电所综合业务监测与控制系统,将对供电所的发展起到很大的推动作用。

#### 参考文献

- [1] 郭毅, 杨冬梅, 张薇. 构建“1+1+1”人才培养模式下的教学质量监控体系的研究与实践[J]. 齐齐哈尔医学院学报, 2016(07): 96-97.
- [2] 黄慧军, 钦伟勋. 构建一体化综合业务监控机制[J]. 农村电工, 2018(04): 258-259.
- [3] 黄慧军, 钦伟勋. 构建全能站所“一体化”综合业务监控机制[J]. 企业管理, 2017(S1): 214.