

基于“全能型”管理模式的县级供电企业品质服务提升

郑敬于

国网河南省电力公司太康县供电公司

摘要：近年来，我国经济社会取得了显著成就，各行业朝着高质量方向发展，就用电行业来看，市场竞争逐渐加剧，人们对企业的服务质量提出了更高要求。传统的管理模式和服务模式已经无法满足当下的发展需要，基于全能型管理模式开展用电服务，不仅可以切实提升自身服务水平，还可以强化企业的竞争优势，因此成了许多供电企业的关注重点。本文立足于这一背景，浅谈了县级供电企业的服务现状和管理现状，然后分析了全能型管理模式的应用优势，以及如何基于全能型管理模式提高县级供电企业服务品质，提出了几点现实建议，以供参考。

关键词：全能型管理模式；县级供电企业；品质；服务

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2022.12.060

引言

供电产品是影响现代人生活水平的重要公共服务产品之一。县级供电企业是服务广大电力客户的基层供电单位，负责的业务较多较杂。随着外部环境的变化和电力市场改革，传统的电力垄断模式已经被改变，县级供电企业管理模式日益复杂，经营风险逐渐增加，服务难度越来越大。“全能型”的县级供电企业可以全方位延伸服务，实现需求响应、业务执行和服务保障一次到位，切实提高服务品质，充分满足广大用电客户的生产生活需求。

一、县级供电企业服务现状

（一）电力供应

从整体来看，我国县级供电企业的电力供应能力实现了有效增长，各地区电网建设速度越来越快，布局日趋合理，但仍有很多县级供电企业的电力设施超负荷运营，这是由于用电安排不科学，或者电网改造工作、新客户接入工作、客户设备检修等工作的安排不够合理，最终导致部分地区出现频繁断电现象和长时期停电现象，不仅影响着企业的整体形象，还造成了用电客户的强烈不满。因此，县级供电企业的电力供应能力和供应品质有待提升。

（二）业务活动

大多数县级供电企业都在积极改良管理模式，提高用电服务质量，补齐供电服务中的短板，不断优化服务水平，但受到诸多现实因素的影响，许多企业依然存在着不规范用电服务，招致客户投诉。比较典型的现象有：电表显示问题之后不能及时回电、上门服务之前没有事先通知用电客户、维修更换电表时现场操作不规范等。除此之外，电力市场虽然进行了大刀阔斧的改革，但是许多供电企业的业务模式没有随之发生调整，仍然

以主动上门的形式来进行基础业务，业务人员缺乏与用户的双向互动，企业不能充分满足当今社会的用电需要。例如，部分县级供电企业依然要求客户到供电企业办理一些基础业务，网络服务模式不够完善，这显然不符合当下的信息化社会发展形势。

二、县级供电企业管理现状

（一）营销模式

在改革以前，电力企业处于传统运营体系之中，不需要建立市场管理理念，改革之后供电企业则需要进入自由市场，必须进行营销管理，但很多员工缺乏市场营销理念，没有形成科学的营销方案，这在一定程度上制约了供电企业的创新发展，导致供电企业营销能力薄弱。

（二）管理思想

许多县级供电企业的经营思想相对落后，影响着企业的运行机制。部分企业没有建立有效的会计管理制度和监督管控机制，在对市场进行分析时，没有秉持透明公开的原则，内部信息不明确且流动受阻。部分企业的现代化办公用具配置还不完善，影响了工作人员的工作效率。

（三）经营力度

现在电费收缴具体到户，因此县级供电企业的工作总量显著增加，电费回收的难度也显著增加了。部分企业的经营管理力度不足，导致电费收缴困难。如企业虽然可以对部分未缴费居民采取断电措施，但前提是双方未能达成一致，不与其进行双向交流，导致他们对电费和电费的具体金额存有疑虑，不利于快速收缴电费。

（四）法律争议

电力设备的安全责任归属于电力公司，近几年由于触电事故而引发的赔偿诉讼案件不断增加，法院作出判

定之后，电力企业需要对事故当事人做出赔偿。但是触电事故的发生原因非常复杂，而事故当事人往往处于弱势群体，企业赔偿问题常常成为法律争议焦点。

（五）后续维护

对供电用户的后续维护也在建立企业的工作范畴之内，但是县级供电企业无法对后续维护工作进行有效管理。一方面，部分用户对供电企业的服务提出了更高要求，但是在企业服务范畴和收费标准方面没有与企业达成共识。供电企业在完成了服务工作，需要对顾客收取成本费和人员工作费用的时候，用户拒绝支付费用，并且认为这些服务应该是供电企业必须且免费提供的。另一方面，部分农村地区电力系统的维护经费不足，相关主体拒绝支付电力供应费用，导致电力企业承担了供电成本。

三、构建全能型管理模式的意义

（一）强化用电管理

县级供电企业构建全能型管理模式，可以优化用电管理模式，提高工作的效率。在传统的管理模式中，企业主要依靠人工管理方法完成各项运营工作，一旦发生供电故障，就必须安排专业人员来检查维修，导致企业无法及时完成供电任务。如果维修人员的职业素养不足，还会进一步影响基地供电秩序。通过构建全能型管理模式，可以形成自动化管理系统，系统自动检测故障、隐患并做出预警。企业不中断供电服务也能够进行自动检修，一旦发生供电问题，企业还可以快速定位，及时解决相关问题，极大程度的提高供电企业的工作效率，增强基地的供电质量。

（二）降低人力成本

县级供电企业构建全能型管理模式，节约人力资源成本，降低基地的运营负担。人们的生活水平逐渐提升，用电量不断增加，受到人们生活作息的影响，人们用电的时间往往比较集中。大量供电成了县级供电企业必须完成的任务，但长时间高负荷工作也会影响供电站的运营情况。通过采用全能型管理模式，工作人员可以获得更多信息，精准预测电力事故并且快速修复电力问题，缩短检修时间，减少损失的同时减轻工作人员的负担。此外，全能型管理模式也意味着企业智慧化管理程度显著增强，工作人员不必近距离操作设备，降低了工作人员职业病患病风险，提高了工作人员的安全指数和幸福指数。

四、基于全能型管理模式提高服务品质的对策

（一）构建智能平台

为了有效提高服务品质，县级供电企业有必要构建多元化、一体化智能服务平台，为此，企业需要从以下几个方向着手，第一，企业需要打造智能管理系统，确保各项业务融会贯通。管理系统不仅可以为基础的供电服务和用电服务提供支撑，还能够对各项服务的过程和运营管控情况进行综合监控，并且可以汇集客户的需求。企业内部工作人员可以依托这一系统处理各项基础业务，如进行用电系统故障检测、发送停送电信息等。还可以在在一定程度上解决企业内部数据信息不流通的问题，实现线上闭环管理，打通各项业务流程，压缩管理链条，提高供电企业的整体工作效率。

第二，企业需要打造智能营业厅和移动终端，提高企业的服务效率，这主要指的是企业充分运用大数据、云计算技术将各种用电业务转移到线上，并且设置各种自助设备功能，提高用电业务的智能化替代率。客户可以借助营业厅解决用电问题，获得数字化服务体验。企业也能够依托营业厅的后台数据，向客户智能推送服务链接，并为其提供场景化服务。工作人员则可以依托移动终端将个人作业过程和供电服务指挥平台结合起来，工作人员获得工作支持的同时，总部也可以对其进行痕迹管控和过程监督，既防范了经营风险，也提高了工作效率。

（二）打造专业团队

在县级供电企业中，人力资源的重要性不言而喻，它是优化管理模式和健全服务体系的关键。为了构建一个专业的团队，企业需要从强化员工素养的角度出发，采取一系列综合性措施。首先，企业需要根据市场需求定制培训方案，将理论教育和实践操作紧密结合，从而全面提升员工的业务技能，这不仅包括电网管理、故障处理等专业技能，还涉及客户服务、团队协作等软技能。通过这种方式，员工能够更好地适应不断变化的行业需求。其次，专业技术能力的提升是基础，但管理人员的职业素养同样重要，这要求管理层不断增强自己的管理技能和个人修养，以更有效地领导团队并推动企业发展。同时，多元化和交叉式的培训途径对提高员工的工作能力至关重要。结合不同的培训模式，如资深员工指导新员工、内外勤互相学习、技术人员对普通员工的培训等，可以有效地促进知识和技能的共享与传递。此外，企业还应积极引入外部专业人士进行针对性培训。定期邀请行业专家和优秀从业者分享经验，可以提供新

的视角和思路，促进员工的思维和技能提升。企业还需将员工培训与晋升考核紧密结合。在评估员工业绩时，应考虑他们如何向客户解释和推广新业务，以此衡量他们的沟通能力和专业知识。在快速变化的电力行业中，创新和自我学习至关重要。鼓励员工参与创新项目，探索智能电网技术、可再生能源等新技术的应用，并利用在线课程、专业研讨会等资源进行自主学习，不断提高自身的专业水平。有效的沟通技巧对于提供高质量服务至关重要。提供专业的沟通技巧培训，如有效倾听、清晰表达、处理投诉和冲突等，可以帮助员工在与客户的互动中更加专业和富有同理心。通过定期的绩效评估和具体反馈，员工可以了解自己的优势和改进点，这种评估应基于客观的标准和KPIs进行，并鼓励员工参与自我评估和目标设定。最后，一个支持性和鼓励性的工作环境对提高员工素养至关重要。通过认可员工的表现、提供职业发展机会和营造积极的工作氛围，可以提升员工的工作满意度和忠诚度。

（三）定期总结评估

企业还需要定期组织总结评估活动，尽快发现工作中的现存问题，并制定针对性的处理措施，以实现服务工作持续改进和优化提升。一方面，企业负责人需要根据不同工作部门长期积累的工作经验和以往的工作总结模式，确立规范化、科学化的总结机制，提前设置好总结评估的具体时间和方式。企业可以借此充分了解供电服务的推进情况和工作人员的工作质量，并将考核结果纳入员工考核绩效体系之中，进一步调动工作人员的积极性，提高他们的创新创造能力。

企业落实了定期总结评估机制、发现了工作问题之后，还需要及时跟进处理。企业负责人需要广泛收集各部门意见，及时召开内部沟通会议，选取有价值的意见并及时贯彻落实下去，对内部业务进行合理调整，对管理模式进行适当优化。

（四）加强微信群建设

为了充分了解客户满意情况，提高供电企业的服务效能，企业还需要加强微信群建设。一般来说，企业可以建立三个交互层次的微信群，即三个级别的服务群。微信群的第一个交互层次主要是为了收集用户的基础意见，为他们提供一些及时性的基础咨询服务，帮助他们解决一些简单的故障问题，并且通知检查和维修部门。此外，工作人员还可以将电力企业后续公开的一些通告和最新发布的电力政策，在合理时间范围内提前告知给客户，

这可以让客户感受到公司的服务诚意，提高他们的满意度。

微信群的第二个交互层次，是基于第一个交互层次的，第一个服务群无法完成服务任务，就上报给第二个交互群，第二个交互群有更加专业的工作人员，为客户解答一些疑难问题。第三个交互群是协调控制组，为第一个群组 and 第二个群组提供专业指导和工作支撑，并满足客户进一步的业务需求。通过多级服务群的建立，不仅可以提高企业内部控制能力，还能很好的解决外部服务问题。

（五）注重风险防范

风险防范也是企业管理模式的重要组成部分之一。一方面，企业需要建立更加完善的风险控制机制，认真贯彻落实安全第一的工作原则。企业尤其要注重基层员工的安全知识培训业务，增强他们的防范意识和规范操作意识，提高他们对安全工具的综合使用能力。另一方面，企业要重视对管理人员的监督，在企业内部营造风清气正的工作秩序，坚决杜绝贪污受贿、徇私舞弊现象，还要避免违规转供等情况。

除此之外，客户对企业员工和企业服务的投诉也是企业需要重点防范的对象，企业需要利用好三级微信群，针对那些特殊用户的需求，要安排专门的工作人员进行精准对接和跟进，并且不随意承诺企业无法完成的服务。

结束语

综上所述，县级供电企业在服务模式和管理模式方面都有不足之处，必须构建全能型管理模式，以充分强化用电管理，降低人力成本。为此，企业需构建智能平台，打造专业团队，定期总结评估，加强微信群建设和注重风险防范。总之，企业需要以客户需求为导向，不断优化营商环境，激发市场活力，升级服务模式，真正实现“全面管理、一口对外、一站服务、一次做好”。

参考文献

- [1] 袁德虎, 黄华. “一治两建三优化”的“全能型”建设研究[J]. 中国电力企业管理, 2020.
- [2] 耿庆善. 基于“三四五”工作法的供电所管理再提升[J]. 中国电力企业管理, 2020(26): 2.
- [3] 王东, 王珂, 唐科. 基于大型县供提升“获得电力”的供电服务体系探索[J]. 华东科技: 综合, 2020(1): 1.