

# 关于供电企业供电服务方法的探究

王娜

国网宁夏电力有限公司固原供电公司 宁夏 固原 756000

**[摘要]**随着社会经济水平的不断提升,电力供应的需求量也在不断增加。电力企业的本质属于服务型行业,服务水平与服务质量是企业发展的重中之重,需要电力企业高度重视。目前,供电服务工作受到一些因素的影响,导致供电服务质量水平不高,存在着一定的问题。提升供电服务水平是电力企业的根本,也是衡量供电企业发展水平的重要标志。应高度重视供电服务工作的具体情况,满足用户的用电需求,提升电力企业的经济效益。

**[关键词]**供电企业;供电服务;问题;方法

**[DOI]** 10.12252/j.issn.2096-627X.2021.09.1199

## 1 供电服务工作存在的问题

### 1.1 供电质量问题

虽然供电企业的供电质量一直处于持续上升的状态,但是外界环境的发展速度很快,这导致供电企业供电服务发展与实际情况存在较大的差距,广大电力用户的满意度也不高。供电质量存在一定的问题,主要表现在抗击灾害性天气的能力相对较弱,一旦遇到突发性的恶劣天气,那么供电过程将会受到影响,这样会给用户带来较大的困扰。因此,供电工作质量问题,是当前存在的重大问题之一。

### 1.2 故障抢修服务问题

电力资源是人们生活中重要的必需品,一旦断电,人们的生活、生产及工作都会直接受到影响。如果发生电路故障,供电企业必须要在第一时间展开抢修工作,但是国内电力部门抢修工作存在的问题较多,如故障抢修工作开展不及时、部分故障抢修人员的服务态度有待提升等。

### 1.3 停电管理问题

我国用电采取的主要是付费制度,即只有用户购买了电力资源才能使用电,假如用户没有按时缴纳电力费用,那么供电企业也就没有义务为用户供电。然而在实际生活过程中,某些用电户因为工作等原因,并不能及时进行费用的缴纳,而部分电力企业在没有事先告知的情况下,就采取措施停止了用户的供电,这种行为不仅导致用户生活及工作受到较大损害,还会直接影响用户与供电企业之间的良好关系,不利于电力企业的长远发展。

## 2 提升供电服务水平的方法

### 2.1 加强供电服务市县一体化管理

一是建立企业信息管理系统平台。企业信息管理系统平台以涵盖企业管理“全流程、全方位、全视角”管理为目标,将市县公司业务人员充分调动,使其高效运转,形成自下而上的信息“感知—采集—共享—确认—推进—落地”机制。通过人事管理、薪酬管理、合同管理、培训管理、资质管理五大功能模块,业务人员通过系统PC端实时录入信息,进行信息采集及上传,实现共享机制的第一步。二是建立市县一体化联络机制。建立覆盖市县的统一“协同办公”,全维度实现市县供电服务新模式的全覆盖,满足每个单位内部个性和共性的需求。工作不再受阻于时空,既保证沟通无障碍,又能实现信息交互共享的实效性,促进各部门政务办公联动和协同共享,实现协同办公,提高办公效率,加快市县公司及各自内部运转速度。适时适当优化工作流程,推进市县一体化集约创新发展,建立一体化信息共享机制。三是建立统筹协调机制。定期召开工作调度会,对市县一体化工作进行重点调度和工作部署,分别就各自开展的工作进行汇报,突出亮点特色和进度成效,并将工作开展过程中存在的问题及需要市公司协调解决的困难进行分类整理,提交市公司职能部门统筹协调解决,并做好督办落实。四是建立问题申诉机制。根据市公司对县区公司每月绩效考核情况,按照评价及得分情况对考核结果进行分解追责,责任单位在规定时间内对存在的问题和扣分情况进行确认,如发现扣分不合理等情况及时反馈或提出申诉。

### 2.2 增强故障抢修能力

电力故障问题往往会影响供电服务水平,为了有效解决问题,需要加强故障抢修能力,提升服务水平,这样才能在最大程度上提升用电客户的满意度。应对业务流程进行优化,全面梳理电力维修的各个环节,落实每一个环节的责任。应针对电路故障问题制定相应的快速复电流程,之后再展开固化处理,强化技术支持。供电企业的供电范围较大,应构建配网自动化系统,根据不同的区域采取不同的技术策略。除此之外,还要通过计量自动化系统,使故障数据得到第一时间的分析处理,确保供电服务流程的顺利进行,大大提升供电服务质量水平。要提升故障抢修能力,优化供电服务水平,解决供电问题,提高供电质量,让用户满意。

### 2.3 做好用电客户的投诉工作

供电服务水平的提升,可以从用电客户的投诉环节得到反馈,因为处理好投诉问题,能够从根本上解决用电客户的困难,大大提升客户满意度。要进一步完善管理工作,加强供电企业内部协调性,提升工作效率,确保问题出现之后能够得到及时的处理,制定的各项措施能够在第一时间得到应用。应做好宣传工作,要大力宣传电力法规政策,明确供电服务范围以制度,注重普及科学用电知识,避免客户因不熟悉规定而对供电企业提出投诉,从根本上提升供电服务水平。应科学构建沟通机制,应与工作人员建立良好的沟通机制,及时了解基层供电服务的实际情况,从而为供电服务人员提出建议,提升供电服务水平,满足广大电力用户的真实需求。提升供电企业的经济效益,这对实现供电企业长效发展极为有效。应全面分析投诉问题,采取有针对性的措施加以处理,提升服务水平。

### 2.4 加大教育培训力度

深入探索建立在学习型组织理论基础上的继续教育培训模式和方法,进一步激发电力专业技术人员学习的积极性和主动性。一是加大教育培训力度。以改善专业技术人员队伍的知识结构、增强科技创新能力、提高综合素质为目标,建立一整套完善的以需求为导向的岗位技术技能教育培训体系。二是拓宽培训的渠道。以岗位学习促进培养、以项目建设促进培养、以自学促进培养等方式,加快专业技术人员的教育培养,加强专业技术人员队伍的建设,适应市县分公司发展的需求。三是加强专业技术人员学习能力的教育和培养。根据不同的工作岗位、不同的专业技术、不同的专业特点以及光明员工实际需要分类进行教育和培训。提高光明员工实践能力建设,鼓励其立足实际,大胆创新,开发新项目,搞好技术革新。

## 3 结语

提升供电服务质量水平对于供电企业及电力用户来说都具有极其重要的意义。应分析供电工作开展过程中存在的问题,提升供电服务质量,以此来有效增加供电企业的经济效益和社会效益,满足用户的基本需求。

### 参考文献

[1] “网上国网”对优化营商环境和提升供电服务水平的作用[J]. 谢邦彦, 罗宇剑, 贺彬, 肖文慧, 龚圆媛. 大众用电. 2020(03)

[2] 供电服务体系的效率优化策略分析[J]. 廖莎, 宋城. 集成电路应用. 2021(10)