



近年来,随着新农村建设进程的不断深入,农村电力服务需求、用电方式呈现出多元化的发展趋势,面对新变化、新需求,2018年以来,金坛农电(常州三新供电服务有限公司金坛分公司)以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,认真贯彻地方政府、省市公司农电管理工作要求,主动适应农电管理新模式,以国网星级供电所创建为载体,强化基础管理,提升供电所综合管理水平,构建农村网格化服务格局和快速响应服务前端,全面推进“全能型”乡镇供电所建设,培养高素质员工队伍,提高供电服务能力,以客户为中心,开展供电所台区经理预约上门服务,努力实现客户“一次都不跑”的目标,为做好服务新时代“三农”工作而努力奋斗。

『新时代、心服务』

焕发农村供电服务新动力

一. 夯实供电服务基础, 增强服务保障能力

1. 改善乡村供电设施。深入推进新一轮农配网改造升级,治理农配网薄弱环节,加强规划建设,加大投资力度,2018年共实施配网改造项目1856个,资金2.21亿元,重点针对老旧低压线路设备、小区集中表箱进行彻底改造,解决卡脖子、设备老旧、树线矛盾突出问题,提高线路绝缘化率,减少故障发生。

2. 强化农网报修和投诉管理。建成农村低压抢修网点7个,补充供电所外协抢修人员36人,加强抢修日常管理,坚持每月开展投诉工单分析,及时通报有关人员责任的投诉事件,督促供电所积极响应客户需求,压降投诉工单的发生,严格人员责任属实工单考核,实现2018年低压报修量同比降低35%、投诉量同比降低27%。

3. 夯实供电所基础管理。进一步完善供电所功能,建立以“业绩、过程、行为”为评价指标的“台区经理”和“综合柜员”绩效考核方案,激发员工工作动力。推进星级供电所建设,总结典型经验和亮点做法,充分发挥引领和示范带动作用,全区现有国网五星级乡镇供电所1个,国网四星级乡镇供电所6个,四星级供电所评定率全省排名第一。

二. 健全管理管控机制, 提升服务质量效率

4. 深化网格化、片区化综合服务。自2017年金坛农电全面建设“全能型”乡镇供电所以来,推行以“台区经理制”为核心的网格化管理模式,每个网格的工作量按照约30个台区或1500个客户为基准划分若干网格,共确定了137名台区经理,并由邻近区域台区经理组成“1+1”的供电服务小组,构建聚焦“三农”的供电服务新前端,实现现场服务一支队伍、一次满足客户诉求。

5. 提升“互联网+营销服务”水平。供电所日常工作全面应用移动作业终端,推进供电所“所有业务工单化、所有工单在线化”,真正做到台区经理工作痕迹化、轨迹化,提升管理和服务效率。

6. 开展农村供电所营业厅布局优化、功能完善工作,2018年在朱林镇、薛埠镇试点建成“三型一化”(智能型、市场型、体验型、线上线下一体化)为特征的供电所营业厅,加快传统线下服务向互联网线上服务模式转变,实现全服务线上化、全流程集成融合、全环节智能互动。

三. 实施素质提升工程, 提高供电服务能力

7. 依托《“全能型”乡镇供电所岗位培训教材》及业务培训模块,分级组织开展乡镇供电所运维抢修、营销管理、现场服务等岗位技能培训,台区经理、综合柜员岗位技能轮训全覆盖。技能水平提升与员工薪酬晋升挂钩,实现“技能升、薪酬升”。全年共组织外聘机构开展3期管理人员培训,开展4轮次台区经理、综合柜员岗位技能知识网络调考,开展2轮次对光伏发电运维服务等新型业务技能培训。

8. 针对传统农业生产客户,进一步优化办电流程、常用办电业务实施“预约上门服务”、丰富交费渠道,推广电子发票、停电信息主动通知、可视化抢修等特色服务,实现便捷温暖服务。助力地方重点工作卓有成效,2018年圆满完成薛埠镇仙姑村美丽乡村建设杆线落地工程、“南沿江铁路开工典礼”等各类地方重点工程用电保障工作。

9. 全面加强供电所党的建设。“两学一做”活动常态开展,始终将“十九大”精神的学习作为重点,通过“三会一课”等方式,以“深学深思,真懂真透”为目标,夯实支部基础管理水平,认真开展党风廉政、协同监督、创新争优、共产党员服务队、班组微讲堂等活动,党建工作水平稳步提升,薛埠供电支所支部获评省公司企业文化示范点称号,金城所支部书记尹俊在全区支部书记能力比赛中力压群雄获得第一名。同时,主动服务脱贫攻坚,开展“阳光扶贫”专题活动,将精准扶贫落到实处,增强贫困群众的获得感。

