



常州三新供电服务有限公司金坛分公司:

发展新电力 谋求新作为 谱写新服务



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,2019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,不忘初心、牢记使命,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,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,持续提升“获得电力”指数,为做好服务新时代“三农”工作而努力奋斗。



一. 夯实基础,加强服务保障

1. 改善乡村供电设施。深入推进新一轮农网改造升级,治理农网薄弱环节,优化电网布局,加强电网规划建设,加大投资力度,2019年共实施农网改造项目358个,资金5769.86万元,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7个农村低压抢修网点,采用

“1+1”外协抢修作业模式,健全完善抢修作业流程,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,开展了三期客户模拟报修演练,检查并提高了各供电所应急响应、故障处置以及抢修优质服务能力。实现2019年低压报修量同比降低21.88%、投诉同比降低45.45%。

3. 夯实供电所基础管理。尧塘

供电所结合地方特色建成全能型“五小”供电所,进一步完善了供电所功能。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,进一步完善供电所业绩对标体系,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5个,四星级供电所评定率全省排名第一。

二. 健全机制,提升服务质量

1. 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,共确定了153名台区经理,并由相邻区域台区经理组成供电服务小组,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。

2. 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,提升管理和服务效率。

3. 开展农村供电所营业厅布局

优化、功能完善工作,截至2019年分别在朱林镇、薛埠镇、指前镇试点建成“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24小时自助营业厅,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. 党建引领,增强服务能力

1. 全面加强供电所党的建设。深入开展“三会一课”、“不忘初心、牢记使命”主题党日、党员服务队等教育活动,充分发挥基层党组织政治保障作用。加大对各供电所廉洁文化氛围渲染建设,结合协同监督工作,双管齐下,互进互促,基层供电所党风廉政建设取得实效。利用“学习强国”、“国网党建”等优质APP平台组织党员开展教育学习,持续推进“314同心圆”党建品牌建设,党建工作水平稳步提升。

2. 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,特别开展了新进大学生培训提升工程。全年组织外聘机构开展8期人员培训,共225人次参加,人员业务技能、管理能力、综合素质得到全方位提升。

3. 持续提升“获得电力”服务能力,构建“省力、省时、省钱、省心”

的办电新模式,针对传统农业生产客户,进一步优化办电流程、加大推广“掌上电力APP”,业务实现线上受理,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,2019年圆满完成“南沿江铁路开工典礼”等各类地方重点工程用电保障工作。