

探究“1+19+N”高质量供电服务指挥体系建设

官永川

(国网重庆市电力公司永川供电公司,重庆 402100)

摘要:“1+19+N”是供电服务产业指导体系发展建设中实现供电服务快速发展的建设方式。按照1个中心服务指挥,19个全程服务供电所,N个村电工为组合的高质量供电服务指挥体系,结合实现供电服务指挥体系的建设。供电服务汇集客户的所有信息需求,需要按照属地化原则,结合供电服务指挥建设操作方式,分析确定符合电力供电服务指挥体系的建设方式和操作标准。按照供电服务层集中化运检管理、调度、营销资产配置操作中,需要结合配电网调控抢修、配电运营、服务指挥、数据贯穿供电信息共享服务管理操作方式,加强专业化业务协同融合服务,确保全方位的配电运营管控效益,优化供电配置服务管理水平。

关键词:“1+19+N”;供电服务;体系建设

[DOI]10.12231/j.issn.1000-8772.2020.36.128

1 搭建服务产业体系的管理必要性

以满足综合效率和产业化发展需求为进程,结合基层供电企业服务配电网运营管理为要求,重视客户服务建设资源配置,明确业务存在的壁垒,分析内部运转中的不足之处,对业务流程复杂繁琐的情况进行分析。为了进一步拓展营销业务的综合服务管理,需要按照EMS、PM2.0、用电信息数据采集、配电自动化信息评估等操作方式,加强各大数据信息的技术分析,对故障实施精准定位,重视服务的主动化管理。按照客户服务的感知规范建设要求,整体供电服务业务电力运营模式,结合设备运营的发展状态,结合业务流转、人员配置、资源管理的标准要求,重视规范一线业务的班组建设,提高客户需求管理,重视服务效率优化,提高服务效果升级,达到客户服务满意度的建设规范要求。

2 供电服务综合质量水平的提升

(1)提高精益化高效机制管控。按照多项化特色职责划定,以中心化服务为中部署,以专项化服务所为中专,以电工终端为服务源头,对各项职能部门和职能人员进行服务水平的搭建,重视供电服务指挥体系的建设,优化业务供电服务组织部署,提高双向组织协调发展服务关系的优化,实现管控机制的联动。其中包含管理评价的联动,管理部署的联动,管理内容的联动等。从管理机制上强化专业协同作用,促进产业化布局融合,搭建融合化供电服务体系平台,实现高效化精益管控。

(2)对投诉进行全程化跟踪管理。客户的投诉信息需要全程集中跟踪管理,整合95598数据信息平台、按照政府平台、监督管控平台的搭建操作方式,采用全方位的客诉平台入口,明确实际需要处置的全程化调度要求。按照客户诉求的规范标准,以正确的工单派发方式,立足对诉求信息的有效处理。明确客户保护电压、电力、回访满意度的需求。重视客户服务人员的电网参照调控管理。通过逐级评估,核算具体实施操作思路,重视优化诉求工单线下的痕迹内容,实现全程化指导管控。

(3)抢修管控中的故障前后期分析。对于复杂的设备故障而言,需要结合各类信息数据的散落规范要求系统进行评估,第一时间确定全程化分析标准,结合故障发生前后的指标进行分析,判断其效率低,处理不及时,缺乏第一反馈的情况。抢修中,面对复杂的过程,需要及时调整复杂信息,合理的规范信息沟通量,结合相关要素做好汇报评估。如果评估不到位,不及时,决策反复,就会导致抢修不及时。对于高低压协同操作不规范,故障处理后的运行前后操作不合理,杆塔故障处理的位置、故障操作的时间和过程不良,无法满足第一时间的抢修效果。

(4)优化服务体系,构建协同调控服务标准。按照完善的服务指挥管理体系,需要组件供电服务指挥中心。按照实际的配电网配置管理要求,结合服务调度的督导智能,明确业务内容和支撑职能规范操作思路,重视服务专项监督的评估管理,优化服务体系建设核心,重视运营、调控工作的协同发展,提高服务配置下的深度融

合。通过供电服务管理,实现总调度、总监督、总运营、总维护的一站式服务管理,提升指挥协同发展的建设思维方式,加强综合掌控条件下的服务指挥体系建设。重视提升创新调度服务管理模式水平,结合相关的指令权威管理思路,提出符合停电配置实时报道的管理机制,明确闭环细化工作流程,强调层级化保障举措的实施,优化服务产业化的落实。

(5)强化专业深度化运营管理。电力运营管理中,需要以客户的需求为中心,突出主动化服务管理,强化运营配置服务资源调控,提升客户的联动,重视设备的维护,强化中心调控运行监测管控平台的操作。按照故障、抢修、生产、计划操作进行联动,重视体系建设中心的评估,提升重点关键指标数据的联动。按照“1+19+N”中心化管理,提升建筑供电服务产业化中心布局,重视网络综合服务平台的配置,实施高效、便捷、优势化服务。服务网络配置中,需要明确支撑管理服务的中心网络服务,提供指令服务,确定策划流程和管理要求,提高供电服务网络的支撑化建设,构造供电服务体系运营。

(6)末端融合的高效实施。①提升中心服务资源统一调控管理。按照供电服务中心指挥管理要求,对前端进行集中客户需求分析,融合线上线下业务支撑平台的应用,提高优化作业组织操作,提升前端、后端的衔接管控,强化营销运营调控。通过固定化各专业的供应服务操作方式,结合服务调度的职业化操作思路,实现服务于运营业务的融合,大力推动全能化建设评估,提升服务资源的配置管理,实现人均综合服务建设水平的提升。②服务质量的考核评估。按照责任考核评估的管理要求,重视服务、监督考评流程的建设,通过日管控、周分析、月考核等方式,加强工单要求和限定范围的规范操作,结合每月发布的范围,对供电服务考核监控管理,提高督导的价值水平。数据分析中,需要加强供电服务、自动化平台、PMS、用电信息采集应用,优化营销业务信息的共享,实施自动化报告数据分析,提升运营化的精细化管理。通过配电网优分析,找出低压、停电、过载等问题,重视强化效果实用价值的分析,为更好的配电网项目提供精准决策分析,提升工程项目的效益评估,达到配电网的可靠性运营。

3 结束语

综上所述,在高品质供电服务运营管理中,以“1+19+N”建设体系操作方式,可以实现运营的中心化,系统数据评估的稳定准确性,以电力服务指挥中心为集合,以供电服务所为中转,以电工作为数据信息获取的源头,实现网状化的服务体系优化,搭建符合供电服务化管理的服务方式。优化计费、维修、监控、抢修等专业化内容,提升电力服务的有效维护管理,提升我国高质量的电力供电服务水平,这是符合我国电力供电运营发展需求的,是目前可以保证我国电力稳定安全运营的主要方式。

参考文献

[1]陈倩,高原.供电服务指挥中心运营“再深化”实践[J].大众用电,2020(2):15-16.