

# 基于工单驱动的供电服务管理体系

吴雪瑾

国网宝鸡供电公司 陕西 宝鸡 721004

**摘要：**本文从供电服务95598工单出发，深入分析了地市供电企业在追求卓越供电服务过程中所面临的“十项问题”。针对这些问题，本文提出了基于工单驱动的管理机制，从“五张表”分析模型、“两个通道”建设、“三个四”工作法、以及数字赋能实践四个维度进行了详细的探索与阐述，旨在打造一套“精准研判、高效指挥”的供电服务管理体系，以推动供电企业向卓越服务目标迈进。

**关键词：**卓越供电服务；工单驱动；数字化

## 引言

随着经济社会的高质量发展，电网企业被赋予了新的使命。国家电网公司明确提出要建设一个站位更高、理念更深入、手段更先进、运营更高效、队伍更专业、品质更优的卓越供电服务体系。然而，在实际供电服务过程中，通过分析大量客户95598工单发现，供电质量、抄表收费、电能计量、下发失败等问题依然突出。同时，由于缺乏高效的供电服务内部运营平台，信息传递慢、抢修速度慢、微服务跟进慢、综合研判水平低等问题也亟待解决。为了有效解决客户各类诉求，提升供电服务管理质效水平，供电企业必须构建全员一体化“大服务”格局，建立完整高效的管理机制，打造数字赋能的运营平台，实现数字化、智能化、精准化、高效化服务。

## 1 地市供电企业供电服务现状分析

卓越服务的本质在于持续满足并超越用户期望。对于西北地区的地市供电企业而言，其供电服务仍处于基础阶段，仅能实现客户基本满意，距离实现客户愉悦的卓越服务还有较大差距。具体问题表现在：卓越供电服务体系不健全，企业内外部高效协同需提升；供电服务客户满意度仍需提升，如电价电费、催收电费意见工单占比较高；供电服务客户服务问题突出，包括停电问题、抢修质量、电能计量等多个方面。

## 2 基于工单驱动的供电服务管理体系框架

在供电服务过程中，将“停电少、接电快、服务好、运营优”设定为卓越服务的核心目标，并遵循一套系统化的构建思路：首先分析并发现问题，进而建立相应的体制机制，再对管控策略进行优化，并最终实现数字智能服务，以此为基础构建全面的供电服务管理体系。

在问题分析阶段，采用“五张表”分析模型，这一模型能够精确地锁定并剖析供电服务中存在的“十类问题”，为后续的改进工作提供明确的方向和依据。

在体制机制建设方面，实现数字化实时应用通道与管控纵横交织通道的畅通无阻，确保信息的实时共享与高效流通。同时，建立快速抢修指挥平台，使得在出现故障时能够迅速作出响应，及时恢复供电，大大提升了服务的效率和可靠性。

在管控策略的优化上，深入实践“三个四”工作法。这一方法围绕四个核心中心展开（即供电质量管控中心、服务预警监督中心、营配融合数据中心、配网调度控制中心），同时紧盯四个关键服务节点（主动服务、事前预警、事中联动、事后评估），并切实落实四项实际工作（不良工况实时预警、居民小区停电预警、实时单户停电预警、工单驱动专题预警）。

在数字智能服务的推进上，积极构建“三化”服务场景，即实战化服务、实时化监测和精准化调度，实现供电服务的智能化和精细化转型。同时，建立数字化预警平台，利用大数据分析和智能算法技术，提前发现并预警潜在问题。此外，开发RPA机器人，实现自动化处理和智能化服务，进一步提升供电服务的效率和质量，为客户提供更加便捷、高效的服务体验<sup>[1]</sup>。

## 3 基于工单驱动的供电服务管理体系具体应用

### 3.1 建立“五张表”分析模型，找准“十类问题”

为了精准把握广大电力客户对供电服务品质的需求，以用电客户的实际需求和问题为导向，创新性地以“工单驱动”为突破口，进行了深入的科学研究与优化设计，最终构建了“五张表”分析模型。

表1是“关键指标分析表”。在此表中，设定万户工单量、意见量等四项关键工单指标，作为衡量供电服务情况的“风向标”。通过对这些指标排名“前三”的出现频次进行监控，可以有效地掌握各单位工单管控的整体情况，为进一步提升服务品质提供有力依据。

表2是“受理时序分布表”。此表通过观察四个时序

峰值（即每日工单量的高峰时段），来揭示工单的分布规律。具体而言，一看总工单峰值，二看“投诉意见、故障报修、业务申请”三类工单的峰值，三看县公司工单的峰值，四看峰值集中的区域<sup>[2]</sup>。通过这样的分析，可以更加深入地了解工单的分布和变化趋势，为优化服务流程和提高响应速度提供有力支持。

表3是“意见工单分析表”。此表通过“4个3”的分析框架，即三个维度、三个类别、三个问题、三个原因，对意见工单进行深入剖析。这种分析方法有助于倒逼生产、营销、建设单位的管理提升，推动他们针对问题根源进行改进和优化。

表4是“抢修工单分析表”。在此表中，我们对报修工单进行了细致的排查，从六个类别和三个维度入手，对突出问题进行了深入分析和制定针对性措施。同时，对于取得成效的经验也进行了总结和基层推广，以期在更大范围内提升抢修服务的质量和效率。

表5是“申请工单分析表”。在此表中，我们将问题进行了集约化、归类化和实用化处理，用数据说话，用同比决策。这样的分析方法不仅为管理赋能，还能够靶向发力压降工单数量，持续优化电力营商环境，为广大电力客户提供更加优质、高效的供电服务。

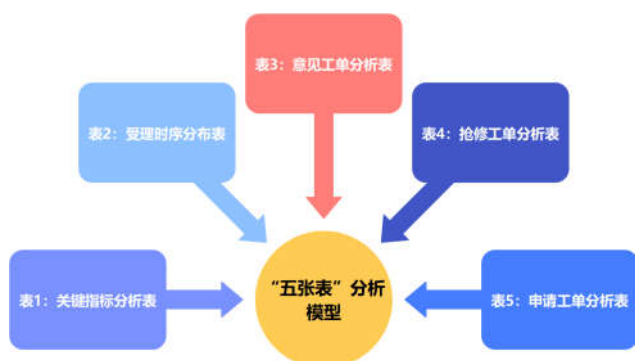


图1 “五张表”分析模型图

## 3.2 打通“两个通道”，建立快抢指挥平台

### 3.2.1 精准领先的技术通道

供电指挥体系紧密关注供电质量类工单的突出问题，致力于数字化新技术的应用。针对数据融合速度、业务系统数据的T-2滞后性、一线服务能力等“三大问题”，自主研发并建立了“配变不良工况实时监测平台”。该平台充分利用用电信息采集系统的价值，精细化提升停电预警的颗粒度，实现了实时单户停电预警，并逐步开发了八大应用场景。每日派发配变不良工况管控日报，成功治理异常配变达一千余台次。

### 3.2.2 纵横交织的管理通道

在纵向管理上，搭建了市、县、所三级工单驱动业

务管理体系，深入基层进行大走访活动，逐事逐件地找问题、细评估、共探讨、多沟通、达共识。通过深度挖掘典型经验做法，推动了供电服务业务“工单驱动一站式服务”在供电所的落地实施。在横向管理上，与生产营销业务主管部门实现联动，推进管控体系的高效运作。通过工单驱动内部跨部门的专业协同，明确了业务链条上下游部门的工作内容、流程、标准和时限，有力破除了内部专业壁垒，消除了各专业数据的“孤岛”现象，显著提升了公司的专业协同能力。

### 3.2.3 建立快抢指挥平台

不停电就是卓越的服务，但当停电发生时，如何第一时间恢复供电成为了关键。为了解决信息传递慢、抢修速度慢、微服务跟进慢、综合研判水平低等问题，建成了两级快抢指挥平台。该平台纵向延伸至县公司，横向连接至专业协同部门，实现了平台化运营。平台具备五项联动机制，能够应用用采系统、配网自动化、主动工单、报修工单、一线信息等多种手段，实现各种停电信息的汇集和平台化运营。

## 3.3 实践“三个四”工作法

### 3.3.1 围绕“四个中心”进行建设

一是供电质量管控中心，其建设核心是将主动服务置于客户诉求之前，作为首要原则来执行。二是服务预警监督中心，该中心将问题处置速度快于客户需求作为第一责任，确保服务的及时性和有效性。三是营配融合数据中心，此中心致力于实现精准的信息传递，减少一线工作人员的负担，提高整体运营效率。四是配网调度控制中心，该中心将“快速复电”作为首要标准，确保在停电事件发生时能够迅速响应并恢复供电。

### 3.3.2 紧盯“四个节点”进行服务优化

节点一是主动服务，这是服务的根本。通过主动对接客户的用电需求，提供前置服务，并推广“客户智能微信群”，确保服务的及时性和有效性。同时，激发内部动能，通过技能竞赛、应急演练等方式强化主动服务意识，培养精兵强将，倒逼生产营销部门提升服务质量。节点二是事前预警，这是服务的王道。通过紧盯“超前预警”，推行全方位的预警机制，包括频繁停电、不良工况、居民小区、实时单户、专题分析等，确保在问题发生前能够及时发现并处理。同时，针对“敏感工单”建立“红色预警工单”机制，警惕服务红线<sup>[3]</sup>。节点三是事中联动，这一环节非常重要。在多次极端特殊天气抢修处置中，运用两级“快抢指挥平台”，聚焦快抢处置的“六字诀”，以“五项联动”机制充分发挥供电指挥作用，实现“快速复电”。节点四是事后评

估,这一环节同样不能忽视。通过“五张表”、“周点评”、“大走访”等方式对各县区进行“把脉问诊”,对照目标找差距,针对关键指标、季节时序、业务分类等具体问题量化排名,为县区精准画像。同时,开展意见工单“一对一”质询、日周月定期分析“回头看”等,对问题精准施策,固强补弱促提升。

### 3.3.3 切实做好“四件实事”

一是抓“早”,紧盯供电质量,开展不良工况实时预警。通过建立供电质量“实时监测平台”,实现了对供电质量的实时监测和预警,有效治理了低电压配变等问题。二是抓“紧”,紧盯关键节点,开展居民小区停电预警。通过省市县密切联动、生产营销齐发力、全域实时监测等方式,有效降低了抢修工单和意见工单的数量。三是抓“实”,紧盯每个客户,开展实时单户停电预警。通过创建“实时单户预警”平台等方式,实现了对每个客户的实时停电预警和快速响应。四是抓“细”,紧盯管理短板,开展工单驱动专题预警<sup>[4]</sup>。通过组建专家团队、按日持续管控、针对频繁停电和高报台区开展“1+12”预警模式等方式,有效挖掘了频停线路和高报台区等问题,并建立了频停“三库”进行闭环管控和专题预警发布。

## 3.4 打造数字智能服务平台

### 3.4.1 打造在线监测可视化平台

打造一个在线监测可视化平台。该平台整合了工单运营及管控、频繁停电、不良工况、市区配网等基础数据,并运用可视化图表进行实时展示,使得相关人员能够一目了然地掌握各项关键指标和实时动态,为快速响应和决策提供有力支持。

### 3.4.2 推行数字化预警平台

推行数字化预警平台。该平台围绕重点工作开发了多款“微应用”,为“不良工况、居民小区、实时单户”等预警模式提供了全新的路径。通过数字化手段,

实现了对潜在问题的提前预警和快速处置,有效降低了问题发生的风险和影响。

### 3.4.3 开发应用RPA机器人

在数字智能服务平台的建设中,还注重自动化技术的应用。自主研发业扩流程数字监管、业务工单精准划分、线上业务及时确认、工单模板等6款RPA机器人。这些机器人的应用,极大地提高了工作效率和质量,平均每日能够节约人工时间30分钟,为工单驱动管控模式赋能增效,推动了整体服务水平的提升。

## 结语

本文基于工单驱动的供电服务管理体系,为地市供电企业向卓越供电服务体系迈进提供了有效的路径和方法。通过实施“五张表”分析模型、“两个通道”建设、“三个四”工作法以及数字智能服务平台的建设,可以有效减少供电服务中的突出问题,提升客户满意度。实践表明,这些措施方法已被成功应用,并对地市供电企业供电服务体系的建设具有较强的借鉴意义。例如,宝鸡供电公司在实施这些措施后,95598工单总量显著压降,万户意见工单量进入国网先进行列,实现了多个“零投诉”和“零意见”日的历史突破。基于工单驱动的供电服务管理体系是推动供电企业实现卓越服务目标的重要途径,值得在更广泛的范围内进行推广和应用。

## 参考文献

- [1]霍大伟.营销部建设卓越供电服务体系推动服务品质再上新台阶[J].华北电业,2024,(02):15.
- [2]石杰,吴迪.基于主动工单驱动业务的供电服务质量管理[J].企业管理,2023,(S1):90-91.
- [3]陈刚桥,张曼利,王长江,等.工单驱动在供电所管理提升中的应用[J].大众用电,2024,39(03):68.
- [4]任远.工单驱动助推供电所数字化转型[J].中国电力企业管理,2022,(11):74-75.