

供电服务指挥体系运营管理创新探讨

蒋奕玮 杨丽梅

国网酒泉供电公司 甘肃 酒泉 735000

摘要：供电服务指挥体系是电网现代化服务的核心枢纽，为适配电力市场化改革、破解传统运营痛点、满足用户升级服务需求，体系运营创新极具现实意义。本文聚焦当前体系运营中管理模式固化、业务流程不完善、智能赋能不足、考核机制不健全等核心问题，从运营模式、业务流程、数字赋能、考核激励四个维度，提出针对性创新优化策略，旨在提升供电服务精细化、智能化水平，筑牢电网优质服务与民生用电保障根基。

关键词：供电服务；指挥体系；运营管理创新

引言：随着电力市场化改革持续深化与社会用电需求不断升级，用户对供电服务的高效性、精准性、智能化要求持续提升。供电服务指挥体系作为统筹电网服务全链条的核心载体，其运营管理质量直接决定电网服务水平与民生保障效能。当前传统运营模式弊端逐步凸显，协同效率低、服务精细化不足、数字化赋能薄弱等问题制约服务提质增效。基于此，本文探析体系运营现存问题，探索科学可行的创新路径，为电网服务高质量发展提供支撑。

1 供电服务指挥体系运营管理相关概述

1.1 供电服务指挥体系核心内涵

（1）体系定义：供电服务指挥体系是电网企业依托数字化、集约化管理理念，深度整合调度、运维、营销、抢修等核心业务资源，打破部门业务壁垒，统筹开展各类供电服务诉求受理、智能派单、闭环处置、全程督办、用户回访的一体化中枢管控体系，是现代化供电服务运转的核心枢纽。（2）核心职能：该体系具备五大核心职能，全方位覆盖供电服务全链条。主要包含用电诉求集中受理，统一承接用户各类用电问题；故障抢修统一指挥，统筹各类抢修作业开展；服务流程全程管控，规范各环节业务标准；供电数据统筹分析，挖掘服务运行数据价值；服务质量监督考核，倒逼供电服务提质增效。

1.2 供电服务指挥体系运营管理核心内容

（1）流程管理：聚焦用户全量用电诉求，实现报修、咨询、投诉、业务诉求流转、故障智能研判、现场抢修、结果反馈的全流程标准化、闭环化管控，杜绝流程断层、处置脱节等问题，保障业务有序推进。（2）资源管理：对电网运维人员、应急抢修物资、作业车辆、智能技术平台等各类服务资源进行集中统筹、动态调度与优化配置，有效盘活闲置资源，提升资源利用效率，

保障各类供电服务作业高效落地。（3）质量管理：建立全方位服务质量管控体系，围绕服务响应时效、问题处置准确率、用户服务满意度、区域供电可靠性等核心指标，开展常态化监测、分析与管控，持续夯实供电服务质量根基^[1]。

1.3 供电服务指挥体系运营创新的必要性

（1）适配电力市场化改革需求，通过体系创新优化服务模式、提升服务水平，进一步增强电网企业市场适配能力与核心服务竞争力，契合电力行业市场化发展趋势。（2）破解传统供电运营模式痛点，有效解决传统模式下业务办理效率低、部门协同联动弱、全过程管控精细化不足、故障响应速度慢等突出问题，实现服务模式转型升级。（3）顺应用户用电服务升级需求，持续优化服务体验，助力企业搭建优质、高效、智能的现代化供电服务体系，筑牢民生用电服务保障基础。

2 现阶段供电服务指挥体系运营管理存在的问题

2.1 运营管理模式传统固化

（1）当前供电服务运营管理模式整体偏粗放，服务理念仍停留在被动服务层面，主要依靠用户报修、投诉后开展处置工作，缺乏常态化的用电隐患前置排查、负荷异常预判、风险提前预警等主动服务能力。整体服务模式较为滞后，难以提前规避用电故障问题，无法适配精细化、前置化的现代供电服务发展要求。（2）体系层级化管理特征较为突出，各部门、各班组权责划分相对固化，调度、运维、营销等业务板块之间存在明显协同壁垒。在突发故障抢修、大规模用电诉求处置场景中，跨部门资源对接繁琐、联动滞后，资源调度灵活性、针对性不足，容易出现资源闲置或调配不及时的情况，影响整体服务运转效率。

2.2 业务流程体系不够完善

（1）现有标准化业务流程仍存在短板，部分常规业

务办理环节冗余、审批流程繁琐,内部流转链条较长,极大压缩了一线处置作业时间。尤其在突发故障抢修、紧急用电诉求处置工作中,流程拖沓问题导致处置效率受限,难以满足快速响应、高效办结的服务要求。(2) 流程体系缺乏差异化、精细化设计,通用化流程无法适配特殊服务场景。针对高危用电用户、政企重要场所、重大活动保电以及特殊民生诉求的专属处置流程不完善,无针对性的处置标准和绿色通道机制,特殊场景服务保障能力不足^[2]。(3) 业务全流程闭环管控落实到位,普遍存在重处置、轻复盘、轻优化的问题。多数业务仅完成接单、处置、办结基础流程,缺乏对问题成因、处置漏洞、服务短板的深度复盘,无法实现以问题促整改、以整改优流程的良性循环。

2.3 智能化技术赋能不足

(1) 系统数据融合程度较低,营销、调度、运维、抢修等多业务板块数据相互独立,数据孤岛问题突出。各类数据未能实现统一归集、共享互通和深度挖掘,海量业务数据资源无法有效转化为服务支撑能力,整体数据利用率偏低。(2) 智能化功能落地应用不深入,现有平台的智能故障研判、系统自动派单、用电风险智能预警等核心功能使用率较低。多数业务仍依赖人工判断、人工派单、人工统计,人工干预占比过高,智能化替代、减负增效的作用未充分发挥。(3) 数字化全过程监控体系存在短板,缺乏覆盖诉求受理、派单处置、抢修落地、回访复盘全链条的动态监控机制。对服务流程中的滞后环节、风险隐患、违规操作无法实时追踪、及时预警,全过程精细化管控能力较为薄弱。

2.4 考核与激励机制不健全

(1) 现行考核指标体系较为单一,考核重点集中在服务响应时效、业务办结率等基础量化指标,忽视服务处置准确率、供电可靠性、用户真实体验、资源合理利用率等核心质量维度,考核片面化导致服务重速度、轻质量的问题频发。(2) 考核奖惩与激励约束力度不足,奖惩标准模糊、细则不清晰,正向激励力度弱、反向约束不严。长期以来导致一线员工服务积极性不足,主动优化服务、创新服务模式的主观能动性欠缺,队伍服务活力不足。(3) 缺乏常态化、长效化的考核复盘机制,阶段性考核发现的问题仅做表面整改,未建立问题台账、整改跟踪、经验沉淀、流程优化的闭环体系,同类服务问题反复出现,无法实现服务质量持续迭代提升。

3 供电服务指挥体系运营管理创新策略

3.1 创新精细化运营管理模式

(1) 构建主动预判式服务模式,深度依托电力大数

据技术,全面分析区域用户用电规律、负荷波动特征以及电网设备实时运行状态。通过智能化数据分析精准识别线路隐患、设备老化、异常负荷等潜在风险,提前开展隐患排查、设备巡检与用电提醒工作,有效规避突发用电故障。彻底改变传统等待用户报修的被动服务模式,全面推动供电服务从“被动响应处置”向“主动预判防控”的现代化服务转型,从源头提升供电保障能力。(2) 推行扁平化协同管理机制,精简冗余管理层级,压缩指令传导链条,打通调度、营销、运维、抢修等部门之间的业务壁垒。建立常态化跨部门、跨班组联动协同工作机制,统一服务调度权限,实现人力、物资、车辆等服务资源的集中统筹、统一调度、快速调配。有效解决传统模式下部门衔接不畅、资源分散、协同滞后等问题,大幅提升突发故障、大面积停电等复杂场景的综合处置效率^[3]。(3) 实施分级分类精准管控,结合用户重要等级、用电属性、诉求紧急程度以及故障风险等级建立分层分类管控标准。针对政府部门、医疗机构、高危企业等重要用户建立重点管控台账,针对普通居民、工商业用户实行标准化管控,针对紧急故障、一般诉求划分差异化处置优先级。通过精细化分级分类管理,杜绝服务同质化问题,实现资源精准匹配、服务精准落地。

3.2 优化全流程标准化业务体系

(1) 持续精简优化常规业务流程,全面梳理用户诉求受理、智能派单、现场处置、结果反馈、用户回访等全业务链条流程规范。删减重复审批、冗余审核等低效环节,统一各环节作业标准与时限要求,固化标准化操作流程,最大限度压缩业务流转与现场处置时长,提升日常用电咨询、报修、投诉等基础诉求的办结效率,保障常规服务高效运转。(2) 搭建场景化差异化专项处置流程,针对重大活动保电、重要高危用户故障处置、批量集中用电诉求、极端天气应急抢修等特殊场景,建立专属绿色通道与专项处置预案。明确特殊场景的处置流程、责任分工、响应时限和保障标准,规避通用流程适配性不足的问题,强化特殊场景、重点用户的供电服务保障能力,提升极端情况下的服务处置专业性与高效性。(3) 建立全流程闭环复盘优化机制,定期汇总梳理日常业务处置过程中出现的流程卡顿、处置失误、衔接不畅等问题。对典型案例、高频问题进行深度复盘分析,精准定位流程漏洞与管理短板,针对性开展流程修订与制度优化,构建“执行落地、全程监控、问题复盘、迭代优化”的全闭环业务管理体系,实现业务流程持续完善、服务质量稳步提升^[4]。

3.3 深化数字化智能化技术赋能

(1) 搭建一体化数据共享融合平台,整合营销服务、电网调度、设备运维、应急抢修、客户服务等多维度业务数据资源,破除各业务板块的数据孤岛问题。统一数据归集标准、共享机制与应用规范,实现各类电力数据的互联互通、集中整合与高效复用,为故障研判、资源调度、服务分析、风险预警提供全面、精准的数据支撑,充分释放数据赋能价值。(2) 全面落地推广智能化应用功能,升级优化供电服务指挥平台核心能力,普及智能故障研判、AI自动精准派单、用电风险智能预警、线上智能回访等智能化功能。依托智能算法替代传统人工判断、人工统计、人工派单等重复性工作,有效降低人工操作成本,减少人为失误,提升故障定位准确率、派单匹配精准度与问题处置高效性,推动服务作业智能化升级。(3) 构建全流程数字化动态监控体系,依托数字化平台实现业务流转、人员出勤、物资调度、抢修作业、服务质量的全方位、全时段实时监控。建立动态预警、异常提醒、全程溯源机制,对超时处置、流程违规、资源闲置等问题实时预警干预,实现供电服务全过程可控、可查、可溯,全面提升运营管控的精细化、数字化水平。

3.4 完善多元化考核激励机制

(1) 优化全方位多维考核指标体系,打破传统单一时效考核模式,围绕服务效率、处置质量、供电可靠性、用户满意度、资源利用率、创新优化成效、问题整改落实等多个维度搭建综合考核指标。兼顾过程管控与结果成效、基础工作与创新提升,实现工作人员、班组、部门业务工作的全面量化、精准化考核,杜绝片面化考核问题。(2) 健全清晰规范的奖惩激励制度,将日常考核结果与薪酬绩效、评优评先、岗位晋升、技能评级直接挂钩,形成明确的奖惩导向。对服务优质、处

置高效、主动创新、成效突出的员工与班组予以正向奖励;对超时处置、服务违规、工作失职、整改不力的行为进行严肃约束追责,充分调动全员服务积极性与工作主动性^[5]。(3) 建立常态化长效复盘提升机制,定期开展考核数据统计分析、运营工作复盘总结,精准梳理运营管理中的薄弱环节、高频问题与管理短板。结合用户反馈、考核结果、现场实际制定针对性改进方案,明确整改时限、责任分工,跟踪整改落地成效,持续补齐运营管理短板,推动供电服务指挥体系运营管理水平常态化、长效化提升。

结束语

综上所述,供电服务指挥体系运营管理创新是电网转型升级、适配市场发展、满足民生需求的必然举措。本文针对体系运营的各类短板,提出精细化管理、流程优化、数字赋能、机制完善的全方位创新策略。通过多措并举、协同发力,可有效破解传统运营痛点,提升服务处置效率与质量。未来需持续深耕数字化创新,常态化优化运营机制,持续强化供电服务保障能力,推动电网服务向优质化、智能化、精细化方向稳步进阶。

参考文献

- [1]彭沛,罗宇剑,周滨.开启湖南供电服务指挥体系深化运营新篇章[J].大众用电,2022,37(11):132-135.
- [2]范伟,孙璇.关于建立现代供电服务指挥体系的探索与实践[J].企业管理,2021,14(S1):332-334.
- [3]杨明.全力推动供电服务指挥体系深化运营[J].大众用电,2024,35(10):57-61.
- [4]朱育兰,蔡冰.供电服务指挥体系的深化运营[J].大众用电,2023,34(8):125-128.
- [5]朱江.供电管理模式创新对优化营商环境的影响分析[J].中阿科技论坛(中英文),2022,21(2):99-102.