

乡村振兴战略下的供电服务优化

庞 科

国网哈密供电公司 新疆 哈密 839000

摘要：随着乡村振兴战略的深入实施，供电服务的优化显得愈发重要。本文着重探讨了乡村电网基础设施建设、服务质量提升、服务创新技术应用以及服务管理与监督机制的完善等关键领域。通过加强电网改造、提升服务人员素质、推动技术创新和强化管理与监督，旨在构建高效、安全、智能的乡村供电服务体系，以满足乡村经济社会发展的需求，助力乡村振兴。这一举措不仅关乎乡村电力供应的稳定与安全，更是推动乡村振兴战略顺利实施的重要保障。

关键词：乡村振兴战略；供电服务；优化策略

引言：乡村振兴战略的实施，对供电服务提出了更高要求。电力作为乡村发展的基础支撑，其供应的可靠性和服务质量的优劣直接关系到乡村经济社会的发展。优化供电服务，不仅是提升乡村居民生活品质的需要，更是推动乡村产业兴旺、生态宜居、乡风文明、治理有效、生活富裕的重要一环。因此，本文旨在深入探讨乡村振兴战略下供电服务的优化路径，通过提升供电能力、完善服务体系、推动技术创新等举措，为乡村振兴提供坚实的电力保障。

1 乡村振兴战略对供电服务的新要求

1.1 农业现代化与供电服务的紧密联系

农业现代化是乡村振兴的核心内容之一，它要求农业生产方式向更加智能化、高效化、绿色化的方向转变。而这一转变的实现，离不开稳定、可靠的电力供应和优质的供电服务。一方面，电力是农业生产的重要能源，从农田灌溉、机械耕作到农产品加工、储存等各个环节，都离不开电力的支持。另一方面，农业现代化的推进需要引入更多的现代化设备和技术，如智能温室、物联网、大数据等，这些设备和技术对供电质量的要求也更高。因此，供电服务需要不断提升服务水平，保障电力供应的连续性和稳定性，为农业现代化提供有力的支撑。

1.2 农村基础设施建设与电力供应的关系

乡村振兴战略强调要加强农村基础设施建设，提升农村生产生活条件。农村基础设施建设涵盖了许多方面，其中电力供应是其中至关重要的一环。优质的电力供应不仅能满足农村居民的基本生活需求，还能推动农村基础设施建设的整体进步。例如，农村道路、桥梁、水利等基础设施的建设和维护，都需要电力供应的支持。同时，电力供应的可靠性和安全性也直接影响到农

村基础设施的使用效果和安全性。因此，供电服务需要积极配合乡村振兴战略的实施，加强农村电网建设，提升电力供应的可靠性和安全性，为农村基础设施建设提供有力保障。

1.3 乡村产业发展对电力保障的需求

乡村产业的发展是乡村振兴的重要支撑，而电力保障则是乡村产业发展的关键因素之一。随着乡村产业的不断发展壮大，对电力的需求也在不断增加。特别是乡村旅游业、特色农产品加工业等新兴产业的兴起，对电力供应的可靠性和质量提出了更高的要求。这些产业通常具有季节性、时段性强的特点，需要供电服务能够根据实际情况灵活调整供电方案，保障产业的正常运营。同时，乡村产业的发展也需要供电服务提供定制化、个性化的服务方案，满足不同产业的特殊需求。

1.4 乡村居民生活质量提升与供电服务的关联

乡村居民生活质量的提升是乡村振兴的最终目标之一，而电力供应作为生活必需品，对提升乡村居民生活质量具有重要意义。一方面，优质的电力供应能够满足乡村居民日益增长的用电需求，提升他们的生活品质和幸福感。另一方面，供电服务还可以通过推广节能环保技术、提供便捷的用电服务等方式，帮助乡村居民减少用电成本，提高他们的生活质量。此外，随着乡村居民生活水平的提高，他们对供电服务的要求也在不断提高，如希望供电服务能够更加便捷、高效、人性化等。因此，供电服务需要不断创新服务模式，提升服务质量，满足乡村居民多样化的用电需求。

2 当前供电服务在乡村振兴中的现状与问题

2.1 农村电网基础设施现状及存在的问题

农村电网基础设施是供电服务的基础，直接关系到供电的可靠性和稳定性。然而，当前农村电网基础设施

仍存在以下问题：（1）农村电网设施陈旧，老化严重。部分农村地区的电网设施建设年代久远，设备老化、线路陈旧，导致供电质量下降，安全隐患增多。（2）电网覆盖范围有限，供电能力不足。在一些偏远农村地区，电网建设滞后，供电能力有限，难以满足当地经济社会发展的需求。（3）农村电网规划不够科学，布局不合理。一些地区在电网规划时缺乏长远考虑，导致电网布局不合理，不利于后期的扩建和升级。

2.2 供电服务质量与效率的挑战

供电服务质量和效率是衡量供电服务水平的重要指标，但当前农村供电服务在这方面仍面临诸多挑战：

（1）供电服务响应速度慢，处理效率低下。在一些农村地区，由于人员配置不足、技术水平有限等原因，供电服务在响应速度和处理效率上难以达到群众期望。（2）供电服务质量不稳定，投诉率较高。部分地区供电服务质量波动较大，时常出现断电、电压不稳等问题，导致群众投诉率较高，影响了供电服务的形象和信誉。（3）供电服务的个性化、差异化需求难以满足。随着乡村振兴的深入推进，农村地区对供电服务的需求越来越多样化、个性化，但当前供电服务在满足这些需求方面还存在不足。

2.3 供电服务创新与技术应用不足

随着科技的发展，供电服务的创新和技术应用对于提升服务水平和效率具有重要意义。然而，当前农村供电服务在这方面还存在明显不足：（1）供电服务模式创新不够。传统的供电服务模式已难以满足农村地区的实际需求，需要探索新的服务模式，如智能化、定制化服务等。（2）技术应用水平较低。一些先进的供电技术和设备在农村地区的应用还不够广泛，导致供电效率和服务质量难以得到有效提升。（3）供电服务人员的科技素质有待提高。供电服务人员的科技素质直接影响到技术应用的效果，因此需要加强相关培训和教育，提高服务人员的科技水平^[1]。

2.4 供电服务管理与监督的薄弱环节

供电服务管理与监督是保证供电服务质量和效率的重要保障，但当前在这方面还存在一些薄弱环节：（1）管理制度不够完善。部分农村地区在供电服务管理方面缺乏完善的管理制度，导致管理混乱、效率低下。（2）监督力度不够。对于供电服务的质量和效率缺乏有效的监督机制，导致一些问题得不到及时发现和解决。（3）供电服务信息公开程度不够。一些地区在供电服务信息公开方面做得不够到位，导致群众对供电服务的了解不足，难以对其进行有效监督。

3 乡村振兴战略下供电服务优化的策略

3.1 加强农村电网基础设施建设与改造

农村电网基础设施是保障农村地区电力供应的基石，其建设和改造对于提升供电服务水平具有至关重要的作用。当前，随着乡村振兴战略的深入推进，加强农村电网基础设施建设与改造显得尤为迫切。（1）必须认识到农村电网设施普遍存在的老旧、落后等问题，这严重制约了农村电力供应的质量和可靠性。因此，必须加大对农村电网的投资力度，加快推进电网建设与升级改造工作。这不仅包括更新老旧设备、提升供电能力，还涉及到对电网布局的合理规划，确保电力供应的充足和稳定。（2）在电网基础设施建设与改造的过程中，智能化技术的应用是不可或缺的一环。通过引入先进的智能化设备和技术，我们可以实现对电网运行状态的实时监控、故障预警和快速处理，从而显著提高电网的运行效率和安全性。此外，利用大数据、云计算等现代信息技术手段，我们可以对电网数据进行深度挖掘和分析，为供电服务的优化提供有力的数据支持^[2]。（3）加强农村电网基础设施建设与改造还需要我们注重环境保护和可持续发展。在电网建设和改造过程中，我们应积极采用环保材料和技术，减少对环境的影响。同时，我们还需要关注电网的能源利用效率，推动绿色低碳发展。

3.2 提升供电服务质量和效率的措施

提升供电服务质量和效率，是乡村振兴背景下电力工作的重要一环。这不仅能够满足乡村地区日益增长的电力需求，也是推动乡村经济社会持续健康发展的关键所在。（1）提升供电服务质量和效率的关键在于加强服务人员的培训和管理。供电服务人员是直接面向用户的第一线，他们的业务水平和服务意识直接影响到用户对供电服务的整体评价。通过组织定期的业务技能培训和服务理念教育，使服务人员能够熟练掌握最新的供电技术，了解用户的需求和期望，从而提供更加专业、高效的服务^[3]。（2）建立健全的供电服务制度和流程是提升服务质量和效率的重要保障。通过制定明确的服务标准和规范，确保服务流程的顺畅和高效。同时，建立健全的服务质量监督和考核机制，对供电服务进行定期评估和反馈，及时发现和纠正服务中存在的问题和不足，推动服务质量的持续改进。（3）引入市场竞争机制也是提升供电服务质量和效率的有效手段。通过开放电力市场，鼓励多家供电服务企业参与竞争，不仅可以激发企业的创新活力，提升服务质量，还能让用户有更多的选择权，实现供电服务的个性化和差异化。

3.3 推动供电服务创新与技术应用

推动供电服务创新与技术应用,对于优化乡村地区供电服务、提升用户体验和推动电力行业的持续发展具有重要意义。(1)鼓励供电服务企业在服务模式和技术手段上进行创新是关键所在。通过引入新技术和新设备,如智能电网、分布式发电等技术,可以大幅提升供电系统的可靠性和效率。同时,引入新的服务理念,如定制化供电方案、一站式用电服务等,可以更好地满足乡村用户多元化的需求,提升用户满意度。(2)加强产学研合作是推动供电服务创新的重要途径。供电服务企业应积极与科研机构、高校等合作,共同研发适合乡村特点和需求的供电技术和方案。通过共享资源和知识,可以加快科技创新的步伐,将最新的科研成果转化为实际应用,为乡村供电服务提供有力支持。(3)信息化技术在供电服务中的应用也是推动创新的重要手段。借助物联网、云计算和大数据等技术,可以实现对电网设备的远程监控、故障预警和快速处理,提高供电服务的智能化水平。同时,通过移动应用、在线平台等方式,为用户提供更加便捷、高效的用电服务体验,如电费查询、用电报装、故障报修等,进一步提高用户的获得感和幸福感^[4]。

3.4 完善供电服务管理与监督机制

完善供电服务管理与监督机制是保障供电服务质量和效率的关键所在,对于推动乡村供电服务的优化升级尤为重要。(1)要建立健全的供电服务管理制度和流程。明确各项服务标准和要求,规范服务行为,确保供电服务的规范化、标准化。通过制定详细的服务流程,使服务人员能够明确各自的职责和任务,提高工作效率,为用户提供更优质的服务。(2)加强对供电服务过程的监督和考核是必不可少的。通过建立有效的监督机制和考核机制,可以及时发现和解决服务中存在的问题和不足。同时,通过对服务人员的绩效考核,可以激励他们不断提升自身的业务能力和服务水平,提高供电服

务质量和效率。(3)建立完善的用户反馈机制也是提升供电服务质量的重要手段。通过收集和处理用户的意见和建议,可以及时发现服务中的短板和不足,有针对性地进行改进和提升。同时,用户的反馈也是检验供电服务效果的重要依据,有助于我们不断完善和优化供电服务^[5]。(4)加强供电服务的信息公开和透明度也是完善管理与监督机制的重要内容。通过公开电网设备情况、供电服务质量等信息,可以增强用户对供电服务的信任和认可度,提高用户对供电服务的满意度。同时,引入第三方机构对供电服务进行评估和监督,可以确保供电服务的公正性和客观性。

结束语

乡村振兴战略下的供电服务优化工作,已取得了令人瞩目的成绩,为乡村经济社会发展奠定了坚实基础。面对未来,我们深知优化之路任重道远。我们将继续秉持创新、务实的理念,推动供电服务与技术、管理模式的深度融合,不断提升供电服务的智能化、个性化水平。同时,我们也将更加注重供电服务的人文关怀,让乡村居民在享受电力带来的便利中感受到温暖与关怀。我们相信,通过我们的共同努力,乡村供电服务将不断优化升级,为乡村振兴注入源源不断的动力。

参考文献

- [1]杨红涛.乡村振兴战略下供电服务优化路径探索[J].农村电力,2022,(3):15-17.
- [2]吴嘉欣.乡村振兴背景下的供电服务模式创新研究[J].电力工程与管理,2021,(4):45-46.
- [3]李福强.基于乡村振兴战略的乡村供电服务质量提升策略[J].中国电力教育,2020,(6):78-80.
- [4]李明,张慧敏.优化乡村供电服务,助力乡村振兴战略实施[J].农村经济与科技,2021,(5):34-35.
- [5]高晓燕.乡村振兴战略背景下农村供电服务优化策略[J].电力科技与经济,2022,(1):20-21.