

成永亮老师最新资料，请保密，保护知识产权

新形势下“全能”供电所建设课程大纲

讲师：成永亮

课程前言

- 1、随着农村环境和形势的变化，对供电所也提出了更高的要求。
- 2、另外一方面，随着新农村用能、电力服务需求、用电方式的多样化发展，对乡镇供电所的发展方式、管理理念、服务模式等将带来全方位深刻影响
- 3、1月20日，国家电网公司第三届职工代表大会第三次会议暨2018年工作会议在京召开。国家电网公司董事长、党组书记舒印彪作了题为“以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导 为建设世界一流能源互联网企业不懈奋斗”的工作报告指出2018年工作安排，第二项就是“构建以客户为中心的现代服务体系”，真正的把服务扎根到“人民电业为人民”这个目标上来。
- 4、再次背景下全能供电所呼之欲出。

课程收益

- 1、通过学习充分了解“全能”供电所组建的必然性
- 2、全面有效的学习“全能”供电所的具体要求
- 3、学习台区经理工作模式指导操作
- 4、学习柜员工作的具体要求和作业模式
- 5、“全能”供电所业务管理人员素养提升

课程对象

- 1、电网企业高层管理人员
- 2、负责“全能”供电所组建的人员
- 3、各个供电所所长
- 4、供电所副所长

课程时间

2天 pm9:00—12:00 pm14:00-17:00

课程形式

讲授法、现场研讨法、视频教学法、案例分析法

课程纲要

引言：身怀十八般武艺，全能供电所样子

- 1、末端业务全融合
- 2、网格管理全覆盖
- 3、员工素质全提升
- 4、服务方式全智能
- 5、服务信息精准送达
- 6、网上缴费便捷购电

第一单元 “全能”供电所概论

□ 电网公司面临的挑战

- 1、电改后售电业务缩减带来挑战
- 2、降低电网环节收费和输配电价格带来的新挑战
- 2、全球能源互联网带来的挑战
- 3、循环经济背景要求
- 4、新能源，分布式能源快速增长的要求

---光伏发电在电力增长中的地位

5、其他要素

□ “全能”供电所发展的必然

- 1、国网自身的要求
- 2、历史发展必然
- 3、经济压力因素
- 4、新农村呼唤新服务
- 5、新服务急需新模式
- 6、精益化管理要求
- 6、光伏要求
- 7、充电桩等要素

□ “全能”供电所的概念

- 1、因地制宜优化乡镇供电所布局 and 设置，完善组织架构和人员配置

- 2、业务融合
- 3、台区经理制
- 4、电动汽车充换电设施建设与服务
- 5、光伏发电等分布式电源及微电网的运维
- 6、优化供电所设置和营配末端融合
- 7、其他方式

□ 国家电网公司 2018 重要任务

- 1、全面提升本质安全水平
- 2、构建以客户为中心的现代服务体系
- 3、加快建设坚强智能电网
- 4、积极服务清洁能源发展
- 5、深入推进改革落地见效
- 6、大力提质增效
- 7、推进产业、金融、国际业务优化发展
- 8、提升创新能力和水平
- 9、深化依法治企
- 10、全面加强公司党的建设

第二单元 “全能”供电所的组建

□ “全能”供电所建设的基本思路

- 1、业务协同运作
- 2、人员一责多能
- 3、服务一次到位

□ 业务协同发展带给我们的新挑战

- 1、业扩业务
- 2、优质服务业务
- 3、抄表，催费业务
- 4、用电采集系统应用
- 5、营业厅应知应会工作
- 6、营业普查工作

□ “全能”供电所组建的举措

- 1、梳理组织和区域
- 2、组建人员队伍
- 3、业务素养培养
- 4、规范标准，文件
- 5、全面服务提升

□ “全能”供电所组建存在的问题

- 1、人员素质问题
- 2、新业务的学习
- 3、心态的转变
- 4、台区经理设置

□ 国网四川---正兴供电所

- 1、末端业务全融合---整合营销组和运维组，设为内勤班和外勤班
- 2、一人多则---网格管理全覆盖

服务有网、网中有格、格中有人、人尽其责”

- 3、员工素质全提升
- 4、服务方式全智能
- 5、服务信息精准送达
- 6、服务一次到位---实现依客唯尊，人民电力为人民

□ “全能型”供电所的塔集模式

- 1、台区经理——网格管理全覆盖
- 2、组织架构和人员配置整合优化
- 3、一专多能——多重保障变现实
- 4、《台区（客户）经理手册》口袋书
- 5、科技支撑 ——营销运检精准快
- 6、文化生根——和合氛围聚人心

□ 国家电网人资〔2017〕190号文 对全能型乡镇供电所设置标准

- 1、因地制宜设置供电所
- 2、供电所管辖客户数较多条件设置
- 3、对于地域面积较大，辖区用户数较少设置要求
- 4、供电所设置应考虑当地道路交通状况

第三单元 “全能”供电所台区经理工作指导

□ “全能”供电所考核指标设置

- 1、营配业务融合乡镇供电所比率
- 2、实现“台区经理制”的行政供电所比率
- 3、“台区经理覆盖率”指标
- 4、综合柜员制比率
- 5、综合业务监控平台覆盖比率
- 6、营销服务规范率
- 7、智能电表库存超期率
- 8、采集运维及时率
- 9、月线损优秀率
- 10、台区日线损优秀率均值
- 11、台区在线监测率

□ 台区客户经理工作职责

- 1、依客户为核心的岗位职责
- 2、台区客户经理工作职责
- 3、“十项承诺”“十个不准”
- 4、台区经理工作提升

□ 台区客户经理业务流程

- 1、高压新装
- 2、高压增容
- 3、低压居民新装
- 4、低压居民增容
- 5、低压非居民新装
- 6、低压非居民增容
- 7、优质服务
- 8、新业务发展

□ 台区客户经理《台区经理工作手册》

- 1、台区经理工作日志
- 2、台区巡视记录本
- 3、特殊客户档案信息表

4、台区设备运行规律

□ 台区客户经理应该具备的工作能力

- 1、“平板电脑”终端操作
- 2、“一站式”服务的全能人才
- 3、APP 等信息化管理手段
- 4、营配一体化水平
- 5、新能源，新用电模式
- 6、前瞻发展思路

□ 台区客户经理业务流程优化管理---精益化管理

- 1、疏导现有业务流程
- 2、寻找业务中“浪费”环节
- 3、业务简政放权
- 4、形成新工作流程

□ 台区经理抽调考试题库

第四单元 “全能”供电所“综合柜员制”

□ “互联网+”国家电网

- 1、“全能型”乡镇供电所：亲民快捷的供电服务
- 2、电能替代：潜移默化影响生活
- 3、阳光扶贫：脱贫攻坚的新路径
- 4、智慧车联网：更好服务居民出行
- 5、智能交电费：2 亿多居民因此受益
- 6、电子商务：交易规模达 2500 亿元
- 7、95598 客户服务：用电问题的解决中心
- 8、“三供一业”：让居民用电更舒心
- 9、综合能源服务：推动智慧城市建设

□ 综合柜员制概念

- 1、综合柜员制的概念
- 2、综合柜员制的保障
- 3、营业厅应具备以下条件
- 4、综合柜员和台区经理

□ 综合柜员制柜员的有效培养

- 1、日自学
- 2、周普考
- 3、形式多
- 4、长期控股

第四单元 “全能”供电所业务管理人员素养提升

□ 台区经理素养提升

- 1、台区经理的概念
- 2、台区经理应该有的素养要求
- 3、新型业务指导书
- 4、“全能型”供电所实施方案
- 5、供电所绩效评估考核办法

□ 新业务模块知识

- 1、光伏产业接入
- 2、电能替代
- 3、充电桩业务
- 4、新能源接入技术

□ 多能工的培养机制

- 1、多能工的制度问题
- 2、多能工的培养策略
- 3、多能工使用的原则
- 4、多能工的有效管理和激励

□ 综合素养提升

- 1、服务型
- 2、执行力
- 3、沟通能力
- 4、思维能力

THE END