

# 全能型供电所管理转型培训大纲

## 第一讲 全能型供电所建设工作理念宣贯

- **【思考】为什么要建设全能型供电所？**
  - ◇ 时代的要求
  - ◇ 新形势新挑战的冲击
  - ◇ 电网企业自身发展的需要
  - ◇ 力求创造更大客户价值
- **【分享】国家电网公司 2017 年营销（农电）工作会议主要内容解读**
- **全能型供电所建设的基本思路**
  - ◇ 业务协同运行
  - ◇ 人员一专多能
  - ◇ 服务一次到位
- **建设全能型供电所的十项具体任务**
  - ◇ 因地制宜优化供电所布局与设置
  - ◇ 理顺管理关系，差异化管控
  - ◇ 完善组织架构与人员配置
  - ◇ 推进供电所标准化建设

- ◇ 推进营配业务末端融合
- ◇ 推行供电所“台区经理制”
- ◇ 推行营业厅“综合柜员制”
- ◇ 开展新型业务，优化用电“互联网”体验
- ◇ 有效结合星级供电所建设工作
- **【案例】国网河南电力“网格化服务”工作情况介绍**

## 第二讲 全能型供电所建设所面临的形势与任务

- **当前时代与社会的快速变化**
  - ◇ 《易经》的启示：唯变所适
  - ◇ 只有改变才可顺应潮流
- **2017 年国网公司两会会议主要任务解读**
  - ◇ 面向售电侧开放的形势与任务
  - ◇ 售电侧改革即将重建供电价值生态
- **电力改革对电网企业的影响**
  - ◇ 中国电力三十年掠影
  - ◇ 电改 9 号文及其配套文件的深入解读
  - ◇ 当前电力改革进程及案例分享
- **当前电力改革态势分析**

- ◇ 售电企业经营模式分析
- 分享：各种背景的售电企业

### 第三讲 全能型供电所建设工作带来的挑战

- 新形势下供电所工作的挑战
  - ◇ 工作幅度变大带给供电所人员的挑战
  - ◇ 工作标准变高带给供电所人员的挑战
  - ◇ 一岗多能（一专多能）要求带给供电所人员的挑战
- “业务协同运行”给我们带来的挑战
  - ◇ 业扩业务
  - ◇ 优质服务业务
  - ◇ 抄表、催费业务
  - ◇ 营业厅应知应会工作
  - ◇ 营业普查工作
  - ◇ 用电采集系统应用操作
  - ◇ 营销系统流程
  - ◇ 高低压线路及配电设备运行维护
  - ◇ 五个一标准抢修
  - ◇ 指标监控、指标异常处理

- “人员一专多能”对我们提出的要求
  - ◇ 快速提升自身素养
  - ◇ 高效优化知识结构
  - ◇ 有效夯实专业技能
  
- “服务一次到位”给我们引入的思考
  - ◇ 客户价值对我们有什么意义？
  - ◇ 如何更好为客户创造价值？
  
- 小结：我们的心智模式需要转变
  - ◇ 要纵向精，还要横向通
  - ◇ 要创新思维，不要因循守旧
  - ◇ 要巧干，不要蛮干
  - ◇ 要任怨，不要埋怨
  - ◇ 要到位，不要错位
  - ◇ 要宽容，不要纵容

#### 第四讲 全能型供电所人员素养与能力提升

- 思考：我们为什么要提升自己？
  - ◇ 对待变革应有的理念
  
- 电力从业者的道德体系建设

- ◇ 电力从业者应有的职业尊严
- ◇ 职业道德 6 大构成单元
- ◇ 职业素养=忠诚度+专业技能+守规矩
- ◇ 做个“德”与“才”兼备的电力人
- **《易经》之文化：“观乎人文，以化成天下”**
- ◇ 中国的核心文化
- ◇ 电网价值观的核心：道
- ◇ 核心文化与执行
- **成为“复合型人才”的核心理念与路径**
- ◇ 自我学习修炼
- ◇ 自我技能提升
- ◇ 思维模式转换
- ◇ 自我激励的几大策略
- ◇ 自我提升中的心态建设