

“全能型”供电所建设

【课程前言】

近年来，随着改革开放的不断深入，全社会对于电力的使用需求逐渐提升，随着农村用电环境、特点和形势的变化，对供电所也提出了更高的要求。为了更好地满足人民群众的用电需求，为社会的进步、经济的发展提升电力在运行过程中安全性与稳定性，贯彻落实全能型供电场所的部署工作，加强对供电场所的建设与管理，为电力行业在未来发展来说提供了良好的保障基础。

中国特色社会主义进入新时代，对服务“三农”工作提出新要求。乡镇供电所的发展事关农村经济社会发展，事关农村能源消费革命，而农村出现的新变化、新需求，对乡镇供电服务也提出了新要求。在新形势的影响下，职能更加丰富、服务更加有效、管理方法更加科学的“全能型”供电所应运而生。

2018年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。

随着新时代，新农村，新服务，随着国家电网公司加快推进“互联网+营销服务”“互联网+配电运检”建设，智能供电服务不断深化应用，现代信息技术支撑能力不断提升，线上服务资源和手段不断丰富完善，乡镇供电所传统的工作内容和作业方式发生了较大的变化，生产力得到了进一步释放，更需要创新业务模式和人员使用方式，促进人员效率不断提升的需求。为“全能型”供电所的发展提供了必要的基本条件。

【课程收益】

- 1、通过学习充分了解“全能型”供电所组建的重要性和必然性
- 2、全面有效的学习“全能型”供电所的具体要求
- 3、学习“全能型”供电所台区经理目标设定、工作内容、工作职责
- 4、学习柜员工作的具体要求和作业模式
- 5、“全能型”供电所业务管理人员综合能力及素养提升

【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、基层供电所所长及管理人员

【课程时间】1天（6小时/天）

【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】

第一单元：“全能型”供电所概论

第二单元：“全能型”供电所建设

第三单元：“全能型”供电所“综合柜员制”

第四单元：“全能型”供电所目标设定、台区经理工作指导

第五单元：“全能型”供电所业务管理人员技能提升

第一单元 “全能型”供电所概论

一、“全能型”供电所概论

- 1、国网公司领导阐述：“全能型”乡镇供电所
- 2、因地制宜优化乡镇供电所布局和设置，完善组织结构和人员配置
- 3、业务融合
- 4、台区经理制
- 5、电动汽车重换电设施建设与服务
- 6、光伏发电等分布式电源及微电网运营
- 7、综合管理
- 8、“全能型”供电所人员编制

二、“全能型”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、政府改革的要求
- 7、新能源发展的要求
- 8、充电桩新能源汽车

三、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、提升创新能力和水平
- 6、全面加强公司党的建设

四、国家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
- 3、全球能源互联网带来的挑战
- 4、循环经济背景要求
- 5、新能源，分布式能源快速增长的要求

第二单元 “全能型”供电所的建设

一、“全能型”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
- 4、优化班组设置

二、“全能型”供电所组建的举措

- 1、梳理组织和区域
- 2、组建人员队伍
- 3、一体三化加速营配业务末端融合
- 4、农村供电服务基础

- 5、网格化、片区化供电服务模式
- 6、“互联网+营销”服务
- 7、“新前端”：懂农业、爱农村、爱农民（一懂两爱）一专多能
- 8、美丽新农村、乡村电气化工程、供电服务心连心工程（三大工程）
- 9、业务素养培养
- 10、全面服务提升

第三单元 “全能型”供电所“综合柜员制”

□ 一、“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

□ 二、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

□ 三、综合柜员制柜员技能培训机制

- 1、日自学
- 2、周普考
- 3、多样培训形式
- 4、有效固化

四、客户服务标准化

- 1、电费交纳
- 2、停电通知
- 3、故障报修
- 4、业务办理
- 5、其他问题

第四单元 “全能型”供电所目标设定、台区经理工作指导

一、“全能型”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、智能电表库存超期率

二、台区经理工作职责

- 1、台区经理岗位职能
- 2、台区经理工作职责
- 3、台区经理应具备的素养
- 4、“十项承诺”“十个不准”

三、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

四、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

五、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、建立设备维修档案降低维修费用
- 4、能耗管理与成本降低
- 5、现场 5S 管理目视化

第五单元 “全能型”供电所业务管理人员技能提升

一、业务创新技能提升

- 1、服务创新类型
- 2、接触点服务
- 3、新型业务指导书
- 4、服务客户五“字”修炼
- 5、服务创新思维及方法
- 6、与客户谈恋爱五个“一点”
- 7、“全能型”供电所绩效评估考核办法

二、“全能型”新业务、新知识

- 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

三、多技能员工培养机制

- 1、建立员工技能矩阵标准
- 2、建立员工技能维度标准
- 3、多能工的有效管理和激励
- 4、员工技能培训计划