

供电所所长综合业务能力提升

——《安全、生产、营销、管理》

一、课程背景

实践乡村振兴战略，是党的十九大作出的重大决策部署，是决胜全面建成小康社会、全面建设社会主义现代化国家的重大历史任务，是新时代做好“三农”工作的总抓手。作为关系国计民生的国有重点骨干企业，做好乡村供电服务，助力农村经济社会发展，全面服务乡村振兴战略实施，是国家电网有限公司重要的政治责任和社会责任。

供电所是国家电网有限公司最基层的供电服务组织，承担着密切联系地方政府、服务广大乡村客户、助推农村经济社会发展的重要职责，是企业安全生产、经营管理、市场开拓、供电服务的一线阵地和窗口，是各项决策部署具体工作执行的重要落脚点。新形势下落实公司“建设具有中国特色国际领先的能源互联网企业”战略目标，全面服务乡村振兴战略实施，迫切需要提升供电所的服务能力和管理水平。

二、课程收益

1. 提升供电所所长的个人能力素质；
2. 提升供电所管理服务质量和品质；
3. 在新战略建设实施过程中，使供电所所长更好的贯彻落实公司重点工作部署；
4. 推动“六个一”工程各项任务在供电所高效落地。

三、课程时间

6小时/2天

四、课程对象

供电所所长、专责

五、授课方式

理论讲解+案例分析+案例实战+互动答疑

课程大纲

第一天：供电所安全管理及生产业务

一、供电所长现场指挥能力提升

1、现场管理指挥的原则

- 1) 以人为本
- 2) 沉着冷静
- 3) 迅速果断
- 4) 保障有序

2、供电所长班员任务分配协调能力

- 1) 分配任务的原则
- 2) 人员的了解知悉
- 3) 协调人员意见的方法

3、供电所长班组文化建设

- 1) 何为班组文化
- 2) 班组文化的形式
- 3) 班组文化的推行的注意事项
- 4) 建设五型班组

4、供电所长应急管理

- 1) 预测与预警
- 2) 应急处理
- 3) 恢复与重建
- 4) 信息发布

5) 应急保障

6) 监督管理

5、供电所长应急指挥

1) 临危不乱的沉着力

2) 准确无误的判断力

3) 思维敏捷的应变力

4) 有条不紊的组织力

5) 稳定大局的控制力

二、供电所安全管理

第一节 安全指标与安全责任

1、安全指标

1) 人身事故

2) 电网事故

3) 设备事故

4) 信息系统事件

2、安全责任

1) 供电所所长安全主要职责

2) 供电所安全管理的目标

第二节 安全例行工作

1、安全会议

2、“两措”工作

3、安全培训

- 4、隐患排查
- 5、“两票”管理
- 6、安全检查
- 7、反违章工作
- 8、风险管理
- 9、安全性评价工作

第三节 应急管理

- 1、组织机构
- 2、应急工作职责
- 3、应急预案编制

第四节 信息与消防安全

- 1、网络安全
- 2、消防安全

案例

三、供电所生产业务

第一节 核心指标

- 1、供电可靠性
- 2、电压合格率

第二节 电网建设

- 1、规划
- 2、可行性研究报告及初步设计
- 3、项目实施

4、竣工审计

第三节 配网运维

- 1、供电所的配网运维职责
- 2、配网运维主要工作

第四节 故障抢修

- 1、供电所故障抢修的主要职责
- 2、供电所故障抢修主要工作流程

第五节 设施设备管理

- 1、工器具库管理
- 2、备品备件库管理标准

第六节 配电自动化

- 1、配电自动化的定义
- 2、配电自动化设备的分类
- 3、配电自动化应用管理主要业务

第七节 配网不停电作业

第二天：供电所营销业务及综合管理

一、供电所营销业务

第一节 核心指标

- 1、电费回收率
- 2、电子交费率
- 3、低压业扩报装规范率

4、低压采集成功率

5、客户服务满意率

6、台区线损率

第二节 营业业务

1、常见低压营业业务

2、常见高压营业业务

第三节 电费电价

1、电价政策

2、电费抄催

第四节 电能计量

1、表库管理

2、计量箱管理

3、电能表更换

4、申请校验

5、采集运维

第五节 用电检查

1、窃电和违约用电处理

2、营业普查和专项检查

3、重要活动场所保供电

第六节 台区线损管理

1、台区线损的概念和分类

2、线损异常台式治理工作流程

3、线损异常台区处理方法

第七节 客户服务

1、工作内容

2、判定规则

第八节 营业厅管理

1、营业厅基础管理

2、“三型一化”转型

第九节 新型业务

1、分布式光伏

2、电动汽车

3、电子渠道推广

4、智能交费

5、能源电商、能源金融“新零售”

案例

二、供电所综合管理

第一节 计划管理

1、年度工作计划

2、月度工作计划

3、周工作计划

第二节 班组管理

1、班组设置

2、供电所所长的班组建设职责

第三节 员工培训

- 1、培训组织与职责
- 2、培训工作内容

第四节 绩效管理

- 1、绩效管理理念与职责
- 2、绩效管理体系与方法
- 3、绩效考核结果及应用

第五节 台账管理

- 1、供电所台账管理
- 2、供电所台账管理原则
- 3、供电所台账管理要点

第六节 会议管理

业务会议、安全例会、政治学习例会、民主生活会、优质服务分析会议、供电所综合评价分析会

第七节 值班制度

总结、回顾