

白泉所：“泉心”引领，持续提升星级管理水平

■ 国网山西阳泉供电公司 郭宇峰

国网山西阳泉供电公司白泉供电所位于阳泉市郊区荫营镇上白泉村，现有职工12人，内设营配、综合两个班组，辖区内有10 kV配电线路7条90 km、0.4 kV低压线路186 km，农村配电台区84个，担负阳泉市郊区荫营镇白泉工业园区16个行政村、2个居民小区，共10056户低压客户、160余户企业和行政部门的电网运维、电力营销和优质服务任务。白泉供电所连续4年被市公司评为“先进班组”，2020年1月顺利通过国家电网公司考评，被命名为“国家电网公司五星级”乡镇供电所。

近年来在省、市、县公司的关心支持和指导帮助下，白泉供电所认真对照国家电网公司五星级、全能型供电所考核评价标准，持续加大软硬件投入，合理配置人员岗位，以“泉心”文化为引领，凝心聚力全面提升经营管理服务水平，各项指标始终保持前列，得到了公司各级领导和广大客户的认可与好评。

安全为基，全力确保电网安全运行

白泉供电所始终坚持“安全第一，预防为主，综合治理”方针，全面落实安全生产责任制，工作中做到

三坚持、三强化、三确保。坚持召开周例会、坚持工作现场班前班后会、坚持现场“两票”制度；强化日常巡查，做到设备情况心中有数；强化备品备件管理，做到不短缺不多余；强化作业现场管控，做到现场作业“零”违章；确保紧急缺陷不过夜、确保重大缺陷不过天、确保一般缺陷不过月。同时延伸安全范围，进企业检查用电设备，进村镇宣传电力安全知识，从而保证辖区内电网安全可靠运行，用户安全文明用电。连续多年未发生人身伤亡事故和设备事故，安全生产突破19年长周期。在多次重大节日活动保电中，实现“线路零跳闸”“配变零烧毁”“服务零投诉”。

服务为本，业务功能实现“六全”管控

“一所一策”机构全优化。加强岗位优化配置，建立一长三员和班长班员四级岗位，实现综合柜员制、台区经理制等营配业务的融合对接。

“一专多能”员工全能型。推动员工素质提升，以营配贯通为重点，开展一员多技能培训，培养员工多专业能力，通过“以建带训”的形式，建立室外实训场地，定期开展实操技能和故障抢修演练，提高员工实操能

力；积极开展电能替代、新能源业务等新兴领域业务外延。

“一口对外”专业全覆盖。按照专业管理要求，着力规范基础管理，完善硬件基础建设，对照完善供电所工作标准5项、管理制度7项、岗位职责8项；全业务实现“一口对外”“首问负责制”，首问人员服务跟踪到底，所内员工“勤跑”“多跑”，不让用户“多跑”“白跑”，实现“上门预约、线上受理”，低压居民业务和非居民业务分别缩短至1个工作日和2个工作日，用心做到“办电做减法、服务做加法”。

营配末端业务全融合。根据自身特点，构建4个网格7个台区经理相融合的工作机制，建立综合业务窗口，推行首问负责制，一口对外，公示服务信息，全过程引导。

供电企业形象全展示。强化国网公司品牌建设，对内优化办公服务环境，广泛开展文明创建。对外强化企业宣传，两名党员承诺上墙表率引领，示范带动全体班组成员主动开展“电管家”式8项服务，以实际行动落地实践亮旗工程，严格要求所内员工规范言行、勇于亮出身份、发出承诺并自觉接受各界监督，不断深化优质服务。

规范高效服务全天候。努力拓展

服务外沿，深化互联网+营销服务模式，全面推行“网上国网、电e宝、微信公众号”等客户线上缴费、服务业务，截至2020年11月底，白泉供电所网上国网累计推广低压用户6839户，绑定率64.89%。完善服务功能，在营业厅设置综合业务服务区、智能用电体验区、客户洽谈区、自助服务区等功能区域，使用户切身感受全新办电用电体验。开展春季、秋季走访活动，为客户提供综合能效服务，使客户用电更顺心、更暖心。

质效为先，精益管理效能不断释放

将打造学习型团队、精细化团队贯穿年度计划、日常工作，强化各级各类人员职责，严格奖惩考核。

专业管理科学有序。营业、办公、值班、就餐、应急等场地功能完善、分布合理，创造了良好的工作服务环境。

流程管理有章可循。业扩报装落实首问责任，计量管理实行百分考核，抢修服务用户打分，缺陷处理全员协作，设备管理定点定人。

客户服务便捷高效。推行“一口对外”，营销系统24 h智能在线监测，抄核收日清月结零差错，用电检查立查立处，节能降损责任到人、兑现奖惩。对重点工程、项目开通绿色通道，就辖区南窑庄棚户区改造、热力公司供暖项目做到快接快送，全力服务地方经济建设发展；倡导“清洁取暖，绿色生活”，配合政府对荫营镇13个村4811户“煤改电”工程，全面助力“蓝天保卫战”。

创新为路，各类成果彰显争先精神

白泉供电所树立并践行具有鲜明



台区经理开展设备夜查

特色的“创新开路、全盘辐射、强基塑形”的班组文化理念并取得丰硕成果。

技术创新

白泉QC小组研制的“双杆变台起重器”，荣获国网阳泉供电公司优秀QC成果发布优秀奖、国网山西省电力公司优秀QC成果发布第五名、全国电力行业优秀QC成果二等奖，并取得国家实用新型专利。“多功能便携式收费箱”，荣获国网阳泉供电公司优秀QC成果发布第一名，山西省“五小”竞赛优秀成果二等奖，活动带头人段新平被荣记个人“一等功”。2020年，白泉供电所创新工作再传捷报，新近研制的故障电表测试仪被山西省水电行业协会评为三等奖，同时荣获质量信得过二等班组荣誉称号。

管理创新

着力提高供电所台区线损达标率。通过5种对策实施——目标导向精准治理、动态监测精准定位、注重管理精准降损、优化电网精准提升、动态监测精准定位；5种措施巩固——建

立线损档案专人负责监控、完善线损管理创建网格体系、制定整改指标加强考核力度、提升采集质量夯实基础管理、开展技术培训提升人员水平、精准梳理提炼固化典型经验。低压台区线损达标率由75%提升至100%；综合线损率从7.2%下降到3.51%。着力提升故障报修及时响应率。通过超链接功能，整合业务应用系统15个、10 kV配电线路图7条、专变用户档案164户、低压台区档案84个、日常运维、材料台账、指标管控等大数据管理，融合系统、数据、档案、日常管理融合，形成供电所可视化作业平台。强化供电所“基层、基础、基本功”，实现业务协同运行，人员一专多能，营配末端融合的目标，平均抢修时间由40 min缩短至30 min，抢修效率提升37.5%。

白泉供电所通过以“泉”心班组文化为引领，强基固本、铸魂溯源，通过加强营配专业联动，不断完善配电路和台区精益化管理体系，确保各项对标指标持续向好，排名位列市公司前列。客户服务投诉连续五年实现零属实投诉、台区线损月达标率连续4年实现100%，台区线损日达标率位列前茅。其它指标方面，两票合格率100%，电费回收率100%，95598故障报修到达现场及时率100%，低压业扩报装服务规范率100%，日均采集成功率99.93%以上。

在今后的工作中，白泉供电所将继续坚持文化引领，以五星级、全能型供电所建设为契机，不断深化基、本、魂、源文化内涵，融入中心抓安全、保质效、提服务、强拓展，以实际行动践行人民电业为人民的企业宗旨，不断推动供电所规范化、标准化建设水平，为加快建设具有中国特色国际领先的能源互联网企业作出更大贡献。N