

# 一核双擎 融合发展

## ——鄞州公司东钱湖供电所以班组建设助推基础管理全面升级

■ 国网浙江省电力有限公司宁波市鄞州区供电公司 赵婉芳 俞栋磊 王 燕 孙 玮

国网浙江省电力有限公司宁波市鄞州区供电公司(以下简称鄞州公司)东钱湖供电所地处宁波市重要文化旅游阵地,承接重大活动保供任务,在配网精益管理、优化营商环境、助力乡村振兴等方面面临较大挑战,为此东钱湖供电所紧跟国网浙江省电力有限公司宁波市供电公司“12345”班组建设工作体系,紧扣《卓越供电所建设两年行动方案》要求,围绕组织协同提效、数字赋能创新、客户服务升级3个核心方向,形成“一核双擎、融合发展”的建设思路,深化数智化供电所应用,积极探索营配融合模式,补短板、锻长板、树样板,推动班组基础管理全面升级。

### 组织协同,筑牢供电所“中枢内核”

依托“三化”(业务工单化、工单数字化、数字绩效化)的管理机制是供电所的“中枢内核”,为供电所管理提供了内在的驱动力和控制力。

#### 营配融合,深化“三化”应用成果

探索营配融合管理模式,打破专业班组划分,按功能重组,设置1个综合班和1个供电服务班,后台为综合班复合型调度员,精准指挥;前台为供电服务班的中低压设备主人,明确设备主人制,负责营配融合业务,前后台协同提升作业效率。全省率先试点全量业务工

单化,将营销专业13类业务工单和配网专业7类业务工单进行细化,特别聚焦外勤作业工单,形成供电所外勤类全量业务工单158项,从“中压专业化、低压营配融合”模式逐步向“高低压营配全融合”模式探索转变,依托数智供电所管理平台,形成全量业务工单中心,探索智能派单,实现一人一终端、业务全闭环,有效缩短管理链路。升级以工单绩效为核心的绩效体系,将供电所员工月度绩效分为网格绩效、工单绩效、专项绩效(能级奖、蓝领津贴等),网格绩效将指标奖惩落实到班组具体人员;将员工月度总绩效奖金的50%纳入供电所工单奖金池,按照每月工分(定额工分和工单工分总和)进行工单绩效奖金分配;能级奖直接与员工能级水平挂钩,实现“多劳多得、干好多得”。

#### 完善管控机制,做强做大综合班

落实“一长三员”统筹规划、网格长执行落地职责,建强综合班“小调度台”机制。纵向依托供指中心、营数中心、配网中心3中心与供电所的两级管控体系,强化综合班在可靠性、线损等九大业务中的过程监控。横向提升综合班工单汇集流转及指标分析能力,设置监控平台管理人员,配合供电服务班开展工单的创建和派工;试点数据监测—短板诊断—精准帮扶模式,确保综合班

精准管控指标清单、任务清单、物资清单3张清单,压实县对所、所内部帮扶结对机制,实现综合管理与专业管理双提升。

#### 中枢赋能,强化队伍建设

修订供电所营配技能等级八级评定标准,完善实训场地,结合各类技能竞赛、人人过关等,优化队伍结构,建立合理的人才梯队,营造比学赶超良好氛围。围绕关键业务自己干,积极开展带电作业和无人机取证等工作,核心业务自主实施比例稳步提升。依托“营销大脑”,构建供电所“打卡通关”技能清单,建立员工技能成长1人1档,积极落地营销每日1学、每月1测、每季1考机制,年度新增供电服务工四级能级人员3人。

### 数字赋能,建强配电网和客户服务“两大引擎”

筑牢数字配电网和卓越客户服务双根基,激活供电所对外服务和高质量发展新引擎。

#### 从“中压”到“低压”,数字赋能保障全域可靠供电

始终秉持“不停电就是最好的服务”理念,加强区域配电自动化建设,累计安装三遥智能终端和开关197台,配电自动化标准覆盖率从72.2%提升至100%,有效提升中压供电可靠性。深

化数据治理，创新应用基于特征电流的户变关系识别技术，开展集中器升级改造，实现配网设备、表箱及客户拓扑关系自动同步，累计完成580个台区、5.5万户客户的拓扑关系识别校对工作，识别准确率达100%。基于台区拓扑关系和全量低压表计停电信号，开展低压主动抢修，实现供电可靠性提升工作逐步从中压向低压延伸。

### 从“被动”到“主动”，模式创新满足多元客户需求

完善网格化服务模式，将供电服务深度融入乡村社会治理体系，科学设置农村供电服务三级网格，一级服务网格为供电所；二级服务网格以镇街为单位划分，设立1个二级服务网格（辖区只有一个东钱湖镇），对应1个供电服务班；三级服务网格以村社为单位划分，设立36个三级服务网格（辖区有36个村社），将辖区8个供电网格、36个三级服务网格和政府网格精准对接，通过社区经理一口对外，实现客户诉求内转外不转，“小事不出格、大事不出所”。逐步构建35户重要敏感客户“资源一张图”，助力实现保电活动重要用电设备运行状态实时监控。试点“扫码用电”，以“即扫即用、据实结算、现时清付”为核心，服务于地摊经济插电、商业承租户用电等，破解“公用性、临

时性、流动性”用电痛点。多措并举，在仙坪苑小区开展“统建统服”公共充电桩建设试点，在全市率先实现落地，助力东钱湖旅游度假区绿色出行。

### 融合发展，打造高效坚强执行单元

基于“一核双擎”班组建设思路，着力破解信息流转效率低、员工技能水平差、绩效分配不合理等痛点难题，明确班组建设不仅在于流程优化与技术升级等，更关键在于“人”的融合与组织效能全面提升。东钱湖供电所坚持党建引领，以班组文化为纽带、以机制创新为支撑，推动组织从“物理整合”走向“化学融合”，全力打造高效协同、执行有力的基层战斗单元。

### 党建引领，铸牢融合发展“根与魂”

以“红船领航”三大行动为指引，充分发挥党建引领作用，创新开展“红帆映湖·文旅保供”项目，推动党建工作与生产经营、供电服务深度融合。党建联建聚合力，与东钱湖镇政府开展党建联建，通过组织共建、活动共办、难题共解，为“红色联盟”注入电力元素。聚焦乡村振兴，党员突击队多次深入建设村、利民村等网红村落，加强配电网和农网线路改造，解决供电难题。

落实党员责任岗，中国—中东欧国家博览会、世界佛教论坛、上合组织峰会等重大活动中，实现保电“零闪动”，切实将党建优势转化为融合发展优势。

### 文化浸润，凝聚班组协同“心与力”

面对营配业务融合、组织架构调整带来的新挑战，东钱湖供电所高度重视班组文化建设，着力营造“一家人、一条心、一股劲”的团队氛围。升级完善实训场所，加强员工计量装接、错接线分析等能力，开展供电所大讲堂，营造人人皆可成“讲师”的良好风气。深化“五小”特色功能区域，升级改造监控平台、档案室等基础功能区域，弘扬班组家园文化。综合班与供电服务班定期通过联合值班、共同研判、协同处置，形成工作默契，真正实现“业务融合、人员融合、文化融合”。

### 机制保障，夯实高效执行“基与石”

东钱湖供电所以工单化为载体，以绩效差异化为抓手，构建起一套导向清晰、激励有力的执行体系。彻底打破“大锅饭”现象，月度员工绩效差值达到2000多元，全面激发员工工作积极性，有效促进技能水平提升。在“综合班统筹+供电服务班执行”的系统模式下，对外服务响应速度和内部运营效率显著提升，划类工单执行率、及时率、闭环率均为100%，设备主人覆盖率100%，逐步成为一个指令畅通、反应迅速、执行有力的坚强单元。

面向未来，鄞州公司东钱湖供电所将继续聚焦核心业务、激励机制、数智赋能、队伍建设4个关键，围绕一核双擎、融合发展建设思路，以融合为抓手，以文化筑共识，以执行为落脚点，不断激发组织内生动力，实现政府满意、客户满意、员工满意，为城乡电网高质量发展注入新动能，力争成为班组建设的示范标杆。■

