

农网营销管理工作提升实践

■ 国网朔州市平鲁区供电公司 杨 波

伴随我国社会经济的发展，乡村振兴战略的深入推进，以及农村电网设施的持续升级，供电企业在农村电网商业化进程中的角色愈发关键。农村电网作为支撑农村经济腾飞的基石，是乡村振兴战略的坚实后盾。近期，《关于做好2023年全面推进乡村振兴重点工作的指导意见》的发布，强调了加强农村电网建设，优化供电服务，加速可再生能源在农村的普及，这一系列新政为农村电网配电工作开辟了崭新前景，同时也提出了更高要求。面对新形势，电力企业需紧扣政策导向，勇于探索，不断创新农村电网营销策略，助力农村电气化转型与振兴。在这一背景下，电力企业应通过以下途径，强化服务能力与管理水平，以满足农村地区日益增长的电力需求，为乡村振兴战略提供稳固的电力支撑。

融合发展：农村电气化与乡村振兴的有机结合

在国家乡村振兴战略的推进中，电力资源作为经济发展的关键支撑，朔州供电公司积极响应，加速农村电网现代化步伐，紧抓电气化乡村建设

机遇，全力保障农村重点产业项目的电力需求，优化乡村商业环境，助推地方特色产业高质量跃升。

2023年，朔州供电公司投入7800万元启动新一轮农村电网现代化项目，项目在10个电气化模范村庄落地，助力打造美丽中国乡村典范，促进农业特色产业繁荣。山西黄花岭醋业，作为当地知名企业，曾长期受制于电力瓶颈。朔州供电公司以“煤改电”项目为核心，实施电网全面改造，新增400千伏·安变压器，架设0.4千米的

10千伏高压线路与同等长度的0.4千伏低压线路，彻底破解了企业用电难题。这一精准供电策略，保障了供暖系统、烟熏工艺、消毒设备等关键生产设备的电力供给。

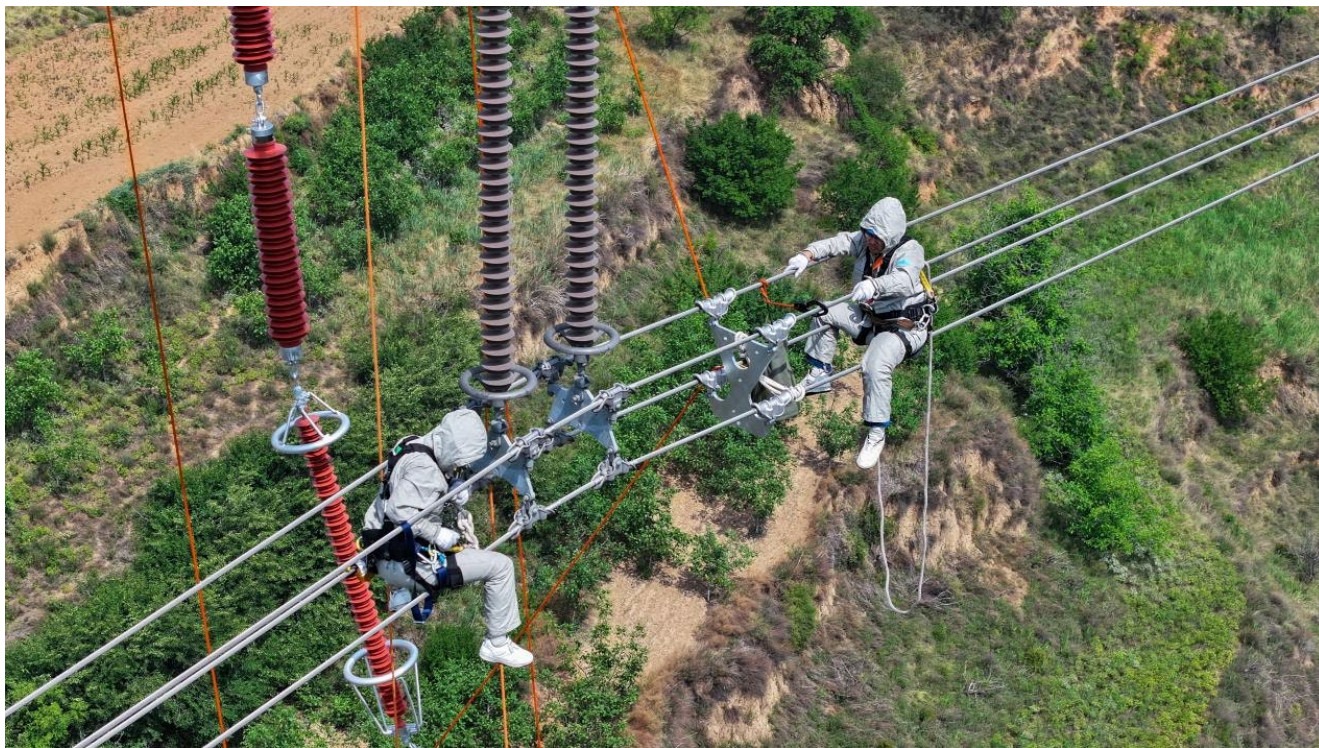
服务创新：定制化解决方案助力社企和谐

朔州供电公司创新突破“以台区为单元”的传统服务模式，根据地理位置、电网等要素，把大区域化为小网格，每个网格区都有台区客户经理，每户用户都有一个专属的服务电话。台区经理在微信群内，主动亮明身份、亮职责，公开便民服务电话，及时发布办电业务流程、电网检修计划，为客户处理交费失败、用电咨询、线上报装等各项用电业务，向客户宣传安全用电注意事项和网上国网操作方法，并与客户实时互动，解答用电疑问，处理用电故障。

2023年，朔州市平鲁区供电公司和平鲁区坪街道办事处达成村（乡）电网共建框架协议，并成立“电力驿站”，这是朔州供电公司推进“村网共建”电力便民助力乡村振兴的一项重要举措。



开展设备运维



实施带电作业

“我家就住在这个社区里，以后在家门口就可以办理用电业务，感觉很方便！”近日，在朔州市平鲁区西泉社区电力驿站，居民向网格经理咨询电费问题后很是满意。

西泉社区“电力驿站”便民服务点采用政企合署办公方式，即朔州供电公司选派供电所优秀党员骨干担任“村网共建”便民服务点电力网格员，定期入驻西泉社区服务中心，让居民在家门口就可以办理电费缴纳、查询电量电费、用电业务办理等多项业务。同时，西泉社区“电力驿站”便民服务点对外公布供电服务十项承诺、城乡地区“三零”服务、光伏可开放容量等信息，与电力网格员建立常态联络机制，进行信息共享，社企协同隐患排查治理、电力线路山火防治联络。

作为朔州供电公司首个“村网共建”电力便民服务示范点，西泉社区“电

力驿站”还建立了客户意见登记册，详细了解客户诉求，及时跟踪反馈，有针对性地开展农村留守人员关怀服务、特殊群体延伸服务，进一步为城乡居民提供“零距离”的便捷服务。

“每逢农时春耕时节或用电高峰期，居民跑趟营业厅办电需要大量时间。现在依托社区党群服务中心设立电力驿站便民服务点，居民可以通过社区的‘电力驿站’第一时间找到电力网格员，解决用电问题。”西泉社区主任介绍。

数字化驱动：数字化手段提升营销服务水平

从2023年开始，公司在数据服务落实基层方面不断探索，拓展基层数据申请、业务咨询和数据应用的渠道。基层营销员工可以登录数字门户网站，进入基层服务应用场景，点击营销基础数

据治理情况直接查看所在县公司或者供电所的相关指标及明细数据。依托数字门户，基层员工能获得需求数据、开发个性化数据场景，遇到问题时可以咨询数据运营服务团队，实现了“基层用数”问题“一呼即应”。

为了进一步畅通数据服务渠道，公司在本部和所属各单位挑选既懂业务又掌握数字化技术的人员担任数字专职，为各层级用好、用活数据提供机制保障。数字专职上岗后，实现了数字化工作室、县两级双向点对点连接，支撑数字化专业工作特别是数据治理工作高效开展。

为了推动数据服务更贴近一线，数据运营服务团队还定期开展“数据下基层”“数字门户基层讲”等调研交流活动，在班组、供电所和一线员工面对面交流，深入了解一线员工在日常工作中遇到的问题。■