

信息化手段提升供电所配电营业业务用工管理水平探讨

庄坚坚

(国网福建省电力有限公司晋江市供电公司 福建晋江 362200)

摘要: 作为电力用户的“第一个窗口”，供电所服务水平对供电单位的形象有很大的影响。随着城市化进程的持续推进，各地区供电所迫切需要一支具有较高专业技术水平和较高综合素质的新型电力工作人员队伍。随着电力单位信息化程度的提高，传统电力单位当下的招聘管理内容已无法满足时代的需要，加强信息化手段建设对电力单位的用工管理质量提升已成为必然。

关键词: 用工管理水平；业务；配电营业；供电所；信息化手段

引言

供电所是电力系统中与民众接触最多的地方，也是电力单位面向千家万户的重要窗口。其为电力单位的承担者，也是一种对电力单位发展具有重要意义的信息资源。对供电所配电营业业务用工管理展开探讨、对其管理机制进行完善，可从宏观层面上提高其管理水平和生产效率，能够有效地优化整个地区电网单位的服务水平和生产质量，这对于树立良好的国家电网单位形象是非常有利的。

1、信息化手段提升供电所配电营业业务的重要意义

信息化手段对于提升供电所配电营业业务具有重要的意义。随着信息技术的飞速发展，各行各业都在积极应用信息化手段来提高工作效率和服务质量。配电营业作为电力行业的重要环节，同样需要借助信息化手段来实现业务的快速、准确和高效。

首先，信息化手段可以提高配电营业的工作效率。传统配电营业工作主要依靠人工操作，办理业务繁琐、耗时较长。而信息化手段可以将业务办理流程进行标准化、规范化，通过系统自动化处理，大大提高了办理效率。例如，供电所通过建立电力用户信息管理系统，可以实现用户信息的快速查询和修改，避免了繁琐的人工操作，提高了办理效率。同时信息化手段还可以自动生成各类报表和统计数据，为配电营业的决策提供准确地数据支持，节省了大量人力和时间成本。

其次，信息化手段可以提升配电营业的服务质量。传统配电营业服务存在信息不对称、沟通不畅等问题，导致用户投诉率较高。而信息化手段可以实现信息共享和沟通畅通，提高用户对配电营业工作的满意度。例如，供电所通过建立在线咨询与投诉系统，用户可以随时随地向供电所咨询问题或提出投诉，供电所可以及时响应用户需求，提供优质服务。同时信息化手段还可以通过短信、邮件等方式向用户发送用电提示和故障通知，增

强用户对电力供应的感知度，减少用户因供电问题而产生的不满。

再次，信息化手段可以促进配电营业的管理创新。传统配电营业管理主要依靠人工操作和经验积累，难以实现管理的科学化和精细化。而信息化手段可以对配电营业的各项工作进行全面、准确地监控和分析，提供决策支持和反馈机制。例如，供电所通过建立配电营业绩效考核系统可以对各项业务指标进行实时监控和评估，及时发现问题并采取对策。同时信息化手段还可以实现配电营业工作的远程管理，减少现场勘查和调度的频率，提高管理效率。

最后，信息化手段可以加强配电营业与其他部门的协同工作。传统配电营业工作与电力调度、供电施工等部门之间存在信息孤岛和协调难题，导致工作效率低下。而信息化手段则可以实现各部门之间的信息共享和协同工作，提高工作效率和整体配电运行的协调性。例如，供电所通过建立配电营业与电力调度系统的数据接口，可以实现供电计划和用电需求的实时对接，减少误差和冲突。而且信息化手段还可以实现对配电设备状态的实时监测，提前预警故障，减少停电时间和影响范围。

2、现有供电所配电网用工管理水平特点

2.1 专业知识要求高

供电所配电网用工需要具备一定的专业知识和技能，包括电力工程、电气设备、安全法规等方面。这些职工通常需要经过严格的培训和考核，获得相应的资质才能胜任工作。

2.2 安全生产意识强

供电所配电网用工对安全生产的要求非常高，因为电力行业是一个高风险的行业，任何一次事故都可能对公众生命财产造成重大损失。因此，供电所通常会强调安全生产，通过制定各种安全规章制度、操作规程等措施来确保职工的人身安全和设备安全。

2.3 工作强度大、压力大

供电所配电用工的工作强度较大，尤其是在用电高峰期或应急情况下职工往往需要加班加点，甚至需要参与现场抢修和维护工作。这些职工还需要时刻关注电力设备的运行状况，及时发现和处理潜在的问题以保障电力供应的稳定性和可靠性。

2.4 职业素养要求高

供电所配电用工需要具备高度的职业素养和责任心。职工需要时刻保持警惕，严格遵守操作规程和规章制度，避免出现人为失误或违规行为。此外，职工还需要关注环保、节能等方面的要求，积极参与单位的环保和节能工作。

2.5 团队合作意识强

供电所配电用工需要具备强烈的团队合作意识。在电力行业中任何一个环节的失误都可能制约到整个电力系统的稳定性和可靠性。因此职工之间需要相互协作、配合和支持形成合力，共同完成工作任务。

2.6 信息化管理程度高

随着信息化技术的发展，供电所配电用工管理也逐步实现了信息化、数字化和智能化。供电所通常会采用各种信息化管理系统和智能化设备来提高工作效率和管理水平，例如人员管理、设备管理、运行监测等方面的信息化管理系统。

2.7 多元化用工模式

供电所配电用工管理还呈现出多元化用工模式的特点。供电所通常会采用不同形式的用工方式来满足实际工作需要，例如直接雇佣、劳务派遣、外协合作等方式。这些不同的用工方式可以根据单位的实际需求进行灵活调整和配置以实现资源的优化配置和成本效益的最大化。

3、现有供电所配电营业业务流程探析

用电客户可以通过电话、网络、书面申请或亲自前往供电所营业厅等方式提出用电需求。供电所工作人员接待客户并获取客户的申请，包括所需的电量、电压等级、电费计价方式等信息以及必要的客户信息和项目详细信息。根据客户的申请，供电所会派员进行现场勘察以确认是否满足供电条件，确定供电方案和所需设备。在这个过程中工作人员需要与客户进行沟通，明确供电要求和细节。根据现场勘察结果，供电所制定供电方案，包括配电设备的选择、线路的规划、计量方式的确定等。同时根据客户的用电性质和规模，制定电费计量和收费标准。供电所与客户签订供电合同明确双方权责，该部分内容涵盖供电条件、质量、价格、计量方式、停电通

知等条款。同时供电所将向客户提供用电安全须知和节能建议。随后供电所安排施工队伍进行配电设备的安装和线路的架设。完成后工作人员进行严格地验收，确保供电设施的稳定性和安全性。验收合格后供电所将为客户通电并进行必要的调试。在此过程中务必要持续与客户保持沟通，确保客户的用电需求得到满足。供电所提供日常维护服务，确保供电系统正常运行。当发生故障时，供电所应尽快安排人员进行处理，尽快恢复供电。供电所管理层根据合同约定的电费计量方式，对客户的用电量进行计量。在投诉处理后，供电所需要对客户回访以了解客户满意度。供电所定期收集客户反馈，评估服务的质量并找出存在的问题。根据反馈结果进行必要的服务改进，提升客户满意度。在计划停电或突发状况导致停电的情况下，供电所应提前通知客户并尽可能减少对客户的影响。停电后及时通报停电的原因和预计恢复时间。工作人员定期根据客户的用电情况，提供节能建议和方案帮助客户降低用电成本。同时还需要推广可再生能源的使用，促进能源的可持续发展。供电所需定期对供电所职工进行业务培训，提高职工业务能力和服务水平，且需要定期进行业务知识考核，确保职工具备为客户提供优质服务的能力。检修人员要定期对供电设施进行安全检查，及时发现并处理可能存在的安全隐患。针对检查出的问题，第一时间制定整改措施并进行整改。供电所应安排值班人员确保在突发情况下能及时响应并处理问题。在自然灾害等紧急情况下要优先保障重要客户的电力供应。对业务流程中产生的各种资料进行整理归档，妥善保存以备后续查阅。在此过程中务必要保护客户的隐私，确保客户信息的安全。

4、现有供电所配电营业业务信息化手段运用存在的矛盾

4.1 技术实施与业务需求矛盾

供电所配电营业业务的信息化建设内容需要结合先进的信息技术手段来实现，然而信息技术的发展速度往往快于业务需求的变化，这导致供电所在实施信息化手段时可能面临技术实施与业务需求之间的矛盾。一方面，现有的信息技术手段可能无法完全满足日益复杂的业务需求；另一方面是过于超前的技术实施也可能导致工作人员难以接受和适应。

4.2 数据整合与信息安全矛盾

供电所配电营业业务的信息化过程需要将各种数据整合到一个系统中，这既包括客户信息、用电数据等敏感信息，也包括业务流程、决策支持等非敏感信息。如何确保数据整合的完整性和准确性同时确保信息安全是

一大挑战。供电所需要找到一种平衡，既能实现数据的高效整合，又能确保信息安全，防止数据泄露和非法访问。

4.3 操作便捷与系统复杂矛盾

信息化的供电所配电营业业务其实可以通过优化信息平台的操作流程、增强工作效率来提升用户体验。然而这往往会导致系统设计变得复杂，需要考虑更多的功能和流程。操作便捷与系统复杂之间的矛盾使得供电所在设计信息化系统时需要找到一个平衡点，既能满足用户购电需求，又能保持系统的稳定性。

4.4 投资成本与效益回报矛盾

供电所配电营业业务的信息化需要投入大量的资金和人力进行系统开发、人员培训和技术支持。然而，这种投资的效益并不一定能够在短期内显现出来，需要经过一段时间的运行和优化才能实现。这就导致供电所在进行信息化改造时需要考虑投资成本与效益回报之间的关系，既要保证投资的合理分配，又要确保信息化改造代理的长期效益。

5、供电所配电营业业务信息化手段运用优化对策

5.1 加强信息化基础设施建设

要实现供电所配电营业业务的信息化，首先要保证信息化基础设施的完善。这包括建立高速、稳定、安全的网络环境，确保电力系统的各个组成部分能够无缝对接，提高信息传递的效率和准确性。同时还需要引入先进的信息化设备和系统诸如云计算、大数据、人工智能等，使供电所能够实时监测和管理配电营业业务，如下述图1示^[1]。



图1 引入先进信息化设备进行工作

5.2 提升职工信息化技能和意识

供电所职工是配电营业业务信息化手段实施的关键因素。供电所要确保职工具备使用信息化手段的能力，

对职工进行系统的技能培训和意识教育。通过培训和教育使职工不仅具备操作信息化设备和系统的能力，还能理解和运用信息化手段提高工作效率，提升服务质量。与此同时，供电所管理层要定期培养职工的创新意识，邀请供电优化专家来开设讲座并要求所有职工前往参加，定期检测职工学习水平，以此来鼓励职工在实践中探索和优化信息化手段的应用范畴^[2]。

5.3 实现业务流程信息化

供电所配电营业业务的信息化，需要将业务流程全面信息化。这包括客户信息管理、电量计量、电费收取、报修服务等多个方面。供电所通过将业务流程信息化，可以极大地提高工作效率、减少人为错误、提高服务质量。例如，供电所可以通过建立客户信息管理系统，实现客户信息的集中管理和快速查询；通过智能电量计量系统实现电量的实时监测和准确计量；通过网上电费缴纳平台方便用户进行电费缴纳，增强缴费效率^[3]。

5.4 强化信息安全保障

供电所配电营业业务的信息化过程务必要重视信息安全。供电所要建立完善的信息安全保障体系，确保信息得以安全存储、传输和处理。这包括强化网络防火墙，实施严格的数据访问权限，定期进行数据备份和加密，防止信息泄露和被篡改等方面内容。除此之外供电所要提高职工的信息安全意识，避免因操作不当导致信息出现泄露情况。

结束语

综上所述，供电所配电营业业务信息化手段的运用优化内容主要涵盖加强信息化基础设施建设、提升职工信息化技能和意识、实现业务流程信息化、强化信息安全保障以及构建智能化的配电营业系统与大数据和云计算深度融合等几个方面。通过这些优化对策的实施，供电所可以更好地提高业务效率和服务质量，提升用户满意度和忠诚度，实现持续发展和稳定运营。

参考文献：

- [1]钱岗. 基于Web的信息化智能供电设备管理软件设计与实现[D]. 电子科技大学, 2020.
- [2]耿子康. 基于信息化教学的“城市轨道交通供电”课程实践——以倒闸操作为例[J]. 无线互联科技, 2020, 17(03): 106-107.
- [3]依托信息化技术平台 高效推进“全能型”乡镇供电所建设[J]. 农电管理, 2019(04): 62-63.