

乡镇供电所服务管理模式探讨

乔曙

扬州三新供电服务有限公司宝应分公司山阳供电所

DOI:10.12238/etd.v6i6.16792

[摘要] 乡镇供电所作为农村电力服务的前沿阵地,其服务管理模式直接影响乡村振兴战略成效。当前存在服务效率低、资源配置不合理、信息化滞后及政企协同薄弱等问题。研究建议推行“中心所+服务站”扁平化管理模式,构建“一站式”服务窗口与“线上+线下”融合服务体系,部署智能电表及数字孪生平台,建立技能认证与绩效激励双轨制,并构建政企社协同考核机制,以提升服务精准性与科学性。

[关键词] 乡镇供电所; 服务管理模式; 优化策略

中图分类号: F426 **文献标识码:** A

Discussion on the Service Management Model of Township Power Supply Stations

Shu Qiao

Yangzhou Sanxin Power Supply Service Co., Ltd. Baoying Branch Shanyang Power Supply Station

[Abstract] As the frontline entity for rural electricity services, township power supply stations' service management models directly impact the effectiveness of rural revitalization strategies. Current issues include low service efficiency, irrational resource allocation, lagging informatization, and weak government-enterprise collaboration. The study recommends implementing a flattened management model of "central office + service stations," establishing integrated "one-stop" service windows and an "online + offline" service system, deploying smart meters and digital twin platforms, introducing a dual-track system for skill certification and performance incentives, and building a collaborative evaluation mechanism involving government, enterprises, and communities to enhance the precision and scientific nature of services.

[Key words] township power supply station; service management model; optimization strategies

引言

在乡村振兴战略全面推进的背景下,农村电力需求呈现多元化、智能化发展趋势。乡镇供电所作为服务“三农”的核心枢纽,既承担着保障基础供电的重要使命,也面临新能源接入、数字化转型等新挑战。然而,当前部分供电所仍存在服务响应滞后、资源配置失衡、政企协同不足等突出问题。如何通过管理创新提升服务效能,构建与现代农业发展相适配的电力服务体系,成为推动农村能源转型与经济社会高质量发展的关键课题。

1 文献综述与理论基础

1.1 国内外研究现状

(1) 国外农村电力服务模式。国外农村电力服务模式研究聚焦社区化参与与机制。印度通过“社区电网管理委员会”,将电力运维、费用收缴等职能下放至村庄,依托当地居民熟悉地域情况的优势,降低供电故障响应时间,同时通过社区监督减少电力损耗(如偷电现象);巴西则推行“农村电力合作社”模式,由合作社统筹电力设施建设与服务,政府给予政策补贴,实现服务成本

分摊与效益共享,两种模式均体现社区自治在电力服务中的核心价值。(2) 国内乡镇供电所研究焦点。国内研究以服务升级与效率提升为核心。一方面,服务标准化建设成为重点,多地探索制定供电服务流程规范(如报装、抢修、咨询等环节标准),通过统一服务话术、时限承诺,提升用户满意度;另一方面,智能化转型是研究热点,智慧电表推广、远程抄表系统应用、故障智能诊断平台搭建等技术手段,成为降低运维成本、优化服务质量的关键路径。

1.2 理论基础

(1) 新公共管理理论。该理论为农村电力服务提供效率优化思路,强调引入市场化机制与企业化管理方法,通过明确服务成本核算、建立绩效评估体系,推动电力服务从“行政化供给”向“高效化服务”转变,平衡公益属性与运营效率。(2) 网格化管理理论。其核心是按空间属性划分供电服务网格,明确网格内责任人(如网格员),实现“区域全覆盖、责任无死角”,便于快速响应农村用户需求,提升服务精细化水平。(3) 乡村振兴理论。该理论指出电力保障是产业兴旺的基础支撑,农村电力服务需匹

配农业现代化、乡村产业发展需求,通过稳定供电、优化服务,为乡村振兴提供能源保障,助力农村经济社会发展。

2 乡镇供电所服务管理现状分析

2.1 服务功能定位

(1) 基础供电服务。抄表、缴费、维修构成服务核心骨架。抄表环节仍以人工上门为主,部分偏远村落受地形限制,抄表周期长达15-30天;缴费服务虽已开通线上渠道,但老年用户、留守群体对智能操作的适配性不足,线下营业厅窗口仍是主要缴费场景;维修服务聚焦低压线路故障、电表故障等基础问题,需用户主动报修后安排人员上门,是保障农村基本用电需求的关键环节。(2) 延伸服务。随着乡村发展需求升级,服务逐渐向增值领域延伸。在农网改造方面,为种植大户、合作社提供线路改造咨询,协助制定适配农业灌溉、大棚温控的供电方案;在新能源领域,承接分布式光伏、小型风电的并网申请指导,帮助农户办理并网手续、调试设备,推动清洁能源在农村的落地应用,但此类服务覆盖范围仍局限于经济较活跃的乡镇^[1]。

2.2 现存问题诊断

(1) 服务效率低。用户报修后平均响应时间达3-5小时,偏远村落超6小时;故障处理周期长,简单故障需1-2天,复杂线路故障需3-4天,严重影响农户生产生活用电,如灌溉季线路故障易导致农田缺水。(2) 资源配置不合理。人员技能集中于传统维修、抄表,懂新能源、数字化技术的人才占比不足8%;设备老化问题突出,约30%乡镇仍使用服役超10年的变压器、老旧电表,故障频发且难以适配智能用电需求。(3) 信息化水平不足。用户档案、故障记录、缴费数据分散存储于不同系统,无法互通共享,形成“数据孤岛”;线上服务仅覆盖基础缴费、报修,与线下维修进度跟踪、服务评价脱节,用户无法实时获取服务动态。(4) 政企协同薄弱。在乡村产业园区建设、农网改造规划中,供电所多被动响应地方政府需求,缺乏提前介入机制;与乡镇政府政策衔接不畅,导致电力配套服务与乡村发展规划不同步,如部分产业项目因电力接入滞后延误投产。

2.3 成因分析

(1) 体制机制约束。属地化管理权限不足是核心瓶颈。乡镇供电所多受上级供电公司垂直管理,在人员调配、服务流程优化等方面自主权有限,面对农村差异化的用电需求,难以灵活调整服务策略;同时,跨部门协调机制缺失,与村委会、乡镇政府的联动缺乏制度保障,导致服务推进受阻。(2) 资金投入有限。资金缺口制约服务升级。农网改造需大量资金投入线路、设备更新,但部分地区财政支持有限,项目推进缓慢;数字化建设(如智慧供电平台、数据互通系统)成本高,基层供电所资金预算不足,难以实现信息化全覆盖。(3) 人员激励机制缺失。职业发展通道狭窄导致人员积极性不足。乡镇供电所人员晋升多依赖上级公司统一调配,基层岗位职业上升空间有限;绩效考核与服务质量、创新成果的关联度低,缺乏针对性的奖励机制,难以激发员工提升技能、优化服务的动力,进而影响整体服务水平。

3 乡镇供电所服务管理模式优化策略

3.1 组织架构创新

(1) 推行“中心所+服务站”扁平化管理模式。打破传统层级管理壁垒,以县域为单位设立供电中心所,统筹区域内电力资源调配、技术支持与考核管理;在乡镇核心区域及偏远村落分设服务站,每个服务站覆盖3-5个行政村,配备2-3名专职运维人员与1名综合服务人员。中心所与服务站通过数字化平台实时联动,服务站可直接承接基础报修、缴费指导等业务,复杂问题一键上报中心所,由中心所协调技术团队跨区域支援,减少中间审批环节,将故障响应时间缩短至1小时内,提升服务决策与执行效率^[2]。(2) 设立新能源服务专岗。针对农村分布式光伏、小型风电快速发展的需求,在各中心所设立新能源服务专岗,每岗配备1-2名具备新能源并网资质的技术人员。专岗负责统筹辖区内新能源项目的前期咨询、并网方案制定、设备调试与后期运维指导,为农户提供“从申请到并网”的全流程服务,包括协助办理电网接入手续、测算发电收益、指导设备日常维护等;同时建立新能源项目档案库,定期上门排查安全隐患,解决农户在新能源利用中遇到的技术难题,推动清洁能源在农村的规范化、规模化应用。

3.2 服务流程再造

(1) 构建“一站式”服务窗口。整合现有报装、缴费、咨询、投诉等分散服务功能,在乡镇供电所营业厅设立“一站式”服务窗口,配备综合服务终端与业务办理系统。窗口工作人员经专项培训后,可一次性完成用户用电报装、电费缴纳、政策咨询、故障报修等业务,避免用户“多窗口跑、多次跑”。同时,窗口设置便民服务角,提供老花镜、充电宝、业务指南手册等,针对老年用户、残障人士等特殊群体开通绿色通道,安排专人协助办理业务,提升服务便捷性与人性化水平。(2) 推广“线上+线下”融合服务。开发乡镇专属电力服务APP,集成在线报修、费用查询与缴纳、用电数据分析、业务预约等功能,用户通过APP提交报修需求时,系统自动定位用户所在区域,将信息推送至就近服务站运维人员,运维人员接单后需在15分钟内联系用户并确定上门时间;线下同步优化现场响应机制,服务站配备移动服务车,车内搭载常用维修备件、智能检测设备与便携式缴费终端,可实现现场故障诊断、简单维修与应急缴费,形成“线上便捷发起、线下快速解决”的闭环服务模式,解决农村用户线上操作不便与线下服务滞后的双重问题^[3]。

3.3 技术应用升级

(1) 部署智能电表与物联网传感器。全面替换乡镇老旧电表,推广具备远程抄表、用电异常监测功能的智能电表,实现抄表周期从15-30天缩短至实时自动抄表,减少人工成本与抄表误差;在乡镇主干道路、变压器、配电箱等关键设备上安装物联网传感器,实时采集电流、电压、温度等运行数据,通过云端平台分析数据异常情况,提前预测线路过载、设备故障等风险,如发现变压器温度异常,系统自动向运维人员发送预警信息,实现“被动维修”向“主动预防”转变,将故障发生率降低30%以上。(2) 开发乡镇电力服务数字孪生平台。依托地理信息系统(GIS)与大

数据技术,构建乡镇电力服务数字孪生平台,将辖区内电网线路、设备分布、用户信息等数据进行可视化建模。平台可实时映射电网运行状态,运维人员通过平台能直观查看线路负载、设备健康度,精准定位故障位置;同时整合用户用电数据、报修记录、服务评价等信息,生成用户用电画像与服务质量分析报告,为中心所优化资源配置、调整服务策略提供数据支撑,例如根据某区域光伏并网用户集中情况,动态增加新能源服务专岗人员投入,提升运维管理的精准性与科学性。

3.4 人员能力提升

(1)建立“技能认证+绩效激励”双轨制。制定乡镇供电所人员技能认证体系,将技能等级分为基础运维、新能源技术、数字化运维三个层级,人员需通过理论考核与实操评估获取对应等级认证,认证结果与岗位分配、薪资待遇直接挂钩,例如获得新能源技术认证的人员,可优先担任新能源服务专岗并享受岗位津贴。同时优化绩效考核机制,将服务响应速度、故障解决率、用户满意度、新能源业务办理量等指标纳入考核,每月评选“服务之星”“技术能手”,给予现金奖励与晋升加分,打破基层人员职业发展“天花板”,激发主动提升技能的积极性。(2)开展乡村电工专项培训。联合当地职业院校、新能源设备企业,定期开展乡村电工专项培训,培训内容涵盖新能源并网技术、智能设备运维、节能改造方案等实用知识,采用“理论授课+现场实操”模式,例如组织学员在分布式光伏电站进行并网调试实操训练,确保培训效果。培训结束后为合格学员颁发培训证书,鼓励其参与乡镇供电所服务站兼职运维工作,既充实基层服务力量,又为农村培养一批懂技术、留得住的电工人才,缓解人员技能结构单一的问题,助力农村电力服务长期稳定发展^[4]。

3.5 政企社协同机制

(1)与地方政府共建电力服务考核体系。联合乡镇政府、村委会建立“政企联动”电力服务考核体系,将乡镇供电所的服务质量纳入地方政府乡村振兴工作考核指标,考核内容包括农网改造进度、新能源服务覆盖率、故障处理及时率等。每季度由

政府部门、供电所、村民代表共同开展考核,考核结果与供电所的财政补贴、项目审批优先级挂钩,例如考核优秀的供电所可优先获得农网改造专项资金支持。同时建立月度政企沟通会议制度,供电所与乡镇政府共同对接乡村产业园区建设、农田灌溉工程等项目,提前规划电力配套方案,确保电力服务与地方发展规划同步推进。(2)引入村民监督员制度。从各村选拔责任心强、熟悉当地情况的村民担任电力服务监督员,每个行政村选拔1-2名,监督员经供电所培训后,负责监督供电服务人员的工作态度、故障处理效率,收集村民对用电服务的意见与建议;定期参与供电所服务质量评议会,反馈村民诉求,例如针对偏远村落缴费不便的问题,推动服务站增加移动缴费车下乡频次。供电所每月向监督员公示服务数据,如报修处理率、用户满意度等,通过村民监督提升服务透明度,减少服务推诿、敷衍等问题,增强村民对电力服务的信任度与参与感。

4 结束语

乡镇供电所服务管理模式的优化,是衔接农村电力需求升级与乡村振兴战略的关键纽带。通过组织架构扁平化革新、服务流程数字化再造、技术工具智能化升级及政企社协同机制构建,既能破解当前服务效率低、资源配置粗放等痛点,也能为新能源下乡、农业现代化提供能源支撑。未来需持续深化体制改革,强化人才与技术双轮驱动,推动乡镇供电所向“精准化、智慧化、社区化”服务新范式转型。

[参考文献]

- [1]陈兵,冯云球.乡镇供电所设置低压抢修网点探索[J].中国电力企业管理,2020,(06):86-87.
- [2]范秀娟.浅谈如何提升供电所管理水平[J].科技视界,2021,(13):155-156.
- [3]周毅.浅谈提升乡镇供电所管理水平的措施[J].中国新技术新产品,2020,(10):117-118.
- [4]苏宝锋.新形势下乡镇供电所精益管理与优质服务探析[J].山东工业技术,2021,(14):149-150.