

国网山西省电力公司

星级乡镇供电所建设评价报告

为全面贯彻落实《国家电网公司关于开展星级乡镇供电所建设工作》要求，进一步提升乡镇供电所管理水平和服务能力，完成各年度星级乡镇供电所建设目标，将星级供电所创建工作作为基层供电所综合能力提升的重要手段，全力推动供电所管理再上新台阶，公司决定开展星级乡镇供电所建设评价检查工作。此项工作由技培中心抽调了太原本部、大同分部、临汾分部二十余人组成了检查组，按照国网山西省电力公司星级乡镇供电所建设评价标准，对全省已命名五星级的 28 个供电所、拟命名五星级的 18 个供电所进行检查评价，实际检查中朔州山阴县后所供电所自评认为不合格，放弃检查。此项工作各所属供电公司都非常重视，全力支持和配合，使检查工作在短短十一天时间里得以顺利完成，在此对各所属供电公司及受检的供电所表示感谢。现将检查情况报告如下。

一、总体情况

检查的 45 个供电所，总体情况良好，必备条件全部满足要求，“专业指标”（400 分）和“基础工作”（600 分）总得分均在 950 分以上，已命名五星级的 28 个供电所中，最高 998 分，最低 956.5 分，平均 986.25 分；拟命名五星级的 17 个供电所中，最高 998 分，最低 963.5，平均 984.2 分。应知应会知识考试（100 分）：已命名五星级

的 28 个供电所均分为 71.86 分，个人最高 87 分，最低 55 分；拟命名五星级的 17 个供电所均分为 72.8 分，个人最高 88 分，最低 60 分。

“专业指标”和“基础工作”检查分析如下。

（一）“专业指标”

各供电所充分利用用电信息采集系统、智能化供电服务指挥系统、PMS 系统、GIS 图形系统、配网可视化系统、一体化电量及线损系统等业务系统，全天候监控线路设备运行状况、异常线损台区、采集失败表计情况，进行每日实时预警，对接台区经理跟踪处理，强化指标管理。

1、已命名五星级供电所情况

（1）两票合格率均为 100 分。所查的供电所两票合格率 100%，但供电所间票数差距大，有的几百张，有的只有几十张。

（2）优质服务管理指标：只有吕梁孝义高阳供电所因服务投诉和运检投诉扣了 0.4 分，其余均为满分，也有几个供电所因只有一次投诉，所管辖户数多未扣分。

（3）台区线损合格率指标均分 99.56 分，有五个所扣分，最低 95.5 分。

（4）线路故障停运率指标均分 97.6 分，最低 89.7 分。有五个所因线路不属于供电所运维，由县公司运检班负责，此项得分取其他 23 个所的平均分。此项检查中，数据来源有的所供电服务指挥平台打不开（权限原因）采自配网可视化系统。（建议统一从一个系统中再核实一下）

2、拟命名五星级供电所情况

(1) 两票合格率均为 100 分。所查的供电所两票合格率 100%，但供电所间票数差距大，有的几百张，有的只有几十张。

(2) 优质服务管理指标均为 100 分，也有几个供电所因只有一次投诉，所管辖记数多未扣分。

(3) 台区线损合格率指标均分 99.56 分，最低 97 分。有五个所扣分。

(4) 线路故障停运率指标均分 96.8 分，最低 80.5 分。有三个所因线路不属于供电所运维，由县公司运检班负责，此项得分取其他 14 个所的平均分。

(二) “基础工作”

1、已命名五星级供电所情况

(1) “安全基础牢固”项目，均分 98.75 分，最高 100 分，最低 91 分。

(2) “业务执行规范”项目，均分 196.21 分，最高 100 分，最低 188 分。

(3) “信息融合贯通”项目，均分 49.75 分，最高 50 分，最低 48 分

(4) “队伍支撑有力”项目，均分 98 分，最高 100 分，最低 90 分

(5) “基础设施完备”项目，均分 48.9 分，最高 50 分，最低 45 分

(6)“服务便捷高效”项目，均分 97.53 分，最高 100 分，最低 94 分

2、拟命名五星级供电所情况

(1)“安全基础牢固”项目，均分 98.75 分，最高 100 分，最低 96 分。

(2)“业务执行规范”项目，均分 196.12 分，最高 200 分，最低 187 分。

(3)“信息融合贯通”项目，均分 48.88 分，最高 50 分，最低 45 分。

(4)“队伍支撑有力”项目，均分 97.76 分，最高 100 分，最低 92 分。

(5)“基础设施完备”项目，均分 49.47 分，最高 50 分，最低 47 分。

(6)“服务便捷高效”项目，均分 96.82 分，最高 100 分，最低 89 分。

各供电所非常重视“基础工作”建设，能够根据实际情况创新开展各项工作，管理规范有序，资料齐全闭环，特色鲜明、亮点突出，大同、晋城、运城、阳泉等公司尤为突出。各所对照星级供电所建设评价标准认真准备迎检，有的供电所进行了集中学习培训，结合建设工作做法和当地环境背景，总结提炼了提炼特色鲜明的供电所班组文化，如阳泉白泉供电所“泉”心班组文化，义井供电所八方聚“井”、特色履责的“四井”文化，长治黄崖洞“一红六新”文化，汾阳峪道

河供电所“四心”文化等。也有个别供电所不够重视，评为五星后基础资料就没有及时更新，有的供电所迎检就忙了所长一个人。

“安全基础牢固”项目检查，总体都很不错，各供电所都明确了安全目标和岗位安全职责，每周坚持开展安全日活动并作好记录，严格执行“两措”计划并进行了检查小结，积极开展应急及保电工作，消防器材齐全无失效和过期情况，严格执行班前班后会制度，班前班后会记录有安全交底、危险点告知、答案等，安全工器具配置符合要求、定置管理、帐卡物对应、有试验合格证、有领用、归还记录，应急抢修工器具管理规范有序。但个别也存在供电所员工岗位职责不清、安全日活动记录不全（用了安监一体化系统无纸质记录）、主管领导参加班组安全日活动次数不够、未存放县公司“两措”计划、班前班后会记录非本人签字、安全工器具无领用记录或记录与工作票等不对应的情况。

“业务执行规范”项目检查，各供电所执行都比较到位，能严格执行巡视及隐患缺陷管理规定，认真组织开展电力设施保护宣传，抢修值班到位，积极开展配变过载、低压三相不平衡、低电压治理和供电可靠性管理，计量管理到位，开展常态化反窃电、违约用电检查，严格执行电价电费政策，电费回收率100%。但个别存在上级隐患排查未认真落实，消缺未闭环，值班记录不完整，值班人员询问回答不全面，巡视记录不规范，无营销普查计划；配变存在过载、低压三相不平衡、低电压，设备标识不齐全，用户计量装置故障未拍照取证、“三封一锁”不全，计量周转柜损有一个所未使用、两个所损坏不能

正常使用（已上报待修）配变电子台帐与 PMS 系统不一致等情况。

“信息融合贯通”项目检查，所查的各供电所都按要求使用了营销 SG186 系统、用电信息采集系统、PMS 等系统，认真开展数据质量管理管控，确保营配现场数据一致。个别所存在基础数据台账与图数不一致、配电设备纸质资料与 PMS 系统不一致，有几个所抽查中发现综合柜员对系统操作不够熟练等情况。

“队伍支撑有力”项目检查，能按要求积极开展党建军与廉洁从业管理，建立并执行供电员工绩效评价和激励机制，各所均设置了员工培训（实训）场所，制定了年度培训计划并按计划开展培训。全面实行台区经理网格化管理，营业厅实现了“一口对外”和“一站式服务”。检查中，存在党建活动开展不到位，个别所无绩效合约，无考评规则，没有制定培训计划或未按计划开展培训，有几个台区经理未全面掌握触电急救和心肺复苏方法。

“基础设施完备”项目检查，各供电所备品备件等物资管理有规范，生产营业用房及配套设施设备齐全，通信与计算机网络设施能满足办公自动化要求，抢修车辆满足抢修工作要求。但有几个所会议室不具备视频会议功能，个别所各品各件台账与库房实际数量不符。

“服务便捷高效”项目检查，各供电所依托供电服务网格化管理，以客户为中心，严格执行“首问负责制”、“首到负责制”，做实一次到位服务，推广“互联网+营销服务”、“互联网+配电运检”等方法，实现客户服务、低压配网运维日常业务的智能化管理，供电营业厅转型升级成开放式，服务标识规范，设施设备齐全，增加了智能用电展

示、体验区及电动汽充电桩、光伏发电等新型业务展示。存在供用电合同不规范、合同未上传现象，有的供电所未向社会公开电网资源信息、低压接入容量标准、电网投资界面等信息(只公开业务办理时限)，有的所未配置平板电脑、智能手机和发票自动打印等。

二、存在不足

1、党建工作贯穿落实不到位，党员活动资料短缺，未持续发挥党建+引领作用；在检查工作中发现有的所党员学习笔记内容填写不规范，供电所党小组不仅仅只有党员笔记，党小组笔记，还需要有“三会一课”开展廉洁从业教育活动等内容；且众辉员工党员组织关系仍在社区村委会。

2、台账资料记录方面：部分台账不够细化，线上线下资料不能相互印证，未形成管理闭环，部分纸质台账资料中存在笔误、错别字等情况，建议加以规范。

3、教育培训工作未落到实处，未按照培训计划全过程开展工作，不能达到培训预期效果。

4、各类系统的应用能力不足，通过各系统综合分析问题的能力还不足，传统的工作方式还制约着新技术的应用。

5、各供电所间智能化营业厅建设和设施设备改造治理差距较大，配电变压器、综合配电箱、围栏、表箱接线、表计封印、台区安全标识还需完善。

三、建议

1、加大配网升级改造力度，加强设备状态管理，提升各项专业

指标,开展配变过载及低电压治理。加强台区的现场和系统双重巡查,主动查漏补缺,减少台区事故停电,提高设备安全和供电可靠性。严格履行值班人员抢修、流程,严格履行交接班制度,认真填写交接班记录。

2、供电所目前普遍存在人员短缺、结构老化,一些新知识、新工艺、新设备、新材料应用受阻,尤其是在信息系统运用方面比较吃力。随着光伏发电、充电站等新型业务的增加,供电延伸服务需要进一步规范,供电所现有信息管理系统按照专业划分,各专业数据未完全贯通,人员复合型还有很大提升空间,建议配备一批青年大学生补充到供电所,使供电所各项工作可以有效的展开,促进供电所创新发展。

3、加强台账资料规范管理,统一台账模板,整合应用系统,减少台账记录负担,及时更新记录,做到闭环管理。建议学习推广阳泉白泉供电所和沁水龙港供电所的基础资料应用整合系统管理方式,既保证资料闭环又减轻负担。

4、加强安全工器具管理,增设个人安全工器具柜。加强员工安全知识培训和安全实践培训。

5、不断提升优质服务、用电检查、电费回收、网上国网 APP 推广等工作质效。

6、加强员工培训,提升员工综合能力。

星级乡镇供电所建设,对供电所来说既是机遇也是挑战,通过建设,以“五星级”供电所建设评价标准为依据,从硬件、软件上逐项

找差距、不足，不断完善硬件设施、细化软件建设，夯实基础，创新工作，优化作业组织、拓展服务领域、创新服务模式，使供电所成为电力体制改革的前沿阵地，成为公司系统内有示范引领作用的“全能型”五星级供电所，提升供电所的综合管理水平，持续提升农村供电服务保障能力和服务效率，助力公司更好、更快发展！

2020年12月25日