

云南电网构建“客户经理+设备主人”网格化管理模式见成效

日前,云南电网公司完成了现场调研和供电所基础摸底调查,并在昆明、曲靖、玉溪、普洱、丽江5家地市级供电单位开展“客户经理+设备主人”网格化管理服务模式建设,合理划分了网格和配置网格经理,实现了“业务协同运行、人员一岗多能、服务一次到位”,有效确保了各项工作平稳有序推进。

创新供电服务模式

“为拓展市场、规范行为、促进发展,公司创新供电服务模式,通过建立‘客户经理+设备主人’网格化管理服务模式,健全服务体系,细分客户群体,强化服务监督,切实落实服务措施。”云南电网公司市场部主任李永辉说。

据了解,目前云南电网公司管辖的大部分供电所设置配电班、营业班、综合班三个班组。部分供电所仅设置了配电班和营业班,综合班职能由所长(副所长)和兼职综合员承担。一直以来供电所多头管理,在配网管理上存在一定问题。“为了从源头上解决问题,提升公司管理水平,我们按照位置相近、工作量均衡、服务便捷、界面清晰四个原则,以公变台区为基础单元,综合考虑地理区域、客户密度、配电设备、社区网格及服务资源配置等因素划分网格,并完善网格内人员配置。”李永辉说。

据悉,为确保合理划分网格和配置网格经理,云南电网公司按照“营配融合、一岗多能”的要求,综合考虑社区村居分布、服务半径、客户规模等因素,以低压台区和邻近社区为主要原则,适度参考配电网规划划分服务网格,采用“分片包干”的形式,将营业区划分为若干网格,实行网格化管理,由班组成员担任各个网格的负责人,履行网格内“客户经理+设备主人”职责。以营业区台区为基本单元,按照网格划分的原则,将多个台区整合构成1个基本网格,并配置1名网格经理。营业区实现由若干网格服务组全覆盖,并由相应若干网格组长进行管理。

云南电网公司通过开展“客户经理+设备主人”网格化管理服务工作,进一步健全网格化组织体系,融洽网格内客户关系,确保业务



运转流畅高效。该公司计划10月底前完成全省17家地市级供电单位“客户经理+设备主人”网格化管理服务模式建设,确保网格服务全覆盖。

提升主动服务精准性

“在网格服务组设置过程中,我们遵循‘区域相邻、交通便捷、技能兼顾、安全可控、就近互补、服务高效’的原则,网格经理既是服务主体,又是工作主责,还是设备主人。”云南电网公司市场部客服科科长张岚介绍。

为确保网格经理全面开展网格服务,做好业务承接,云南电网公司优化班组设置,各地市级供电单位结合实际设置供电所班组,明确规定20人及以下的供电所原则上只设置供电服务班、营业班;20人以上的供电所原则上设置供电服务班、营业班和综合班,供电服务班可以一班、二班等进行划分。“我们重新整合了现有的营销、生产运维班组,将配电班更名为供电服务班,供电服务班按照网格化班组进行管理。”张岚表示,如果供电分

局直管营配业务的,则在供电服务中心设置供电服务班承接低压配网业务,并按照网格化班组进行管理。

根据网格化管理架构,各单位供电服务班主要负责低压配电设施巡视、运维检修、故障抢修及装表接电、用电检查等工作。供电服务班人员实行集低压配电运维、台区管理和客户服务于一体的“客户经理+设备主人”制;营业班主要负责营业厅业务办理及咨询、三库(表库、备品备件库、工器具库)管理、供用电合同管理等工作,开展全业务、全流程管控,为网格组长和网格经理提供业务支撑,履行“中枢大脑、所长助理”职责;综合班主要负责供电所综合管理、所务管理等综合性工作。未设置综合班的供电所,由营业班承担供电所综合管理、所务管理等综合性工作。

通过网格经理走访沟通,收集客户意见,了解掌握客户需求,能及时提供咨询与建议,促进网格精准管理服务。同时,巩固提升客户基础信息完整率、准确率,精准分析客户诉求,提升主动服务精准性。

“四协同”搭建 网格化服务协同体系

网格化服务架构建成后,供电所应该如何做呢?李永辉解释,为确保网格化服务模式“落地”,云南电网公司形成了“四协同”体系,包括供电服务班内部的协同、供电服务班与内部机构的协同、供电服务班与外协队伍的协同、供电服务班与政府和社会网格的协同。

“为确保日常管理工作的连续性,我们实行网格经理‘AB’角管理模式,网格服务组内的两两网格经理互为‘AB’角,实现网格经理技能互补。”张岚说。按照安全规章制度和有关业务制度规范要求,云南电网公司明确网格经理单人可实施的设备运维、营销服务、安全用电宣传及其他服务工作,由网格经理自行实施,工作上报供电服务班并纳入计划管控;网格经理单人无法完成的工作,按照“AB”角模式协同共同实施;网格服务组内的工作由网格组长协调处理;跨网格服务组的工作由供电服务班班长协调处理。

同时,基于岗位职责融合、设备管理融合和业务流程融合,供电服务班和营业班既有分工又有协作,既互为支撑又相互监督。营业班依托信息系统和营销监控平台开展在线监测和分析,为供电服务班提供后台支撑、业务协同、数据支持等,履行“中枢大脑、所长助理”的职责,为供电所监督考核提供依据。同时,供电服务班按照综合计划或临时工作,在营业班的协同下,指挥、协调网格服务组内的网格经理就近相互支持和协作,协同开展工作,及时收集客户用电需求、供电设施状况等现场信息。网格经理遇到超出供电服务班职责范围的客户需求逐级上报,按照该公司客户全方位服务“五项举措”协同解决。

针对外委业务,如现场抄表、电费催收、装表接电、低压配网运维等日常网格服务,由供电服务班按计划安排、日常管控,外协队伍根据外委合同(协议)承担相应业务的对外服务与内部支撑;对大型故障抢修、市场推广宣传等活动需外协队伍临时协助的紧急服务,由供电服务班按内部管理权限报批后,由供电所或供电服务中心调派协同处理。(鲍芳)

伊川法院:多措并举 巧结纠纷案件

“陈法官,我知道要钱很不容易,你们帮我把车要来了,很感激,但我想用这个车抵债替我儿子还款!我不想让我儿子当老赖!”近日,申请人赵某在电话中激动地说道。

原来,申请人赵某于2015年1月购得重型普通货车和挖掘机各一辆。2016年12月16日,被执行人王某将其挖掘机和重型货车开走,申请人多次讨要未果诉至河南伊川法院,经法院判决,王某需在三日内返还挖掘机和重型货车。判决生效后,因王某未按时履行义务,申请人赵某申请强制执行。

执行法官陈卫伟承办此案后,先后给被执行人打电话,要求其履行法律规定的义务。王某则在电话中委屈说:“我也不想当‘老赖’啊,是他儿子欠钱不还,我们都是被逼没法才这样做的。”经询问双方当事人,查看案卷资料,陈法官了解到,申请人儿子小赵欠被执行人王某本金及利息共计25万元,经法院判决后,小赵仍未履行还款义务,情急之下,王某才私自强行将赵某的辆两辆车开走,试图挽回自己损失。

陈法官了解案情后,主动到被执行人家中积极劝导王某:“你也是受害者,肯定十分讨厌‘老赖’,那咱自己总不能做‘老赖’吧,对方没有按照判决偿还欠款,你也可以依照法律程序向法院申请对其强制执行啊,你将对方父亲的车开走是违法的,是侵权行为。”陈法官始终耐心劝导,并明确告知其拒不履行的法律后果,采取这种偏激行为,只会得不偿失。陈法官又将现在法院实施的失信惩戒等执行措施向王某道明,引导他可采取正当法律途径来解决“要债困境”,第一次约谈过后,王某明显有了想调解结案的倾向。

没过几天,王某就主动打来电话表示愿意将车返回,当天就把车开到了法院。但陈法官给赵某打电话让其第二天上午到法院将车开走时,出现了文章开头的一幕。原来,自赵某知道小赵欠款时便一直心有余悸,是儿子承诺一定会还款他才没管。现在出了这种事,他又从法官口中知道了法院打击老赖的强大力度,怕儿子真上了“黑名单”,便想着拿车抵债替儿子还款。

8月14日上午,经法官调解,赵某顺利开回了自家的车,而他的儿子小赵也主动向王某表示三个月内自己一定会还完款项,不让父亲担忧。赵某当即表示愿意用自己的车为儿子作抵押,三方签订了和解协议,案件顺利执结。(王毅博 本报记者 罗红耀)

涟水商务局举办 外贸政策解读培训班

8月9日,江苏省涟水县商务局举办外贸政策解读培训班,全县40多家外贸企业负责人参会。

该局邀请淮安海关、淮安贸促会业务负责人授课,重点解读外贸进出口有关政策、实务操作流程,并以案例诠释相关内容。特别在外贸进出口业务中,要熟悉关税政策,掌握业务技能,了解维权知识,确保每一笔进出口货物报关通畅,通关便捷,出关顺利。

通过此次“充电”,使大家对外贸政策有了进一步了解,业务技能进一步提升。表示今后在外贸工作中,把进出口业务做得更好,在经济下行的压力下,努力开创外贸工作新局面。(陈裕 王浩舟)

曹友盛:从基层员工到管理精英

深圳中兴力维技术有限公司(简称中兴力维)是国内物联网(AIoT)解决方案提供商,前身是中兴通讯监控产品线,在中国铁塔、三大电信运营商以及广电市场上,中兴力维提供的动环网关和动环监控与智能融合管理解决方案占有率第一。这一切,离不开中兴力维的首席技术官(CTO)曹友盛(Joe Cao)的努力。

早在1982年,曹友盛因为业务上熟悉资源管理ERP/SAP和数据挖掘方法和理论,由

教育部选派参与中美物理学者交流项目留学美国。在校期间主要攻读学术和技术,专长在于运用物理学基础和现代创新理论解决计算机技术、信息技术、数据科学的问题。技术上擅长做数据模型、统计学和物理模型。经过自身的努力,1991年获美国宾夕法尼亚州匹兹堡大学物理博士,同年获得了美国西屋电器、卡内基梅隆和匹兹堡大学联合超级计算中心的超级计算机科学科毕业证书。

2013年,由思科推荐师从现代创新学之

父——哈佛大学 Clayton M. Christense, 杨百翰大学 Jeff Dyer, 欧洲工商管理学院 Hal Gregersen 教授学习现代创新学理论,这也奠定了其后思科全球研发总监的道路。

去年5月,曹友盛在中兴力维推出了智能云运维服务,这是ZNV中兴力维在云服务市场迈出的革命性一步。他凭借此举获得了2017年深圳市企业创新与人才奖。早在思科任职期间,曹友盛就接连获得了美国物理学会会员资格,成为美国IEEE资深会员

(1985-2003),中国商务部、联合国训练研究所国际培训 Cifal 机构资深讲师(教授级2007-2013),2007年起被中国外国专家局认定外国高端(A类)人才。

从基层员工到管理精英,曹友盛用实践证实了一个简单的道理:只有自我鞭策,才能走得更远;行远路者,一定不能缺少努力。(李桦)

为推进西部物探事业发展而坚守

——施工守站测线作业班的故事



● 工地上,李正贵(左)董永琴相互照应。 段毅 摄

■ 屈永志 冯晓斌 段毅

8月23日凌晨3点过,电闪雷鸣伴着倾盆大雨,铺天盖地倾泻到新疆准噶尔盆地南缘齐古段褶清1井北三维地震采集工程项目工地。还有3天(今年末伏时间为8月16日至8月25日)伏天就结束了,突发的大雨给炙热的酷夏降了温,但没能降下去的,是施工测线上近1800名施工作业人员的勘探热情,他们正为建设“新疆大庆”,为推进西部大开发默默奉献。

8月23日这天,大雨刚过,笔者走进工地,耳闻目睹,点点滴滴令人难忘。

夫唱妻随守戈壁

在距离玛纳斯塔西河哈萨克民族乡不到10公里处,一个乱石嶙峋的上坡边,一棵直径大约80厘米粗、高10多米的老榆树下,搭建有一顶不足10平方米的小帐篷。一位中年女士坐在帐篷边,问及名字,她说叫董永琴,今年44岁。老家在四川省平武县坝子镇,是从5年前开始,同她比她大3岁的丈夫李正贵一起到新疆勘探队打工的。今年7月上这个项目以来,守站班驻地已经搬了4站。这一站是前天(8月21日)搬过来的,今天才第三天。如果天不下雨,还要住一周左右就要搬家了,搬到天山那边的南疆项目工地。

“工地上像你们这样的夫妻守站班还有几对?”

“哥哥董永勤和嫂嫂赵秀芳,阿姨侯莲菊、阿姨董清长,老公的堂兄刘华利两口子,一起从家乡出来的刘中华与朱华秀。”

董永琴一口气说起了4对夫妻守站班。一顶小帐篷,一个能够装1立方米的水的绿色塑料桶,一个可以烧菜烧煤的小灶,这就是一个守站班的全部家当。只要上项目,一年四季,他们就随着这顶帐篷安营扎寨山野荒漠。说话间已是正午,董永琴开始淘米做饭,看她往盆里下了足足有半盆米。问及怎么没有蔬菜,她说昨天下午到几公里外的乡政府那里等着买点菜,结果菜还没有买到电台就

通知所守的排列上有故障,他们就马上回山里去了。委托人带点菜的人都晌午了还没有带上来。她取出了一些木耳加上水泡发,说今天中午就把从老家带出来的腊肉炒木耳。

“出去一看,排列上的检波器和火线冲得到处都是。”说话间,天一亮就出去的李正贵从山里回到帐篷边。他说测线上好些检波器和火线都被水冲走了,他上山后逐一进行了连接恢复,这样下午仪器内部检查排列就通畅了。

“谢谢你们,我们走了。”“嘿,都晌午了,吃了饭再走,米都给你们打起了。”“不了,谢谢!”“我们守站班3个人哪吃得下这么多嘛,几天都吃不完!”看得出搭话的董永琴有点愠怒。

对话普通,话语朴实。时已过午,老榆树下的帐篷留在了身后,我们一行除了内心感到过意不去之外,还有就是触及心灵深处的感慨:多么朴实憨厚可爱的戈壁夫妻守站班!

测线上的微信群

“现在队上、班组长都建有微信群,就是外一班也建有排列群,叫清北1井检波1班群。”

“是6月底一上这个项目就建的,工地上对讲机不通的时候,要排除故障查线什么的,就发微信通知,班员一看,就直接去了,故障很快就排除。”

“还好,这个工区80%以上的地方都有信号。排列上哪道不通,有时要忘记,发微信,班员随时要看微信,看到了就去排除,很管用的,提高了排除故障的效率。”

谈及工地微信群,工地上外一班班长张川红来了兴致。他说项目施工以来自己掏钱在微信群里已经发了5-6次红包。8月3号,大雨过后抢救设备快,自己直接给民工班长

发了红包200元。之后,晚上又在群里发了几次,都被一抢而空。

实际上,清1井北三维地震采集工程项目工地上近1800名施工人员。项目上建有多个微信群。直接组织管理项目的东方物探西南分公司西北事业部山队一队、二队联队建立有施工生产群,专门派技术人员到施工现场的资料采集中心,除担负责查看资料采集外,还通过微信每隔一个小时向联队生产技术组上报一次生产进度。参与项目施工的测量、钻井、排列、民爆工程队及提供项目施工运输保障服务的运输队,不同的施工班组,都建有各自的微信群,及时搜集施工资料,掌握施工动态,监控安全运行,解决施工过程中出现的问题。据粗略统计,就准南清1井北三维项目,各工序作业队及不同的班组,所建立的微信群就不下50个。项目上党建、团青、工会、宣传,或下载专门的APP平台,或建立各自的微信群。一个互联网+涵盖项目施工的各个方面,就信息传输而言,清1井北三维地震采集工程项目已进入一个全新的时代。

“张班长,好久又发微信红包?”

“晚上各人打开看,有了红包就赶快抢。”

参加工作近30年,川渝、西北新疆探区多个勘探项目留下足迹的张川红及时给班里的员工回了信息。

为了加快清1井北勘探进程,进一步扩大勘探成果,落实测区构造特征和圈闭类型,新疆油田分公司部署了《2018年度准噶尔盆地南缘齐古段褶清1井北三维地震采集工程》项目。施工设计的109束线、102炮排、33354炮的资料采集布设在新疆玛纳斯县、东河子及沙湾县470平方公里的区域内。东方物探西南分公司西北物探事业部山队一队、二队联队组织项目施工,第四测量、钻井、排列、民爆工程队及运输队参与项目施工。截至8月26日发稿时,项目施工已接近尾声。