



中国电力企业管理

2020年
第11期
总第596期
(中旬)

04

CHINA POWER ENTERPRISE MANAGEMENT

攻克贫困最后堡垒

南方电网公司坚决打赢脱贫攻坚战

县公司模拟法人考核激励机制创新实践
以客户为中心的乡村供电服务创新
“三维”融合增添文化建设新动力
如何改进供电所客户服务工作

ISSN 1007-3361



9 771007 336201

1.11

12

封面策划

攻克贫困最后堡垒

2020 年是全面建成小康社会目标实现之年,也是全面打赢脱贫攻坚战收官之年。党中央认为,完成上述两大目标任务,脱贫攻坚最后堡垒必须攻克,全面小康“三农”领域突出短板必须补上。作为中央骨干企业,近年来,南方电网公司认真学习贯彻习近平总书记关于扶贫工作的重要论述精神,坚决落实党中央、国务院决策部署,在企业改革、转型、发展任务艰巨的背景下,始终把扶贫重任扛在肩头,集全公司之力助力脱贫攻坚,扎实推进电力行业扶贫和定点扶贫。党的十八大以来,南方电网公司累计帮助 820 个贫困点、约 38 万人实现脱贫。



刊首语 Editorial

01 扶贫帮困再思考 / 乔琦

理念 Ideas

06 浅谈班组管理创新的途径 / 龚键

08 如何构建紧密型客户关系 / 高丽等

10 深化 10 千伏配电网供电可靠性管理 / 佟立娜

11 功率因数调整电费标准适用性的探讨 / 黄朝霞等

封面策划 Cover

12 攻克贫困最后堡垒 / 本刊编辑部

13 探寻南网扶贫路径 / 陈细英等

28 实务

县公司模拟法人考核激励机制创新实践

创新模拟法人考核激励机制是贯彻落实国家电网公司“具有中国特色国际领先的能源互联网企业”战略目标、推动县级公司经营实力领先的落地举措,是符合省市县三级公司实际发展需要、树立价值追求导向的重要手段,是全面压紧压实绩效考核体系、促进干部员工以干得助、奋勇争先的具体实践。



扶贫示范村:以精准锚点 导航脱贫路

- 16 西湖村:光伏拓路 拨云见日 / 何宇瞳 等
- 17 新和村:授人以渔 一户一法 / 于四杰
- 17 井美村:火车跑得快 全靠车头带 / 方虹
- 18 亨渡村:引进好种子 开发好法子 / 林高群 等
- 18 四联村:产业教育为重 公共服务为本 / 刘畅
- 19 南达村:“整村推进” 不落一人 / 朱玉
- 20 坡索村:要脱贫 电先行 / 韩晓彤 等
- 21 云桃村:培养“领头雁” 带动全体奔小康 / 毛雨贤
- 21 阳芳村:“阳芳四化”成就“造血式扶贫” / 孙磊 等
- 22 小寨关村:多种经营下足“绣花功夫” / 窦小兵 等
- 23 永安村:集体经济“拔穷根” / 张蓓蓓 等
- 23 牛巩村:专业合作社让茶香更悠远 / 陆永忠 等

扶贫人物:夯实生力军 决胜脱贫攻坚

- 24 高峰:入村就要把自己当成村里的一份子 / 谭茂茜 等
- 25 刘志鹏:扶贫博士深扎根 / 林丹丹 等
- 26 林月美:把防返贫视为第一重任 / 陈钦荣 等
- 27 吴洪江:筑牢脱贫“凤凰栖” / 龙玉玺 等

实 务 Practice

- 28 县公司模拟法人考核激励机制创新实践 / 姜兴涛 等
- 30 “营销集约化”工作模式探索实践 / 李丽 等
- 33 “尖刀兵”服务乡村振兴 / 王兴 等
- 34 强化反窃查违 维护供用电秩序 / 杨永桢 等
- 36 齐融并进模式驱动生态扶贫 / 季素 等
- 38 跨林区电力线路火灾隐患防范措施 / 吴国斌
- 41 抢修建网点 服务责任实 / 徐良军
- 42 创新服务手段 聚力提质增效 / 李丽芬
- 43 以“达标创优”促进高质量发展 / 何峰

研 究 Study

- 44 以客户为中心的乡村供电服务创新 / 应肖磊 等

- 50 电量电费退补不合规行为管控措施 / 朱向阳
- 54 创新考评机制提升中层干部履职能力 / 贺丽琼 等
- 58 地市供电企业新时代服务体系构建 / 刘佳宾
- 61 智能电网低碳化发展能力评价研究 / 张 科
- 64 电力营销业务管控信息系统建设 / 仇婧旻

软实力 Soft Power

- 66 “三维”融合增添文化建设新动力 / 刘志贺 等
- 68 激发“红色引擎”动力 引领“文化+”传播 / 吴程强 等
- 70 “悦读悦享”涵素养 浓浓书香助发展 / 李元义
- 72 新型工会组织建设实践探索 / 叶 鹤 等

营业所 Power Substation

基础管理

- 74 如何改进供电所客户服务工作 / 蔡晓文 等
- 76 做实三大责任 建设“小机关、大供电所” / 熊 琼 等
- 78 全员轮训实现队伍“一专多能” / 高翠菊
- 81 “三度”服务赢得“零投诉” / 曹 琦
- 82 深化访谈工作 引领管理提升 / 舒小亮

站所风采

- 84 管镇供电所：春风化雨润心田 / 陈付军 等
- 86 仙人渡供电所：细致服务 精益求精 / 郭 峰
- 88 魏塘供电所：持续做好安全生产工作 / 陈 宇 等

人 物 People

- 90 周盛龙：当先锋就是担责任 / 张晓虹
- 91 王文刚：让贫困户吃下定心丸 / 王佳琦
- 92 葛浩：带领贫困群众种下致富希望 / 胡以传 等

一线风采 News

- 93 广州：电力大数据凸显社会治理应用价值 / 等 6 则



74 营业所

如何改进供电所客户服务工作

供电所作为供电企业最基层和直接面对用电客户的组织机构，承担着业务受理、电费收缴、配电运维、故障抢修、安全用电、电网建设、用电咨询等服务客户的职责。如何更好地满足人民群众对美好生活的向往、更好地服务地方社会经济发展大局，已成为供电所当前客户服务的中心工作。文章立足供电所客户服务工作实际，全面分析供电所客服存在的问题、提出改进措施，并在日常工作中身体力行、加以实践，提升用电客户的满意度和感知度。