供电企业标杆班组建设与核心业务能力提升研究

张 艳

内蒙古电力（集团）有限责任公司鄂尔多斯供电分公司 内蒙古 鄂尔多斯 017000

【摘 要】：供电企业一线班组承担安全管控、配网运维、抢修处置和客户服务等复合任务，创建型管理若脱离现场，难以支撑核心业务能力。本文说明标杆班组建设的必要性，梳理安全生产服务协同目标、标准引领现场适配和岗位联动方案，提出责任分工、抢修运维协同、标准衔接、现场练兵和反馈沉淀路径。标杆班组嵌入日常作业后，岗位经验和制度要求才能转化为可复制的基层执行力。

【关键词】：供电企业；标杆班组；核心业务能力；配网运维；供电服务

DOI:10.12417/2811-0528.26.21.032

引言

新型电力系统建设和配网设备规模扩大，使供电企业一线班组承担的任务更加复合。设备巡视、缺陷处理、倒闸操作、故障抢修、客户解释和外协监督往往在同一现场交织，班组执行尺度直接影响安全和服务质量。标杆班组建设若停留在荣誉创建和资料完整，业务能力不会自动增强；业务指标若脱离岗位梯队和标准执行，也难以稳定落地。把标杆班组建设放回主责主业之中，才能说明其对核心业务能力的支撑方式。

1 供电企业标杆班组建设的必要性

供电企业生产经营具有明显现场属性，设备巡视、缺陷处理、倒闸操作、抢修服务和客户沟通都由班组在一线完成[1]。核心业务能力不是部门口号，而是成员能否依标准识别风险、组织作业、完成处置并回应客户。标杆班组建设的必要性在于统一执行尺度，把安全规程、服务要求和专业标准转化为日常动作；稳定关键岗位能力，通过师带徒、轮岗练兵和案例复盘减少人员差异造成的作业波动；沉淀可复制经验，使优秀做法从个别能人经验转化为流程、清单和工具。对供电企业而言，标杆班组不是额外任务，而是增强配网运维可靠性、现场安全管控和供电服务质量的基础工程。

2 供电企业标杆班组建设的构建方案

2.1 明确安全生产服务协同建设目标导向

标杆班组建设要把目标落到供电企业核心业务场景[2]。安全生产目标覆盖作业前风险辨识、票据执行、现场监护、工器具检查和外来队伍协同，避免把安全管理简化为会前提醒。供电服务目标覆盖停电告知、故障解释、诉求闭环和特殊用户保障，使成员理解服务质量与设备运维的关联。建设目标还要兼顾专业成长，明确班组长、技术骨干、青年员工和外协接口人员各自承担的能力任务。目标贴近日常作业，标杆班组才容易从创建活动转为持续运行机制；目标若只是口号，考核和复盘就会失去抓手。

2.2 遵循标准引领现场适配原则

供电企业已有较完备的安全、运维和服务制度，班组建设不能照搬条文，而要把制度拆解为现场可执行动作。标准引领意味着每项作业都有明确依据，成员知道哪些环节不能省、哪些记录必须真实、哪些风险应升级报告。现场适配则结合班组类型、辖区设备状态、客户结构和人员梯队安排工作，例如配电运检班突出缺陷分级和抢修协同，营业服务班突出客户沟通和工单质量，变电运维班突出操作票执行和设备状态研判。两者结合，才能防止班组建设脱离制度约束或陷入过度留痕。

2.3 确定业务贯通岗位联动建设实施思路

标杆班组建设应以业务贯通为实施思路，把生产、营销、调度、安监和物资等环节在班组层面形成协同。配网故障处置涉及报修受理、现场定位、停送电协调、备品备件调配和客户解释，任何岗位信息滞后都会放大处置压力。班组内部可围绕典型业务建立岗位联动清单，明确班组长组织协调，技术骨干负责专业判断，安全员负责风险提醒，服务接口人员负责客户沟通。跨班组协同时，提前约定信息传递格式和升级条件，可减少临场口头协调的不确定性，使复杂任务保持节奏。

3 供电企业核心业务能力提升的实践路径

3.1 加强班组组织统筹责任分工机制

核心业务能力增强离不开稳定的组织统筹[3]。供电企业可把标杆班组建设纳入专业管理和基层党建同向发力框架，由专业部门提出业务标准，基层单位配置资源，班组长承担现场组织责任。责任分工要避免层层转述后落到班组时只剩材料任务，而应把每项建设要求对应到岗位、场景和检查方式。班组长既是管理者，也是现场节奏控制者，应具备任务分解、风险提醒、人员搭配和复盘主持能力。青年员工较多或专业结构不

均衡的班组，可设置骨干带教责任，让经验传递有对象、有内容、有反馈。

3.2 优化抢修运维岗位协同处置流程配置

抢修和运维是检验班组核心业务能力的直接场景[4]。流程配置应围绕故障接单、现场到达、故障判断、隔离恢复、客户解释和后续治理展开，避免各岗位只关注自身节点。日常运维中，巡视发现的问题应进入缺陷管理和检修计划，检修结果再反馈到巡视重点和设备画像。抢修处置中，前端服务人员及时掌握现场进展，现场人员理解客户侧关切，可防止技术处置和服务回应脱节。对高频故障、重复缺陷和重要用户异常，班组可形成专项处置模板，将经验转化为下一次作业的流程配置。标杆班组建设与核心业务能力提升的支撑关系见图 1。



图 1 标杆班组建设支撑核心业务能力提升示意

图 1 显示，目标导向、标准制度和岗位责任构成班组建设基础，进入安全管控、配网运维、供电服务和抢修处置等协同环节后，形成响应更快、风险更低和服务更稳的能力表现；复盘改进再回写标准制度，使班组经验转化为下一轮作业依据。

3.3 完善安全服务标准衔接规范

供电企业班组的安全标准和服务标准不能割裂。现场作业中，安全隔离、停电范围、送电条件和客户告知存在天然联系，任何一端信息不准都会影响整体质量。完善标准衔接规范，应梳理作业票据、服务工单、设备缺陷、客户沟通记录和复盘结论之间的关系，使成员知道何时同步信息、何时升级处置、何时补充解释。外协作业参与较多的任务，还要明确班组对安全交底、质量验收和现场文明施工的监督边界。标准衔接做实后，班组建设才能同时支撑安全可靠供电和客户满意服务。

3.4 推进配网现场练兵提升技能熟练度

技能熟练度不能只靠集中培训获得，更要在真实或模拟现场任务中反复校准。供电企业可围绕配网倒闸、低压抢修、台区治理、客户侧故障判断和应急保供等场景组织练兵，把规程记忆转化为操作判断。练兵不宜停留在竞赛展示，而应暴露短板、纠正习惯性违章、强化工具使用和沟通配合。班组可采用案例推演、师徒同岗、交叉点评和故障复盘等方式，让成员理解每个动作背后的风险逻辑。练兵常态化后，班组面对突发任务时更容易做到分工清楚、判断稳定、响应有序。

3.5 加强绩效反馈促进经验沉淀应用转化

标杆班组建设的持续性取决于反馈和沉淀。绩效反馈不能只看结果排名，还要关注问题发现、过程改进和经验推广。班组复盘应围绕典型作业、客户投诉、重复缺陷和安全隐患展开，说明问题出现在哪个环节、谁负责修正、怎样防止再次发生。沉淀应用可以表现为标准作业卡、风险提示单、培训案例和岗位能力清单，但这些材料必须反向服务现场，而不是增加额外负担。企业层面还应建立优秀班组经验共享机制，让成熟做法跨班组传播，同时允许不同专业根据业务特点调整细节。把反馈转化为下一轮作业改进，标杆班组才能持续强化核心业务能力。

4 结语

供电企业标杆班组建设的关键，不在创建形式，而在把班组组织、岗位责任、标准执行和现场复盘嵌入核心业务全过程。通过明确安全生产与供电服务协同目标、坚持标准引领和现场适配、推进业务贯通与岗位联动，标杆班组可以成为配网运维、抢修服务和安全管控能力增强的承载单元。后续实践中，还要压实班组长责任，优化协同，减少无效留痕，把经验沉淀为流程工具，使标杆班组成为基层支点。

参考文献：

[1] 李超,陈潇.供电企业标杆班组建设与核心业务能力提升思考[J].中国电力企业管理,2026,(11):9-11.

[2] 张潇.供电企业班组安全建设能力提升探索[J].电力安全技术,2023,25(9):68-71.

[3] 卢月梅.基层供电企业以党建促班组品质提升的路径探索[J].现代企业文化,2024,(21):124-126.

[4] 杨敏,董小明,田浩.“1155”模式创新推动电力企业本质安全班组建设[J].班组天地,2025,(Z2):191-193.