

# 国网综合管理部跨部门协同机制构建与电力服务效率提升实践研究

米娜娃尔·卡吾力<sup>1</sup> 邓立群<sup>1</sup> 艾拉洪·巴拉提<sup>1</sup> 吴明慧<sup>2</sup>

1. 国网新疆电力有限公司阿克陶县供电公司

2. 国网新疆电力有限公司克州供电公司

DOI: 10.12238/jpm.v6i11.8499

**[摘要]** 在能源电力变革与数字化转型的新时代背景下，文章以国家电网综合管理工作为研究对象，深入分析了跨部门协同机制构建与电力服务效率提升的内在逻辑与实践路径。通过系统研究，提出了以党建为引领、以数字化为支撑、以标准化为基础、以文化融合为保障的跨部门协同机制构建方法，同时从业务流程优化、智慧电力服务推进、多元化服务体系构建和绩效评价体系强化四个维度，探索了电力服务效率提升的实践途径，为国网企业推进管理创新、构建现代化电力服务体系提供理论参考与实践指导。

**[关键词]** 电力服务效率；党建引领；数字化转型

## Research on the Construction of Cross departmental Collaboration Mechanism and the Practice of Improving Power Service Efficiency in the Comprehensive Management Department of State Grid Corporation of China

Minawaer Kawuli<sup>1</sup> Deng Liqun<sup>1</sup> Ailahong Balati<sup>1</sup> Wu Minghui<sup>2</sup>

1. State Grid Xinjiang Electric Power Co., Ltd. Aktao County Power Supply Company

2. State Grid Xinjiang Electric Power Co., Ltd. Kezhou Power Supply Company

**[Abstract]** In the context of the new era of energy and power transformation and digital transformation, this article takes the comprehensive management work of State Grid as the research object, and deeply analyzes the internal logic and practical path of cross departmental collaboration mechanism construction and power service efficiency improvement. Through systematic research, a cross departmental collaborative mechanism construction method guided by party building, supported by digitalization, based on standardization, and guaranteed by cultural integration has been proposed. At the same time, practical ways to improve power service efficiency have been explored from four dimensions: business process optimization, promotion of smart power services, construction of diversified service systems, and strengthening of performance evaluation systems. This provides theoretical reference and practical guidance for State Grid Corporation of China to promote management innovation and build a modern power service system.

**[Key words]** power service efficiency; Party building guidance; digital transformation

### 引言：

随着新一轮电力体制改革深入推进、“双碳”目标的提出以及数字化转型的加速，国家电网公司面临着前所未有的发展机遇与挑战。在复杂多变的外部环境下，传统的部门割裂管理模式已难以满足日益多元化的市场需求和客户期望，构建高效的跨部门协同机制，提升电力服务效率，已成为国网综合管理工作的重要课题。从管理理论视角看，组织协同与价值创造密

不可分，只有通过建立健全的跨部门协同机制，才能有效整合资源、优化流程、提升效能，为客户创造更大价值。

### 一、国网综合管理部跨部门协同机制构建与电力服务效率提升的必要性与紧迫性

新时代背景下，国家电网作为关系国计民生的基础能源企业，正面临着前所未有的挑战与机遇，跨部门协同机制构建与电力服务效率提升已然成为企业高质量发展的关键命题。从理论

视角观之，组织协同理论指出，现代复杂组织的运行效能高度依赖于内部各子系统的协同与整合，而国网企业业务流程的复杂性、专业壁垒的存在性以及资源分散的现实性，无不凸显了跨部门协同的必要性。电力体制改革深入推进、数字化转型加速、客户需求多元化等外部环境变化，使得传统“条线化”管理模式日益暴露出适应性不足、响应速度慢、整体效能低等弊端。基于系统论角度而言，企业内部各部门作为有机整体的组成部分，唯有通过有效协同才能实现整体功能最大化，当前，市场竞争加剧、服务质量要求提高、资源优化配置需求迫切，使得构建跨部门协同机制、提升电力服务效率已成为国网企业应对挑战、把握机遇的必然选择和紧迫任务。

## 二、国网综合管理部跨部门协同机制的构建

(一) 以党建为引领，构建“党建+”跨部门协同工作模式

在新时代国家电网企业发展进程中，党建工作不仅是政治保障，更是破解跨部门协同难题、提升电力服务效率的有力抓手，通过将党建优势转化为协同动力，能够有效突破部门壁垒，形成工作合力。

首先可通过党委统筹协调机制强化跨部门协同领导，将跨部门协同重点工作纳入党委议事日程，成立由党委主要领导担任组长的协同工作领导小组，定期研究解决跨部门协作中的重大问题。例如，可设立月度协同工作专题会议，由党委书记亲自主持，各部门负责人参加，针对电力服务中的痛点、堵点问题进行集中研判和统筹协调，确保重点工作有序推进、责任落实到位。其次应创新“党建+业务”融合模式，将党建资源与业务需求有机结合，可围绕电力服务关键环节，组建跨部门党员攻关小组，集中优势力量攻克协同难题。例如，在重大客户服务工作中，可组建由营销、运检、调度、客服等部门骨干党员组成的“党员服务突击队”，对大客户用电需求进行“一站式”协同服务，实现从报装接电到运行维护的全流程党员责任制，大幅提升服务响应速度和客户满意度。

(二) 以数字化为支撑，构建跨部门业务协同平台

党建引领为跨部门协同提供了政治保障和组织基础，而数字化则是实现这一目标的技术支撑和方法路径，通过数字技术的深度应用，能够有效打破信息孤岛，重塑业务流程，实现部门间的无缝协作和资源高效共享。

构建统一数据中台是破除信息壁垒的关键举措，通过建立企业级数据中台，实现客户信息、业务数据、资产状态等核心数据的统一管理和共享应用，可开发“国网数据共享平台”，将分散在营销、运检、调度、客服等部门的数据进行标准化整合，建立统一的数据字典和数据模型，实现“一次采集、多方共享”。基于此，当客户申请业务时，各相关部门能够同步获取完整信息，避免重复采集和数据不一致问题，从而大幅提升跨部门协作效率。

打造智能业务协同系统是实现流程优化的有效手段，可开

发集成化的“跨部门业务协同系统”，将涉及多部门的复杂业务流程在线化、可视化，该系统应支持业务流程动态配置，自动分发任务，智能监控进度，及时预警延误。在电力工程建设过程中，通过该系统可将规划、设计、施工、监理、验收等各环节的部门任务串联成一体化流程，系统自动根据前序节点完成情况触发后续任务，同时对关键时间节点进行智能监控，确保工程按期优质完成。

(三) 以标准化为基础，健全跨部门协同工作机制

党建引领提供了政治保障，数字化构建了技术支撑，而标准化则是确保跨部门协同高效有序运行的基础保障，通过统一规范、流程和标准，能够消除部门差异，规范协作行为，实现协同过程的可控、可管、可评价。

制定统一的跨部门协同规范是消除协作模糊地带的关键举措。应建立《跨部门协同工作管理办法》，明确界定各部门在协同过程中的职责边界、工作标准和协作规则，在大型客户用电报装项目中，可通过该规范明确营销部门负责需求收集与方案确认，设计部门负责技术方案编制，工程部门负责现场施工，运检部门负责设备调试，各环节责任清晰、标准统一，有效避免推诿扯皮和责任真空。

建立标准化的跨部门协调机制是解决复杂问题的有效途径，可构建“日常协商、周例会、月调度”的三级协调机制，针对不同层级的协同问题提供相应的解决平台。对于紧急抢修等应急事件，可制定标准化的跨部门联动预案，预设人员调配、资源保障、信息传递等关键环节的标准流程，确保在紧急情况下各部门能够按照预案迅速协同响应，高效处置。

(四) 以文化融合为保障，营造协同共赢的组织氛围

党建提供政治引领，数字化构建技术平台，标准化奠定规范基础，而文化融合则是渗透到组织深处的精神纽带和内生动力，通过培育共同价值理念和协作文化，能够从根本上消除部门壁垒，激发协同活力，形成持久的协同动能。

塑造协同共赢的企业文化是凝聚组织合力的思想基础，应将“协同共进、合作共赢”理念纳入企业核心价值观体系，通过文化宣讲、典型案例分享等形式深入人心，可组织开展“协同价值创造”主题文化活动，通过故事分享、经验交流，展示跨部门协同带来的价值和成效，让员工深刻认识到“部门围墙越矮，企业价值越高”的道理，从思想上破除部门壁垒，培育协同意识。

开展跨部门团队建设是增进部门间理解与信任的有效途径。在前述党员示范引领基础上，可定期组织跨部门团队拓展活动，通过设计协作解难题的情景模拟，让不同部门人员体验协同解决复杂问题的过程，同时建立“跨部门协同工作坊”，围绕电力服务关键环节，选派各部门骨干人员共同参与，通过头脑风暴、场景模拟等方式，共同研究解决跨部门协作中的痛点问题，在协作过程中增进相互了解和信任。

## 三、国网综合管理部电力服务效率提升的实践路径

### (一) 优化业务流程，构建“一站式”服务模式

业务流程是电力服务的基础载体，其优化程度直接决定了服务效率的高低。当前国网企业业务流程存在环节多、链条长、部门割裂等问题，亟需通过流程再造和整合，构建以客户为中心的“一站式”服务模式，应推行“前台综合、后台分类”的受理模式，整合分散在不同部门的服务窗口，建立统一的综合服务中心，实现“一个窗口受理、一站式办结”，可按照“进一扇门、到一个窗、交一套材料、办所有业务”的原则，将供电服务、电费缴纳、业务咨询等功能整合到同一服务平台，避免客户多次往返不同部门。

需实施业务流程扁平化再造，对传统“串联式”业务流程进行系统梳理和优化，压缩非必要环节，将“能并则并、能减则减”。具体做法是绘制业务流程图，逐环节分析价值贡献，取消无价值环节，合并相似环节，将串联流程改为并联流程，将层级审批改为授权办理。如在用电报装流程中，将传统的“受理→勘查→设计→审批→接电”五步流程优化为“一次受理、并行办理、限时完成”的简化流程，大幅缩短办理时限。

### (二) 推进智慧电力服务，提升数字化服务水平

以数字化转型作为电力服务模式创新的核心驱动力，以智慧电力服务作为提升服务效率的重要方向，随着大数据、人工智能、物联网等新技术在电力行业的广泛应用，传统服务模式正发生根本性变革。

一方面构建整合包括实体营业厅、95598 热线、网上国网、掌上国网、微信公众号等线上线下各类服务渠道，通过统一身份认证和业务受理标准实现渠道间无缝衔接与信息共享，确保客户在任何渠道办理业务都获一致体验，达成“全渠道一个国网”的全渠道智能服务体系；另一方面加快推进通过开发功能完善的线上服务平台，实现从用电申请、电费缴纳到投诉处理全流程在线办理，特别是对电费查询缴纳、业务进度查询等高频业务实现 100% 在线办理，让客户足不出户即可完成的电子化业务办理，大力发展“不见面服务”。此外，对于新增用电、增容改造等复杂业务，采用“线上申请、线下审核、远程勘查、智能派单”的混合服务模式，最大限度减少客户往返次数。

### (三) 构建多元化服务体系，拓展电力服务新空间

随着电力市场化改革深入推进与能源转型加速，电力服务内涵不断拓展，单一传统供电服务已难满足客户日益多元化能源需求，从服务创新视角，构建多元化服务体系不仅是拓展服务空间的必然选择，更是提升服务效率与价值的重要途径。

基于深入角度应积极发展综合能源服务，围绕客户能源需求提供涵盖电力、热力、冷能、气能等多种能源形式的一体化解决方案，通过整合多种能源资源、优化能源系统配置为客户提供定制化综合能源服务以满足其多元化、个性化能源需求，如针对工业园区提供区域能源规划、分布式能源建设、能源智能调控等综合能源服务实现能源供应的经济性、可靠性与环保

性。与此同时，电能质量服务是提升电力服务价值的重要领域，针对如高精制造制造企业、数据中心等对电能质量要求较高的客户应提供包括电能质量监测与诊断、电能质量问题分析与治理、电能质量优化方案设计等专业化电能质量服务，帮助客户解决谐波、电压波动、三相不平衡等问题提高用电可靠性与电能利用效率，同时建立电能质量在线监测系统实时监测重要客户电能质量状况，发现异常及时预警并提供主动服务。

### (四) 强化绩效评价体系，建立服务效率持续提升机制

从管理学视角看，“没有评价，就没有管理”，绩效评价是服务效率提升的重要抓手和持续动力。优化业务流程、推进智慧服务、构建多元化服务体系等措施的实施效果，最终都需要通过科学的绩效评价体系来检验和改进。

从根本上看，应构建多维度的服务绩效指标体系，全面衡量服务效率水平，该指标体系应包括时效性指标、质量性指标、满意度指标以及价值创造指标。与此同时，应建立跨部门协同评价机制，将服务协同效果纳入绩效考核，针对涉及多部门协作的服务流程，设置协同指标，如协同响应时间、信息共享质量、协作配合度等，对各参与部门进行评价。与此同时，还应采用“主责部门评价+协作部门互评+客户评价”的多元评价方式，全面反映协同效果，促进各部门在服务过程中的有效协作，提高整体服务效率。进一步地，实施服务效率实时监测与分析机制，建立服务效率监控平台，对关键业务环节和服务指标进行实时监测，通过数据可视化展示、趋势分析、异常预警等功能，及时发现服务效率提升的关键因素和制约瓶颈。定期开展服务效率专题分析会，深入研究数据背后的问题和原因，制定针对性改进措施，形成服务效率提升的闭环管理。

### 结束语：

国网综合管理部跨部门协同机制构建与电力服务效率提升是一个系统工程，需要从党建引领、数字化支撑、标准化规范和文化融合四个维度协同推进。面向未来，国网企业应持续深化跨部门协同机制建设、加快数字化转型步伐、创新服务模式、拓展服务边界、构建多元化服务体系并建立服务效率持续提升机制，以切实提高电力服务质量和效率，为国网企业建设世界一流能源互联网企业提供有力支撑，为服务国家能源战略和经济社会发展作出更大贡献。

### [参考文献]

- [1] 企业办公室综合事务管理现状及提升分析[J]. 唐莹莹. 管理观察, 2018 (26)
- [2] 企业办公室综合事务管理策略[J]. 黄望春子. 现代企业文化, 2024 (25)
- [3] 企业办公室综合事务管理现状及改进[J]. 申羽凡. 现代企业文化, 2023 (26)
- [4] 试论国有企业加强基层办公室综合事务管理的对策[J]. 赵元勃. 胜利油田党校学报, 2023 (04)