

十年磨一“卓越剑” “斩获”全国质量奖

国网杭州市萧山区供电公司成为全国首家获此奖项的县级供电企业

徐国锋 李俊文 姚靖霖摄

“这是对我们过去的一种肯定,更是对我们未来的一种鞭策。”8月15日,国网杭州市萧山区供电公司“全国质量奖”创建领导小组组长金仁云对于成功获得该奖项如是说。

据悉,在中国质量协会承办的第十八届“全国质量奖”评审中,萧山区供电公司从全国百余家申报企业中脱颖而出,成功获得“全国质量奖”,成为全国首家获得该奖项的县级供电企业,同时也成为本届“全国质量奖”获奖企业中唯一一个服务业企业。

十年坚守,卓越之路

卓越绩效模式以顾客为导向,追求卓越绩效管理理念,反映了当今世界现代管理的理念和方法,是许多成功企业的经验总结,是激励和引导企业追求卓越,成为世界级企业的有效途径。

从2010年起,萧山区供电公司在国家电网公司和省市公司的指导和培育下,争当卓越管理体系在县级供电公司导入的先行者。围绕国家电网公司质量管理提升工作思路,推动实现企业运行过程和运营绩效的持续改进。

萧山区供电公司根据卓越绩效评价准则,以“基础、基层、基本功”建设为着力点,系统策划、分步导入卓越绩效模式。在此过程中,该公司结合自身经营管理特点,进行卓越绩效模式在电网企业落地的探索,并实施“公司本部-生产单位-班组”的三级落地推广应用,深化卓越绩效“最后一公里”。

在卓越绩效导入过程中,萧山区供电公司运用了具有特色的“五四一”模型,其中“五”就是以“顶层设计、保证机制、整体规划、目标管理、创新管理”为核心的五项基础;“四”就是以“管理评价体系、现代绩效考核体系、员工培育和成长体系、社会责任体系”为主体的四大支柱;“一”就是以“一套确保卓越绩效模式在基层班组运行的有效支撑标准”,形成涵盖卓越绩效管理七大模块的管理模式和框架。

经过多年的“西学东渐”和创新吸收,卓越绩效模式在萧山区供电公司落地生根、开花结果,各项成果得到政府、行业和社会的广泛认同。该公司于2014年获得全国电力行业质量奖,2015年获得浙江省卓越经营奖、萧山区政府质量奖,2014、2015年连续两年获得全国实施卓越绩效模式先进企业,2016年获得全国实施卓越绩效模式先进企业特别奖。

管理提升,履责担当

卓越绩效模式的导入让萧山区供电公司坚定地走出了一条卓越之路。作为全国质量管理领域的最高荣誉——“全国质量奖”无疑是检验企业卓越绩效模式实施情况最好的“试金石”。

萧山区供电公司大力发扬“干在实处、走在前列、勇立潮头”的浙江精神,牢固树立“率先、争先、领先”的“三先”意识,再一次走在前列,率先叩响“全国质量奖”的大门,全力推进创奖工作。

在评审过程中,该公司领导全面参与、干部员工全员行动,通过顶层设计策划、中层管控监督、基层贯彻执行,充分发挥部门之间的



国网电力检修中



横向协调能力及专业管理的纵向协同水平,顺利通过材料评审、总经理答辩、17场专题评审、6场子方案现场评审和2场座谈会等环节。该公司文化体系建设、构建顾客良好关系、员工的学习与发展、提升运营效率、技术创新能力和信息化水平、改进和创新、社会责任等方面工作给评审组专家留下了深刻的印象。

在卓越绩效模式推进过程中,萧山区供电公司牢牢把握萧山区发展定位和特点,加强电网规划、建设与地方经济社会发展的深度对接,借力城市大规模建设提升和亚运村规划,提前布局亚运会配套电力设施。在钱江世纪城开展配电网物联网示范区建设,提供国际一流的供电保障。在更广阔的城区腹地和乡镇村落,萧山区供电公司积极配合小城镇综合整治,开展农网改造升级,以优质供电服务助力乡村振兴。同时,圆满完成杭州峰会、世界短池游泳锦标赛等重要国际会议和赛事保电任务,持续彰显央企责任。

与此同时,该公司以客户为中心,持续提升办电体验,积极推进办电“最多跑一次”改革,优化“水电气”联合过户,通过办电做减法、服务做加法,应用“互联网+”手段,实现5项办电业务“最多跑一次”,16项办电业务“一次都不跑”,重点疑难办电业务“我跑你不跑”,着力优化电力营商环境。并且,大力开拓综合能源服务业务,推广“电能替代”,推进清洁能源接入,助力浙江创建清洁能源示范省。

“责任萧电”的故事在群众中口口相传,电力红船党员服务队坚守初心,心系群众、服务群众,树立起了“人民电业为人民”的良好口碑。连续9年开展“点亮玉树”公益行动,实施光伏扶贫和教育扶贫,为青海玉树孩子们点亮光明、点亮心灵。



持之以恒,止于至善

“通过‘全国质量奖’的创建,我们对卓越绩效模式有了更深的认知和理解,获奖是一个新的起点,我们将进行深一度的导入和全面的完善。”萧山区供电公司“全国质量奖”创建领导小组组长宋惠忠说道。

为了当好县级供电企业发展的“排头兵”,萧山区供电公司表示将继续坚持全面质量管理,运用质量管理中“方法、展开、学习、整合”的思路,在工作过程中明确目标、分析短板、发掘症结问题、细化问题对策,形成问题解决闭环的工作模式。同时,在工作策划的过程中,该公司将继续按照卓越绩效系统性的框架思路,实施不断改进的管控手段。将管理与信息技术结合,持续推进泛在电力物联网建设,进一步提升服务品质。

目前,萧山区供电公司已提炼和总结了优秀的经验和做法,并应用到新的工作实践中。通过开展“十四五”电网规划,推进电网提升四年行动计划,加快一批电网工程建设,确保电网坚强。同时,高质量开展配电网物联网示范区建设,探索未来用能新方式。在客户服务方面,该公司推进优化电力营商环境两年行动,完善办电“全时限、全环节、全过程”管控体系建设,并推动光伏储能项目落地、“全电景区带”建设,拓展绿色出行充电网络,服务市民绿色出行。

质量管理永无止境,萧山区供电公司表示将继续精益求精,不断探索与国家电网公司“三型两网,世界一流”战略相适应的先进管理模式,推进落地实践,突出战略引领、优化资源配置、注重需求导向、强化过程控制、实施持续改进,不断提升企业现代化管理水平。