走向卓越

四川省电力公司标准化建设实践与创新

王抒祥 ◎主编

中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

走向卓越

四川省电力公司标准化建设实践与创新

王抒祥 ◎主编

中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

图书在版编目（CIP）数据

走向卓越：四川省电力公司标准化建设实践与创新 / 王抒祥主编. —北京：中国电力出版社，2011.11
ISBN 978-7-5123-2315-5

Ⅰ. ①走… Ⅱ. ①王… Ⅲ. ①电力工业－工业企业管理：标准化管理－研究－四川省 Ⅳ. ①F426.61

中国版本图书馆CIP数据核字（2011）第229748号

中国电力出版社出版、发行
(北京市东城区北京站西街19号　100005　http://www.cepp.sgcc.com.cn)
北京博图彩色印刷有限公司印刷
各地新华书店经售
*
2012年1月第一版　2012年1月北京第一次印刷
787毫米×1092毫米　16开本　19.25印张　260千字
定价55.00元

敬 告 读 者
本书封面贴有防伪标签，加热后中心图案消失
本书如有印装质量问题，我社发行部负责退换
版 权 专 有　翻 印 必 究

本书编委会

主　编　王抒祥

副主编　张　伟

委　员　罗永铭　涂　辉　但传江　陈云辉　苏少春
严光升　侯太明　王　卓　张　帆　王嘉明
余志军　廖学静　李科峰　付　重　明志强
何　朴　唐　彦　代　明

本书编写组

组　长　涂　辉

副组长　但传江　吕具新

成　员　刘亚江　陈　虹　罗为民　罗　宁　姚　勤
鲜其军　李成鑫　游俊刚　蓝健均　吴　蓉
邓白波　田佳文　李建立　孙　辉　刘旭东
牟　勇　吕　毅　田　军　周云峰　蔡　钢
王继伟　朱　健　谢玉玲　吴伟民　梁　华
王　阳　廖云川　段　锐　刘倍源　倪翠兰
傅秀芹　解丽军　黄小俐　王一焰　李世海
贺星棋　张　燃　彭　灿　陈晓明　艾　江
钟泽春　蒋晓莉　刘秋辉　谭　夺

前　言

为了落实科学发展观，四川省电力公司按照国家电网公司统一部署开展标准化工作，领导班子高度重视，广大干部员工以极大的热情参与到标准化建设工作中，以“夯实基础、创新突破”为标准化工作出发点，按照“先试点，后推广，试点带动推广；系统管理，重点突破，整体提升，全面建成”的总体工作思路，积极稳步推进标准化工作进程，在方案制定、组织保障、宣传培训、标准体系建设、信息系统建设等方面进行了探索。为持续抓好四川省电力公司标准化建设工作，探究不足，发扬优势，我们对标准化建设工作进行了总结提炼与系统思考，从中寻找差距，研究对策，将标准化建设全貌汇聚成书以飨读者。

本书第一章从标准化战略的要义介绍了中外标准化的历史，特别是对发达国家电力企业在标准化实施过程中的全景式介绍，为标准化工作拓展了国际视野。第二章系统地介绍了四川省电力公司标准化建设的历程，回顾和总结了四川省电力公司标准化建设探索之路。第三、四章以标杆管理和精益管理来诠释了四川省电力公司“12751”发展战略，第五、六章展示了四川省电力公司“4+5”模式下标准化工作全方位突破的亮点，第七章讲述了四川省电力公司标准化建设的长效机制和发展规划。

本书由四川省电力公司标准化办公室（国家电网公司企业管理协会四川省电力公司分会）组织编写，四川省电力公司新闻中心负责统稿，四川省电力公司本部各部门、成都电业局、乐山电业局、德阳电业局、眉山公司、达州电业局、广安电业局、四川省电力公司通信自动化中心、四川省电力公司超（特）高压运行检修公司、四川电力科学研究院、四川电力物流集团公司、四川电力超高压建设管理公司参与编写工作。

在此，向所有参与编写的同志表示衷心的感谢。希望各位读者能从本书体会到四川省电力公司在标准化建设过程中矢志不渝的追求精神，也希望您们能提出更好的建议，让我们一道参与并推动电网企业标准化建设工作。

由于知识水平和经验有限，我们愈加体会到标准化持续改进的精髓。本书中的不妥和错误之处在所难免，恳请广大读者朋友给予批评、指导和帮助。

四川省电力公司

二〇一一年十月

目录 CONTENTS

前　言

引　子　1

第一章　标准化战略的历史视角与全球视野

第一节　标准化战略要义　10

一、标准与标准化　10
二、标准化历史沿革　13
三、标准化最终目标　18

第二节　标准化的实践与发展　22

一、标准化在国际上的应用　22
二、标准化在国内的应用　24
三、标准化的未来趋势　28

第三节　标准化是现代电网企业建设的客观需要　34

一、国际电网企业标准化建设　34
二、国家电网公司发展战略与要求　40
三、四川省电力公司发展定位与需要　42

第二章　标准化建设的实施路径与四川样本

第一节　标准化建设的发轫　48

一、调研，层层问计　48
二、破题，跳起摸高　49
三、决策，高位求进　50

第二节　机制保障先行　52

一、标准化建设方针　52
二、“十二五”及标准化目标　53
三、标准化建设方案　54

第三节　攻坚克难推进　55

一、标准化建设的五个阶段及成效　56
二、标准化建设的重点　73
三、标准化良好行为确认　85

第四节　标准管理信息系统建设　91

一、标准化建设对信息化支撑的内在需求　91
二、信息系统建设情况　92
三、信息系统的主要功能　94
四、信息系统应用情况　98

第五节　标准化建设特色　100

特色一　建章立制，确立标准化在企业发展战略中的关键地位　100
特色二　流程与标准引领标准体系建设，多体系融合实现创新　100
特色三　多种方式并行，拓宽覆盖面，突破大型企业标准化建设瓶颈　102
特色四　突破重点关注难点，引领电力企业精益浪潮　102
特色五　同步建设标准体系信息化系统，破解标准执行难题　102
特色六　标准化融入企业文化，树立高绩效企业文化典范　103

第三章　从标准化到标杆管理的生动实践

第一节　标杆管理内核　106

第二节　同业对标工作扎实推进　111
一、国家电网公司同业对标体系　111
二、四川公司同业对标现状　113
第三节　同业对标与标准化相得益彰　118

第四章　从标准化到精益管理的华丽转身

第一节　精益管理思想及实践意义　124
一、精益管理内核　125
二、标准化奠定精益管理基石　127
三、标准化迈向精益管理途径　129
第二节　班组建设的精益之路　133
一、班组建设现状　133
二、班组建设与标准化　135
三、班组建设的精益优化　140
第三节　线损管理的精益优化　145
一、线损管理精益化的意义及方法　145
二、线损管理现状　147
三、线损管理优化及控制　151
第四节　物资管理与精益优化　159
一、物资管理精益优化的实施方法　160
二、物资管理精益优化工作开展　161

第五章　标准化落地　供电工作别开生面

第一节　文化引领　标准为基　168
一、树规则理念　168

二、强标准执行 169
三、创标准文化 170

第二节 安全生产 技术领先 172

一、七大技术支持系统 173
二、标准化巡视 175
三、集中检修 176
四、运用GPS定位技术实施地埋光缆施工 179

第三节 为民服务 推陈出新 180

一、电费缴纳纳入中国人民银行征信系统 180
二、95598服务平台 182
三、智能电表换装取得突破 186
四、标准化示范供电所建设 188

第四节 应急系统 全面突破 191

一、在灾难中学会抗灾 192
二、构建人本、科学、高效、全面运作应急体系 194
三、打造“国内一流、国际知名”的现代应急培训机构 197

第六章 标准化落地 专业管理独具特色

第一节 支撑超（特）高压电网大动脉 206

一、四川超（特）高压运检专业化改革应运而生 207
二、四川超（特）高压运检专业化管理成果 207
三、超（特）高压电网实现新跨越 213

第二节 打造一流的国家实验室 216

一、国家实验室认可的意义 217
二、打造国家实验室的进程 218
三、国家实验室的管理 222

第三节 创建领先的通信自动化体系 224

一、四川公司通信自动化整体情况 224

二、通信自动化系统的标准化建设 225

第四节 超高压建设管理实现新突破 236

一、四川电网发展三步走 236
二、超高压建设管理的创新实践 238

第五节 建立现代物流服务模式 245

一、四川公司物流服务现状 245
二、标准化与现代物流服务体系 246
三、物流服务标准化建设特色 248

第七章 标准化建设的长效机制与发展规划

第一节 电力发展新机遇与挑战 256

一、电力应用将会更加广泛 257
二、大力发展清洁能源发电 257
三、大力发展可再生能源发电 257
四、积极推广电力需求侧管理 258
五、我国电力行业发展趋势 258

第二节 标准化长效机制 264

一、标准化持续改进机制 264
二、标准化人才培养机制 266
三、标准信息化机制 268
四、标准研究评价机制 270
五、标准化绩效管理机制 270

第三节 标准化建设规划 273

一、规划方针及总体目标 273
二、规划内容概览 274
三、“十二五”标准化建设预期成效 276
四、“十二五”标准化建设规划保障措施 279

附录：四川省电力公司标准化工作大事记 281

参考文献 296

引 子

2011年8月20日，是一个令人难忘的日子。

2011年8月20日，注定载入国家电网的光辉史册。

是日，中共中央政治局常委、中央书记处书记、国家副主席习近平在四川省委书记、省人大常委会主任刘奇葆，省委副书记、省长蒋巨峰，国家电网公司党组书记、总经理刘振亚等的陪同下，考察了四川成都高新供电局共产党员服务队。国家电网四川省电力公司共产党员服务队代表接受检阅并得到了高度肯定。

一

“请首长对我的服务给予评价!”当天检阅现场，成都高新供电局营业大厅员工周书雅在汇报完供电服务评价系统后，声音洪亮地对前来考察的习副主席请示。

习副主席微笑着说：“我选择‘很满意’。”随即按下评价器按钮。随着“嘀”的一声响，电脑显示屏幕上显示评价结果：很满意。

这是当月这个工位上的第十五个这样的评价。

四川省委书记、省人大常委会主任刘奇葆赞叹：“这是含金量最高的一票啊！”

现场顿时响起了热烈的掌声。

习副主席对共产党员服务队围绕“人民满意、政府放心”目标，以群众需要为第一信号，以解决群众困难为第一职责，真诚兑现“有呼必应、有难必帮”承诺的做法给予充分肯定，要求认真总结和推广。并指示，共

▲ 中共中央政治局常委、中央书记处书记、国家副主席习近平在四川省委书记刘奇葆、省长蒋巨峰、国家电网公司总经理刘振亚等的陪同下考察四川省电力公司

产党员服务队的工作开展要常态化、制度化，要围绕着“为人民服务”的宗旨，成为党联系群众的一道连心桥。

习副主席谆谆教诲，为什么党在人民群众中有凝聚力，那就是因为广大共产党员在自己具体而平凡的岗位上都在为党旗增光，所做的这些事情，看似平凡，实际上是一项光荣而伟大的事业。四川省电力公司从2002年起就开始组织共产党员服务队开展活动，服务队的目标很明确，一贯坚持为人民服务，有呼必应，有难必帮。在创先争优活动中，一方

面把活动提升到一个新的阶段，另一方面通过创先争优活动又提高了服务的质量和水平。创先争优活动不是为活动而活动，而是要增强共产党员队伍的宗旨意识，共产党员要始终不渝地坚持为人民服务，赢得老百姓的拥护，与老百姓建立鱼水关系。在“十二五”期间，电力部门要继续按照科学发展观的全面部署，以科学发展观为主题，以转变发展方式为主线，推动电力系统全面跨越式发展，为全面建设小康社会提供系统的保障。

刘振亚总经理信心满满地表示，一定按照党和国家的要求做好各方面工作，特别是做好创先争优工作，在科学发展观的指导下，当好先行官，为经济社会发展作出新的更大的贡献。

二

钢铁是这样炼成的。

2002年初，国家电网公司启动“优质服务是国家电网生命线”工程，四川省电力公司在全省深入开展“光明工程”，城乡电网改造和户表改造工作全面铺开，居民用电条件得到了极大地改善。

但随之而来的一些矛盾却不断地凸现了出来。广大群众迫切希望提供

户表故障处理方面的服务和帮助，解决居民用电过程中的实际困难。群众的需要就是使命，为践行“人民电业为人民”宗旨，经过充分、细致的论证，2002年4月5日，四川省电力公司率先在成都电业局成立了共产党员服务队，主要负责承担成都市区居民（重点对象是弱势群体、军烈属及老红军、孤寡老人）户表范围内的用电故障抢修任务，以及协调与处理居民用电等工作。

十年如一日，情系千万家，为民服务中“有呼必应、有难必帮”。针对用电需求急剧增加，户表改造升级任务繁重，用电企业和城镇居民对供电服务质量的期望值越来越高等实际情况，四川省电力公司按照“统一组织领导、统一工作标准、统一管理制度、统一徽记标志、统一监督考核”的“五个统一”模式，进一步规范共产党员服务队建设。全系统共产党员服务队坚持“有呼必应、有难必帮”的服务宗旨，秉承“辛苦我一个，幸福千万家”的奉献精神，采取咨询服务、上门服务、巡视服务等形式，积极开展线路抢修、故障排除、用电宣传、扶弱济困等为民服务活动，不断满足居民群众电力服务和其他救助服务需求。目前，全省已在16个中心城市成立党员服务队20支，建立社区服务站320个，拥有基本队员和其他志愿者1200多名，累计受理电话和咨询48万次，提供上门服务25.8万次，困难救助和应急抢险服务2.7万次，开展社会公益活动4474次，定点联系困难户1.4万户。

十年如一日，服务全天候，24小时保证辖区供电安全通畅。四川省电力公司党员服务队大力实施“95598光明服务”工程，实行服务热线联动机制和24小时轮流值班制度，对群众的紧急服务需求，坚持10分钟内回复、45分钟内到达现场，对用户的一般服务需求，在24小时内答复，做到有求必应，行动迅速。共产党员服务队充分发扬“特别能吃苦、特别能战斗、特别讲奉献、特别负责任”的工作作风，无论严寒酷暑、白天黑夜，还是分内分外；无论是社区服务，还是故障抢修、抗灾救灾；哪里有困难，哪里就有党员服务队队员的身影。服务队成员积

极为居民提供供电设施抢修及日常维修服务，无偿为居民检查用电设施及排除故障，向市民宣传普及安全、科学、节约用电知识。成都电业局党员服务队在服务区域内建立“10分钟缴费圈”，免费为双圆社区87个单元楼和公共场所安装更换照明设备，获得群众交口称赞。在抗震、抗旱、抗冰、抗击山洪泥石流等抢险救灾中，在电力迎峰度夏和重要节日、重大活动保电等工作中，广大党员服务队主动请战、奋勇争先、冲锋在前，充分发挥“电网先锋”作用，带动全体员工攻坚克难，保障人民群众安全可靠用电。

十年如一日，架起连心桥，被社区居民亲切誉为“电力110”。在开展电力服务等本职工作以外，共产党员服务队拓展创先争优内涵，将服务内容延伸到居民社区，广泛开展“服务进社区、惠民千万家”活动，深入社区开展定点帮扶，建立帮扶对象档案，在重要节日、特殊时期和重大活动期间，主动上门开展志愿服务，走访慰问军烈属、残疾人、孤寡老人、空巢老人、失学儿童、贫困大学生等，为居民解决饮水问题，为低保老人交纳电费，为残疾人捐款捐物，结对帮扶失学儿童，救助重病居民，急送孕妇就医，危房高空救人，这些先进事迹在居民群众中传为佳话，被社区群众亲切誉为“电力110”。

十年如一日，注重常态化，建立为民服务长效机制。四川省电力公司系统坚持把党员服务队作为常设机构，纳入班组建制，制定《共产党员服务队实施意见》、《加强和改进共产党员服务队工作若干问题的意见》、《共产党员服务队业务工作管理制度》、《共产党员服务队考评奖励办法》等，健全党员服务队日常管理、监督考核、奖惩办法等工作制度。建立完善客户满意度评价系统，及时统计反馈客户意见，为改进工作、优化服务、评价考核提供依据。通过公布监督电话、进行明察暗访、定期随机回访等方式，不断强化队伍监督，努力确保为民服务制度化、常态化。同时，坚持把党员服务队作为培养和锻炼党员队伍的主战场，10年来，先后有1204人参加党员服务队，有49名入党积极分子加入中国共产党。

三

共产党员服务队之所以能受到中央领导的高度肯定和社会各界的一致认可，得益于国家电网公司“四个服务”宗旨；得益于四川省电力公司立足自身实际，把“四个服务”宗旨落实到了具体行动上；得益于四川省电力公司广大干部员工、服务队队员们十年如一日坚持、坚守和坚韧。如今党员服务队已经上升为国有企业创先争优的名片、为民服务的典型，全国窗口和基础服务行业的先进和学习的榜样，全公司在感到自豪的同时，深感未来的责任更加重大。

8月22日上午，国家电网公司党组召开会议，认真学习领会习近平副主席考察四川公司创先争优活动情况和重要指示精神，研究部署打造“95598光明服务” 重点工程，深入开展“为民服务创先争优”活动。

8月25日，国家电网公司召开学习宣传江小金同志先进事迹暨深入推进为民服务创先争优电视电话会议，贯彻落实中央领导同志的重要批示、指

▲ 共产党员服务队创先争优当先锋