



国家电网公司
STATE GRID
CORPORATION OF CHINA

关于工单管理的工作报告

供电服务指挥中心（配网调控中心）

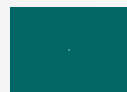
2025年8月14日

目 录

CONTENTS



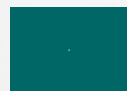
重点指标情况



配网五类问题工单



存在问题



下一步工作计划

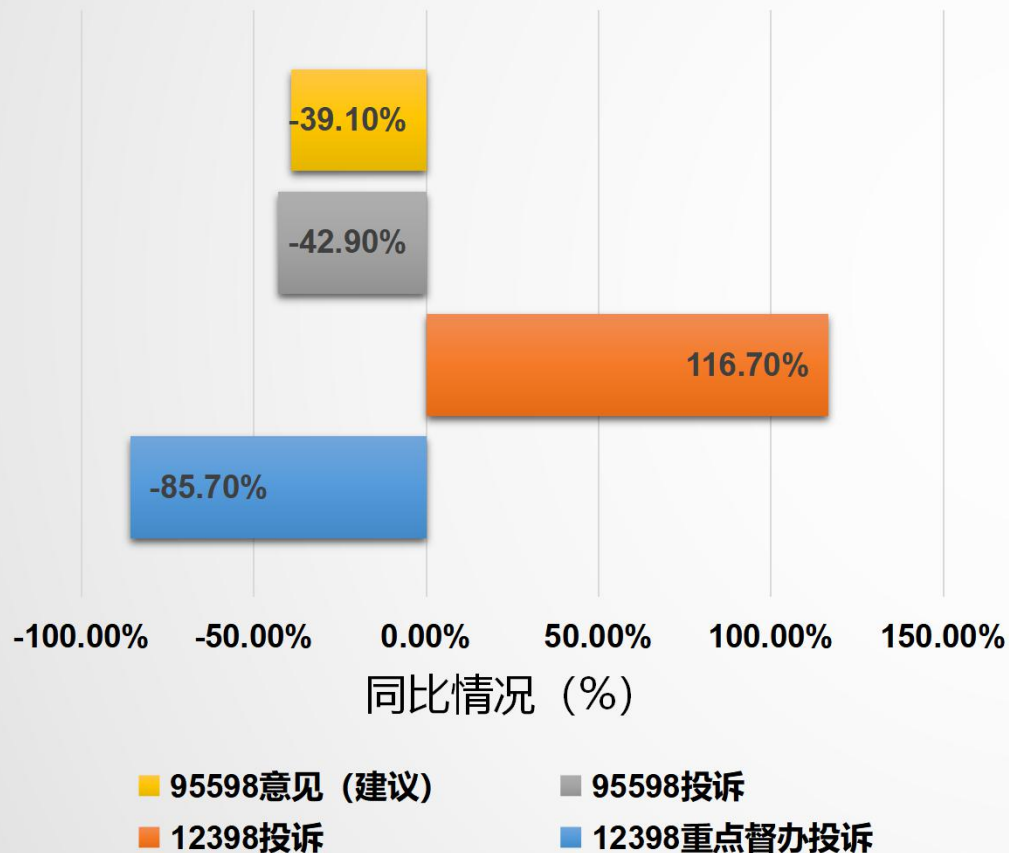


重点指标情况

- 服务指挥方面
- 抢修指挥方面
- 1234热线方面
- 运营监测方面



服务指挥重要指标压降情况



受理12398运检类重点督办投诉工单3件，同比
压降85.7%。

12398运检类投诉工单65件，同比上升116.7%
(与24年业务办理事项对比)。

95598运检类投诉工单8件，同比压降42.9%。

95598运检类意见 (建议) 工单1222件，同比
压降39.1%。

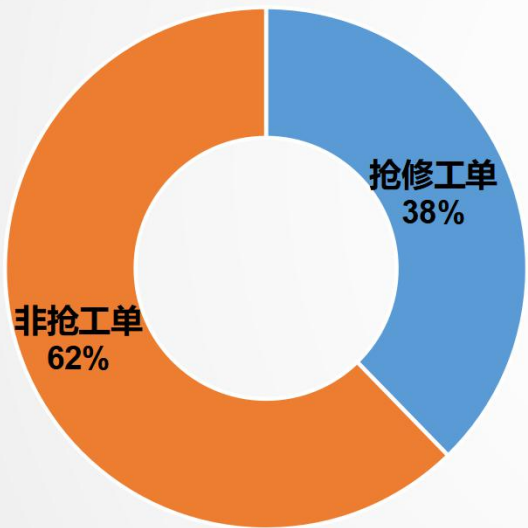


受理故障报修工单27984件，同比**上升29.1%**，派发主动抢修工单14291件，办结率**98.76%**，配抢三类工单（高压、低压、电能质量）同比**压降50.1%**，发布停电信息3936条，同比减少7.8%，停电信息发布及时率**99.95%**。

业务指标	数量	业务成效
故障报修工单	27984件	↑ 29.1%
主动抢修工单	14291件	办结率98.76%
配抢三类工单	5884件	↓ 50.1%
发布停电信息条数	3936条	↓ 7.8%



83301234电力服务热线工单

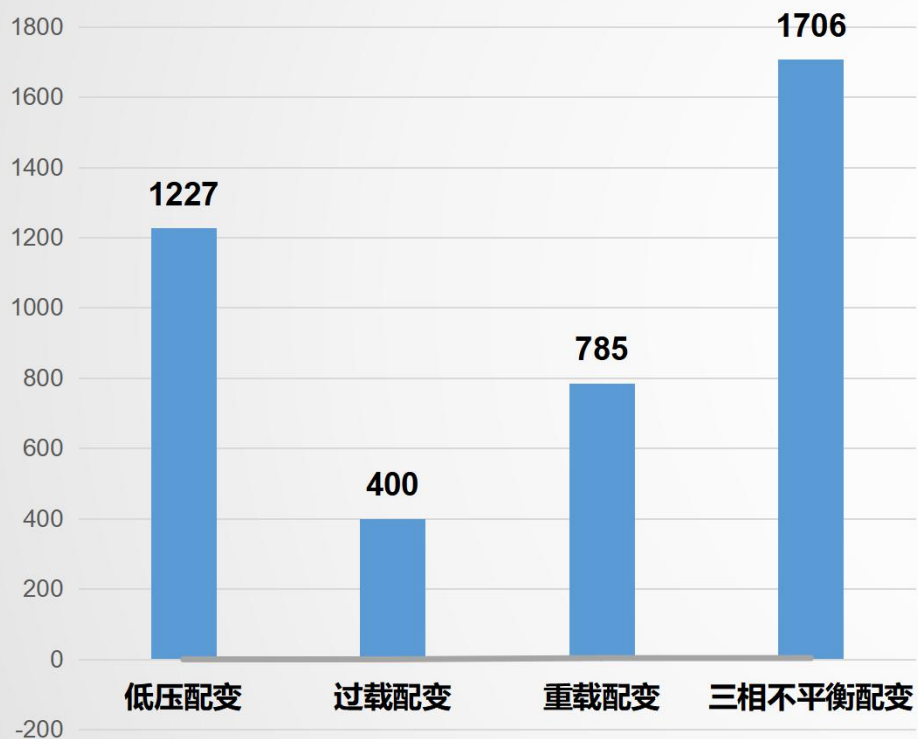


受理1234工单29228件。其中，抢修工单11026件，非抢修工单18202件，非抢修工单中，投诉意见1218件。

全量工单引流数量排名前三的单位为：市区5262件、市东3504件、蓝田3016件。引流比例排名前三的单位为：蓝田63.71%、郾邑60.31%、高陵56.57%。



异常配变情况统计表（单位：台）



低电压配变1277台（经核实涉及系统误报103台），经督办上半年治理率为93.19%，公司长期低电压配变数同比下降27.87%。

过载配变400台（涉及反向185台，涉及系统误报15台），同比下降50%。

重载配变785台（涉及反向245台，涉及系统误报7台），同比下降40.38%。

三相不平衡配变1706台，同比下降41.66%。



配网五类问题

- 配网五类问题整体情况
- 配网五类问题分析-线路方向
- 配网五类问题分析-小区方向



2025年1-6月，西安公司95598配网五类问题工单共计1211件，**同比压降42%**，压降幅度**全省排名第三**。

2025年1-6月配网五类工单情况分类统计

分类	工单数量	占比	同比	全省同比排名（省侧统计）
停电问题	735	60.56%	-45.87%	3
抢修质量	152	12.38%	-24.24%	2
电网建设	203	16.75%	-41.38%	2
检修安排	80	6.93%	-46.05%	5
电压质量	41	3.38%	28.13%	9
合计	1211	--	-42.00%	3



从线路看，客户诉求仍呈现明显的局部聚集态势。产生配网五类问题工单3件以上的线路共计118条，占线路总数的2.9%，产生工单共计653件，占全部配网五类问题的54%。产生10件以上工单线路共计11条，占线路总数的0.3%，产生工单共计188件，占全部配网五类问题的16%。其中，周至5件，临潼2件，市区2件，市东1件，长安1件。

2025年1-6月产生10件以上配网五类问题线路统计

序号	线路	单位	供电所	工单数量
1	183神灵线	周至	周至尚村供电所	31
2	145马兴线	长安	长安营业站	25
3	147哑公Ⅱ线	周至	周至哑柏供电所	24
4	147宋家线	临潼	临潼代王供电所	18
5	163玉十三线	市区	市区回坊中心供电所	15
6	187新范线	周至	周至尚村供电所	15
7	192翠南线	周至	周至翠峰供电所	15
8	165阳化Ⅲ线	周至	周至四屯供电所	12
9	124仁宗线	临潼	临潼代王供电所	11
10	155北五线	市区	市区通化中心供电所	11
11	191洪一线	市东	市东洪庆供电所	11
合计				188



从小区看，产生配网五类问题5件以上小区共计18个，产生工单合计112件，占全部配网五类问题的9%。其中，周至9个，长安4个，市区3个，市东1个。建议各单位梳理属地敏感小区，采取有力措施提升供电可靠性。同时强化微服务，重点加强敏感小区1234热线宣传，做好线下诉求处置，引导客户诉求分流。

2025年1-6月产生5件以上配网五类问题小区统计

序号	小区名称	所属线路	单位	供电所	工单数量
1	马村	183神灵线	周至	周至尚村供电所	15
2	马斜村	191洪一线	市东	市东洪庆供电所	8
3	西仓南巷	163玉十三线	市区	市区回坊中心供电所	8
4	新师村	145马兴线	长安	长安营业站	8
5	北槐花村	147哑公II线	周至	周至哑柏供电所	6
6	东风村	172阳化线	周至	周至四屯供电所	6
7	宋滩	187新范线	周至	周至尚村供电所	6
8	曹村	174王庄线	长安	长安营业站	5
9	金色城市	156城堡雁三十二线	市区	市区朱雀中心供电所	5
10	勒马村	135终南2线	周至	周至终南供电所	5
11	联星村	147哑公II线	周至	周至哑柏供电所	5
12	留村	183神灵线	周至	周至尚村供电所	5
13	六屯村	147哑公II线	周至	周至哑柏供电所	5
14	荣城小区	185延河雁二十五线	市区	市区朱雀中心供电所	5
15	师村	145马兴线	长安	长安营业站	5
16	渭洲村	245阳化II线	周至	周至四屯供电所	5
17	向阳村	145马兴线	长安	长安营业站	5
18	新联村	165阳化III线	周至	周至四屯供电所	5
合计					112



存在问题

- 工单管控情况
- 提质增效情况
- 异常配变情况
- 迎峰度夏诊断分析报告“回头看”情况



1.工单管控情况

(1) 生产工单管控仍需加强

1-6月，配网五类工单1211件，同比下降42%。7月极端高温持续、局部强对流频发，**负荷四创新高，工单数量反弹明显**，95598配网五类工单同比上升55.1%。

其中电压质量工单增长455.6%（共50件），主要集中在周至161九峰线、周至187新范线、长安126神二线、长安144宁十四线；抢修质量类工单增长292.2%（共200件），其中市区公司130海十四线产生意见工单30件（占15%）。

工单类型	7月工单数量	同比情况	重点区域
电压质量	50	↑ 455.6%	周至161九峰线、周至187新范线、长安126神二线、长安144宁十四线
抢修质量	200	↑ 292.2%	市区公司130海十四线



1.工单管控情况

(2) 重要服务事项报备仍需提升

西安公司上半年共开展**报备441件**，**同比上升316.1%**，报备量提升前三的单位为市区（增长23倍）、长安（增长12倍）、市东（增长11.7倍）。

各单位在报备量跨越式提升的同时，存在的情况有：报备材料质量不佳，反复修改耗时长，**平均耗时5.3天**，延误报备上线质效。报备上线后，未能持续追踪事件进展，未根据客户诉求变化，及时更新报备范围、答复话术等支撑材料，造成报备作用发挥减弱。

单位	合计报备	报备增长前三单位		
		市区	长安	市东
报备增长情况	↑ 316.1%	↑ 23倍	↑ 12倍	↑ 11.7倍

(3) 单位知识库更新维护重视程度不足

未能提早准备。部分单位在产生工单或停电时才认识到需维护并丰富知识库，造成工单无法有效拦截。



2.提质增效方面

(1) 停电信息支撑作用仍需强化

24年底西安公司全省率先落实停电信息细化要求，为南中心坐席安抚客户、一次办结工单提供话术支撑。请各单位生产、供服专业强化联动，生产专业将抢修进展、故障复杂情况、发电车准备等节点，编制场景安抚话术并传递至分中心，分中心及时录入，充分发挥停电信息安抚作用，**提升工单一次办结率。**

(2) 故障现场处置质效仍需提升

95598故障修复超时工单**合计910件，占比2.3%**。从故障类型看，高压故障所致占比87%，从故障设备看，架空线路故障占比61.5%，电缆线路故障占比23.4%；请相关单位重点关注，提升设备运维，落实**"先复电，后抢修"**，做好微服务，避免客诉升级。



2.提质增效方面

(3) 1234热线处置质效仍需提升

今年1234热线工单外溢88件，其中外溢12398渠道8件、95598渠道80件。**107件工单联系客户超时**，部分客户多次致电反馈无人联系处理，外溢风险较高。请各单位提升1234热线工单响应速度、加强工单处置质量，切实解决客户诉求，提升热线公信力。

外溢工单	1234热线工单外溢	1234热线工单外溢合计	
		12398渠道	95598渠道
外溢工单数量	88件	8件	80件



3.异常配变治理方面

(1) 存量异常配变治理仍需提速

全市共督办重过载434台，督办率100%，**已治理130台，治理率29.95%**，待治理304台，其中存量待治理较多单位排名前三为蓝田78台、鄂邑62台、周至55台。

为确保公司低电压配变全量治理，监测“供服+用采”双系统，共督办1366台，督办率100%，**已治理1273台，治理率93.19%**，待治理93台，其中存量待治理排名前三的单位为周至43台、市东37台、临潼12台，力争在秋检前完成存量治理，年底实现动态清零。



3.异常配变治理方面

(2) 异常配变重复发生情况需重点治理

异常配变累计完成治理1403台，后期经校核重复再发生133台，重复率9.48%，重复率排名前三的单位为阎良(30%)、高陵 (22.99%) 、临潼 (17%) 。

重过载累计完成治理130台，重复再发生26台，重复率20%。

低电压累计完成治理1273台，重复再发生107台，重复率8.4%。

校核误报销号152台，误报率8.44%，其中误报率排名前三的单位为市南 (66.67%) 、市区 (47.06%) 、长安 (31.73%) 。

治理 “结零” 表现突出单位为市南、泾渭、高新。低电压治理 “结零” 突出单位为蓝田、长安、高陵。



4.迎峰度夏诊断分析报告“回头看”方面

25年3月初，公司针对25迎峰度夏形势，综合工单、设备运行、FA等角度开展综合研判与诊断，支撑各单位春检及度夏工作。供服中心持续跟踪24年度夏期间2578位意见客户及95598投诉意见工单集中的116条10kV线路。

从线路看，25年4月至7月该116条线路再次产生95598投诉意见工单177件，占全部工单的11%（24年度夏期间占西安公司的50%）。

116条线路中，58条线路未再产生投诉意见工单，情况得到有效改善。但仍有58条线路产生投诉意见工单177件。其中，再次产生投诉意见工单5件以上线路14条。



从线路看，长安、蓝田3条，市北、市东、市区2条，临潼、周至1条。**长安124庆镇线（13件）、144宁十四线（13件）产生意见工单较为突出，主要为多次停电。**请各单位重点关注，提升运维质效，避免再次发生。

序号	单位	供电所	线路名称	供电服务十二类问题												
				抄表收费	电动汽车	电能计量	电网建设	电压质量	服务问题	检修安排	客户基础信息	抢修质量	停电问题	业扩报装	分布式光伏	总计
1	长安	长安东大供电所	124庆镇线	0	0	0	0	0	0	0	0	1	12	0	0	13
2	长安	长安王曲供电所	144宁十四线	0	0	0	0	2	0	0	0	0	11	0	0	13
3	市东	市东洪庆供电所	142滋二线	1	0	0	0	2	0	0	0	0	5	0	0	8
4	临潼	临潼代王供电所	147宋家线	0	1	0	1	0	0	1	0	1	4	0	0	8
5	蓝田	蓝田玉城中心供电所	126城八线	0	1	0	0	0	0	1	0	0	6	0	0	8
6	长安	长安滦镇供电所	192黄二线	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	1	0	7
7	市区	市区大兴中心供电所	191杨十一线	0	0	0	1	0	0	1	0	5	0	0	0	7
8	市北	市北太元路供电所	131庙一线	0	0	0	1	0	0	1	0	2	2	0	0	6
9	市东	市东狄寨供电所	131雁栖十一线	0	0	0	2	0	0	0	1	0	3	0	0	6
10	市区	市区永宁中心供电所	114振四线	0	0	0	2	0	0	1	0	0	2	0	0	5
11	周至	周至翠峰供电所	192翠南线	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	5
12	蓝田	蓝田前卫供电所	177巩村线	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	2	0	5
13	市北	市北玄武路供电所	171汉一线	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	0	0	5
14	蓝田	蓝田洩湖供电所	112冯家村线	0	0	0	1	0	0	1	0	1	2	0	0	5

从致电客户看，25年4月至7月，在24年度夏期间意见客户中，有30位客户再次致电产生95598投诉意见工单。其中，长安、临潼、市区、周至客户较多。

序号	单位	供电所	联系电话	2025年4-7月95598十二类问题												
				抄表收费	电动汽车	电能计量	电网建设	电压质量	服务问题	检修安排	客户基础信息	抢修质量	停电问题	业扩报装	分布式光伏	总计
1	市北	市北草滩供电所	13289828812	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
2	高新	高新鱼化寨供电所	13519157550	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3	长安	长安东大供电所	18220599128	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
4	市东	市东纺织城供电所	18192703777	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
5	临潼	临潼城区供电所	13186010555	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
6	周至	周至楼观供电所	13379184778	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
7	市区	市区长乐中心供电所	13389247968	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
8	市北	市北太元路供电所	13659181188	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
9	长安	长安黄良供电所	13991294787	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
10	鄠邑	国网西安供电公司	15091286021	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
11	市区	市区朱雀中心供电所	15129362735	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
12	蓝田	蓝田焦岱供电所	15129658559	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
13	蓝田	蓝田玉城中心供电所	15229207125	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
14	长安	长安营业站	15353156952	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
15	阎良	阎良振兴供电所	15389438840	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
16	市东	市东席王供电所	15529542794	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
17	周至	国网周至县供电公司	15991277682	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
18	长安	长安郭杜供电所	17316649731	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
19	蓝田	蓝田安村供电所	17789100150	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
20	市区	市区朱雀中心供电所	17868813005	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
21	市区	市区回坊中心供电所	18161855371	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
22	长安	长安韦曲供电所	18291425264	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
23	高陵	高陵榆楚供电所	18302920222	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
24	市北	市北供电分公司	18392523325	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
25	周至	周至四屯供电所	18509265369	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
26	临潼	临潼区供电公司	18602979181	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
27	临潼	临潼行者供电所	18702966425	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2
28	周至	周至翠峰供电所	18710407524	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
29	长安	长安营业站	18792559987	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
30	临潼	临潼行者供电所	18792925732	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1

62位客户致电产生故障报修工单，其中10位客户多次报修，市东、长安客户较多。请各单位提高重视，做好微服务工作，避免诉求升级外溢。

序号	单位	供电所	联系电话	95598报修工单							
				非电力故障	低压故障	高压故障	计量故障	停电原因查询	电能质量	非直供户报修	总计
1	长安	长安东大供电所	18220599128	0	0	2	0	0	0	0	2
2	市东	市东席王供电所	13193370777	1	1	2	0	0	0	0	4
3	周至	周至楼观供电所	13379184778	0	0	0	0	2	0	0	2
4	市东	市东纺织城供电所	13571837356	2	0	0	0	0	0	0	2
5	市区	市区朱雀中心供电所	15129362735	2	0	0	0	0	0	0	2
6	长安	长安鸣犊供电所	15394183319	2	0	0	0	0	0	0	2
7	市区	市区东市供电所	15664946165	2	0	0	0	0	0	0	2
8	高新	高新电子城供电所	17691023225	2	1	0	0	0	0	0	3
9	长安	长安韦曲供电所	18291425264	1	0	1	0	0	0	0	2
10	市东	市东耿镇供电所	18966872306	2	0	0	0	0	0	0	2



下一阶段工作

- 工单压降方面
- 配变监测方面
- 1234热线处置方面
- 卓越供服系统应用方面



四、下一阶段工作：

1.工单压降方面

请各单位充分重视重要服务事项报备，做好知识库维护，落实停电信息细化要求，切实压降工单。

2.配变监测方面

请各单位加强监测治理，清存量、控增量，实现动态清零。

3.热线处置方面

请各单位提升1234工单处置质效，及时响应，处理客户诉求，提升热线公信力，避免诉求外溢。

4.卓越供服系统应用方面

省公司已多次通报西安公司场景应用率、10kV频停线路整改及频停用户走访反馈率较低，请各单位提高重视，分中心联合科室做好业务贯通，落实上级要求，避免反复被通报。



供服中心汇报完毕