



2025

中国国际数字经济博览会
CHINA INTERNATIONAL DIGITAL ECONOMY EXPO 2025
专刊

『数字员工』赋能供电服务更高效

国网石家庄供电公司



10月10日,国网辛集供电公司新垒头供电所员工赵建顺启动客户联系信息校核“数字员工”,不到20分钟便完成了所属台区全量客户联系信息智能筛查,自动为需要核实的客户发送信息核实短信。“我正准备变更联系方式,供电公司给我发送了信息核实短信,我打个电话就变更了联系方式,真是太方便了。”辛集市新垒头镇封家庄村村民封明说。

“数字员工”是基于机器人流程自动化、自然语言处理等技术的业务自动化、智能化应用,能完成海量数据分类处理等工作,辅助员工提高工作质效。国网石家庄供电公司聚焦数字赋能、数字减负、数字创新和数字提效,因地制宜、分层分类推进“数字员

工”在各专业业务场景中应用,以数字化、智能化手段提升生产效率、提升服务效能。

连日来,石家庄市出现持续降雨天气。国网石家庄供电公司供电服务指挥中心值班员许亚鹏应用气象预警监测“数字员工”,对各级气象网站预警信息实时捕捉和整理汇总。“有了‘数字员工’帮忙,我及时搜集汇总气象信息,为电网运维检修、营销服务等专业工作提供信息支撑,提升持续降雨期间供电保障能力。”许亚鹏说。

类似的“数字员工”,该公司供电服务指挥中心共配置了74个。这些“数字员工”的应用推动了配网监测、服务指挥、服务运行等工作的智能化升级。

聚焦员工重复性工作



国网石家庄供电公司员工通过“数字员工”管理平台检查分析“数字员工”上岗执行情况。

多、跨系统调用数据频繁等情况,国网石家庄供电公司全面推进RPA“数字员工”配置和执行应用,编制“数字员工”应用场景建设及推广工作方案,开展“数字员工”引进场景、优秀案例和基础理论等内容宣讲,动员各部门、单位根据专业岗位工作情况,深度挖掘“数字员工”应用领域,每季度征集业务应用需求,保障职工结合岗位需求“数字员工”应配尽配,助力基层减负和提质增效。

该公司还成立“数字员工”孵化中心,组建柔性团队,结合实际应用所需,引导基层单位自主选择全定制、半定制和自主式三种建设研发模式,不断研发拓展“数字员工”的应用范围。

截至目前,该公司完成1751名“数字员工”上岗执行,广泛应用于发展、财务、营销、设备、供电等多个专业领域,有效解决了员工重复性工作多、跨系统调用数据频繁的难题。

“9月,营销复电‘数字员工’运行1376次,节省人工工时108小时……”10月9日,国网石家庄供电公司信息通信分公司数字化专责陈亮通过“数字员工”管理平台,检查分析了9月在运“数字员工”工作执行情况。

“数字员工”日常应用

情况如何?能不能达到预期效果?国网石家庄供电公司构建“数字员工”管理平台,开发了“数字员工”上岗执行在线监测功能。应用管理平台,该公司按照市供电公司、县供电公司专业岗位3个维度,检查分析“数字员工”的监测执行率、节省人工时长、月活跃度等6个关键运行指标,并定期通报运行情况。对存在月活跃天数不达标等情况的“数字员工”,该公司及时向应用单位发放督办单,督促应用或提升性能。依托管理平台,该公司实现了“数字员工”建设应用情况实时监测和及时督导。

国网石家庄供电公司还建立“数字员工”评价机制,制定业务功能、实用效果、推广范围等5类10项评价细则,每季度开展“数字员工”综合评价,形成量化分值表并排名,对连续排在后3名的“数字员工”实行清退处理,并推广应用连续排在前3名的“数字员工”。

当前,在数字化浪潮的推动下,企业数字化转型已成为提升竞争力的关键。国网石家庄供电公司将持续落实“数字中国”战略部署,加大“数字员工”建设应用和迭代升级,研发更多实用好用的“数字员工”,以数字化激活企业高质量发展新动能。



国网正定供电公司员工应用“数字员工”对电费余额进行实时测算。



国网石家庄供电公司员工运用“煤改电设备”监测“数字员工”查看设备异常状态报告。