

# 电力综合能源企业服务创新途径

徐文靖

国网武汉供电公司

**摘要:**随着我国各项经济技术的飞速发展,电力市场也得到了很大程度上的发展,在这种大背景的影响下,电力综合能源企业的销售服务对于电力企业的发展程度有着非常大的影响。要想电力企业能够在销售方面打破传统服务模式,在激烈的市场竞争中,稳定核心竞争力,就必须通过改变服务观念,打破传统受电模式,这样才可以促进电力能源企业走向专业化、综合能源企业的发展道路,扩大电力能源企业的市场,提高市场竞争力。

**关键词:**电力综合能源企业;售电服务;服务创新

## 一、前言

目前我国的电力市场存在电力能源产品独买独卖的现象,这就很大程度上的影响了电力市场的持续稳定发展,因此啊,我国也推行了电力市场改革的相关文件,来促进电力能源市场的改变。在这种背景下,电力能源企业要想更好地适应市场发展需求,就必须改变传统经营观念,打破单售电模式,进行电力能源市场的格局重塑。在这种情况下,对电力能源企业的服务进行创新,使得电力企业将专业技术与增值服务融入于市场开发之中,推进企业多元发展是必要的。

## 二、我国电力综合能源企业服务的现状及原因分析

### (一)我国电力综合能源企业服务的现状分析

我国目前已推进了新一轮的电力改革,促进了我国电力市场化交易电量上升。根据我国《中国电力行业年度发展报告》当中的各项数据可知,我国的电力市场交易电量呈持续攀升的状态,但是与我国的市场交易电量情况相反,国家范围内电力销售企业参与的电量交易情况却相对较少,比例偏低。在我国各个省市的电力交易中心当中的数据可以得知我国售电公司真正参与到售电交易当中的仅有不到30%,普遍存在着电力销售企业市场参与度低的现象。

### (二)对电力综合能源企业服务现状的原因分析

结合我国电力综合能源企业服务的现状,可以知道造成我国电力销售企业发展现状的原因有三个。首先就是电力销售企业,在销售业务上内容相对单一。这种单一的销售模式会给电力销售企业造成较大的经营风险,当市场发生波动,会给电力企业的盈利和销售业绩带来很大影响。另一个方面就是市场内部竞争无序。虽然说我国的电力市场发展形势已经较为明朗,但是在价格上的问题也是层出不穷。很多的电力销售企业在市场竞争当中,为了能够更好地抢夺用户,会盲目报价,使得电力市场的报价发生混乱,进而导致整个市场存在不理性的竞争。最后一个原因就是社会舆论的错误引导。我国的电力改革核心是为了还原电力商品的属性,通过平衡市场改变传统的价格机制,有之前的政府定价转变为市场定价,起到合理引导投资及消费的作用。但是目前大部分的社会居民都认为电力改革就是为了降低电力能源的销售定价,这种错误的舆论引导会使得社会居民对于本次电力改革存在着较大的期望,而使得电力改革举步维艰。

## 三、提高我国电力综合能源企业服务的建议分析

### (一)提高企业专业技术,增强核心竞争力

不论是哪个行业,专业技术的提升是提高该企业核心竞争力的主要途径。为了能够更好地提高企业核心竞争力,电力销售企业应该进行专业技术改进,改变传统的低价竞争的发展销售模式,通过专业技术改进来,提高企业服务质量,进而获取更为广

阔的社会销售市场。因此,电力销售企业可以从用户用电数据监测,复合预测,竞价申报复合曲线等多个方面进行技术提升,促进电力市场进入专业技术引领的时代。总而言之,电力市场的专业基础发展是决定电力企业未来发展道路的主要因素,因此,电力销售企业要想获得更好的发展前景,就必须在专业技术方面下功夫,及早的为企业增添技术人才,在预算,交易,报价等多个方面进行专业技术水平的提升。

### (二)提供个性化服务和增值服务

为了能够提高客户满意度,使得用户得到稳固并拓展,新用户就必须加强电力销售企业的个性化服务和增值服务。个性化服务可以根据不同的用户需求来进行分类,充分利用电力销售企业自身存在的优势,针对不同的需求进行针对性地服务,制定差异性的套餐。比如说如果用户在用电过程当中更注重节能,可以利用电力销售企业自身的技术优势,收集客户需求的各项信息,研发新的节能系统以及监控监管机制,为客户制定一套详细的节能降耗的方案。对于一些精细化管理的公司来讲,如果他们对相关的数据较为敏感,就可以针对他们的基本需求来进行设备耗能的监测以及电能的消耗质量分析,只有这样才能够更好地掌握该用户的实际能耗情况。并根据他们的需求来进行针对性的应店套餐服务。如果说用户是一个用电大户,可以对其进行专门服务,通过对用户的需求进行及时的处理反馈,定期开展用电节能探讨会,听取用户意见,并根据相关意见来进行计划的革新,强化与用户之间的关系。

### (三)搭建多元化服务平台

对于一个电力销售企业来讲,要想提高她的市场竞争力,应该不仅关注他的数电领域,还应该关注它的综合服务方面。对于一个电力销售企业来说,它的产业链,资金链以及相关服务范围都能够影响自身发展趋势。如果将电力销售企业的服务范围进行扩展,使得电力销售企业的服务范围不仅仅局限于受电领域,而是扩展到综合能源服务,这样就能够更好地满足客户的不同需求,提高客户的稳固性。如果客户相对稳定,就可以进行新客户的开发,在这个时候可以通过开展一些服务套餐和优惠方案来吸引新客户的加入,提高企业经济效益来源的多样化。

## 四、结语

结合以上叙述内容可知,随着我国电力市场改革的不断推进,要想在未来的电力市场当中占据发展优势,就必须对技术与服务进行改革创新。通过转变传统的发展理念和服务理念,打破常规服务模式,从社会居民的真实需求出发,提高自身服务水平,就只有这样才能够更好地促进电力能源企业能够在激烈的电力市场竞争当中,不仅做好主营业务,还能够更好地适应市场发展需求,围绕居民需求开展服务,提高企业竞争力。

## 参考文献

- [1] 祁永利. 关于林业工程规划设计与森林病虫害防治分析[J]. 农家参谋, 2020(10):117.
- [2] 周军, 陶丽华. 探讨林业病虫害问题的预防和治理策略[J]. 农家参谋, 2020(10):147.
- [3] 王峰. 遥感影像在春尺蠖监测中的简单应用及探讨[J]. 现代园艺, 2020, 43(09):192-193.
- [4] 张植清. 电力综合能源企业服务创新途径[J]. 中国电力企业管理, 2019(18):44-45.