

分别归入到农村管理部门当中,农村管理内容主要包括上缴水费等。第二,集中式供水工程,工程管理部门为村委会,由专职管理人员管理相关工作。目前我国农村安全饮水工程相关工作的管理主要由农业农村局负责,建成后有村级有关部门负责运行和管理,但是目前我区还有部分村落存在工程使用的过程中存在缴费积极性差等问题,阻碍了安全饮水工程的正常运行。

二、目前我区农村安全饮水建设存在的问题

(一) 建设水平不高

农村安全饮用水建设水平总体不高是我区农村饮水安全建设的主要问题,这一问题凸显的时间段主要集中于2004年到2013年之前,当时建设水平不高的主要原因为安全饮水建设工程的资金来源渠道比较单一,主要依靠国家财政补助,而各市县的资金自筹资金不到位导致建设水平较低,采取工程措施不合理,出现了入户率低等问题。

(二) 水资源供水量不够

我区受气候条件的影响使得地下水位线不断的降低,由于饮水工程建设周期较长,原计划规定的水源可能会出现枯竭的问题,在工程投入使用之后水井的供水量不足使得该饮水无法正常运行^[2]。此外,我区农村集体经济发展水平较低且缺乏资金和技术上的支持,使得药剂投放等工作不能按时完成,导致饮水资源水质不合格等问题的出现,同时还会在一定程度上形成消毒设备的损耗。

(三) 饮水水质达不到正常标准

2015年之后我区加强对农村饮水水质的检测,发现部分饮水水源中存在大肠菌群和硝酸盐氮超标等问题,根据这些问题我区采取了一定的消毒措施,但是由于工作人员操作水平和资金等因素的影响,使得消毒工作效果不明显。

三、如何加强我区农村饮水安全工作

(一) 增强饮水安全认知,加强农村工作领导

如果要想实现农村的饮水安全就要从以下三个角度出发,第一,落实“三个责任”,充分发挥政府的监管职能,政府要认识到农村安全饮水问题的重要性,结合乡村振兴战略加强乡镇政府履行职能的紧迫性,将改善农村饮水安全问题作为一

项重要的政治工作任务。第二,加强对农村相关工作的领导,建立健全专职管理体系对农村安全饮水工程进行统一领导。第三,要加强政府对农村饮水安全的重视程度,并将其作为政府的考核项目之一。

(二) 分类施策,多措并举

分类施策主要是从多渠道来获取安全饮水工程的建设和维护资金,可以通过政府引导的方式鼓励社会企业加入到农村饮水工程建设资金筹集当中,再加上财政的投资补助等,能够维持农村饮水工程的正常运行。其次,要提高工程的运行管理水平就要多措并举,首先要相关部门要提高专项资金额度,完善专项维修基金体系,加强配套设施的建设,合理定价水费标准^[3]。第二要优化管理机制,做好工程运行过程中应急预案的制定和应用,明确各主体的职责。

(三) 加大宣传力度

要提高农村群众饮水安全意识,提高农民的思想认知高度,对此政府相关部门要做好相关饮水知识的宣传,形成良好的付费意识,提高农民的水费缴纳意识,保证管理修复经费,保证安全饮水工程的正常运行。

结束语

总之,农村的饮水安全问题涉及民生问题,与人们的安全息息相关。本文对我区的农村饮水安全基本建设情况、建设过程中遇到的问题和相关解决措施进行了深入的分析,针对这些问题要坚持分类施策,多措并举的原则,提高民众意识,增强饮水安全认知,加强农村工作领导。

参考文献

- [1]付小平.农村安全饮水工程管理中存在的问题及对策分析[J].农业科技与信息,2018,000(014):58-59.
- [2]黎明旭.浅谈农村饮水安全工程运行管理的问题及措施[J].数码设计(下),2019,000(008):133.
- [3]张超.农村饮水安全工程管理中的问题及对策分析[J].大科技,2017,000(034):169-170.

供电企业大客户营销管理的提升策略

贺小勇

(国网内蒙古东部电力有限公司霍林郭勒市供电分公司 内蒙古 霍林郭勒 029200)

[摘要] 大客户是电力企业收入和利润的主要来源,大客户管理对于电力企业的生存和发展具有非常重要的意义,只有在市场营销中抓住电力大客户营销,提高市场份额,不断开拓电力市场,提高优质服务水平,才能实现以经济效益为中心的根本目标。本文以电力企业为研究对象,对供电企业大客户服务进行了分析,找出了存在的问题,并重点针对现存客户、增量客户、潜在客户三大类客户,制定了精准化的营销管理提升策略。

[关键词] 大客户; 营销管理; 提升策略

一、供电企业大客户服务现状

1. 服务理念有待更新

部分供电企业在客户服务工作中未能与时俱进,一些企业观念停留于以垄断企业“老大”自居的时代,与市场经济脱节,在大客户服务管理工作中,供电企业缺乏市场竞争意识,对客户资源的服务与巩固意识不强,导致大客户服务内容单一、服务精细化程度低、服务质量较差,从而难以满足大客户的个性化需求。

2. 服务业务有待完善

供电企业对大客户服务缺乏系统管理,业务流程不流畅,环节、工序间的管理制度不完善,难以满足大客户的电力服务要求。另外,一些供电企业只注重电力报装环节,忽略了客户的后期维护,用电业务查询、电力故障抢修、电力业务受理、客户投诉和建议、欠费催缴与信息通知、停电限电公告、客户回访和满意度调查等服务功能不完善,用户的反馈和投诉得不到及时、有效的解决,影响到大客户对供电企业的信赖,不利于供电企业经济效益的完成。

3. 服务水平有待提升

供电企业人员的服务水平直接关系到大客户营销管理的质量。一些供电企业的客服人员缺乏一定的职业素养,服务不主动,首问制观念不强,在工作中缺乏耐心、责任心,不利于大客户服务工作的顺利开展。目前,基层供电所存在着多种用工方式,由于他们存在年龄上的差距、文化上的差异、业务素质上的高低,造成服务水平、服务观念上差异较大,针对大客户更是缺少专业的服务人员,不能为大客户提供高效、准确的个性化服务,影响了大客户的维护工作。此外,供电企业内部协作存在差距,在供电企业内部,有部分员工认为优质服务只是营销部门或营业窗口的事,跟生产部门、机关科室没有关系。

二、供电企业提升大客户营销管理的策略

1. 梳理客户管理脉络,优化存量客户服务

(1) 建立常态化走访机制。将客户按类型划分细化走访次数和时间安排。对优质客户半年至少走访一次,对信誉评价中等客户至少每季度走访一次,对信誉评价较差客户至少每月走访一次。通过走访加强与客户之间的沟通联系,及时掌握企业经营状况和用电需求,对客户的用电发展情况进行预测,主动为客户服务,帮助其解决用电方面的实际问题,全力保障客户的安全用电。

(2) 强化客户终端谐波管理,优化客户终端电压质量。对存在谐波源的公司,要求其委托具有相应资质的第三方进行谐波检测,并出具相关报告。对检测不合格的客户制定整改措施,限期进行整改,确保电压质量。

(3) 加强大客户电能数据监测和管理工作。优化受电端电压质量,通过负荷、电压、电流等监测数据的统计、分析,及时掌握企业运行状况,适时调整电网运行方式,协助企业调整受电设备、补偿装置,指导其合理用电。定期向客户提供电压质量报表。

(4) 继续优化电网结构。结合公司新电源点的建设投运,优化大客户电源接入。对变电站改造升级,优化供电接入,解决部分大客户运行线路长、运维费用高、供电可靠性差的问题。

(5) 合理安排停电计划,减少电量流失,降低大客户减产损失。结合国家政策、大客户用电规律和年度生产计划,合理安排主网线路和变电站检修等工作。减少停电检修引起的企业停产,达到双方共赢的目的。

(6) 向企业提供延伸服务。开展应急发电车、移动变电站等应急供电设施的租赁服务、应急抢修或带电检修服务,保证企业正常生产。在客户线路发生故障等紧急情况下,可进行先服务、后结算的应急措施,缩短停电时长,减少客户企业生产经营损失,减少公司电量损失。

(7) 灵活调整电费结算周期。因重大社会事件影响客户正常生产、运转时,及时调研分析,在避免电费回收风险的前提下,适当调整部分客户电费结算协议。对预购电费比重较大的客户可以进行部分冲抵;对用电量较大的客户,可以缩短抄表收费周期间隔。为保证企业现金流提供助力,减轻企业压力。

(8) 建立健全用户信誉评价制度。制定详细的用户信誉指标评价体系和评分标准,对大客户企业进行信用等级划分,实行差异化抄、核、收服务。

(9) 管理下沉,风险点前置。积极协调电费回收工作,划分电费回收责任人,制定电费回收的时间节点,建立电费回收周预警机制。在考核日前一周,由责任人每日进行催缴。

(10) 积极宣传直购电政策,帮助用户准确参与交易电量,鼓励符合条件的用户积极参与直购电交易。力争扩大大宗工业客户全部参与直购电的企业占比,以达到降低企业购电成本,释放电量的目的。

(11) 强化客户电力设施故障抢修服务。对已委托有资质抢修队伍的客户,提供高效的停送电业务支持;对没有委托有资质抢修队伍的客户,提供属地有偿抢修服务。落实故障处理责任人,第一时间安排专业人员和车辆给予最大限度地服务,解决客户问题,及时处理、及时恢复送电,减少电量损失。

(12) 营销信息化数据管理。按月分析大客户平均售电单价,对低于平均售电单价的企业,详细核查制定措施。严格做好大客户售电单价的管控,为公司年度价差做贡献。利用营销、采集等系统,核查客户运行负荷,重点核查报停期间最大负荷,杜绝违约用电的情况。利用大数据综合分析客户用电情况,为负荷预测和需求预测的管理工作提供帮助。

2. 做好增量大客户服务,积极跟进确保零流失

(1) 对于新能源发电企业,根据电网规划及用电消纳情况,统筹规划,积极对接,尽可能地增加新能源的消纳额度和比例,提高售电价差。

(2) 对于大工业用电客户,业务受理后,落实专人跟踪服务,严格按照“首问负责制”的要求开展服务,向客户展示“一次性告知书”,即对办理业务所需材料及材料审阅后的问题一次性告知客户。受理客户业扩报装业务工单后一个工作日内,主动联系用户约定现场勘测时间。

(3) 为客户提供受电工程实施方案。为客户提供受电工程的设计、施工、监理、招标采购、设备材料供应等服务。对客户受电工程设计文件和有关资料审核的期限,自受理之日起,高压电力客户不超过10个工作日;工程实施按照定额工期或与客户协商的期限完成客户受电工程建设,确保客户如期用电。

参考文献

- [1]魏涛.浅谈供电企业大客户管理策略[J].中小企业管理与科技,2017(10):17.
- [2]郭薇.电力企业大客户管理现状及改进方向[J].价值工程,2019(6):84.