

提升供电服务水平 持续优化营商环境

周越 李宁

国网景县供电公司

摘要：现代人在生产以及生活的过程之中，电力已经成了必不可少的一个重要的元素，而电力企业在为用户进行电能提供的过程之中，其服务的对象涉及面也整体较广。因此，电力企业也要高质量的落实营销工作，实现整体电力服务质量的提升。但是，现阶段电力企业在实际进行电力营销的过程中也会受到多种因素的影响，存在着一系列的薄弱环节，因此则需要持续的对于营商环境进行优化，使得电力服务水平能真正得到提升。

关键词：提升；供电服务；水平；优化；营商环境

【DOI】 10.12252/j.issn.2096-627X.2022.12.244

前言

伴随着现阶段我国经济发展速度的持续加快，社会的用电需求也呈现出了大幅度增长的态势，为了使得人民的生活能正常运转，经济的发展需求能真正得到进一步的满足，做好电网事业的建设工作则是十分重要的前提条件。而要想使得供电服务的整体水平能真正得到进一步的提升，营商环境的优化则是十分重要的一部分工作，这就需要管理人员能合理地采取措施，促使电力企业的市场竞争能力能真正得到进一步的提升。在社会范围之内，构建良好的电力企业形象，通过专业化以及优质化的电力营销服务，使得电力企业在社会之中能真正实现稳定以及长远的发展。

一、供电企业在提供供电服务过程中的具体要求

伴随着我国社会的现代化水平逐渐提升，社会整体的电气化水平也有了较大幅度的增长，这也使得人民在开展生产以及生活活动的过程中，对于电力的需求也呈现出了逐渐增长的趋势，这对于电力企业的服务能力来说也是一个十分重要的考验。从供电企业自身的角度来讲，要在充分结合社会发展实际需要的基础之上，主动顺应市场的发展动向，紧紧跟随社会发展的脚步，对于自身的服务观念进行及时的调整^[1]。在为用户提供供电服务的过程之中，需要始终坚持以人为本的基本原则，在满足用户用电需求的基础之上，还要确保越来越多的用户能达到高质量用电的目标^[2]。因此，在新的历史时期，供电企业在实际开展工作的过程之中，不仅需要不断地提升自身的服务质量、控制服务的造价、提升服务的效能，对于现有的电力营商环境进行进一步的优化，使得现代用户在用电方面的实际需求能得到进一步的满足。还需要使得用户在进行电力事务处理的过程之中，成本、时间的耗费能真正得以进一步的控制，尽可能地

压缩电力事务处理过程中的环节。在后续优化电力营商环境的过程之中，通过强化监督检查以及创新服务模式来达到提升供电服务水平的目的，使得供电的可靠性能真正得到进一步的保证。

二、提升供电服务水平持续优化营商环境的具体措施

（一）促进电力服务营销水平提升

电力企业在实际为用户提供供电服务的过程之中，服务的类型也开始越来越多的呈现出了多样化的特征。在传统的保证电力供给的基础之上，电器安全的维护、用电的优化以及电力的运维服务也是十分重要的内容^[3]。电力企业要想真正使得自身在实际进行电力营销服务的过程中整体的管理水平能真正得到进一步的提升，则需要从电力企业内部寻找突破点，合理地选择措施，促使企业内部的工作人员不断强化自身的服务意识以及服务观念，不断地调整工作人员的工作态度，使得在实际进行电力企业营销服务的过程中，整体的水平能真正得到提升以及优化。这就需要作为电力企业的管理人员来说，需要在企业内部构建具有较高完善度的电力服务文化，电力企业在实际推动自身发展的过程之中，也需要在每一个发展环节之中融入优质服务的意识，使得电力企业的服务水平能逐渐的向着高质量高水平的方向发展^[4]。但是，从电力企业实际情况的角度来进行分析，要想达到对于工作人员的服务意识进行强化的目的，其整体具有循序渐进的特征，需要真正将各项培训工作落到实处。电力企业内部的每一位工作人员都需要积极地参与培训活动，并且合理地设置培训内容以及培训形式，使得培训工作在开展过程中的效能和针对性都能得到真正的提升，真正将优质服务的意识融合到电力企业内部每一位工作人员的心里，进而真正将电力企业

的优质服务落到实处。除此之外，电力企业在实际进行企业文化构建的过程之中，也需要积极地融合优质服务的理念，使得电力企业在实际为用户提供营销服务的过程之中，整体的水平能真正在较大程度上得到提升。

从现阶段的情况来看，伴随着社会整体发展速度的进一步加快，电力企业和社会生存的方面所面临的考验以及挑战也越来越严峻，要想不断拓展自身的发展空间，就需要不断强化自身的市场竞争力，使得人民群众在用电过程中各方面的需求能真正得到满足，这也需要电力企业在运营的过程中不断促进自身营销服务管理水平的进一步提升。因此，电力企业在后续实现发展的过程之中，也需要对于现有的服务进行持续的优化，要进一步明确经济效益的提升只是优化服务的一个基础的手段，更需要在充分考量国家利益需求的基础之上，通过将优质的服务提供给用户，使得广大人民群众的生活水平能真正得以持续的提升^[5]。电力企业要为用户构建合理化的优质服务体系，使得电网设备的建设能更多地体现出专业性以及稳定性的特征。结合我国电网发展的实际规划，在为用户提供服务的过程中，真正做到线下服务和线上服务的有机融合，在更大程度上方便用户。除此之外，电力企业还需要有意识地落实售后服务系统的构建力度，使得广大电力用户的个性化的服务需求能真正在较大程度上得到满足。另外，电力企业还需要加大对于电力营销服务人员的管理力度，不断地促进其服务意识的优化，使其他在工作开展的过程中，能真正做到热爱岗位以及敬业乐业，不断强化其社会责任感，为电力企业的稳定以及长远发展打下良好的基础，提升电力营销工作开展的效能。

（二）健全电力企业管理制度

电力企业还需要持续地加大制度建设的力度，对于现有的制度进行进一步的完善，尤其需要加大对于考核以及监督工作的重视程度。电力企业需要加大引进优秀人才的力度，减少优秀人才在进入企业过程中所面临的程序性的障碍，通过构建一系列具有指导性、纲领性特点的制度来支持电力企业人才引进。而从考核监督环节的角度来进行分析，一方面需要有意识地加大督办的力度，另一方面对于负责营商工作的人员工作的开展情况也需要有意识地加大考核的力度。在对电力企业内部的营商工作人员进行考核的过程之中，公开性、公正性、公平性是需要遵循的最为基本的原则。在实际落实电力

企业管理工作的过程之中，要想使得电力营销服务的整体水平以及电力企业的管理质量能真正得到进一步的提升，则需要有意识地加大具备较强电力营销能力的优秀以及高质量人才的引进力度，要将更多的具有较高综合素质以及较强的专业技能的优秀人才融入电力企业的大家庭之中，使得电力企业在实际发展的过程中能有更多的新鲜血液的融合，将这部分优秀人才所具有的主动服务的意识以及先进的服务理念融合至电力企业的日常运营之中，使得电力企业的市场竞争力能真正得到进一步的提高。除此之外，电力企业在实际针对内部人员开展人事管理的过程之中，还需要从专业化的角度出发对于现有的人事管理系统进行优化，确保电力营销服务工作负责人员在实际开展工作的过程之中，能真正做到敬业、乐业，同时具备较强的工作责任感和良好的工作态度，确保电力营销服务的每项工作都能得到高质量的落实。而为了使得电力企业内部有一定发展愿望的工作人员能真正具备较强的动力，提升其在工作开展过程中的积极性，构建完善的奖罚机制也是十分重要的前提条件，要结合其工作的表现，对其进行适度的支持以及奖励，并且在电力企业内部构建完善的榜样激励机制，使得电力企业的其他工作人员能真正的受到影响，不断地发展自身的专业能力，加强专业知识的学习，端正自身的工作态度，促进自身服务质量的进一步提升。除此之外，电力企业在实际落实外部管理工作的过程之中，也需要使得电力营销服务的理念能得到进一步的优化以及完善，在实际开展电力营销服务的过程中需要充分考虑用户需求所具有的导向作用，安排专业人员对用户的需求进行评估以及调研，创新服务模式，优化服务内容，使得电力企业在为用户提供服务的过程之中整体的水平能真正在较大程度上得到提升。

（三）借助新技术创新营销服务

现代社会以及科技发展速度持续加快的大背景之下，在各个领域之中，现代化技术的应用范围有了较大幅度的提升。尤其是在实际管理电力营销服务的过程之中，互联网技术所发挥的作用也越来越显著。在针对传统的电力营销服务模式进行创新的过程中，通过有意识地进行互联网技术的融合，不仅能更好地满足社会发展的实际需求，还能使得电力营销服务的方式得到进一步的创新，促使电力企业的电力营销服务效能得到进一步的发展。在充分发挥互联网技术所具有的支持作用的前

提之下，为用户进行网络化的电力营销服务平台的构建，利用线上与线下相结合的方式为广大用户提供便利服务。例如，在您实际为用户提供电力营销服务的过程之中，充分发挥社交媒体软件所具有的积极价值，促使用户能借助各种小程序以及App的下载，就能达到了解电力业务的目的，促使用户在享受用电服务的过程之中，其体验能真正得以进一步的优化，这也是提升电力企业电力营销服务能力以及保证用户用电质量的最为重要的手段。

三、提升供电服务水平持续优化营商环境的发展方向

（一）减少办电耗费精力

第一，用户在实际办理供电有关的业务的过程之中，需要对于具体的环节进行进一步的压缩。尤其是对一些大型以及中型企业来说，在实际为他们进行供电业务办理的时候，也需要积极地进行环节的优化，在申请受理的基础之上，及时地为用户制定供电的方案，并且辅助用户完成供电设施设备的连接，完成电表安装以及接电的工作。尤其是在针对用户的用电需求申请进行受理的过程之中，可以直接将供电的方案答复给用户，并且在完成安装的基础之上进行检验，提升服务的效能，减少用户的等待时间。而在为小微企业用户进行供电有关业务受理的过程之中，则可以进一步结合实际情况进行环节的压缩，在申请受理用户的用电服务申请的基础之上，直接为用户装表接电。

第二，用户在实际进行供电有关业务办理的过程中，需要对于现有的资料提交要求进行进一步的简化，结合法律法规的有关要求，除了用户必须提供的证照以及资料之外，不得要求用户提供其他类型的额外的证明材料，如果用户的证件以及资料没有超出有效期，用户在办理审批手续的过程之中，不得要求用户再次进行资料的提供。

第三，用户在实际提交供电服务申请的过程之中，可以借助微信小程序、电力服务网站以及电力企业App等方式，通过在线的方式进行资料的提交，还可以借助上述渠道进行业务办理进程的查询，对于服务质量进行评价。服务人员需要将供电营销服务下沉至市县的行政服务中心，尤其是在现场为用户提供服务的过程中，要进一步进行服务内容的拓展，最大限度地方便用户，对于用户所需要的供电合同、供电方案、供电发票等单据

的获取需求，为了最大限度地节省用户的时间，可以免费为用户提供其送的服务。

（二）减少办电耗费时间

第一，在具体推进重大项目落实的过程之中，需要真正做到全过程跟踪。需要通过多种不同的渠道进行项目信息的收集，需要针对工程项目建设过程中配套的电力设备设施的建设做到提前规划，高质量的落实项目配网布局建设的基本工作。

第二，在实际审批供电方案的过程之中，需要对于审批程序进行进一步的简化。在受理大型以及中型企业供电申请的过程中，为了进一步提升办理的速度，尝试采用集中会审以及网上会签的方式进行处理。对于一些整体比较简单的供电方案，可以结合实际情况尝试通过现场的方式为用户提供答复，尽可能地节约用户的业务办理时间。

结语

综上所述，要想使得电力企业的供电服务水平能真正得到进一步的提升，对现有的营商环境进行进一步的优化则是十分重要的前提条件，这就需要电力企业对于现阶段营商环境之中限制供电服务水平提升的各种因素能真正做到以客观的眼光予以对待，不断地完善企业的管理制度，对于营销服务的模式进行持续的创新，使得电力服务营销水平能真正得到进一步的提升，促使人们在处理电力事务的过程中，精力、时间和费用都能在较大幅度上得到节约，使得供电公司在发展的过程中能更好地顺应时代发展的需求，不断地丰富其发展的空间。

参考文献

- [1] 张文丽. 供电所营销服务水平提升的探讨[J]. 农村电工, 2021, 29(11): 13-14.
- [2] 张昱波. 持续优化营商环境 提升供电服务水平[J]. 技术与市场, 2020, 27(09): 153-154.
- [3] 李婧. 持续优化营商环境提升供电服务水平[J]. 现代经济信息, 2019, (17): 121.
- [4] 蔡菁华, 张萌星, 武志恒, 马小强. 持续优化电力营商环境 提升公司供电服务水平[J]. 农电管理, 2019, (06): 35-36.
- [5] 持续优化营商环境 提升供电服务水平[J]. 宁波通讯, 2019, (09): 2-3.