

电改形势下的供电服务管理模式研究

何佳斌

国网江西省电力有限公司供电服务管理中心

摘要：随着我国经济持续发展，电力需求日益增长，电力服务日趋多样化和个性化，这对供能企业提出了越来越高的需求，迫切需要相关企业改善管理水平和创新服务管理模式。本文对电力体制改革中的供电服务管理模式进行了探讨。首先，针对电力体制改革的大背景，提出了完善供电服务管理模式的必要性；其次，本文对供电企业在服务质量管理方面存在的问题进行了分析。在此基础上，结合我国电力体制改革的实际情况，提出了我国供电服务管理的对策，以期为我国供电质量的提高和国家的发展水平做出贡献。

关键词：电改；供电服务；管理模式；探究

【DOI】10.12252/j.issn.2096-627X.2022.12.088

目前中国经济持续增长，人民生活明显改善，同时市民电力需求也在不断增长，并呈现出个性化、多元化的趋势，在电力体制改革中，供电服务是一项非常重要的工作，所以，要想在电力体制改革的大背景下，做好供电服务管理工作，就必须跟上时代的发展步伐，这样才能积累起良好的管理经验。所以，在电力体制改革的大环境下，加强对供电企业的综合实力的提升，对提升国家供电水平，有着非常重要的实际意义。

一、电改形势下的供电服务管理模式改进的重要性

当前，电力服务市场已经基本形成，电力公司可以在同一时段与其他供电公司展开竞争，通过服务和竞价来获得客户的认可。随着中国电力市场化改革的推进，越来越多的电力公司加入到市场竞争中来，对公司的健康发展构成了极大的威胁，提升供电服务质量，是在电力体制改革的大环境下，企业发展的一项重要工作。实践表明，改善供电服务品质，可以让供电公司得到消费者的更多认可，在电力公司的运营和发展中，生产和销售是两个重要的因素。如图1所示：



图1 供电服务管理模式

（一）改善供电服务管理，提高市场占有率

随着社会的发展，消费者权利意识的提高，用电需求日趋多样化、个性化，这也给电力企业带来了更高的安全和充裕用电需求。同时，消费者也希望获得更大的利益与附加价值。新消费观念的出现，要求企业提高服

务管理水平，才能赢得市场。电力是企业生存与发展的根本，是企业经济效益的保证。对事业单位而言，顾客满意程度是衡量其工作水准的一个重要指标。随着电力体制改革的不断深入，企业所面对的市场环境也发生了变化，竞争压力也随之增大。传统的取胜之道已被严重削弱。此外，外部市场仍处于低迷状态，电力增长、扩大投资等方式已不能适应目前业务发展的需要。这就要求企业在营销服务模式上不断改进，以求更好的发展。

（二）改善供电服务水平，提高企业竞争力

随着我国电力市场的不断发展，配电网已初具规模，市场之间的竞争日趋激烈，在此基础上，提出了电力企业应通过统一的平台与其他市场主体共同参与的方式。随着我国电力市场主体数量的不断增加，对传统电力公司的发展造成了巨大的影响，所以服务的质量是非常重要的，通过对客户满意程度的分析，提出了一种基于客户满意度的电力企业管理模式。

二、供电服务在管理质量上所出现的问题

（一）供电服务质量管理观念淡薄

过去，电力企业是垄断企业。目前，在配电引入市场竞争的情况下，这些措施仅限于社区实施，并未得到普遍推广，造成了供电服务与供电管理理念的缺失。在电力企业中，管理者和普通员工往往没有足够的重视，也没有深刻地认识到管理思想。

（二）缺乏以服务质量为核心的管理机制

目前，供电公司仍以生产为主，虽然市场营销一直被强调，但是在新电力体制改革的大背景下，这一发展模式已严重不能满足社会的需要。在电力供给服务方面，并未从使用者的观点出发，也不重视发电与市场的关系。只有一种商业模式，没有长远的电力市场规划，更别说制定战略目标了。由于体制的原因，电力企业的员工缺乏竞争力，目前售电体制改革推进不力，同时也

造成了企业服务管理意识薄弱,缺乏对客户需求的深入研究。企业往往把精力集中在制造工艺上,而忽略了销售,许多供电公司的营销目标比较单一,运作机制不健全,战略发展思路不够清晰,严重影响了供电企业的服务质量。

(三) 供电服务的内容过于单一

尽管事业单位制定了合理的经营电力计划,但是仍然只把重点放在配电业务上,并且仍然把重点放在扩大市场营销上,这是一项新的电力改革的组成部分。在配电业务方面,由于缺少对售后和增值服务的前瞻性,很难做到无微不至、无微不至、让顾客满意。在电力市场中,没有对各种服务进行详细的分类,因此不能根据客户的需求来制定相应的服务。从长远来看,由于目前市场上缺少有针对性的服务,供电企业很难很好地满足用户的个性化需求。很多公共机构只提供单纯的售电业务,以增电量为主要销售方式。售后服务不到位,服务管理不到位。要提高企业的竞争力,就必须从各个方面提高服务水平,在管理方法和有关的技术方面进行创新,提高公司职工的综合素质,培养员工的专业精神和优良的服务态度,用主动热情的服务来塑造公司的良好形象。

(四) 供电服务方式落后

在当今市场竞争环境下,产品仅仅是企业业务的一个组成部分,要有效地提升企业的竞争能力,要从改善企业的服务品质入手,电力公司对服务管理创新的关注不够,服务管理也不规范,就供电服务来说,总体来说,员工的素质较差,缺少相关的训练,部分工作人员的专业素养较差,许多顾客问题得不到及时有效的解决。

三、改善服务管理模式的具体方法

(一) 利用新技术创新服务

在新的形势下,电力公司要运用信息技术,提高自身的服务品质,在运营的各个环节都要实施一体化服务和程序化管理,尽量缩短客户交易时间,提高工作效率,在客流量大的地区设立自助支付终端,对各个客户进行分类,提供差异化服务,对一些重点客户实施VIP服务,定期走访,掌握他们的真实需要,强化乡村供电服务工作,在乡村设立村级服务站,加强与村民的联系,让农民们对电力服务有更多的认识,采用公开征求意见、设立意见书、利用公众微信平台等多种新的方法,对客户的基本权益进行保护,加强对公司员工的监督,提高整个服务水平。

(二) 转变服务的策略

为了引导整个供电质量的提高,供电企业必须确立供电企业的基础服务战略。电力企业的基本理念是:

“以人为本,以用户为中心”,以更好、更快、更好的服务为宗旨,树立良好的企业形象。我们把客户的需要放在第一位,把客户的满意度放在第一位。对供电企业的经营管理,制定和实施供电服务计划,增强服务品质理念,满足客户需要。要想实现企业的服务战略,就需要各个部门之间,从高层到底层的员工都要充分地参与到工作中来,在维护和安装设备、拓展和安装业务、发现和解决故障等方面,要让员工树立起效率意识和竞争意识,综合提升企业的竞争力。

(三) 加强对供电服务人员的管理

供电公司的服务人员的质量和平时的行为,直接体现了他们的服务质量,也影响到了他们在客户心目中的印象。因此,供电公司的员工要有很高的专业知识和专业技术,要有良好的人际关系,要对客户表示足够的尊敬和理解,要有一颗真诚的心和一颗真诚的心,因此,要对公司的员工进行培训和选拔,并安排合适的员工,并对其进行定期的评估,提高相关人员的意识,强化服务理念,提高用户的满意度。

(四) 加强服务环境建设

电力企业是服务性企业,要提高客户的满意程度,就必须加强企业的服务环境建设。首先,要构建一个安全合理的配电网,改善配电系统的自动化程度;设立健全的客服中心,开通在线商务程序等便捷的服务方式,并主动采用新的科技,构建顾客关系和市场销售体系,使工作效率得到提升^[1]。

四、供电服务质量管理策略

(一) 供电服务改进策略

供电服务作为一项重要的工作,在电力企业发展中发挥着积极的作用,做好供电服务工作,要树立科学、合理的观念,坚持以人为本,全心全意为用户服务,从客户的角度出发,为客户提供高质量的服务,对于提高公司的品牌和声誉,提高企业的市场竞争力具有重要意义。企业在进行经营活动时,要把用户的感情放在首位,让他们能够尽到自己的职责和义务,在公司的经营和发展中,要把客户的满意作为公司的发展目标,坚持“供电为民”的供电思想,以最大限度地满足客户的用电需求。在电力营销中,要始终围绕着服务品质,清晰地了解顾客的需要,强化服务管理,强化人员服务,贯穿于电力企业的各个环节,从项目决策到一线工作,为电力企业构建基于质量的业务模型。电力供给服务对于现代电力企业来说是不可缺少的,要想推动供电企业

健康、稳定发展，要转变观念，在企业内树立科学、合理的服务观念，牢固树立“以人为本”、“经济电力工业为民”的思想，站在顾客的立场上，以顾客为中心，为顾客提供全方位的服务，让顾客满意，得到消费者的认同，提高企业在消费者心中的形象，提升企业的信誉，进一步增强核心企业的竞争力^[2]。

（二）供电服务系统的改进

供电企业是一个很复杂的行业，在市场竞争和运营中，要强化对客户的发掘，积极引导客户，为客户提供人性化、个性化的服务。在电力系统的管理中，要尽可能地保证电压和电流的稳定性，实现安全稳定的供电，在建设供电系统工程时，要从勘察研究，施工组织设计，初步预算，材料采购，工程设计，竣工验收等几个方面加以完善。通过科学合理的技术方法，把企业的各项功能都集成在一个平台上，使企业的信息系统更好地进行，从而达到对供电服务的在线管理，由于电力供给企业自身的特性，使得其运行具有一定的复杂性，在激烈的市场竞争中，对潜在的顾客进行有效的管理，并对其进行针对性的服务，健全供电管理体系，保证各类企业乃至千家万户的电力安全稳定供应。另外在输电工程施工过程中，要严格按照规范的规定，对不同的现场勘察，保证各种资源在以后的使用中都能发挥各自的优势，采用科学的经营管理模式，统一分级管理权限，使企业信息化日趋专业化、系统化^[3]。

（三）改进供电服务制度系统

要想改善供电品质，就得制定完善的供电服务体系，把它的内容做好，供电公司在进行供电服务时，要自觉地接受客户的监督和监督，从而提升供电市场的品质，这是当前对供电公司的新需求。在健全供电服务体系的过程中，要强化对供电服务体系的管理，对员工的行为进行规范、信息披露体系、问责制、老客户跟踪、新客户开发、监督机制、服务程序等方面的改进。科学合理的管理程序可以使电力企业的总体管理水平得到提高，同时也可以使供电服务的效率和质量得到有效的改善，在供电改革的大背景下，企业需要建立供电服务制度，严格按照制度规定的内容来规范自己的行为，员工在工作全过程接受消费者的监督和监督，既能保证内部工作顺利完成，又能提高供电质量，充分满足社会对供电服务的新需求，要完善供电服务系统，建立健全职工的工作制度、监督制度和服务制度，优化供电服务流程，提高供电企业的管理水平，提高供电企业的服务质量，提高供电企业的工作效率^[4]。

（四）提升供电服务环境

电力企业要想为客户提供优质的电能，就必须有一个好的供电环境。良好的服务环境是企业发展的硬性条件，它不仅可以提高企业的形象，而且可以为企业的发展开辟道路。在此基础上，提出了一种基于网络优化的电力系统优化方案。在此基础上，提出了构建高安全性和高稳定性的电力网络系统的设想，并提出了一种以智能化为核心，为用户提供高质量的供电服务的智能化配电网。在供应服务大厅方面，应加强厂房建设，优化网上、电话服务，以方便用户，建立人性化的供应服务大厅，改善供电服务管理，除了提高员工服务水平外，还应提高供电企业的环保服务水平，清洁、舒适的环境不仅能增强消费者对企业的信任与偏好，也能体现企业的形象，有助于提升电力供给的品质，进一步完善电网环境，提升供电质量，构建安全、稳定、智能化的电网体系，为供电质量的提高打下坚实的基础。

（五）提升供电服务人员的素质

供电企业员工的服务质量和质量，将直接关系到供电企业的整体形象和服务质量。在对电力维修人员的培养方面，应该采取有计划的方法，对他们进行综合的专业知识和职业道德培训。此外，还应强化对供电企业职工的选择和评价，对优秀职工给予经济上的扶持，从而将他们的工作热情充分地调动起来^[5]。

结论

综上所述，新一轮电力体制改革对电力企业提出了更高的要求，既要认识市场现状，又要重视电力管理的改进与创新。本项目拟从改善电力供给服务系统、电力供给体系、电力供给服务环境以及服务人员素质等方面着手，着力解决电力服务质量管理理念不强、以服务质量为核心管理机制不完善、服务内容单一、服务方式陈旧等问题。

参考文献

- [1] 高华. 电改形势下的供电服务管理模式探究[J]. 中外企业家, 2019, (17): 51.
- [2] 许震, 肖莺. 电改形势下的供电服务管理模式探讨[J]. 中小企业管理与科技(上旬刊), 2018, (11): 8-9.
- [3] 王勇. 电改形势下的供电服务管理模式探讨[J]. 通讯世界, 2018, (07): 232-233.
- [4] 吴嘉欣. 新形势下供电企业服务营销管理模式的探讨[J]. 现代经济信息, 2017, (22): 292-293.
- [5] 潘健琳. 电改形势下的供电服务管理模式探讨[J]. 广西电业, 2017, (Z1): 49-52.