

简析电力营销中优质服务的提升与创新

王秋颖

国网河南省电力公司三门峡供电公司

[摘要] 电力营销是电力公司未来增长的一个核心方面，电力营销优质服务的扩展提高了供电公司的核心竞争力，为服务创造了良好的品牌，并促进了其自身的稳定性。本文重点介绍了电气和电子设备中当前能耗和提高服务质量的重要性，并为您提供改进和创新优质服务的有益策略。在不断增长的社会经济发展过程中，我国的电力行业也发生了重大变化，当我们扩大核心竞争力并在竞争日益激烈的市场环境中站稳脚跟时，积极改变企业理念、发展通过高质量服务增强的意识形态以及通过多样化的劳动实践实现可持续发展非常重要。在电力供应领域，促进和创新有助于电力供应促进增长的高质量服务至关重要。

[关键词] 电力营销；优质服务

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.11.774

引言

城市对电力供应需求的不断增加，需要供电企业在供电企业建设中要加强安全管理，针对目前供电企业安全监理工作存在的问题，提出了相应的对策，以保证供电企业安全监理工作的顺利实施。

一、国内外研究现状

就目前而言，我国电网正在进行着深入的企业体制改革，企业生产管理水平的的高低在很大程度上决定了企业是否适应市场经济的发展，因此，不断优化电力生产管理方式和途径，对增加企业竞争力具有重要意义，也是企业面临转型升级的必经之路，正因如此，在近些年来，电力管道生产精细化管理越来越受重视。但是，由于我国工业化生产与信息化的结合萌芽较晚，加之，计算机技术水平较低，因此，电力管道生产精细化管理相关系统的普及度很低，就目前而言，相关软件的研发依旧处在初级阶段。当前最为迫切的问题是所研发出的大部分电力生产管理系统缺乏协同信息平台的鼎力相助，未能形成统一的数据模型，针对同一专业系统具有多头维护的情况，因此，很难进行统一管理和规划，也无法保证数据的一致性。加之，与国外相比，我国在电力生产管理系统建设方面的资金投入较少，相关领域的科研人员较为缺乏。

二、供电企业安全监理存在的问题

（一）供电企业施工管理模式单一

目前国内大部分供电企业的电力项目施工均采取“建、管结合”的方式，即由投资方自行成立公司。这种管理模式不利于管理体系的建立，管理人员很难发挥其作用，很可能耽误到供电企业的工作进度。此外，我国供电企业管理多采用三方管理的方式，这种管理的掣肘因素较多，通常是由供电企业与设计、承建和供货三方签订独立合同，并通过监理单位进行监督工作进程。但因为协作人员过多，职责不明，很多时候监理单位难以达到供电企业施工全过程中的监督。因此，供电企业的安全监理工作很难发挥其真正的作用。

（二）风险管理机制不够完善

因为我国供电企业建设还处于初级阶段，拥有对风险管理机制还不明确，没有建设出一套完善的风险管理体制，将导致供电企业建设过程中频繁发生安全事故，严重危害施工人员的生命安全，也给供电企业带来极大的风险和资金的损失。所以，一定要建设出一套完善的风险管理体制，在供电企业项目施工过程中，构建相应的风险管理体系，既能分辨风险等级，又能通过管理体系内的管理制度，加强对于管理

和施工人员的安全意识，使安全事故发生的几率降到最低。

（三）风险管理资料信息数据库缺乏

随着科学技术高峰的不断攀登，数据化的应用管理在各方面都得到了广泛的应用，特别是在供电企业施工中，利用数据化系统对电力工程的施工过程进行风险评估，可建立风险等级信息库。通过这种方法，既能优化供电企业风险管理事项，将风险管理真是应用到施工过程中，又可降低风险等级，避免了安全事故发生的条件。可是我国供电企业都是国家企业，其行政化的程度较高，使电力工业往往处于一种垂直一体的状态。供电企业项目大多采用电力内部或行政形式进行管理，如果管理人员对安全监理工作的认识不深，对于风险信息库的建设热情，可能导致信息库收集的收据不全，对于安全管理的贡献也就不够深入。

三、电力企业提升优质服务的重要性

从一开始就在竞争环境中竞争的电力公司必须找到新的方法来革新和改革其在电力营销中的工作模式和方法。电力营销的优质服务是在许多方面，电力用户可以依靠电力公司的高效和便捷的服务，这反过来又加强了对电力公司的信心。随着电力营销产品的进一步发展，提高其优质服务的有效性变得越来越重要。电力企业营销对于优质服务的重要性体现在1.优质服务是电力营销的核心，只有电力公司不断改进内部管理，才能提高各类用户的满意度。2.在电力供应领域，电力公司必须做好服务，这样才能在当今激烈的社会竞争中长远发展。除了为大众提供代理外，电力公司在确保电网稳定方面也扮演着重要角色。随着电力公司按照自己的速度发展，它必须带来经济效益，同时充分考虑其社会责任，以确保服务成本尽可能保持在低水平，并改变目前电力消费领域的状况，而提高服务质量是电力公司成功的关键。3. 斡旋有助于电力公司实现正增长，电力公司的发展过程必须注重高质量的服务，以最大限度地减少电网故障，降低公司的经济成本，实现更稳定、更健康的发展。

四、提升供电企业用电检查管理模式基础上的营销策略

（一）设立专业的用电检查监管部门

在制定相关营销策略的过程中，供电企业要建立专业的用电检查监管部门，要求该部门在工作中可以对用户的电量使用、规范情况等进行检查，确保可以及时发现和处理安全隐患，提升用电检查工作的质量，促进用户体验感的提升。在保证用电检查工作开展质量的基础上，供电企业应安排监督人员对相关工作进行监察，对电力检查工作中的问题、不安全因素进行收集和整理，通过这种方式提高电力检

查人员对自身工作的重视,提升工作人员的责任心,规范工作人员的行为。

(二) 加强对工作人员的培训工作

人员的专业性在一定程度上决定着用电企业工作开展的质量,因此,供电企业在用电检查管理改革工作中要加强对工作人员的培训,进而提升其专业水平。在这个过程中,供电企业要教授专业知识及技能,使工作人员具备专业的用电检查知识,进而提升相关工作水平,节省用电检查工作所需的时间。要在培训工作中提升工作人员的职业道德,使其高质量完成电力检查任务。另外,企业要建立一定的考核制度,确保在考核工作中可以帮助工作人员认识自身不足,规范工作人员的行为,以此提升电力检查工作的质量^[1]。

(三) 利用高新技术与信息技术建立

现代化管理模式在社会发展的过程中,各个领域都加强了对信息技术的使用,而供电企业在发展的过程中也应明确社会发展的趋势,在实际工作中通过加强对高科技与信息技术的使用,来弥补工作人员工作中存在的不足,进而有效完善电力检查工作。供电企业要积极尝试使用科学的监控设备与用电检查设备,以此帮助工作人员更好开展电力检查工作,进而提升相关工作全面性与完整性。管理人员可以利用信息技术实现用户用电资料的数据化,确保可以动态掌握用户的用电情况,进而对其进行数据分析,提升管理工作的针对性^[2]。

(四) 提高用电设备终端输出功率因素控制的智能化水平

要保证用户用电的稳定性,就要提高对用电设备终端输出问题的重视,供电单位要对相关因素进行控制,进而提升用户使用体验感。在进行用电设备终端输出功率因素控制的过程中,相关人员要加大对智能化设备的使用,以此将其参数控制在合理的范围内,保持其稳定性。另外,还要使用智能性设备对电压进行调控,减少外界环境对输出功率的影响,减轻工作人员的工作压力,进而提升相关工作的质量^[3]。

(五) 加强系统安全管理

根据电力营销系统安全风险分析结果,采取以下安全管理应对策略:(1)建设网络系统维护机制。供电企业要加强电力营销系统网络运行环境的维护,定期开展操作人员技能培训,落实网络安全责任制,杜绝不安全的系统操作行为。由于电力营销系统处于开放性的网络环境下运行,面临着较大的信息安全风险,为了提高营销信息的安全性和完整性,企业应建立起灾难恢复系统,一旦发生网络攻击事件,则可以快速从灾难恢复系统中恢复全部数据信息,避免信息丢失。(2)建立网络监控系统。供电企业要对电力营销系统各项操作进行实时监控,派专人负责监控系统操作人员的操作规范性,并且对操作人员落实数据安全负责制和网络安全负责制,保证数据安全。(3)改善系统运行环境。供电企业要定期升级系统软件,更换老旧硬件设备,保证电力营销系统软硬件设备的先进性,提高对安全风险的防范能力。同时,供电企业还要改善系统周边环境设施,配置防雷、防火、防磁、防病毒等方面的设备器具,进一步提高系统运行的安全性^[4]。

(六) 加强服务安全管理

根据电力营销服务安全风险分析结果,采取以下安全管

理应对策略:(1)加强营销人员专业培训。供电企业要制定电力营销服务目标,建设优质服务管理体系,明确落实业务管理标准、供电服务标准、95598服务标准等,消除电力营销中不规范的服务行为。(2)实施PDCA闭环管理模式。供电企业要对客户服实施全流程闭环管理,针对服务中存在的问题进行深入剖析和有效解决,并监督检查问题解决效果,逐步消除电力营销服务中的薄弱环节。为此,供电企业应采用电力营销服务PDCA闭环管理模式,明确信息接入、业务处理、分析反馈、分层改进、检查评价、客户回访、服务标准改进等管理关键点,通过闭环管理不断优化服务流程。(3)实施绩效考核机制。供电企业要对营销窗口、收费网点、应急服务等场所的服务情况进行考核,全面监控95598服务质量,将客户反馈的满意度情况纳入考核范围内,以督促营销人员不断提高优质服务水平。此外,供电企业还要实施供电服务第三方监督评价制度,聘请第三方督察员,采用明察暗访的方式检查服务场所的服务情况,实地征集客户反馈的意见,并合理采纳具备可行性的建议,不断提高服务质量。

(七) 建立科学的管理制度

用于能量营销的高级服务的管理系统现在可以在服务管理系统市场上获得,并且客户系统广泛应用于能量管理领域。通过这种方式,客户管理系统可以及时解决客户的问题,并做出相应的响应。然而,在当今时代,供电公司的客户服务管理系统的建设是不够的,需要加强研究工作。一方面,应充分了解客户的服务要求,以确保满足客户的实际需求,并通过负责任的方法改进电力建设项目的控制和管理。另一方面,应建立电力安全体系,以确保有效避免运营风险。此外,负责人员必须定期检查智能电费,防止断电影响客户的正常用电需求。电力公司还需要建立科学有效的监督机制,以确保员工能够清楚地履行职责,提高工作质量。要做到这一点,供电公司应该了解员工的专业知识和工作条件,明确界定员工个人的任务和责任,对随着时间的推移表现较好的员工建立适当的激励机制,并惩罚工作较少的员工,这不仅有助于建立责任,改善管理,而且对员工的行为在一定程度上进行及时记录和记载。

结束语

综上所述,高质量的服务是公司发展的基础,也是电力公司可持续发展的主要目标。为了在竞争激烈的市场中取得成功并提高成本效益,电力公司需要改善其服务基础设施,扩大其服务范围,提高客户满意度,并寻求更大的发展空间^[5]。

参考文献:

- [1]熊雅.供电公司电力市场营销优质服务提升策略研究[J].中国电业,2021(12):88-89.
- [2]秦红.简析电力营销中优质服务的提升与创新[J].商业文化,2021(34):39-41.
- [3]刘泽琴.分析智能电网形势下的电力营销优质服务策略[J].内蒙古煤炭经济,2021(18):94-95.
- [4]刘硕.智能电网形势下的电力营销优质服务对策探究[J].新型工业化,2021,11(08):91-92.
- [5]马玲.新形势下如何做好电力企业电力营销及优质服务[J].电工材料,2021(02):68-69.