

创新城区供电优质服务模式下的电力营销管理研究

林玲

国网湖北省电力有限公司仙桃市供电公司

摘要：随着城市化进程的加快，城区供电需求日益增长，对电力营销管理提出了新的要求。城区供电企业面临着激烈的市场竞争，如何在创新优质服务模式的基础上，提高电力营销管理水平，成为企业可持续发展的重要课题。本文以创新城区供电优质服务模式为背景，探讨在此模式下电力营销管理的新特点、新策略及实践应用，旨在为城区供电企业提供有效的营销管理借鉴。

关键词：创新；城区供电；优质服务；电力营销；管理

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2022.12.221

一、引言

（一）背景介绍：创新城区供电优质服务模式的发展趋势

随着我国城市化进程的加快，城区供电需求不断增长，对供电服务质量的要求也越来越高。创新城区供电优质服务模式，提供高效、便捷、安全的供电服务，成为当前电力企业发展的关键所在。在这一背景下，电力营销管理在创新城区的重要性日益凸显。

（二）电力营销管理在创新城区的重要性

电力营销管理不仅关乎电力企业的经济效益，而且直接影响到供电服务质量。在创新城区供电优质服务模式下，电力营销管理具有以下重要意义：

（1）提高供电服务质量：通过优化电力营销管理，为用户提供个性化、精细化的供电服务，满足不同用户的需求，提升用户满意度。

（2）增强企业竞争力：创新城区供电优质服务模式，有助于提升电力企业的品牌形象和服务口碑，从而在激烈的市场竞争中脱颖而出。

（3）促进业务拓展：电力营销管理创新能够推动电力企业不断开发新产品、新业务，满足市场和用户的高层次需求，拓展企业市场份额。

二、创新城区供电优质服务模式概述

（一）定义与特点

创新城区供电优质服务模式是指在城区供电领域，电力企业以提高供电服务质量为核心，运用创新理念和技术手段，为用户提供高效、便捷、安全的供电服务的一种新型服务模式。其主要特点如下：

（1）以人为本：注重用户需求，以提供个性化、精细化的服务为目标

在创新城区供电优质服务模式下，电力企业应坚持以人为本，将用户需求作为服务出发点，以提供个性化、精细化的服务为目标。为了实现这一目标，企业需关注以下几个方面：通过调查、访谈等方式，深入了解用户对供电服务的期望与需求，为用户提供定制化服

务；根据用户需求，不断完善和丰富服务内容，提供多样化、全方位的服务；提高员工服务意识和技能，确保为用户提供高质量、高效便捷的服务。

（2）技术创新：运用先进的电力技术，提高供电服务的智能化、便捷化水平

在创新城区供电优质服务模式下，电力企业应重视技术创新，运用先进的电力技术，提高供电服务的智能化、便捷化水平。具体措施包括：加大技术研发投入，推动电力技术创新，提升服务水平；借助大数据、云计算等技术，实现供电服务的智能化、个性化；整合线上线下资源，提供一站式、综合化服务，提高服务效率。

（3）服务优化：优化服务流程，提升服务效率，降低用户等待时间

为提升城区供电服务质量，电力企业应着力于服务流程的优化，提高服务效率，降低用户等待时间。具体做法如下：精简业务办理环节，提高办事效率，减少用户往返次数；提供线上预约、线下排队等功能，降低用户等待时间；培训员工提高服务技能，提升服务水平，满足用户需求。

（二）创新城区供电优质服务模式的主要内容



图1 城区供电优质服务

在新时代背景下，创新城区供电优质服务模式成了提升城市居民生活品质和推动经济社会发展的重要举措。通过设立7×24小时咨询服务热线，可以快速响应用户的用电需求和问题。这一举措有助于提高供电服务

的便捷性，让用户在任何时候都能得到及时的帮助和支持。构建线上线下相结合的服务平台，实现业务办理、故障报修等一站式服务，让用户在享受便捷的线上服务的同时，也能得到实体场所的专业支持。这将有助于提升用户体验，满足用户多元化需求。智能电网通过采用智能监测和控制系统，可以实时掌握电网运行状态，及时发现和处理潜在问题。这将有助于提高供电可靠性和质量，确保城区用电安全。推动分布式能源管理降低能源消耗，提高能源利用效率。此外，分布式能源管理还有助于减少对传统能源的依赖，促进绿色环保发展。实施客户关系管理全面提升客户满意度，为用户提供个性化、定制化的服务。这将有助于树立供电企业良好的品牌形象，增强用户信任度。

（三）当前创新城区供电优质服务模式的挑战与问题

（1）技术创新不足

部分电力企业在供电服务技术研发投入不足，制约了服务水平的提升。为了应对这一挑战，企业应加大研发投入，推动电力技术创新，以提升服务水平。

（2）服务质量不稳定

受限于人力资源和设备条件，部分供电服务质量仍有待提高。为解决此问题，企业应优化人力资源配置、提升设备水平，并加强质量管理，确保服务质量。

（3）用户满意度不高

部分用户对供电服务的满意度仍有较大提升空间，需加强用户关怀和沟通。企业应关注用户需求，优化服务流程，并加强与用户的互动，以提高用户满意度。

（4）市场竞争加剧

随着能源市场的开放，电力企业需加强营销管理，提高市场竞争力。为应对这一挑战，企业应创新营销策略、提升品牌形象，并积极拓展新兴业务，以增强市场竞争力。

三、电力营销管理策略分析

（一）营销策略创新：以客户为中心，提供个性化服务

电力企业需始终坚持以客户为中心，深入了解客户需求，提供个性化服务。针对老弱病残等特殊客户群体，电力企业可设立绿色通道，提供优先办理、上门服务等举措，确保这些客户能够享受到及时、便捷的供电服务。此外，绿色通道还可以用于解决高耗能企业、重点工程等客户的用电问题，为其提供快速响应的服务。根据不同客户的需求，提供量身定制的供电方案。例如，针对大型企业，电力企业可以提供综合能效诊断、节能减排等服务，助力企业降低用电成本、提高能源利用效率。而对于居民客户，电力企业可以推广智能家

居、绿色用电等理念，让用户在享受便捷用电的同时，实现节能减排。应细分市场，针对不同客户群体制定有针对性的营销策略。例如，针对工业园区、商业区等高耗能区域，电力企业可以推出优惠电价、节能改造等举措，吸引客户用电。而对于农村地区，电力企业则可以加大电网改造力度，提高农村用电的稳定性和可靠性。通过建立健全的客户档案，实时掌握客户用电需求和反馈，为客户提供更加精准、贴心的服务。同时，电力企业还可以开展线上线下活动，如供电知识讲座、用电安全培训等，提升客户满意度。

（二）加强线上线下融合，提高服务效率

在创新城区供电优质服务模式的过程中，电力企业需重视线上线下服务渠道的融合，以提高服务效率。电力企业应不断升级和完善线上服务平台，实现业务办理、故障报修等一站式服务。客户可以通过线上平台轻松办理各类用电业务，如新装、增容、销户等，节省客户时间成本。同时，线上平台还应提供丰富的用电知识和实用工具，如电费查询、用电量分析等，帮助客户更好地管理用电事务。电力企业应根据城区发展规划和客户需求，合理布局线下服务网点。线下网点不仅可以提供面对面咨询和协助办理业务，还可以举办各类用电知识讲座、安全培训等活动，提升客户用电素养。此外，电力企业还应加强网点工作人员的培训，提高其业务能力和服务水平，确保客户得到专业、热情的服务。通过线上线下互动，提升客户黏性和满意度。例如，线上平台可以开展优惠活动、用电知识竞赛等，吸引客户参与。线下网点则可以组织实地参观、用电体验等活动，让客户深入了解电力企业和服务内容。通过线上线下互动，电力企业可以加深与客户的关系，提高客户忠诚度。利用线上线下服务渠道收集的客户数据，进行深入分析，以实现精准营销和服务。通过数据挖掘，电力企业可以了解客户需求和行为特点，为客户提供个性化服务。同时，数据还可以帮助电力企业优化资源配置、提高运营效率，为持续提升服务质量提供支持。

（三）创新推广手段，提升品牌形象

电力企业作为基础设施建设和公共服务的重要组成部分，更应借助数字化、网络化、智能化等手段，创新推广电力产品和服务。充分利用互联网传播平台，如官方网站、微信公众号、微博等，发布电力行业资讯、企业动态、用电知识等内容，提高企业在线曝光度。同时，电力企业还可以制作一系列富有创意的线上营销活动，如线上答题、用电知识竞赛等，吸引用户关注和参与，增加企业知名度。通过举办各类用电知识讲座、安全培训、电力设备展览等活动，加强与公众的互动交流，提高企业形象。此外，电力企业还可以联合社区、

学校等开展公益活动，如免费提供电力设备检修、用电安全隐患排查等，彰显企业社会责任，提升品牌美誉度。挖掘社交媒体平台的价值，通过精准定位和个性化推送，将电力产品和服务推向更广泛的受众。同时，电力企业还可以邀请行业专家、意见领袖等在社交媒体上开展话题讨论，以权威声音引导公众关注和理解电力行业，提升企业品牌形象。通过大数据分析，了解客户需求和行为特点，制定有针对性的营销方案。例如，针对高耗能企业、重点工程等客户，电力企业可以提供综合能效诊断、节能减排等一站式服务，助力企业降低用电成本、提高能源利用效率。而对于居民客户，电力企业可以推广智能家居、绿色用电等理念，让用户在享受便捷用电的同时，实现节能减排。

（四）优化电价策略，促进节能减排

在当前绿色发展的大背景下，电力企业应关注市场需求和政策导向，优化电价策略，以促进节能减排。通过分时电价、峰谷电价等措施，引导用户合理用电，降低能源消耗。根据电网负荷特点和市场需求，制定分时电价政策。分时电价将电价与用电时间相结合，对高峰时段用电的价格进行上调，低谷时段用电价格降低。这样既可以引导用户在低谷时段增加用电，缓解高峰时段电网压力，又能鼓励用户合理调整用电习惯，降低能源消耗。峰谷电价是指根据电网负荷变化，将电价分为高峰、谷段两个时段。高峰时段电价较高，谷段电价较低。通过峰谷电价政策，电力企业可以鼓励用户在谷段用电，降低高峰时段电网负荷，提高电力系统运行效率。同时，峰谷电价还有利于促进储能产业的发展，为新能源消纳提供支持。电力企业应积极推广风能、太阳能等清洁能源，提高清洁能源在总能源消费中的比重。清洁能源相较于传统化石能源，具有更低的环境污染和碳排放强度，有利于实现低碳发展。此外，电力企业还应加大对节能技术的研发和推广力度，助力企业和个人降低能源消耗，提高能源利用效率。

四、创新城区供电优质服务模式下的电力营销管理实践

（一）案例分析：某创新城区供电公司的电力营销管理改革

某创新城区供电公司以提高供电服务质量为核心，采取了一系列电力营销管理改革措施。首先，该公司以人为本，全面优化客户服务流程，提升客户满意度。其次，加强线上线下服务渠道融合，提高服务效率。此外，创新推广手段，通过线上线下活动提升品牌形象。在电价策略方面，该公司根据市场需求和政策导向，实施分时电价和峰谷电价，引导用户合理用电，降低能源消耗。最后，积极拓展新兴业务，满足多元化需求，拓

宽企业盈利渠道。

（二）实践成果与评估

经过一系列电力营销管理改革，某创新城区供电公司的实践成果显著。客户满意度明显提高，服务质量得到用户广泛认可。线上线下服务渠道融合，使业务办理更加便捷高效。此外，企业品牌形象不断提升，市场竞争力和影响力得到增强。在节能减排方面，通过优化电价策略和推广清洁能源，实现了经济效益和环保效益的双赢。

（三）经验总结与启示

某创新城区供电公司的电力营销管理改革为我们提供了以下经验总结与启示：

（1）以客户为中心，全面关注用户需求和满意度，提供个性化服务。

（2）加强线上线下服务渠道融合，提高服务效率和用户体验。

（3）创新推广手段，提升企业品牌形象，扩大市场份额。

结语

在创新城区供电优质服务模式的推广过程中，电力企业面临诸多挑战，如技术创新不足、服务质量不稳定、用户满意度不高以及市场竞争加剧等。为了应对这些挑战，电力企业需加大创新力度，提升服务质量，提高用户满意度，并关注市场竞争动态。

未来，随着城区供电市场的不断发展和电力技术的进步，创新城区供电优质服务模式将呈现出以下发展趋势：

（1）服务智能化：借助大数据、云计算等技术，实现供电服务的智能化、个性化。

（2）绿色能源：推动清洁能源的发展和利用，优化城区供电结构。

（3）跨界融合：加强与互联网、物联网等领域的合作，提供一站式、综合化服务。

参考文献

[1] 夏志军, 王刚. 地市供电企业遭受重大自然灾害时的应急处置[J]. 四川电力技术, 2008, 31 (B11): 4.

[2] 陈江业, 赵聪. 创新党建工作引领梧州电力高质量发展[J]. 农电管理, 2022 (3): 2.

[3] 凌森, 邹丽. 会昌供电: 打通城区供电“最后一公里”卡脖子线路[J]. 农村电工, 2022, 30 (01): 3.

[4] 楚文斌, 杨李周. 精准帮扶谋发展——记国网陕西商洛供电公司城区分公司驻村扶贫工作队副队长、共产党员杨李周[J]. 农村电工, 2021, 29 (08): 24.

作者简介：林玲（1982.7-），女，汉族，湖北仙桃人（籍贯），本科，工程师、技师，研究方向：电力工程技术-用电工程。