

新时期下电力营销管理与供电优质服务工作

刘恒

国网宁夏电力有限公司固原供电公司 宁夏 固原 756000

[摘要]作为基础能源企业,电力供应是否安全、稳定、充足、可靠,关系到人民生活、社会发展和国家稳定。由于社会经济的发展和人口的增加,电力的需求日益多元化,供电企业面临的竞争更加严峻。这些都给供电企业的发展带来了巨大的压力。供电企业不仅要向市场和消费者提供输配电服务,而且要不断开发新产品、新功能、新业务,为市场和消费者提供优质、多层次、多样化的服务。在新形势下,提高电力营销服务质量对供电企业的生存与发展至关重要。

[关键词]电力营销管理;供电优质服务;措施

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-627X.2021.09.1202

1 电力营销新理念

面对不断变化的电力市场,电力营销的理念也在不断更新,新的电力营销理念可以为供电企业带来新的经营活力,及时改善企业的营销战略,对于供电企业适应不断变化的市场具有重要作用。电力营销的新理念与传统理念中最大的区别就在于现代的电力营销理念注重电力的生产经营活动和供电服务之间的关系。首先,电力营销新理念更加注重环境保护,采用环境友好型的发展方式进行供电服务,同时加强了用户需求分析,更加了解用户的需求,并根据用户需求与供电方式进行发电、售电等生产活动的完善。二是新的电力营销理念以服务用户为核心要义,在供电工作中完善了用户服务方法,加强电网改造和升级,为用户提供更加优质的、稳定的电力供应。由于电力营销新理念更加注重服务,因此工作基础提高迅速,供配电网络技术更加先进,也可以更加灵活的使用通信、网络、计算机技术等先进的技术进行供电工作。三是电力营销新理念更加注重现代化的管理手段,通过升级管理方式,更加注重供电过程中的服务效率和服务质量,同时为了更好地管理供电企业内部运行,采用更加科学合理的企业内部机构设置,对供电业务流程进行升级,更加满足用户对高品质服务的需求。

2 提高供电企业营销策略与优质服务的措施

2.1 提高供电服务意识

提升电力营销服务质量,必须从提高供电服务意识入手,用清晰的思路和具体的行动达到预期效果。增强供电服务意识不仅需要电力营销部门努力,更需要供电企业的全员参与。为增强供电服务意识,供电企业需要对不同环节的服务进行分类。基于基础供电服务意识,丰富各环节服务内涵,加强与客户的沟通,为客户提供更加细致的服务。同时,客户在享受服务后,能给供电公司提供更多建议,这也有助于提高企业解决发展中问题的能力。

2.2 创新营销模式

电力营销服务的核心是关注客户的实际需求,研究出客户的心理,同时在满足顾客基本需求的基础上,寻找企业发展的利益平衡点。鉴于电力营销自身的特殊性,供电企业需要加强电力营销的专业化。供电企业需要根据当前经济形势,合理创新营销模式和部门结构,建立一套以满足客户需求为核心、实现企业收益增长为最终目标的新型营销体系。要提高全公司电力营销部门的地位和作用,构建新的电力营销机制,同时协调推进电力营销工作;对企业的运营和管理而言,要广泛开展市场调研,这样才能更好地完成营销服务工作。

2.3 建立适应“互联网+”服务新模式运营机制

(1)深化全渠道运营体系。进一步整合资源,由供电服务中心负责协同开展全省线上线下各渠道统一运营管理,实施各渠道内容运营、功能运营、数据运营、活动运营等,支撑和指导市(县)公司开展全渠道业务运营工作。(2)加强电子渠道专业化运营能力。调整省供电服务中心相关职能,设立渠道运营部,专项负责电子渠道建设运营、拓展推广、功能设计、数据应用、内容推送、活动策划、客户互动等工作,并对市(县)公司线上线下渠道运营活动进行统一管理、业务指导

和技术支撑。(3)建立健全服务资源统一调度机制。借助省公司平台,同步优化市(县)渠道运营管理组织机构,充分发挥省供电服务中心调度职能,快速精准搭建线上服务渠道接入与线下服务资源共享的核心纽带,实现内部资源高度协同,客户需求快速响应。

2.4 完善激励监督机制

供电企业为了更好的实现优质服务的落实,企业应建立完善激励机制,充分体现奖惩分明,奖惩分明是经营服务的动力,其核心是岗位责任制。要将优质服务与监督、监察与检查相结合,严厉查处损害企业形象的违纪违规行为,对客户投诉的问题,应严格按照相应流程和考核办法及时查处。此外,为提高优质服务水平和服务质量,供电公司必须实行内部外部监督相结合的办法。内部监督注重各项制度的落实和考核力度,加强教育,提高全体职工的思想意识和服务理念,提高服务技能和服务水平。外部监督采取邀请用户代表和不定期走访用电客户,发放意见建议征询表,解决用电客户的难点和关心的热点问题,提高服务质量,公开办事程序,建立和谐的供用电关系。

2.5 加强管理,不断提高供电可靠性

一是加强停电检修管理,统筹安排,控制多次重复停电。二是加强故障抢修、临时停电管理,严格抢修值班制度,加快抢修速度,缩短故障停电时间。积极开展设备状态检修和带电作业,提高配电网的状态检测和诊断水平。三是积极开展负荷预测工作,定期开展高危及重要客户安全隐患排查治理,加强对专变客户的预防性试验检查,能有效防止供用电事故的发生,维护社会公共安全,保护电网安全。

2.6 加强预警管理

供电企业应加强服务风险预案的制定。各部门需要加强协作,定期召开会议,讨论存在的问题,提出解决办法,最后制定出综合防控措施。与此同时,供电企业还应建立科学合理的风险预案,在公司内部开展演练,加强各部门营销服务协同管理,及时发现可能出现的问题,降低营销服务风险。最后,制定风险消除对策,要加强供电企业的营销服务工作,以市场服务为基础;强化对现有营销服务的实时检查,及时发现营销服务存在的隐患,具体可分为内部检查和外部检查,以体现企业和整个行业的公正性,防止恶性竞争。

3 结语

综上所述,电力营销对供电企业的发展有着十分重要的作用和意义。所以,在未来的发展过程中,供电企业一定要高度重视营销服务,能够在现有服务的基础上进行更深入地研究,为客户提供更好的营销服务。这样既能提高供电企业的市场竞争力,又能及时分析调整策略,更好地为客户提供高效优质的供电服务。

参考文献

- [1]精细化电力营销服务管理分析研究[J].赵丙颖.经济研究导刊.2020(24)
- [2]供电优质服务“1223”工作法[J].梁兴峰,许志杰.中国电力企业管理.2020(23)