

# 新时期下电力营销管理与供电优质服务工作的探析

闫智音

(国网河北省电力有限公司邯郸市永年区供电分公司 河北 邯郸 057150)

**[摘要]** 随着改革开放的深入,我国经济发展进入了一个新时期。在新的时代背景下,电力服务业要跟上时代步伐,继续保持良好的发展态势,就必须不断完善电力营销管理,提供优质的服务。本文针对电力营销管理和供电质量服务中存在的问题,提出了相应的解决方案。

**[关键词]** 供电企业;新时期;电力营销管理;供电服务

**【DOI】** 10.12252/j.issn.2096-6261.2021.03.1898

在新时期的背景下,各行各业都在进行相应的变革,以适应未来发展的需要,电力企业的营销管理也在进行相应的变革。营销能力差、业务素质低、服务意识淡薄,严重阻碍了电力企业的发展。本文总结了目前工作中存在的问题,并结合企业未来的规划目标,为客户提供优质的供电服务,加快电力企业的建设进程。

## 1 新时期下电力营销管理存在的问题

### 1.1 新时期背景下企业缺乏先进的营销理念和风险意识

在新的时代背景下,供电企业需要考虑新的市场环境,引入新的营销理念,培养新的风险意识。但在当前形势下,供电企业营销观念相对落后,风险意识不强,对未来发展的预测不准确,阻碍了企业的发展速度。在我国,电力企业一般由国家经营,在电力市场上往往占据垄断地位。供电企业竞争压力小,基本不存在外部竞争。这使得供电企业的领导和基层员工粗心大意,不改营销管理的积极性,也缺乏对高效营销管理活动的追求。在我国发展进入新时代的背景下,市场经济结构不断优化,企业必须不断更新自己的营销观念,积极与国际接轨,才能保证企业效益不断增长。供电企业不重视电力营销管理理念,容易导致供电服务差、失去消费者信任,不利于企业长远发展。另外,供电企业外部竞争压力小,市场风险意识差。新时期,我国新能源技术发展越来越好,新能源企业不断尝试替代传统能源企业。面对未来的市场竞争,供电企业如果不考虑和平时期的危险,不预测未来能源技术的发展,就会失去大量的市场份额,降低企业收入。

### 1.2 电力营销团队业务能力不足

在新的时代背景下,供电企业缺乏一支强大的营销队伍。我国电力企业一直处于垄断地位,竞争对手的缺乏也使得供电企业没有意识到营销团队的重要性,致使现阶段我国电力企业营销团队的能力和素质不高,业务水平较差。电力企业对电力技术开发的重视程度较高,市场部门的管理活动少于技术研发部门。因此,电力企业内部营销团队整体实力不强,自身待遇相对较低,考核方法也存在一些问题。因此,许多有能力的营销人才被转移,导致企业人才流失。面对新兴市场环境,电力企业营销团队水平亟待提高。

## 2 基于新时期背景强化电力营销管理的措施

### 2.1 强化专业技能

为了保证电力营销管理的整体质量和有效性能够显著提高,为广大用户提供优质的供电服务,管理者首先要加强营销人员的专业技能,为企业发展打下坚实的基础。要解决这一问题,管理者可以分为以下几个步骤:一是加强内部职业技能培训。在企业中,要积极开展电力营销人员的专业技能培训。在这个过程中,管理者需要对培训的各个环节进行监督,对学习态度差的员工进行适当的惩罚或批评教育,树立学习的严肃性,让员工重视这种培训,以提高营销人员的专业技能水平。二是外派进修学习。一般情况下,企业外派进修是非常罕见的,这种强化方式不仅能够有效提高营销人员的专业技能水平,还能调动他们的积极参与,为他们创造良好的学习环境和学习机会,并对其进行系统培训,实现营销人员专业技能的强化。另外,对于已经完成学习的营销人员,可以重用他们的知识和技能,确保他们的知识和技能得到充分利用。

### 2.2 完善电力营销管理制度

制度是各项工作顺利开展的重要保障,因此在加强电力营销管理措施时,有必要将管理制度的完善纳入其范围。通过完善电力营销管理系统,可以提高电力企业的工作质量,为电力企业的发展打下坚实的基础。在这个问题上,管理者需要在传统管理体制的基础上考虑工作的未来发展需要,确保新的制度具有一定的完整性、全面性和可靠性,进而从根本上加强工作。以某供电站营销管理系统为例。该制度不仅要求营销人员内部自我约束,还规范了收费环节,保证了制度的合理性和完整性。主要内容如下:一是营销人员必须具有较高的思想素质、业务技术、责任感和开拓精神。二是要遵守国家法律法规,严格执行国家价格政策,不得乱收费、违规涨价。加强电工管理,规范电工工作行为和态度。三是按时足额收取电费,按规定收取滞纳金,确保各项费用按时足额入库,不得挪用。

## 3 在新时期环境下强化供电优质服务的策略

### 3.1 提升职业素养

电力营销人员的职业素养是电力企业面向用户群体的名片,管理者要重视职业素养问题,通过提高职业素养加强营销工作,为群众提供优质的供电服务。针对这一问题,管理者可以采取以下措施:一是加强思想政治教育。开展思想政治教育,净化营销人员的内在修养,让他们以崭新的面貌迎接工作和挑战。二是实行监督考核制度。在提高营销人员职业素养问题上,管理者可根据企业当前实际情况和未来发展规划,制定营销人员职业素养监督考核制度,邀请广大用户和其他员工共同参与,并根据其实际工作表现和制度的相关规定实施相应的奖惩,让营销人员关注职业化问题,积极鼓励其提高职业化水平。

### 3.2 加强服务意识

要加强电力营销管理,为用户提供优质的供电服务,首先要树立营销人员良好的服务意识,从根本上解决问题,为后期工作的顺利开展提供重要保障。针对这一问题,管理者可以采取以下措施:一是开展营销研讨会。通过研讨会的方式,让营销人员总结当前工作中存在的问题,管理者需要对问题进行总结和分析,并教会他们服务意识的重要性,从而树立正确的服务意识,让他们清醒地认识到工作对企业发展的关键和使命。二是组织企业交流活动。管理者带领营销人员走访其他企业,让他们更直观地了解服务意识对自己工作的重要性。通过比较的方式,总结自己工作中的不足,对工作表现不好的员工进行批评教育,鼓励他们树立自己的服务意识。

## 结束语

总的来说,在新的时代背景下,要鼓励企业不断提高营销队伍能力,提高营销水平,创新服务方式,借助现代信息技术为用户提供更好的供电服务。供电企业只有通过持续改进,才能在激烈的市场竞争中站稳脚跟,提高企业效益。

## 参考文献

- [1]徐彪.新形势下电力营销管理与供电优质服务工作探讨[J].营销界,2019(42):215-216.
- [2]覃春林.新形势下供电企业营销管理及优质服务工作探讨[J].探索科学,2019,000(011):152-153.