

# 供电企业电力营销管理的现状与改进措施

何晓丹<sup>1</sup> 郭燕娜<sup>2</sup>

1. 国网青海省电力公司兴海县供电公司 青海 海南藏族自治州 813000

2. 国网青海省电力公司同德县供电公司 青海 海南藏族自治州 813000

**摘要:** 随着市场竞争的加剧, 电力营销已成为供电企业发展的重要支柱。然而, 当前供电企业在电力营销管理方面存在诸多问题, 如市场营销意识不足、电力营销管理机制不完善和服务质量不高等。这些问题不仅影响了供电企业的市场地位和经济效益, 也制约了电力市场的进一步发展。因此, 本文旨在探讨供电企业电力营销管理的现状及改进措施, 以期供电企业的可持续发展提供参考。

**关键词:** 供电企业; 电力营销管理; 现状; 改进措施

**引言:** 随着市场经济的发展和能源市场的逐步开放, 供电企业的经营环境发生了深刻的变化。电力营销作为供电企业的核心业务, 其管理方式和管理水平直接关系到企业的生存和发展。本文将从供电企业电力营销管理的现状出发, 分析存在的问题, 并提出相应的改进措施。

## 1 供电企业电力营销管理的重要性

供电企业的电力营销管理是确保企业业务发展和竞争优势的重要环节。随着电力市场的逐步开放和竞争的加剧, 供电企业需要积极推行市场化运营和营销管理, 以提高服务质量、满足客户需求和增加企业收入。首先, 电力营销管理对于供电企业来说是提高服务质量和客户满意度的关键。通过营销策略的制定和实施, 供电企业可以针对不同客户群体提供个性化的服务, 满足客户的特定需求。同时, 企业可以通过改善业务流程和提升服务质量, 提高客户满意度, 增加客户黏性和忠诚度。其次, 电力营销管理对于提高企业竞争力和保持市场份额至关重要。在电力市场竞争激烈的环境下, 供电企业需要通过有效的市场营销手段, 提高品牌知名度和竞争力。通过科学的市场定位和差异化营销策略, 企业可以更好地满足不同客户群体的需求, 获取更多市场份额并稳定现有客户<sup>[1]</sup>。此外, 电力营销管理也是提高企业收入和盈利能力的关键。通过制定合理的价格策略、增加销售渠道和拓展新的业务领域, 供电企业可以增加销售量和销售收入, 实现企业的盈利目标。同时, 企业还可以通过推行精细化管理和节约成本的措施, 提高经营效益和利润率。

## 2 供电企业电力营销管理现状

### 2.1 市场营销意识不足

市场营销意识在当今市场竞争日益激烈的环境下对

于供电企业的电力营销发展至关重要。然而, 当前供电企业受到传统计划经济体制的影响, 对市场需求、用户需求缺乏深入的认识, 这在一定程度上限制了供电企业的市场拓展和电力营销发展。部分供电企业在市场拓展、产品推广、客户服务等方面缺乏主动性和创新性, 无法有效满足市场变化和用户需求。这不仅影响了供电企业的市场地位和经济效益, 也制约了电力市场的进一步发展。

### 2.2 电力营销管理机制不完善

供电企业的电力营销流程常常繁琐且操作复杂, 需要经过多个环节和部门的协调。这使得整个营销流程效率低下, 难以及时满足用户需求。这使得用户的办理过程不便捷, 影响了用户体验和满意度。其次, 供电企业的信息管理系统往往不完善, 导致信息传递不及时、不准确。有些企业的信息管理系统仍然采用传统的手工记录方式, 缺乏科学、高效的信息管理。这使得企业内部信息孤岛较多, 不同部门之间的协调和沟通不畅, 电力销售工作的协调性和迅速性较差。同时, 也难以实现信息的实时共享和高效利用, 无法对市场需求和用户需求进行准确的分析和预测。

### 2.3 电力设备落后

供电企业电力设备的落后是导致电力营销发展受阻的一个重要问题。一些地区的供电企业的设备陈旧、技术落后, 难以满足现代电力用户对电力质量和服务的要求。这一问题不仅影响了供电企业的形象和竞争力, 也限制了电力营销的发展。首先, 供电设备的老化和陈旧直接影响了供电企业的供电能力和供电质量。陈旧的设备容易出现故障, 导致供电中断或影响供电质量, 给用户带来不良的用电体验。例如, 旧的变压器设备可能存在能耗高、损耗大、负载能力低等问题, 无法满足用户

大规模用电的需求。这些问题严重影响了供电企业的信誉和用户的满意度。其次,供电设备的技术水平的滞后也限制了供电企业进行电力营销和创新服务的能力。随着信息技术的快速发展,现代电力用户对于电力服务的需求也日益多样化和个性化<sup>[2]</sup>。然而,一些供电企业的设备技术水平滞后,无法提供满足用户需求的高科技服务。例如,智能电力管理系统可以为用户提供实时用电数据、在线咨询和自动化控制等功能,但是如果供电企业没有具备这些技术的设备,就无法提供这些先进的服务,从而限制了电力营销的发展。

#### 2.4 服务质量不高

服务质量是供电企业赢得用户信任和满意的关键因素之一。然而,部分供电企业的服务质量不高,服务态度差,给用户带来了不便和困扰。部分供电企业在服务响应速度、服务流程、服务保障等方面存在问题,无法满足用户的需求和期望。例如,供电企业的服务人员缺乏专业知识和服务意识,无法为用户提供有效的解决方案和保障措施。另外,供电企业的服务流程繁琐复杂,用户需要多次往返才能解决简单问题,这不仅浪费了用户的时间和精力,也增加了用户的负担。这种低质量的服务不仅损害了用户的利益,也损害了供电企业的形象和信誉。

### 3 供电企业电力营销管理改进措施

#### 3.1 加强市场营销意识

加强市场营销意识是供电企业实现电力营销转型和发展的关键。供电企业应认识到市场驱动的重要性,将市场需求作为企业决策的核心和方向,制定符合市场需求的电力营销策略。首先,供电企业要转变传统观念,树立以客户为中心的服务理念。传统上,供电企业主要以供应电力为主要任务,忽视了客户的需求和体验。而在市场经济的环境下,客户的需求和满意度成为了企业竞争力的重要指标。供电企业应深入了解客户的需求和偏好,提供个性化、差异化的服务,不断提升客户满意度,实现与客户的良好互动和长期合作关系。其次,供电企业要加强市场调研和需求分析,灵活根据市场需求制定电力营销策略。通过市场调研和需求分析,了解客户的购买行为、消费习惯和偏好,把握市场的发展动向和趋势。基于市场调查的结果,供电企业可以制定针对性的市场营销策略和方案,提高营销的准确性和有效性。此外,供电企业还应注重品牌建设,树立良好的企业形象。品牌是企业市场上的形象代表,具有辨识度和影响力。通过塑造企业的核心竞争力和独特价值,提升品牌美誉度和市场竞争力,即通过传播品牌形象,树

立客户信任和忠诚度<sup>[3]</sup>。供电企业可以通过广告宣传、新闻稿发表、社交媒体等多种渠道,发布企业形象和品牌价值,强化市场营销的影响力和持续性。最后,供电企业还应加强市场营销人才培养和团队建设。市场营销是一门专业的知识和技能,需要具备市场调研、产品推广和销售技巧等综合能力。供电企业应加强对市场营销人才的培养和引进,提升团队成员的专业素养和市场意识,培养团队协作和创新能力,以应对市场竞争的挑战。

#### 3.2 完善电力营销管理机制

为了完善电力营销管理机制,供电企业需要建立科学、高效的管理体系,以提高电力营销效果和增强企业竞争力。首先,供电企业应简化业务流程,提高操作效率。传统的电力营销管理过程通常繁琐且耗时,阻碍了企业的快速响应市场需求。通过优化业务流程,消除重复、冗余的环节,企业可以减少时间成本和资源浪费,提高营销效率。同时,引入信息化技术,建立电力营销的信息管理系统,实现信息的快速共享和业务数据的准确分析,有助于决策的科学性和精确性。其次,供电企业应加强内部监管,防止违规操作和腐败行为。建立健全的内部控制机制和风险管理体系,对电力营销过程中的关键环节进行有效监控和管理。加强对员工行为的监督,防止违规操作和不当行为的发生。此外,企业还应加强对供应商和合作伙伴的风险管理,确保合作关系的合法性和透明度。此外,供电企业还应积极开展市场调研和客户需求分析,以深入了解市场的动态和客户的需求,为电力营销提供科学依据和市场方向。基于市场调研的结果,企业可以制定针对性的市场营销策略和方案,提高营销的准确性和有效性。此外,组建高素质、专业化的营销团队,培养具备市场营销专业知识和技能的人才。通过内外培训、派驻专家等方式,提升员工的市场营销能力和水平,以适应市场竞争的需求和变化<sup>[4]</sup>。最后,供电企业应建立和加强合作伙伴关系。与相关行业和企业建立紧密的合作关系,共同开展市场推广和客户拓展活动。通过合作伙伴的力量和资源优势,企业可以更好地满足客户需求,增强市场竞争力。

#### 3.3 升级改造电力设备

为了解决电力设备落后的问题,供电企业应加大投入,对陈旧的电力设备进行升级改造。通过引进先进的电力技术和设备,提高供电可靠性和稳定性,满足现代电力用户的需求。先,供电企业应对设备进行全面的评估和分析,在陈旧的设备中确定需要升级改造的重点。可以按照设备的老化程度、性能指标下降、安全隐患等因素来确定升级改造的优先级,确保资源的有效利用。

同时,企业还应研究并制定升级改造的计划和方案,明确技术要求和目标,确保升级改造的有效性和可行性。其次,供电企业应引进先进的电力技术和设备,以及具有先进管理理念的公司合作,提高设备的性能和质量。可以通过与国内外知名企业合作,引进先进的电力设备和技术,提升供电设备的可靠性和稳定性。同时,可以通过技术合作、技术引进和科技创新等方式,提高自主研发和创新能力,为升级改造提供支持和保障。此外,供电企业还应加强设备的维护和管理,确保设备的正常运行和延长使用寿命。通过加强设备维护和故障预防,及时发现和处理设备的故障和隐患,提高设备的工作效率和稳定性。同时,建立完善的设备管理制度和记录体系,对设备进行定期检测、维修和保养,确保设备的安全可靠性。最后,供电企业还应与电力设备生产厂家、行业协会、科研机构等建立紧密的合作关系,共同开展电力设备的升级改造研究和实践,推广先进的设备和技术,提高供电企业的竞争力和服务水平。

### 3.4 提高服务质量

为了提高服务质量,供电企业应以客户为中心,加强服务意识和服务水平,以赢得用户的信任和满意。首先,供电企业应加强员工培训,提高服务态度和服务技能。服务质量的提升离不开员工的积极参与和专业能力的提升。供电企业应通过培训和教育等方式,提高员工的服务意识和意愿,强化沟通能力和解决问题的能力,从而更好地满足用户的需求。员工培训可以包括客户服务技能、沟通技巧、投诉处理等方面的内容,使员工能够灵活应对各种客户需求和情况。其次,供电企业应建立完善的客户服务体系,优化服务流程,提升服务效率。建立快速反馈和响应机制,及时解决用户的问题和需求。可以通过电话、互联网、自助服务系统等多种渠道,提供方便快捷的服务方式,为用户提供更高效的

服务体验。同时,建立客户服务中心或热线,为用户提供全天候的咨询和投诉处理服务,及时解决用户的问题,提升用户满意度。此外,供电企业还应进行用户满意度调研,了解用户对服务质量的评价和需求,及时改进和优化服务。通过定期的用户满意度调研,了解用户的反馈和意见,并采取有效措施解决存在的问题。可以通过用户问卷调查、电话回访等方式,收集用户的意见和建议,将用户的反馈纳入到服务改进的计划中,提升服务质量和用户体验。最后,供电企业还可以加强与用户的沟通和交流,主动了解用户需求和期望。通过定期的用户座谈会、用户满意度调研等方式,与用户进行深入的交流和沟通,了解用户对供电服务的评价和需求,及时调整和优化服务策略。建立用户意见反馈机制,鼓励用户提出意见和建议,积极采纳并加以改进。

### 结束语

随着能源市场的竞争日益激烈,供电企业必须加强电力营销管理,以适应市场的变化和用户的需求。针对当前供电企业电力营销管理存在的问题,应采取相应的改进措施。这些措施包括加强市场营销意识、完善电力营销管理机制、升级改造电力设备以及提高服务质量等。通过实施这些措施,供电企业可以提升自身的竞争力和市场占有率,实现可持续发展。

### 参考文献

- [1]王志伟.供电企业电力营销管理策略探讨[J].科技视界,2021(18):58-59.
- [2]杨勤.供电企业电力营销管理现状及改进措施[J].中外企业家,2021(18):19-20.
- [3]韩小燕.供电企业电力营销管理现状及其发展策略分析[J].中国新通信,2021(10):247-248.
- [4]王鹏.供电企业电力营销管理现状及其发展策略[J].中国新技术新产品,2021(15):140-141.