

电力营销中优质服务与用电检查工作的探究

谢文飞

扬州三新供电服务有限公司宝应分公司西安丰业务所 江苏 扬州 225800

摘要: 在社会经济迅猛发展的当下, 电力需求持续增长, 电力营销中的优质服务与用电检查变得至关重要。优质服务不仅能提升电力企业的市场竞争力, 还是优化营商环境的重要一环, 为用户提供便捷、高效的电力服务; 并且, 用电检查的严格执行保障了用户用电的安全与合规, 降低了用电风险。二者的融合发展, 不但可以提高电网业务的整合能力, 而且可以更加满足的客户需要, 为电力企业的长期发展提供坚实基础。

关键词: 电力营销; 优质服务; 用电检查; 工作探究

引言: 供电客户的电力审查工作是供电公司业务管理工作的主要部分, 不但要搞好供电审查工作, 同时要搞好业务供电管理工作。本文探讨了电力营销中优质服务和用电检查的重要性, 分析了优质服务的实施策略, 包括制定电力客户经理制度、提供个性化与多样化服务、完备营销设施等。最后, 强调了优质服务与用电检查的融合发展, 以及完善优质服务、建立现代营销技术管理体系的必要性等, 以增强电力企业的市场竞争力和适应顾客的多样化要求。

1 在电力营销中开展优质服务和用电检查的重要性

伴随着中国社会经济的高速增长, 对供电要求也在日益提高, 这也从一定意义上推动着中国电力公司的发展。在为电力企业实际供电过程中, 许多新技术和新装置获得了应用, 逐步改善了常规的供电方式, 大大提高了电能品质和电源安全性; 但是, 在实际供电环节中仍然出现一些情况, 对供电客户的正常发展产生一些干扰。所以, 在实际供电流程中, 电力企业各单位必须要重视供电审核工作, 这样才能够保证用户用电的安全性; 此外, 在电力营销过程中, 先进的电网技术和优质服务是十分关键的两项要素, 尤其是在新时代社会发展背景下, 大众对服务需求提出的标准越来越高, 因此高质量的服务也成为了提高市场竞争力和拓展市场的重要途径。与以往的电力需求不同, 当前电力用户的用电需求也呈现出了多元化特点, 除了要求基本的生产效率和用电质量之外, 还对服务提出了更高的要求^[1]。也就是说, 电力营销在重点关注优质服务的同时, 既可以为电力企业持续发展奠定基础, 还可以与电力用户之间建立良好的纽带关系, 优化营商环境, 从而不断扩大市场占有空间, 顺利实现电力营销目标。

2 电力营销中优质服务的实施

2.1 制定电力客户经理制度, 减少业扩送电时限

近年来, 我国许多地区电力公司都增加了对供电客户组的增值服务, 部分地区电力公司还根据他们的特定需要, 对部分供电客户组进行了VIP服务, 将每一个业务扩展的工程负责人与电力审查员都成为了客户经理, 在各个阶段的客户经理和供电客户组中, 对供电客户全面性。全面的开展个性化的增值业务, 并提出了富有差异化的服务措施, 以确保对电力客户进行优质服务, 为了更顺利的完成电力企业及其经营单位所要求的安全、及时送电工作, 要求用电审查人员要做好如下几方面的工作: (1) 主动对用电用户不同的供电要求进行协调, 帮助用电用户做好的设计、实施、执行、设计和调整等任务, 从而简化业务的过程。(2) 在客户使用阶段做好检测、验证工作, 对使用用户的实际使用状况、用电设施的情况加以掌握, 搜集好全面的情况资料, 在完成数据的整理工作后, 准确的记录在客户电子存档管理系统中。(3) 对电力客户的设计方案和工期计划做出认真的审核, 确保没有因为工程缺陷而延误工期。(4) 考虑到公司扩展工作中存在的特殊性、变化频繁的特点, 公司用电检查人员首先要做好严谨规范的设计修编工作, 如果发生了重要工作情况, 必须确保其工作不会对公司的日常运营工作产生干扰。

2.2 提供个性化与多样化服务

进行经营管理时必须注重服务, 由于各个客户要求都有所不同, 所以电力企业就需要给顾客提供比较个性化和灵活多样的服务, 例如在营业厅设置服务站或建立用户端中心, 给顾客建立了绿色通道, 这样方便顾客的信息查询。此外, 电力企业开展多种经营业务要针对用户需要提出各种业务措施, 必须做好如下几个方面。第一, 使用经理可介绍使用详情, 对合理使用方式提出意见, 必要条件时也可提出建议, 并以节约家庭用电为主要目的, 指导客户减少供电负载和设备消耗, 节约电力^[2]。第二,

由于供水、用电等与人们身体健康密切相关，为更好服务于消费者，电力公司可开展健康安全检查项目，从技术角度进行健康相关服务；例如，通过定时入户开展预防性实验，检测设施，以避免出现安全隐患。第三，现如今，随着人类世界社会对电网建设的逐步关注，公司将与客户开展长远合作，积极寻求沟通交流机遇，并进行供电计划的详细信息，从而实现进一步优化电网的业务。

2.3 完备营销设施，推进电力营销信息化服务

关于电力公司销售硬件设备不足的情况：（1）电力公司必须按照销售项目的具体要求，配置完善的硬件设备，比如车辆等。（2）需要为推动电力营销信息化服务提供良好的基础设施，并针对电力公司的特点，建立电力公司市场营销信息化体系。通过利用大数据分析方法和信息技术手段，对电力公司企业的市场进行大数据分析与调研，并由此提出合理的市场营销对策，从而推动电力公司市场营销信息化服务，以提高电力公司市场营销服务的质量与水平。

3 电力营销中用电检查工作的实施策略

3.1 规范供电企业用电检查工作职责

（1）在建立《供用电合同》中应明确规定用电单位和受用电消费者对用电的权力与义务，由电力公司根据规定开展用电审查工作。（2）用电企业应严格规范用电检查活动，因供电企业的用电检查工作涉及民事行为，因此要及时向相关主管部门汇报；用电企业也可以通过售后服务的形式进行常规性的用电检修，并请求地方政府一定要监控好用户的整改状况。（3）加强对用电检查工作人员的力量，一方面要增加用电检查的人员素质，对现在的工作人员加以培养，逐步提高他们的综合水平；另一方面，也要增加人才队伍，通过聘用专门工作人员，逐步地增加用电检查的人员队伍素质。

3.2 加大宣传力度，打击窃电行为

在任何一个工作中，都不可忽视对群众的影响，窃电活动的严厉打击，也往往更离不开对民众的宣传。加强宣教工作，发动社区群众在工作中互相传递一起严厉打击窃电活动的正能量，在社区生活中营造一种共同构筑合理、合法供电的环境，这有利于提升供电工作的质量，这是有一定积极性作用的。只有个别人明白窃电行为的可耻，对整个社会的作用更是微不足道。当然，能够在各大院校，抑或超市、商店等公共场所加以推广，或者能够通过有偿广告的方式，都是可以一试的。

3.3 创新电能计量技术

想要更好地完成对整个电能检测流程的优化，往往就必须重点围绕着关键技术手段进行持续的技术创新优

化，减少电能检测操作的复杂性。象针对传统电力测量设备的持续发展优化也就变得非常重要，它能够及时发现使用过程中出现的异常情况，从而对有关异常信息进行深入分析，通过网络监控和信息分析，加强对窃电活动的严厉打击力度。其智能化技术的运用便是相当关键的一环，它可以更进一步实现对于计量回路的优化，从而有效实现国家能源计量管理水平的提升。

3.4 加强用电检查队伍建设

电力企业要确保供电安全，就必须开展电力安全检查，而做好电力安全检查队伍建设就至关重要，因此必须从电力安全检查人员培训工作开始，逐步建立健全的各种管理制度，使用电力检查人员必须具有丰富的理论知识，培训用电检查了人员的操作技能，以确保各项工作顺利完成^[3]。对用电检查人员，要聘用服务能力强、作风正派、廉洁奉公的人员，并健全的培训体制，培养电力检查人员知识和技术，增强反窃电意识。推行奖励制度，提高职工的积极性，提倡带薪休假的办法，促进电力企业改善发电职工的整体工资。

4 优质服务与用电检查的融合发展

对电力公司而言，唯有进行整体用电的工作与客户服务模式的优化融合，方可实现质量与客户服务力度的提高，也就是说，客户服务的品质是公司立足之本，这是公司开展市场营销业务的根本保障。在公司内部的竞争过程中，不仅是关注产品的创新性与创新力，而且开始面向公司服务项目展开竞争；所以，公司唯有大力量实施服务的优化提升，方可实现高质量和多层次的公司服务特质实现优化提升。在新形势下，公司运用客户服务理念和服务态度征服客户，依靠的是客户服务理念结构提升与提高，也是公司完成自身战略的主要力量；在用电检查项目工作中，也要坚持“客户第一”的工作准则，保证公司的员工与公司管理层双方取得一致的看法。

4.1 用电检查工作架构分析

供电检测工作是供电公司的工作过程中的关键，对电力公司而言，唯有完成供电检测工作的顺利完成，方可达到供电服务品质的提升。在具体的流程上，电力检查可作为电力企业经营管理的售后服务环节，不仅有效的保护顾客群体，而且是提高企业服务水平的重要途径，可提高营销的企业权益，从而，能进一步保障公司的合法利益。在电力消费者与客户中间，用电检查工作是联系二者最重要的纽带，因此企业只有更有效地提高对于用电检查工作的重视程度，可以使得公司与顾客间形成更加融洽的业务关系。但是，目前违规供电、窃电方法不断涌现，而且技术手段高超，为供电检测工作添

加了不少困难。因为对非法用电方面没有必要的管理和监督手段,导致非法用电问题越来越猖獗。有些用电户在偷电行动结束后,可以及时毁灭所有证据,并把痕迹和工具清除,使检查人员在用电审查中由于缺少有力的依据,而往往无功而返。此外,由于电网资源的特点,偷电通常都会无迹可寻,甚至只能出现电力信息的异常,但不易发现违规用电产生的渠道,这也为用电检查人员开展违法用电案件工作带来了不少困难。

4.2 供电优质服务架构分析

公司的优质服务宗旨是为顺利提高公司的市场竞争力,确保能在创造良好业务结构与客户服务理念的同时,提高公司获得顾客的竞争能力,提高其在用电客户心目中的地位,促使用户与公司间形成更为优化的信任感,建立健全的标准化体系,尤为重要。对公司销售管理工作中的优质服务的重要指标、影响顾客满意的事件展开深入分析和研究,根据涉及的操作过程梳理重要的环节。通过深入分析,把握工作重点,建章立制,确定具体任务,并提出规范性的工作制度。其次是推进优质服务精益化管理模式,根据供电公司的标准和要求,进行细致划分,实施绩效管理体系,提高客户服务的精益化^[4]。

4.3 用电检查立足于供电优质服务项目

第一,由于用电检查工作是用电公司直接向客户进行用电指导的主要手段,因此用户可透过用电检查工作对自己所使用设备清晰认识,从而更合理的规范自己使用活动。第二,供电公司通过用电监督工作的开展,促使用户熟悉公司的统一供电规范,使得公司的具体供电规定在第一时间传达用户手中。通过技术优化,引导顾客实施经济上合理且规范科学的用电方式,也就是说,用电和供电优质项目的融合,可以更加有利的改善社区供电环境,推动社区供电的规模化管理,也可以更

加完善公司的规范行为,有助于企业掌握自己供电要求,同时形成科学合理的供电计划。

4.4 完善优质服务,建立营销技术管理系统

目前很多行业把销售服务视为市场竞争的重要的方式,但是为了才能适应各种客户的用电需要,还必须对整个用电行业的经营活动予以完善,形成属于用电领域的销售服务信息管理系统,从而进一步实现了电力行业市场营销的全过程信息化、自动化,而电网营销业务信息管理系统则一般分为需求预测、流程管控、发电量管理、负荷管理、合同信息管理、电能表的运营管理以及划账费用管理等,并在管理上将营销与售后服务相结合,还需要进一步了解用户在供电领域的需要、可能面临的问题,以便进一步拓展业务功能,满足其使用需要,以此推动电力企业各领域能力持续提升。

结语:电力企业在营销过程中,应高度重视优质服务和用电检查工作的实施。通过制定个性化的服务策略、加强用电检查队伍建设、创新电能计量技术等手段,不断提升服务质量和用电检查效率。并且,实现优质服务和用电检查的融合发展,建立完善的营销技术管理系统,将有助于电力企业在激烈的市场竞争中脱颖而出,满足客户的多元化需求,实现可持续发展。

参考文献

- [1]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.
- [2]刘泽蓉.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.
- [3]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.
- [4]惠钰.新形势下如何做好电力企业电力营销及优质服务[J].商讯,2020(35):112-113.