

乡镇供电所营销管理问题分析及应对措施

贺 岩

国网河南省电力公司巩义市供电公司 河南 巩义 451200

摘 要：在整个的电力企业的服务体系当中，乡镇供电所位于最前沿，同时也是电力营销整体最为基层的部分，因此加强对于其营销的总体质量，对于整个农村社会以及经济效益的提升都具有十分重要的意义。怎样通过不断加强乡镇供电所的营销管理，从而有效的进行风险的控制，以及更好的提升电力企业营销的质量具有十分重要的意义。本文对乡镇供电所营销管理问题分析及应对措施进行探讨。

关键词：乡镇供电所；营销管理；对策

引言：供电服务是乡镇供电所的重要工作，部分员工对国家电网供电服务质量和用电客户服务规范执行不力，严重影响供电服务的品牌建设。主要原因：一是服务观念陈旧，习惯于凭经验考虑问题，忽视服务质量和规范；二是服务方式或方法简单，不符合国家电网规范、卓越、优质服务管理工作要求；三是服务工作缺乏情感和开拓创新意识。为强化供电服务品牌建设，提升服务管理水平，本文对乡镇供电所服务管理方法和创新模式进行了探讨，以期在实践中提升客户满意度。

1 乡镇供电所电力营销的重要性

电力企业的营销管理水平会对电力企业的经济效益产生直接影响。新时期，我国电力行业电力体制改革正在逐渐推进，为了促进电力企业可持续发展，必须采取有效措施提高电力营销管理水平。随着社会经济的发展，对于能源的需求量越来越大，电力市场面临很多发展机遇和挑战，在能源市场中，电力企业的经营效益主要受到供电质量以及电力营销情况的影响，因此必须采取有效措施提升电力营销管理水平。电力企业经营效益多少直接取决于电力消费者对于电能的需求量，过去，电力企业在电力营销中采用等待电力用户上门的营销模式，现如今，这种营销模式已经无法适应新时期能源市场发展需要。在新的市场环境下，电力企业应该坚持以市场为导向，创新营销管理模式，电力企业必须积极转变市场营销体制，根据市场需求设置基层营销管理及时，合理预测电力用户实际需求，推进产品开发和营销^[1]。

2 当前乡镇供电所营销存在的相关问题

2.1 理念存在一定的问题

当前的背景之下，作为乡镇供电所的营销人员在营销知识的学习以及系统平台的学习方面依然处于先对被

动接受的状态，在实际工作的过程当中，对于转变工作态度重要性和积极性没有一个客观的认识，从而使得整体的营销操作规范性没有保证，最终使得营销服务的整体水平相对较低。

2.2 营销管理混乱

国网供电所和乡镇供电所在营销管理模式上有所不同，各地区的乡镇供电所也有着自已相应的管理规定，由于制度方面的差异，导致供电所在营销管理方面出现了严重问题，对于一类的客户在用电价格方面出现了差异，业务扩容和收费标准不统一，都对乡镇供电所运行产生了直接影响。营销管理程序混乱是导致营销问题的主要原因，并且逐渐降低了用户的信赖程度，无法确保最终营销工作的时效性。

2.3 营销服务的水平总体较低

在新的时代背景之下，农村的发展以及建设的步伐处于不断加快的过程当中，乡镇的基层管理电力的用户在信息化水平以及个体的综合素质上都出现明显的上升趋势，而且基层用户电力维权的意识也处于不断提升的过程当中，在此背景之下由于乡镇供电所本身对于提升电力服务的水平和意识还没有引起足够的重视，一部分的农村地区抢修电力的整体意识相对较差，而且电力的营销管理上，一部分供电的窗口服务人员自身的服务意识和水平也相对较差，很多人员对于用户的质疑不能够给予用户满意的答复，这些都在很大程度上职业了乡镇供电所的营销管理水平提升。

3 提升乡镇供电所营销管理的基本对策

3.1 积极的进行营销管理理念的提升

乡镇供电所进行营销管理工作的整体基础就是营销管理人员，其自身的技术水平以及工作的责任会在很大

程度上对于供电所的营销水平造成一定的影响。基于此,在乡镇供电所日常工作过程当中,必须要加强相关人员的教育以及宣传工作,努力的提升相关人员的责任意识,更加积极的促进整体提营销意识和理念的转变,在日常生活中进行积极的落实。其次,作为乡镇供电所的管理人员还应该积极的采用定期组织学习的方式来提升相关人员的技能水平,并且可以组织专业技能的培训等方式,或者员工之间的相关帮助^[2]。

3.2 采取相关措施提升电能的质量以及供电的可靠性

乡镇供电企业的电力营销过程当中,电能本身的质量对于供电可靠性以及供电的安全性都会产生一定的影响,另外对于电力营销的总体水平也产生了较大的影响,在此背景之下,要想更好的提升整体的电力营销水平首先就应该保证供电的整体质量。也就是说提升供电企业的供电质量是提升基层乡镇供电所电力营销水平的必要条件。但是乡镇供电所自身不能决定供电的质量,而能够决定供电质量的电网的运行安全性和供电的质量就会起到决定性的作用。作为乡镇的电力用户来说,对于电网的要求以可靠性以及安全性为主,而乡镇的供电企业必须要采取一定的措施来提升供电企业营销水平以及自身的管理水平,在供电企业的管理过程当中采用多联络以及多分段的整体结构形式来进行,如果在此过程当中产生了线损的状况,只需要对于损坏的部位进行必要的修缮,而无需进行大规模的检修,这对于避免导致大规模的停电具有十分积极的意义。

3.3 采取系列措施来提升电力营销的整体水平

(1)要立足于提升供电所的供电经营的整体效益。供电企业提升自身的经营效益对于企业经营效益的整体提升以及未来的可持续发展都据有十分重要的意义。乡镇供电所作为基层的供电单位,要想能够提升自身的经营水平就必须采取相关的措施来提升管理水平。其次,电网结构的合理性规划要严格根据区域发展的总体情况来进行合理的规划,并且积极的倡导节能型路,以此来更好地提升供电所自身的经济效益。

(2)充分的利用电子信息技术来更好的引导乡镇供电所的电力营销管理系统升级,从而力求通过对于信息管理系统的升级来对于基本电力营销的数据来进行集中式的管理。通过电力营销系统的应用能够更好的促进电力营销整体数据的集中化、一体化统一营销管理,并且力求能够以扩大业务为龙头和以抄、核、收作为中心。

3.4 加强营业及电费管控

①不断加强对于电费的抄、核以及收费的管理。作为乡镇供电所的管理部门,必须要对于抄表的相关计划进行严格的执行,并且积极的提升抄表工作的整体质量,从而力求抄表工作本身能够具有较高的稳定性。②要严格的进行电价的执行,尤其是在农村以及乡镇地区要对于餐馆以及门店的用电性质进行重点的排查,并且积极的进行分类用电的管理工作开展。③不断的加强配网线损的管理。积极的进行台区降责任体系的建立,积极的进行线损考核以及管理办法的完善,建立健全台区降损责任体系^[3]。

3.5 创新营销策略

为了更好的保障当前供电所的营销经济收益,增强供电所在相关领域内的核心竞争力,有关部门必须能够根据专业知识与技能对当前供电所的发展模式进行一定的创新管理。无论是在哪一行业发展过程中,为了更好的促进行业的长远发展,都离不开一个详细而完善的营销策略指导。因此,为了更好的促进供电所发展,有关部门工作人员要能够制定采取一系列的创新营销策略。一方面,供电所要能够以为人民服务为基本原则,在进行营销过程中,最大程度的为每位客户进行服务满足。充分保障每位客户的合法利益权益,做到生态环保同时促进供电所经济收益增长。另一方面,供电所有关部门还应当对供电所的发展进行一系列的宣传与推广工作,通过一定的宣传与推广,来保障客户源的增加。最为重要的是,供电所要能够保障供电的质量安全性,从而能够保障供电所良好形象的树立。

3.6 对电费回收予以风险管理

为了更好的保障当前供电所的营销经济收益,有关部门工作人员应该最大限度的降低营销过程中的风险性程度,对可能发生的风险性带来的损失进行有效规避。从以往供电模式发展过程中来看,造成供电所营销经济收益的最大风险为电费回收环节。那么为了更好的降低此环节的风险性,相关部门工作人员应当对此环节进行开创性管理,有针对性的充分了解该环节现状基础上,对各个来源进行有效分析与探索,从而更好的保障电费回收的正常顺利进行。为了更好地预防市场潜在的风险,对营销信息系统的管理要不断加强,可以通过长期调查研究市场导向来辅助电力企业更好地了解当前电力营销系统各个环节的实际情况,企业防御风险的预警机制要逐步建立健全,并且要让风险防范人员学习更多的防范风险专业基础知识,进而提高企业防范风险的能力。

结束语

电力企业在我国经济以及社会发展的过程当中所发挥的作用是尤为重要的。乡镇供电所的工作人员本身应该积极的进行营销管理理念的转变，逐步的提升电力营销的总体水平，积极的提升电能的质量以及供电的可靠性，另外还应该积极的肠道提升产品以及服务的总体质量，从而力求能够更好的而提升乡镇供电所的总体营销和管理的水平，最终为整个乡镇经济以及社会的发展提供不竭动力。

参考文献

[1]张文丽.供电所营销服务水平提升的探讨[J].农村电

工, 2021, 29(11): 13-14.

[2]钱超.做优营销服务工作 助力农村产业发展——记国网湖北老河口市供电公司孟楼供电所[J].农村电工, 2021, 29(01): 23.

[3]杨哲.提高供电所营销服务管理水平的思路[J].花炮科技与市场, 2020(01): 82.

[4]练康.农村基层供电所的安全管理现状与对策[J].河南科技, 2021(22)

[5]杨家隆.“大营销”体系下如何加强供电所管理[J].大众用电, 2020(2)