

# 浅谈基层供电企业管理的有效策略

刘旭东

(国网黑龙江肇东市电业局有限公司,黑龙江 肇东 151100)

**摘要:**随着我国经济的快速发展,电力市场也发生了翻天覆地的变化,基层供电企业为适应市场的变化、满足客户日益增多的需求,必须从经营管理模式方面进行改革创新,提高其在同行业中的竞争力。

**关键词:**基层供电企业;内部管理;策略

**[DOI] 10.12231/j.issn.1000-8772.2020.28.110**

## 1 基层电力企业管理中存在的问题

第一,市场营销管理意识淡薄。在企业面临电力产品销售难、供电服务差、服务体系不完善等问题时,没有采取对应的补救措施以及制定出有效管理的创新方案,甚至忽略其自身存在的问题,还按照之前的管理模式运营企业。使其慢慢失去在电力市场的竞争力,所以基层供电部门现阶段最应该解决的问题是及时认清企业现阶段发展存在的问题,在解决问题的基础上对企业管理方面进行改革创新,才能使企业处于良好的发展状态;第二,部分企业内部管理人员素质较低。据调查显示,部分电力管理人员存在文化水平和专业技术水平低下的情况,他们在实际的工作中缺乏工作的积极性。在实际操作企业内部智能化的电力设备时,由于缺少专业技术的培训,致使其出现技术操作不达标的问题,更无法在企业电力管理工作中发挥自己的作用。另外,企业的电力管理信息系统中有一些不可忽视的问题:企业的电力信息管理部门中技术人员存在着操作不规范的问题,导致系统运行的不稳定;由于技术人员没有完全了解该系统的运行模式,如果一旦出现操作失误的情况会给企业造成一定的损失。

## 2 基层供电企业管理的有效策略

### 2.1 创新电力服务模式

在科技不断发展的背景下,人们对电能的需求量不断增多,同时也促使电力服务模式进行不断更新,在满足各行各业服务需求的基础上提高基层电力企业的信誉度。基层电力企业隶属于服务行业,创新其企业的电力管理服务模式有助于提高企业自身的竞争力。第一,应该针对客户的电力使用情况进行问卷调查,针对他们的不同需求制定不同的营销方案。比如,根据用电量的多少确定用电价格,明确规定客户在超过规定用电量时,要承担更高的用电单价。使客户在用电之前可以估计自己的用电量,为其提供更多的选择。第二,为了让客户感受到更好的服务,企业可以制定出一套营销服务策略。例如,为使客户拥有更好的用电体验,在用电过程中不被一些小问题困扰,企业可以利用大数据分析出每天用电的高峰期和区域用电的大体情况,为客户提供便利。为体现企业的人性化服务,企业应该把其内部统计的数据以及一些温馨提醒以短信的方式通知客户,在通知用户的基础上不干扰用户的正常工作生活,真正体现人性化的服务。企业还可以通过运营微信公众号和微博的方式发布一些用电知识帮助用户在日常生活工作中及时解决遇到的用电问题。比如,如何解决突然出现电路跳闸的问题,怎样的电网运行状态才算合理。通过为客户解决类似的小问题,提高企业在用户心中的地位,有利于企业扩大用户群体范围。还可以在网站上宣传企业近期推出的优惠服务活动,用以提高用户的忠诚度<sup>[4]</sup>。

### 2.2 创新电费收取管理模式

能否及时合理的收取用户的电费会直接影响企业未来的发展。收取电费一直都是电力企业面临的大难题:为了企业未来的发展,基层供电企业在正常运转的过程中还要兼顾电力营销的创新,而较

为普遍的用户拖欠电费现象会干扰企业的资金运转以及创新方案的制定。为了企业的正常发展,必须针对用电客户建立科学有效的电费收取管理模式。比如,对企业所有客户建立电费欠费预警机制。在用户选定用电方案后,企业应该拟定出一份关于用电过程相关问题的协议,协议中应该包含关于拖欠电费的相关规定及解释,并要求用户根据选定的用电方案预留押金。如果用户在用电过程中电费达到用供电企业规定的限额时,企业会以短信的方式提醒用户电费余额不足,并请求客户及时缴费。如果客户在接到短信后一直没有缴费,供电企业可在使用完预留电费以后,对用户采取自动断电的强制措施;如果用户及时缴费,供电公司应立即为用户恢复供电。对用户采取一系列的约束措施也是出于对公司长远发展的考虑,及时地维护公司的自身利益。企业在对用户及时收缴电费的问题上进行了改革创新,从而巩固了企业内部的电力管理机制。

### 2.3 加强基层供电企业的品牌文化宣传

为积极落实企业电力管理策略,企业应该加强自身的品牌文化宣传,进而打造企业的品牌形象。可以在企业内部开展一些书法、绘画等兴趣竞赛活动动员员工积极参加,提高其工作的热情,打造适合于企业自身的企业文化。还可以在宣传方面加强企业“环保、节能”的经营理念,加深用户对其企业文化的印象,有助于企业在用户心中建立良好的形象<sup>[5]</sup>。

### 2.4 提高同业对标的作用

在基层供电企业的实际管理过程中,为了提高工作人员工作的积极性,带动企业的经济发展,企业的管理人员应该从制定科学合理的指标方面提高同业对标的效果,完善企业的管理制度,确保同业对标工作在实际运营过程中起到真实的作用。同时,企业还要培养员工的创新意识,进一步提高供电企业的管理水平,才能使同业对标发挥出真正的作用,使其成为激励员工进步的工具,同时可以加强供电企业之间的交流沟通,实现其管理水平的提升。

## 3 结束语

大数据时代,电力企业的发展环境中有很多不确定性因素,基层供电企业要根据不同时期的时代特点,综合客户的具体需求,及时对企业内部管理工作做出及时的调整,才能使其在竞争激烈的电力市场中实现良好的发展。

## 参考文献

- [1]刘娟娟.浅谈基层供电企业电力营业管理工作[J].现代国企研究,2018(20):11.
- [2]曾晓玲.基层供电企业电力营销管理策略[J].城市建设理论研究(电子版),2017(32):178+180.