

# 如何加强供电所营销管理

陈平淑

(国网重庆市电力公司市区供电分公司,重庆 400000)

**摘要:**随着人们生活水平的不断提高,经济的快速发展,供电企业越来越多,就基层的供电所而言,他们的主要工作是为了基层的群众提供电力服务,线路维修、停电、送电、抄表、收取电费等,如何提高供电所的营销管理是基层供电所的重要工作之一。本文通过描述供电所营销管理的现状,明确供电所在营销管理中的意义,最后提出加强供电所营销管理的对策。

**关键词:**供电所;营销管理;策略研究

**[DOI]10.12231/j.issn.1000-8772.2020.31.072**

供电所为基层群众提供服务,能够满足群众的电力需求。近几年来,供电企业致力于提高服务水平和服务质量,推出了许多卓有成效的服务方式和规章制度,供电所的优质服务水平也得到了很大水平的提高。但是在新的供用电形势下,客户用电量的猛增要求供电所的服务水平不断加强和提高<sup>[1]</sup>,这就要求加强供电所的营销管理,促进企业发展。

## 1 供电所管理现状

供电所为基层的人民群众提供服务,满足人们的日常生活。

### 1.1 人员素质水平欠缺

供电所的工作人员除了收费等与电力操作无关的工作之外,其他的工作均与电力操作有关,包括电路维修、停电、送电等问题,这就对工作人员的专业技术水平提出了较高的要求。然而很多基层的供电所的工作人员素质不高,技术水平欠缺,导致用电过程中出现问题是不能够及时解决,影响了人们的正常生活;另外,在供电所的工作过程中,不断出现人员伤亡的现象,不仅给电力企业带来损失,也影响了一个幸福的家庭;还存在一些抄表的工作人员存在以权谋私的现象,这些问题都表现出工作人员的素质水平有待提高。

### 1.2 信息化水平不高

现在随着科学技术的发展,更多的企业都依靠于信息化设备进行办公,然而很多电力企业欠缺信息化技术手段,很多工作都依靠人工去解决。比如收取电费时要进行抄表,工作人员在抄表工作时可能因为天气或者其他外界环境的问题抄表不准确,农村表箱大多都在室外,可能经过长时间之后,表箱出现损害的情况,这都对抄表的工作人员造成了阻碍,不利于工作的开展。

### 1.3 用户管理问题

现在一些基层地区农村的用户的电费大都是通过先用电后付费的情况,所以很多用户的余额已经不足时,不及时的充值电费需要人工进行入户劝告,这就浪费了很多人力物力,不利于电力企业的发展。现在很多电力用户都是通过网络缴费,既节约了时间,也降低了成本,然而对于一些老年人来说,网络缴费存在一定困难,他们对现代信息化设备不熟悉,不能通过网络进行缴费,必须要到当地供电所进行缴费清算,为人们带来了不便。

## 2 供电所在营销管理中的意义

大型的电力企业的基层工作都在供电所,供电所为人们的用电提供服务,提供便利,能够保证人们的正常生活,提高电力用户的忠诚度,并且在信息化快速发展的今天,传统的电力服务已经不能满足人们的需求,按照时代发展的要求供电所能够吸引更多的客户,满足人们的生产生活需求,促进了电力企业的长远发展。

## 3 加强供电所营销管理的对策

现阶段电力企业呈现迅速发展的趋势,在电力企业发展的过程中不断进行改革,乡镇供电所管理工作起到的作用越发突出,人们对乡镇供电所的管理工作也越发重视。于乡镇供电所的营销管控工作而言,具有客观性、特殊性,为了确保营销管理的作用充分发挥,需要将营销管理与日常工作有效融合。<sup>[2]</sup>

### 3.1 提高工作人员素质水平

对于供电所营销管理来说,所有的电力企业都是为了能够获得更多利益。而工作人员的素质水平直接影响了企业的工作的开展。提高工

作人员的素质水平,首先应该正确认识供电所工作的重要性,合理定位自己的价值观念,不能以权谋私,损害企业利益获取私利;在技术水平提高上,应该定期组织工作的技术人员进行专业培训,邀请专家对电力工作中出现的问题进行指导,去企业电力企业进行参观学习,做好这些能够积极为人民群众提供服务,提高电力用户满意度,提高自身素质是企业长远发展的基础。

### 3.2 制定严格的管理和绩效考核制度

“没有规矩不成方圆”,任何一个集体和组织都要有自己合理的制度体系建设。在供电所的工作中如果出现工作人员不作为的现象及时制止,一旦发现工作人员在工作中以权谋私,就要对其进行处分,情节严重的直接开除;另外为了促进工作人员的工作积极性,要设置合理的绩效考核制度。不管是管理制度,还是绩效考核制度都为企业的电力营销提供了保障,能够提高用户的满意度,增加用户对电力企业的忠诚度。

### 3.3 与时俱进,引进信息化设备

引进信息化设备不仅能够为工作人员带来便利,也能有效避免工作中的一些问题,起到了监督的作用。引进现代科学技术,可以提高工作效率,例如在进行抄电表时,李总信息化设备能够快速获取电力用户的用户信息,不仅比人工速度快,而且准确有效,有效避免在抄表过程中工作人员以权谋私的现象出现;利用信息化设备及时对电费余额不足的用户进行余额提醒,有利于电力企业的发展。

### 3.4 提供上门收费服务

很多老年人缴费要跑很远的路,老年人年龄大,路上不安全,供电所应该提供上门收取电费的服务。每个月定期安排工作人员去用户家中收取电费,尤其是对于登记在册的老年人不方便缴费的家庭,将几个工作人员安排到几个村,一人负责几个村,定期到老年人家中收取费用,这样不仅能够为电力用户提供方便,也有助于与用户的沟通,及时发现问题,解决问题,用户享受到优质的服务,就会对该电力企业增加信任度,提高用户忠诚度。

## 4 结束语

供电所是供电企业面向用电客户的窗口,是为客户提供“最后一公里”服务的重要场所,是供电企业与客户之间沟通的桥梁,供电所应充分利用平台优势,为客户提供优质服务,随着供电企业改革的不断深入,对供电优质服务工作的要求也越来越高。<sup>[3]</sup>供电所大多都在村镇,在人民群众的最基层,是最贴近人们生活的电力企业的衍生机构,必须为群众提供高效服务,满足群众需求。供电所在电力营销中发挥了重要的作用,面对电力市场的不断发展,很多电力企业都在不断与时俱进,跟进时代的脚步,要使电力企业长远发展,必须提供优质的服务,提高用电服务的质量,加强电力企业的营销管理,在时代的潮流中不断摸索和进步,让企业不断发展壮大。

## 参考文献

- [1]张传岭.如何加强供电所营销管理[J].农电管理,2016(04):41.
- [2]程懿,彭芳源.乡镇供电所营销管理重点领域风险管控探微[J].科技风,2019(36):190.
- [3]郭海蓝.浅析供电所如何搞好优质服务工作[J].农村电工,2020,28(11):22.