电力客户服务存在的问题及解决办法

Problems and Solutions of Power Customer Service

陈己宸

Jichen Chen

国网北京朝阳供电公司 中国·北京 100124

State Grid Beijing Chaoyang Power Supply Company, Beijing, 100124, China

摘 要: 随着社会不断发展,各个行业也得到了逐步发展,这一现象导致客户对电力服务的需求变得越来越高。传统的客户服务理念以及形式已无法适应当前国民经济发展的具体需要,面对这种背景,供电公司一定要不断地改善服务产品、提升服务能力,最终使得电力客户服务体系得到完善。

Abstract: With the continuous development of society, various industries have also been gradually developed, which leads to the customer demand for power services is becoming higher and higher. The traditional concept and form of customer service has been unable to meet the specific needs of the current national economic development. In the face of this background, power supply companies must constantly improve service products and service capabilities, and finally improve the power customer service system.

关键词: 供电服务;问题;解决措施

Keywords: power services; problem; solution

DOI: 10.36012/peti.v2i3.2070

1 引言

在目前电力市场快速发展的前提之下,电力企业员工一定要意识到企业面临的外部形势,并掌握客户的具体需求。为进一步适应企业日常经济发展的具体需要,电力企业需要引入一些精细的管理方法以及营销方法,严格执行各种各样的营销策略,针对实际情况实施详细研究。要做好市场调研,认真分析不同用户的具体需求,提升服务水平,辅助电力企业树立比较良好的外部形象,从而对既定的经济指标进行完善。因此,作为电力公司,整合各种各样资源存在的优势是非常必要的,更好地做好电力营销服务现状的整顿工作,使得服务效率以及生产能力等得到提高。

2 电网质量服务当中存在的问题

2.1 服务理念比较落后

长时间以来,面对电力供销系统的大环境之下,除了直接购电试点之外,由于电网单位属于国有性质,是电力销售

行业的唯一主体,因此,电源系统一直处于一种独家运营和自然垄断的状态,造成人们对电源服务理念的认识相对比较较弱。纵观发展的角度,“大服务,大营销,大市场”等观念还没有得到认可,这些观念对社会的发展来讲非常重要,对中国的经济发展以及用电实际需求存在非常大的影响。

2.2 电网建设当中存在的缺陷

在电网建设的过程中,存在非常多发展不足以及发展失衡的问题。电源设备的支持以及接收水平相对比较弱,配电网的结构非常简单,自动化率比较低,能力相对来讲比较弱,配电网局部存在“卡脖子”以及低压问题,最终使得供电能力比较差。

2.3 服务保障能力存在一定的缺陷

在电网规划、建设、生产、营销、运营、公司团队建设、业务创新、组织设计的全过程当中,需要健全以及完善各种保证程序与能力,关于客户的满意度需求也需要不断改进,员工的服务质量也需要进一步提升。一定要推动电力市场的发

【作者简介】陈己宸(1989~),女,北京人,工程师,从事电力营销服务管理研究。

展以及建设,始终把市场当作导向,有效地提升智能营销能力。从管理人员到普通人员,面对这种质量能力从之前“单一”到“综合”的转变,使得人员结构以及专业人员当前和电力客户的具体管理需求无法相适应^[1]。

3 电网公司的具体服务措施

3.1 改变服务理念

要不断地培养全体员工的服务理念,营造具体服务氛围,切实地把优质服务融入综合服务当中,比如:电网建设、安全生产、营销服务等供电业务,要树立以客户为中心的具体服务理念,始终以市场为导向,自觉履行国有单位的具体政治经济责任,以客户为中心,积极地实施发电,为企业客户、政府的主要参与者提供比较有效的服务,使人们可以有效地满足人们对美好生活的具体电力需求。在电网建设、全员营销、公司团队建设、运营生产、业务创新以及组织设计的整个过程当中,要贯彻以客户为中心的具体理念是非常必要的,要积极地创新内容,有效地提升服务效率、准确性以及便利性等^[2,3]。

3.2 先进的电网建设

一定要把电网建设当作当务之急,必须始终坚持高效、绿色、安全、优质以及经济的电网发展理念,持续加大建设投资力度,切实解决电网建设中存在的不足之处。充分地发挥电网优化市场资源分配的能力,提升电网的整体能效,保障电网在电力发展过程中的具体主导作用。具体措施:首先,加快区域骨干网的具体升级改造是非常必要的,以完成源-网-负荷的均衡发展格局,从而使得电网的广泛能源分配能力得到提高。第二,要对城乡电网的不足之处进行弥补,围绕配电网的安全性、实用性以及经济性等,不断强化配电网的具体升级以及改造,进一步提升配电自动化的供电能力以及覆盖范围,使得可靠性以及电压合格率得到提升,努力建设一个经济、高效、可靠性高以及相互影响的配电网络。第三,设置具有新能源的具体电力系统,牢牢抓住新一轮能源技术改革以及

能源结构调整的重大机遇阶段,促进绿色的持续发展,这样不仅可以对环境进行有效的保护,而且还可以促进经济发展^[4-6]。

3.3 创新服务体系

积极与客户进行沟通。第一,要学会留住现有客户;第二,要获得当地政府部门的大力支持;第三,对潜在客户进行研究,要强化电力市场用电增长点的具体发展,收集用电成本的信息以及有关用电负荷的问题,辅助客户合理地选择用电,并设置相应的解决方案,共同进行开发以及协作,进行差异化的服务。要重视区域的协调性发展,坚持具体功能单位的定位,加快传统电网的转变,为能源服务业实施升级以及改造。积极地推进资源的整合以及发展,设置现代服务体系。

4 结语

总之,在电力企业的各项业务当中,客户服务占有至关重要的地位,这项工作的顺利开展以及实施将会对企业的生存以及发展起着非常积极的作用。因此,面对电力客户服务当中存在的问题要提出针对性的解决措施,促进其电力企业的长期良好发展。

参考文献

- [1] 刘宇,宫庆申.电力客户服务存在的问题及解决办法[C]//2005中国电机工程学会电力系统自动化专委会全国供用电管理自动化学术交流暨供用电管理自动化学科组第二届年会论文集.中国电机工程学会电力系统专业委员会,2005.
- [2] 王纪康,卿杰.大数据环境下的电力营销信息化建设对策[J].科技创新导报,2018,15(34):1-2.
- [3] 覃绍忠.电力营销工作中的客户关系管理研究[J].通讯世界,2018(5):246-247.
- [4] 傅景伟.电力营销技术支持系统[M].北京:中国电力出版社,2002.
- [5] 江克宜.电力客户服务员工培训教材[M].北京:中国电力出版社,2002.
- [6] 李红勃.微信在电力客户服务中的应用[J].电力需求侧管理,2017,19(2):64.