

探讨加强供电企业用电营业管理的措施

郭棋棋

(国网福建省电力有限公司尤溪县供电公司 福建尤溪 365100)

摘要: 电力企业要抓住用电经营的关键环节,加强对用电经营与监管,在新的情况下,要提高自己的经济效益与社会效益,就必须转变对用户的服务理念,提高对用电经营的认识。因此,本文就当前我国电力企业在运营与管理方面存在的一些问题进行分析,并就如何提高其运营与管理水平提出了一些建议。

关键词: 电力企业;用电营业;管理

引言

在各个供电企业中,对用电工作进行运营和管理是非常重要的工作。通过对用电业务的有效管理,不仅能使用电秩序得到规范,还能使服务品质得到提升,而且还能给企业带来更多的经济效益。然而,目前供电企业对用电业务的管理还存在着许多问题,如管理混乱,管理漏洞多,管理流程不规范,管理人员素质不高等。这些问题给电力公司的日常用电工作带来了很大的影响,给公司带来了很大的经济损失。对此,我们应重视分析,并提出相应的应对措施。

1. 电力营业管理的内涵

1.1 优质电力营业管理可以优化市场环境

在中国能源需求不断增加的情况下,对我国经济的影响越来越大,同时也为我国电力企业提供了发展的契机。在能源日益丰富的今天,电力行业得到了迅速的发展。但是,在这一过程中,我们不应因对能源的大量使用而忽略了对能源的有效管理。并根据其发展特点,构建考核指标体系,适合我国国情。若缺乏相关的制度设计,发电公司将无法实现单一的能效循环。然而,在这一过程中,操作程序的规范化和科学化将会对用户的使用产生很大的影响。

1.2 优质电力营业管理可以保障生产的科学化、规范化和标准化

由于中国电力市场对能源的需求越来越大。电力公司的经营管理水平也日益改善。在电力使用初期,主要是用电灯泡来驱动各种家用电器。但是,在工业化快速发展的今天,没有电力,什么事也做不成了。而且随着智能时代的到来,电力的用途也越来越广。以后会有更多的人加入进来。从电力发展的角度来看,目前我国的电力产业还没有形成鲜明的对比,还存在很多不足之处,这些不足之处虽不会对产业的活力产生太大的影响,但也会对产业的健康发展造成极大的阻碍。要使电力市场真正有效地运行,就必须降低其运行过程中所面临的各

种障碍,以防止其对企业的发展造成不利的影响,从而造成经济上的损失。

2. 当前我国电力企业在用电营业的管理中存在的问题

2.1 管理人员的素质不过硬

当前,在用电营业管理工作中,管理人员的素质不过硬是一个普遍存在的问题。一方面,由于我国的电力企业在用工制度上存在一定的问题,在员工招聘、选拔、培训等环节都没有制定出明确的制度,导致很多电力企业在用电营业管理方面都存在着专业人员不足、专业知识不够等问题。另一方面,我国电力企业的管理人员大多是从其他行业转行过来的,因此,他们并没有足够的经验和专业技能来从事用电营业管理工作,这就导致了他们对电力企业的经营现状和发展方向不够了解,在用电营业管理方面也缺乏一定的前瞻性和预见性,这就会严重影响到我国电力企业的发展。

2.2 管理的流程不科学

当前,一些电力企业在经营管理过程中没有建立科学合理的管理流程,也不严格遵守规定,导致管理人员工作随意,易造成问题。这不仅给企业带来损失,也难以实现规范化管理。应建立规范的经营管理流程,明确责任授权,加强制度建设,严格按照流程开展工作。管理人员要提高规范意识,养成遵守流程和规章的习惯。同时,企业还应加强流程评估优化,根据实际情况调整完善,形成科学合理的经营管理机制,确保工作顺利有序开展,促进企业持续健康发展。

2.3 电费方面的管理不严格

电费是电力企业经营管理的重要组成部分,也是电力企业经营管理的重点。然而,到目前为止,电力企业的电费管理还存在着许多问题,特别是对县级电力企业,既没有对实收电费的管理,又没有对电费报表进行规范,导致电费报表无法反映电费问题,同时,电费报表的制作也比较随意。目前,我国电力企业对电力企业的管理

还不够重视,造成了电力企业对电力企业的不良影响。

2.4 管理制度不完善

尽管最近几年,在对电能的需求不断增长的同时,电力公司也认识到了对电力资源生产工作的重视程度,但相应的管理体制并未得到改善,并且过分地忽略了市场的销售,导致了用电营业的管理程度大幅降低。并且,受电网改造等因素的影响,我国电力企业还没有认识到要对管理制度进行改进,导致了内部管理的混乱,导致了管理效率的停滞不前,无法起到实际的管理效果。

2.5 用电营销策略缺乏市场调查

当前,多数电力企业在制定营销策略时,没有做好前期市场调研,仅注重进度而忽视效果,导致策略脱离实际,不能满足用户需求。应该在制定策略前,详细调研电力市场发展状况和用户实际需求,根据市场规律和用户需求制定符合实际的策略。否则,容易造成用户流失,对企业发展产生负面影响。电力企业应注重提高制定营销策略的科学性和针对性,不能光顾形式,要积极采纳用户意见,不断优化策略,使之切实可行。只有持续改进,才能促进企业经济效益,实现用户满意度和企业利润的双赢。

2.6 对用电营销策略没有引起足够的重视

当前,多数供电企业由于是国企,市场竞争压力较小,导致企业领导不重视营销策略管理。大多供电公司缺乏服务意识,虽然在产品销售中提供各种优惠措施,但没有把营销战略的实用价值落到实处。这主要是因为市场垄断地位使企业没有形成良好的服务意识,不了解营销策略的重要性。供电企业应注意提高服务水平,重视并落实科学的营销策略,提供差异化竞争优势,促进企业发展。只有不断完善服务,才能提高客户满意度、打开市场局限、实现企业自身利益最大化。

3. 强化供电企业用电营业管理的措施

通过以上分析,我们可以看出,当前我国电力企业在用电营业管理中还存在着许多问题,这严重影响了电力企业的健康发展,为此,我们应重视分析并提出解决这些问题的措施,以促进我国电力企业的可持续发展。

3.1 树立以客户为中心的营业理念

为用户提供可靠的用电服务,是所有供电公司的首要任务。这就需要在生产、经营、管理等方面都要有一种强烈的“服务理念”。依据市场及顾客的要求,制订经营及服务战略,保证顾客的持续满意。在电力行业中,既要加强对电力行业的管理,又要加强对电力行业的管理,提高电力行业的竞争力,提高电力行业的竞争

力。

3.2 提高营业管理人员的专业能力

在电力公司的经营中,由于经营管理队伍素质存在参差不齐的现象,必须通过行之有效的方法来提升经营队伍的业务素质。首先,我们可以采取一对多的策略,即由经验丰富、能力强、能力强的员工来指导经验不足、能力弱的员工,而能力弱的员工则可以从经验丰富、能力强的员工中得到启发,从而提升自己的员工素质。其次,在电力公司中开展经常性的业务培训,使员工在业务经营方面有较大的进步,从而达到提升业务经营质量的目的。

3.3 建立完善的监管制度

电力公司可以利用健全的监督体系来提升运营管理水平。首先,加强对偷盗、违法用电等现象的监督,一经查实,就要严厉处罚,形成震慑;其次,对负荷进行监测,通过远程微机监测到电网中的电压变化,对出现的异常现象进行监测,并对其进行相应的整改,以保证电网的正常运行;再者,供电企业还要经常地安排技术人员对线路进行检测,保证供电的稳定,只有如此,才可以切实地提升用户对供电企业供电的满意程度,从而推动电力企业的良好发展。

3.4 进行充分的市场调查

在开展营业管理工作过程中,供电企业还必须对市场进行研究,全面了解市场情况、发展态势、客户满意度等。通过开展充分的客户满意度调研,及时发现问题并制定针对性改进措施,从而提升服务质量,为客户提供更优质的产品,达到提高客户满意度的目的。

3.5 提升给电力营业工作服务质量管理水平

根据电力经营管理工作发展需要,将内部培训与行业教育相结合,使企业职工队伍整体素质水平得到提高。将重点放在加强电力营业服务管理上,提升,提升质量管理。与电力企业营业的发展需求相结合,提升整个电力企业的工作价值形象,改变工作现有的方式和方法,建立与工业配套相适应的电力营业工作,建立整体的质量控制理念。在提供服务的过程中,要尽可能地解决各种问题,为顾客提供优质的服务,对每一项工作都要做出积极的反应,要对市场经济的价值有一个清晰的认识,对环境的发展趋势进行分析,从而持续地提高服务质量和工业效益的建设水平。

3.6 树立正确的电力营业服务工作发展

遵循电力运营服务价值的思想,以工作发展机制的改革思路为切入点,通过实际操作,全面掌握各种安全

管理信息。参照各个环节的综合评价,构建完整的预警管理体系。从科学的角度来对服务发展机制进行优化,对各项管理信息内容进行严格、科学的评估,并有针对性地数据信息进行改革,从现实的角度来看,将电力行业发展的各项价值基础都考虑进去。加强工业布局,以工业配套为重点,重视工业结构的确定和提高。在构建工作流程的时候,要参照有关规划来进行配置,要重视对信息价值防控体系的评估和认定,对工作中出现的不合理因素进行全面地收集,将数据和信息进行综合,并针对有关工作的处理,提出与相关工作处理相适应并进行有效评估的对策,并与电力营业方式相结合,建立起与服务发展相适应的正确的价值方式,从而优化了电力业务的管理水平。以社会价值为基础,以工业经济的发展为基础,构筑经营的核心环节,不断加强条省的经济企业的建设,探索出一种新的思路,新的要求,以满足电力经营的需要。从实际情况入手,对认定工作改革的细则进行全面的分析,对项目的可实施方式进行明确,强化对电力营业治理结构的认定,优化企业配套服务管理效果。

3.7 提高工作人员的法制意识和专业素养

提升用电工作人员的职业素质和法治意识,既是国家法治建设的需要,也是社会发展的现实需要,以下就来对这方面的工作做一个详尽的剖析。(1)在本公司的职工中,以法律法规为题材,进行经常性的宣传教育,让本公司的职工对国家颁布的各种法律、法规有充分的认识,理解,掌握,做到知法,遵纪守法,才能确保本公司的职工对顾客进行合法的经营和服务(2)要注重提升公司员工的职业素养,在公司内构建一套健全的公司职工职业技能训练制度,对公司职工进行有条理的知识训练。(3)另外,供电公司可以举办各种活动,让自己的工作人员去其他的竞争对手那里进行考察,让他们知道自己的缺点,然后去学习,去提高自己的电力市场的销售水平。

4. 用户档案管理

用户档案资料是供电企业进行各种经营活动的基本资料,为供电企业开展各项经营活动提供依据。只有用科学、合理的用户档案管理来确保客户信息的正确性和完整性,才可以有效地提升为客户办理用电报装、用电变更等业务的质量和效率。

4.1 档案管理工作存在的问题

由于目前企业对顾客档案的管理不够重视,致使顾客档案的管理出现了诸多问题。以下是有针对性的具体改善方法。

4.2 提高用户档案管理工作的措施

4.2.1 更新管理设备

科技的发展为供电企业的管理工作提供了极大的便利,通过使用现代的运营管理软件,不仅提高了档案管理的效率,而且降低了信息录入的错误率,提高了管理的质量。在构建工作流程的时候,要参照有关规划来进行配置,要重视对信息价值防控体系的评估和认定,对工作中出现的不合理因素进行全面地收集,将数据和信息进行综合,并针对有关工作的处理,提出与相关工作处理相适应并进行有效评估的对策,并与电力营业方式相结合,建立起与服务发展相适应的正确的价值方式,从而优化了电力业务的管理水平。以社会价值为基础,以工业经济的发展为基础,构筑经营的核心环节,不断加强条省的经济企业的建设,探索出一种新的思路,新的要求,以满足电力经营的需要。

4.2.2 统一档案管理标准

做到用户档案管理规范化。应从建立档案室开始,对档案室的设置、功能分区、档案室的内部环境等方面进行规范。其次,当和用户进行文档数据的流动和移交时,一定要确保文档数据的完整性和文字的正确性,否则,移交工作就不能顺利进行。在搜集过程中,要做到事前介入,全程跟进,确保档案资料的及时、高质量的搜集与归档。在使用用户档案管理信息系统,对纸质档案进行电子化扫描归档时,要设定档案分类,建立统一规范的编号原则,避免因业务变化而引起类别变化。

5. 结论

总而言之,用电经营管理工作对于供电企业的经营管理工作有着非常重要的影响,为了更好地做好供电企业的经营管理工作,必须要弄清楚目前供电企业经营管理工作中所面临的一些关键问题,要掌握一些强化经营管理工作的方法,并要积极地加以实施,切实地做好经营管理工作,促进电力企业的长期、健康、可持续发展。

参考文献:

- [1]刘亚平.电力营销管理的现状与发展策略[J].电子世界, 2014(20):486.
- [2]杨莹莹.用电报装:怎样让客户满意[J].湖北电业, 2010(6):25-26.
- [3]徐洪辉.电力用电变更业务优化研究[J].黑龙江科技信息, 2015(26):50.
- [4]陈贞,董萌萌.电力营销档案管理探析[J].中国电力教育, 2013(27):169.