

电力客户满意度提升路径与营销服务创新研究

李松泰

国网河南省电力公司巩义市供电公司, 河南 郑州 451200

[摘要]伴随着电力行业体制改革向前推进, 电力市场化进程也在持续深化, 供电以及服务市场逐渐呈现出更为开放且更具竞争性的特点。供电企业已然不再是处于单一垄断的状态了, 相反, 其正面临着来自多家竞争者所发起的诸多挑战。要在如此激烈且复杂的市场环境当中维持住自身的竞争力, 企业就需要紧跟时代发展的步伐, 不断地对自身的产品与服务加以优化, 从而能够满足客户那日益多样化的各类需求。与此供电企业还得转变以往的传统观念, 既要确保电能的质量处于良好状态, 又要保障供电的稳定性, 而且还需进一步提升供电的安全性以及客户服务水平。

[关键词]电力客户满意度; 提升路径; 营销服务; 服务创新

DOI: 10.33142/mem.v6i4.17467

中图分类号: F426

文献标识码: A

Research on the Path of Improving Customer Satisfaction in Electric Power and Innovative Marketing Services

LI Songtai

Gongyi Power Supply Company of State Grid He'nan Electric Power Company, Zhengzhou, He'nan, 451200, China

Abstract: With the advancement of the power industry system reform, the process of electricity marketization is also continuously deepening, and the power supply and service markets are gradually showing more open and competitive characteristics. Power supply companies are no longer in a single monopoly state. On the contrary, they are facing many challenges from multiple competitors. To maintain its competitiveness in such a fierce and complex market environment, enterprises need to keep up with the pace of the times, constantly optimize their products and services, and meet the increasingly diverse needs of customers. Power supply companies also need to change their traditional concepts, ensuring that the quality of electricity is in good condition, guaranteeing the stability of power supply, and further improving the safety of power supply and customer service level.

Keywords: customer satisfaction with electricity; improvement path; marketing services; service innovation

引言

随着社会经济持续快速地向发展, 人民的生活水平也在不断地提高, 在这样的大背景之下, 电力已然成为现代社会极为重要的一种基础能源, 其供应的质量以及服务的水平会直接对经济的运行效率还有居民的生活质量产生影响。电力客户是供电企业所服务的主要对象, 他们的满意度一方面能够反映出企业服务质量到底处于怎样的水平, 另一方面还和企业的市场竞争力以及可持续发展能力紧密相关。近些年来, 市场环境发生了变化, 客户需求也变得日益多样化起来, 传统的电力服务模式面临着不少的挑战, 像是服务响应存在滞后的状况、沟通渠道较为单一、客户体验不够好等一系列的问题, 这些问题严重阻碍了客户满意度的提升。与之信息技术发展迅速, 其进步给电力营销服务创新带来了新的技术方面的支撑以及发展契机, 智能化、数字化、个性化的服务模式渐渐地变成了行业发展的全新趋向。所以说, 深入且细致地去研究电力客户满意度的各种影响因素, 探寻那些切实可行的提升途径, 并且结合现代营销服务创新的相关策略, 这对于推动电力企业对服务体系加以优化、提升客户的体验、强化客户黏性而言, 有着十分重要的意义。本文通过对电力客户满意度的关

键因素展开系统分析, 结合实际当中存在的问题, 给出具有针对性的提升方案以及创新服务模式, 以此来助力电力行业达成高质量发展并且实现客户价值的双赢局面。

1 供电企业电力客户满意度提升的意义

进入二十一世纪以来, 供电企业通过对电网的大力建设, 在很大程度上提高了供电质量以及供电的可靠性, 通过不断应用先进的科学技术, 使得供电企业的综合实力得到快速提升, 在广大的人民群众中树立了良好的社会形象。在这个背景下, 供电企业建立了一系列的服务评价体系, 电力客户满意度是比较关键的一个方面, 也是供电企业的经营管理过程中重要的一个部分。只有了解了电力客户的需求, 并且有针对性的提高电力客户的满意度, 才能不断提高供电企业的供电服务质量, 为社会和谐贡献力量。

2 影响电力客户满意度的主要因素

2.1 服务质量因素

服务质量乃是影响电力客户满意度的关键要素之一, 它和客户针对供电企业的整体评判以及所赋予的信任程度存在着直接的关联。具体来讲, 服务质量包含了诸多方面, 像供电所具备的稳定性以及可靠性状况、对客户需求作出响应的时效性情况、服务所呈现出来的态度的专业水

准还有服务流程的便捷易行程度等。对于客户而言，供电的连续性以及稳定性属于其最为基础的需求所在。要是出现频繁停电或者电压产生波动的情况，那么这不但会对正常的生活与生产活动带来影响，而且还会致使经济损失的出现，进而促使客户滋生出不满的情绪。与此在客户碰到用电方面的问题之时，他们对于供电企业响应的速度以及处理事务的效率有着颇高的期待^[1]。倘若响应较为缓慢又或者是服务流程显得复杂且繁琐，如此一来便会使得客户的负面感受进一步加剧。除此之外，服务人员所秉持的态度以及具备的专业水平在客户满意度当中同样占据着极为重要的位置。

2.2 价格与费用因素

价格以及费用方面的因素，在很大程度上构成了影响电力客户满意度的关键部分，它和客户的用电成本以及经济负担有着极为紧密的关联。当电价结构较为合理且费用标准足够透明的时候，就能够有效增强客户对于相关事务的认同感，并且提升他们的满意度。然而要是价格过高的情况出现，又或者费用标准不够透明，那么就很容易引发客户内心的种种质疑，进而产生诸多不满情绪。伴随社会经济持续向前发展，居民的生活水平也在不断提升，在这样的大背景之下，客户针对电价所呈现出的敏感程度一天比一天强。特别是处在工业领域以及商业范畴之内的那些客户而言，电价一旦出现波动，那么对于生产成本以及企业的运营状况就会带来十分显著的影响。除此之外，电费在计费方面是否准确，收费的方式是不是便捷，这两点同样是客户极为关注的要点所在。倘若在实际操作过程中存在着诸如计费出现错误、费用结算不能够及时完成亦或是缴费渠道太过单一等诸多问题，那么这些情况都会致使客户的使用体验大幅度下滑，最终对供电企业所给予的整体评价也会受到相应的影响。

2.3 用户体验因素

用户体验方面的诸多因素，在电力客户所具有的满意度当中占据着颇为重要的位置，并且会对客户针对供电企业所提供的服务所产生的感知以及做出的评价起到直接的影响作用。就用户体验而言，其不但包含了客户在用电进程里实实在在的感受情况，像是供电所呈现出来的稳定性状况以及安全性程度等方面，而且还涉及到客户于和供电企业展开互动期间的整体感受情形，比如服务响应所花费的时间长短、信息沟通达成的及时与否程度以及渠道具备的便捷与否特性等等。当用户体验处于良好状态的时候，便能够强化客户内心的信任感觉以及归属感觉，促使客户对企业的认可程度得以提高，进而提升客户对于企业的忠诚度。然而要是出现服务流程变得复杂且繁琐、彼此之间缺乏有效的沟通交流、相关信息不够透明或者服务态度显得十分冷漠等诸多问题，那么就极有可能会引发客户内心的不满情绪，并且还会导致客户发起投诉行为。

2.4 技术支持与故障响应因素

技术支持以及故障响应这两个因素，在很大程度上影响着电力客户的满意度，它们直接和客户用电的稳定性、

安全性相关联。电力系统于运行之时，设备出现故障或者发生突发性供电中断这类情况是难以避免的，客户对于供电企业在技术支持以及故障处理方面的实际能力与效率，抱有颇高的期待^[2]。要是能实现及时且有效的故障响应，那么既能迅速恢复供电，降低客户的经济损失，也能减少给客户日常生活带来的不便，同时还可提升客户对供电企业服务质量的认可程度。

3 提升电力客户满意度的路径研究

3.1 优化服务流程，提高服务效率

优化服务流程以及提高服务效率，这无疑是提升电力客户满意度的关键路径之一，它和客户给企业服务体验所做出的整体评价有着极为紧密的关联。当下，随着客户需求变得日益多样化且个性十足，那种传统上既繁琐又得层层审批的服务流程，已然很难契合客户对于快捷、高效服务的期盼了，通常会致使客户出现等待时间过长、信息沟通不顺畅、服务响应迟滞等一系列问题，进而对客户满意度以及忠诚度都造成了影响。所以，要优化服务流程，首要任务便是得对现有的流程来一番细致全面的梳理与诊断，从中找出各个环节里的冗余步骤以及瓶颈环节，借助简化相关手续、规范操作的标准以及强化流程的管理等方式，达成服务环节高效的衔接以及顺畅的运行状态。还得积极推动数字化转型，搭建起智能化的服务平台，把客户申请、审批、反馈、咨询等诸多业务都搬到线上并实现自动化，如此一来便能突破时间与空间的限制，让服务的便利性以及透明度得以提升。

3.2 加强客户沟通与反馈机制

强化客户沟通以及反馈机制，这可是提升电力客户满意度的关键保障所在。其关键点就在于要去构建起一个能够实现双向互动、可及时做出响应并且能有效处理问题的沟通平台。电力服务所涉及的范围颇为广泛，客户群体也是多种多样的，他们的需求与期望各不相同，唯有借助持续且细致的沟通方式，才能够精准地掌握客户需求，察觉到服务方面存在的不足之处，从而推动服务质量得以提升。需要进一步完善多渠道的沟通体系，把电话、网络、移动应用、社交媒体以及现场服务等诸多沟通手段加以整合起来，以此来契合不同客户的沟通习惯与偏好，达成信息可以无障碍地传递以及共享的目的。要建立起高效的反馈处理机制，务必要保证客户的各项意见以及投诉都能够被迅速受理，并且能够全程跟踪处理过程，最后还要及时将处理结果反馈给客户，以此来强化客户的参与感受以及信任程度^[3]。与此借助数据分析工具针对客户反馈展开系统的整理与挖掘工作，充分且深入地去了解客户所关注的重点内容以及他们心中的痛点所在，进而为服务方面的优化以及产品的创新给予科学合理的依据。除此之外，还要着力加强与客户的互动沟通，定期组织开展满意度调查、座谈会以及用户培训等一系列活动，促使客户能够更好地理解企业服务的相关政策与流程，进而给予相应的支持，由此形成一个良性的客户关系管理循环状态。

3.3 提升技术支持与故障处理能力

提升技术支持以及故障处理的能力,这是保证电力客户用电稳定与安全极为关键的一个环节,同样也是提升客户满意度的一条重要途径。伴随着电力系统复杂程度的持续增加,客户对于供电的可靠性还有服务响应的速度都提出了更高的要求。供电企业得不断地强化技术人员的专业方面的培训,同时也要加快技术装备的更新换代,以此来提高故障诊断以及处理的效率与精准度,要确保当出现设备故障或者突发供电中断的情况时,能够迅速地定位到问题所在,并且及时地采取相应的应对举措,尽可能地把客户用电中断的时间以及由此产生的经济损失降到最低。还应当去构建起完善的故障预警以及智能监控体系,借助物联网、大数据以及人工智能等一系列先进技术,达成对电网设备运行状况的实时监测与风险评估的目的,从而提前察觉到潜在的隐患,防止重大故障出现。

3.4 实施差异化服务策略,满足多样化需求

实施差异化服务策略,以此来满足客户多样化的各类需求,这无疑属于提升电力客户满意度的一条有效途径。就当前而言,伴随经济社会持续向前发展以及客户结构变得愈发复杂起来,电力客户所涵盖的范围已经不再仅仅局限于居民用户了,其还包含了工业、商业、公共机构等诸多不同类型。而且,这些不同的电力客户对于电力服务所提出的需求,呈现出极为明显的差异性与个性化特点。所以,针对不同客户群体各自不同的用电特点、不一样的服务期望以及有所差异的支付能力等情况,供电企业有必要去精心设计出差异化的服务方案,从而能够精准地与客户的需求相匹配,进而提升服务的针对性以及客户对于服务的满意度。比如说,就工业客户来讲,重点是要为其提供高效且稳定的供电保障,同时还要给予专业化的技术支持,如此才能满足其对于电力质量以及供电连续性方面所提出的严格要求^[4]。而对于商业客户而言,可以着重加强在用电管理方面的相关工作,另外也要强化节能咨询方面的服务,以此来促使运营效率得以提升。至于居民用户,他们往往更加关注服务的便捷性以及费用的透明度等方面的情况。

3.5 加强客户教育与用电安全宣传

强化客户教育以及用电安全方面的宣传,这无疑属于提升电力客户满意度的关键举措之一。借助于提升客户对于用电安全的认识程度,同时增强其科学用电的能力,如此一来,既能为客户的生命财产安全给予有力保障,又能推动电力资源实现合理利用,进而促使服务质量得以提升。伴随用电设备不断普及开来,电力系统也变得日益复杂起来,在这样的情况下,由于误操作、设备老化或者安全防护措施落实不到位等原因而引发的用电事故,时不时就会出现。这些事故一方面会给客户造成损失,另一方面也对客户对供电企业的信任感产生了不利影响。就这一问题而言,供电企业应当积极主动地去承担起社会责任,制定出具有系统性的客户教育计划,广泛且深入地开展用电安全知识的普及工作、

节能减排方面的宣传以及合理用电的指导活动。通过采取多种渠道、多种形式的宣传活动,比如举办社区讲座、开展线上培训、发放宣传册以及借助新媒体进行推广等手段,以此来提升客户的安全用电意识以及自我保护的能力。

4 电力营销服务创新模式探索

电力营销服务创新模式的探索对于推动电力企业实现转型升级而言,是一项极为关键的举措,其对于提升客户满意度以及增强市场竞争力同样有着重要作用。伴随信息技术不断发展速度日益加快,客户需求也呈现出多样化的态势,在这样的情况下,传统的电力营销方式已然很难契合现代客户对于个性化、便捷化以及智能化服务所抱有的期待了。要创新营销服务模式,一方面得依靠数字化平台,达成服务在线上与线下相融合的效果;另一方面还需要借助大数据分析、人工智能以及物联网等技术手段,精准地去把控行客户用电的具体行为以及相关偏好,进而推动营销策略朝着个性化与精准化的方向发展。智能化的客户服务平台可为客户带来一站式的服务体验,像在线咨询、用电监测、费用查询以及支付、能效分析等诸多功能它都有涵盖,这在很大程度上提升了客户的使用便捷性以及满意度。与此绿色能源以及可持续发展的理念也在促使电力企业在开展营销活动的过程中融入环保以及节能方面的元素,推动新能源产品与服务得以推广,从而满足客户多元化且具有绿色属性的用电需求。

5 结束语

电力客户满意度的提高对于电力企业达成可持续发展而言极为关键。供电企业经由优化服务流程、强化与客户的沟通交流、提升技术支持方面的能力并施行差异化服务策略等举措,可更为妥善地契合客户多样化的各类需求,进而强化客户所怀有的信任以及忠诚度。并且,营销服务有所创新,尤其是凭借数字化以及智能化相关技术,更是有力地推进了服务模式的转型升级进程,促使服务效率以及客户体验均得以提升。在未来,电力企业需要持续不断地深化各项改革,积极主动地去接纳新技术,着手构建以客户作为中心的服务体系,持续在提升服务品质以及管理水准方面下功夫,以此达成企业与客户的双赢式发展,推动电力行业朝着高质量且可持续的方向不断发展前行。

[参考文献]

- [1]谭啸.G 公司电力客户满意度提升对策研究[D].广东:华南理工大学,2024.
- [2]管子悦.Q 供电所客户满意度提升策略研究[D].上海:上海外国语大学,2022.
- [3]李艺欣.Y 供电公司客户满意度研究[D].宜昌:三峡大学,2023.
- [4]黄瑞.C 供电公司提升客户满意度研究[D].天津:天津大学,2021.

作者简介:李松泰(1997.4—)男,河南省项城市人,汉族,本科学历,助理工程师,就职于国网巩义市供电公司,从事电力营销、配电运维工作。