

[售电市场]

新电改背景下综合型售电公司 优质增值服务研究

文/中国石油集团电能有限公司售电事业部 王婉婷

随着新电改方案的逐步进行，优质增长服务必然会成为竞争的核心关注点。以综合型能源售电公司为例，阐述私营售电公司应如何更好优化服务，提供更优质的增值服务，吸引更多的用户，从而增加自身的竞争优势，并对存在的问题进行分析并提供相应对策。

2015年国家发布了《关于进一步深化电力体制改革的若干意见》，意味着我国的售电市场由此放开，由市场发挥作用自由调整，电力用户拥有了更多的选择权，不再像以前一样处于劣势地位。根据传统的模式，国营电力企业在售电市场中处于垄断方，用户毫无选择余地，只能被动接受买电。而在现代开放的售电市场中，各售电公司与用户是平等地位，用户可以自行选择，所以国营电力企业在售电方面就丧失了以往垄断性的优势地位，但是国营售电公司在运行经验规模和电力市场竞价购电方面仍有很大优势。因此，对于私营售电公司而言，必然需要改善自身服务模式，而且在公平公开的市场环境中要想保持竞争优势，那么就需要为用户提供更加优质的、综合型的增值服务。

私营售电公司面临的竞争局面

在开放性的售电市场环境中，电力用户有了更多的选择，可以自由选择售电公司为其提供服务，由此引发了供电企业之间的竞争。当前我国的售电公司主要有以下几种：①电网企业售电公司，这些公司在电网中具有运营权，能够及时稳定提供电力服务，拥有庞大的用户

群体；②独立配售电公司，这种公司需要从电网中购买电力再出售给客户，从中赚取服务的差价。具有竞争性的售电公司如何参与电力市场竞价获得最大利润成为其关注的核心问题之一。影响该问题的两个关键因素是售电公司对用户实施的多样化用户价格机制和能源互联替代下的多样性综合能源。

对于国营售电公司而言，由于具有电网运营权拥有着丰富的资源，所以只需要合适的电力用户即可，售电公司的运营压力较少，提供的服务可想而知。而另一方面，对于独立私营售电公司来说，因为不具有电网运营权或较少，所以它的优势之处是紧跟时代潮流为用户提供更加灵活、方便且快捷的服务，但由于缺少稳定的电力来源，并不具有国营售电公司的优势。但对于开放性质的售电市场来说，独立售电公司更具有竞争优势，原因在于用户能够享受到更优质的增值服务，不需要像之前一样被动接受，因而用户会更愿意选择服务优质、态度友好的综合型售电公司。

优质增值服务的内容

在开放的售电市场中，要想提高公司收益保

持竞争优势的地位，售电公司在面对一样的用户时，必须提供更优质的增值服务。因为只有增值服务是可以拓展的，能够创造更大盈利空间的一项内容，其中包含用电工程、能效服务和客户服务等。对于售电公司而言，只有拥有了庞大电力消耗客户，才能占据市场获得收益。但对于用户来说，选择哪一家公司企业的何种产品与服务是根据其产品价格与服务而定的。供给侧开放的售电市场中，优质的增值服务成为竞争的焦点，作为私营售电公司在市场中的竞争核心，优质增值服务需要根据用户的具体情况而论，但总体包括了以下服务内容：①信息服务，其中涉及用户的电力消耗信息、售电公司的成本等；②网络交易服务，利用网络的快捷便利方便用户查询相关信息，提供更便利的服务；③用户优质供电需求服务和高端用户优质供电服务，这样能够及时满足用户用电需求；④为客户提供电力设备维护检修、调试安装等增值服务，进一步提高设备的安全性。

提供优质增值服务存在的问题及对策分析

提供人性化、差异性的服务是私营售电公司有利的竞争优势，但现阶段这种增值服务在运营过程中还存在一些问题。

一是缺乏复合型电力专业人才。要用户提供更优质的电力服务，就需要具有从用户辖区内设备的正确安装，精准调试、运行维护、再到设备检修和处理故障等业务都十分精通的专业电力人才。目前，这类有经验的人才匮乏是限制提供更好的增值服务原因之一。

二是缺少良好的服务理念和营销理念。在电力体制改革不断深化的环境中，一些私营售电公司多为国有企业转换过来的，由于传统经济模式与经营理念的影响使其在市场中缺少应有的竞争服务理念，所以导致这些售电公司普遍缺少服务化的生产理念和为客户提供个性化服务的营销理念。特别是在网络与信息化技术发达的时代，客户更加重视自身的体验与提供的服务。国有售电公司传统的经营策略已不能适应未来时代发展的步伐，必须根据时代发展的步伐改善自身的服务营销理念，使自身还能够在开放的市场中处于优势地位，因为其所有的优势地位是其他新兴的售电公司所无法具有的，也只有这样才能更好地为

用户提供服务。

三是私营售电公司的信息化建设不足。对处于网络信息化技术发展的今天，任何企业的经营发展都避不开网络。对此，在竞争激烈的售电市场环境中，售电公司企业的数量之多数不胜数，任何一家公司要想在竞争中胜出，就要建立完善的用户信息网络平台，根据平台数据与客户要求给用户提供更加有针对性和具体的服务。但目前而言，对于私营售电公司来说由于受规模和资金等方面的限制，在用户和售电网络等方面的信息化建设程度还不够，不能满足用户的具体需求。

结合当前私营售电公司在增值服务方面的不足，需要建立良好的服务体系，保障自身既能够做好基础性服务工作的同时，又能够有针对性地做好用户的增值服务，这就需要从以下方面出发。首先，售电公司服务人员应当改变自己的服务态度，微笑为用户服务，让用户感受到公司的心意，从而自始至终能够选择自家的服务。其次，建立健全走访制度，完善从前端到后期的一条龙服务链，为客户提供定期线路检修和有偿家电维修服务，使用户从电力需求开始到服务后期能够密切关注用户的需求，主动为其提供服务。最后，对于当前售电公司信息化建设不足的现状，售电企业首要工作就是引进专业化的信息化技术人才，完善自身队伍建设，然后建立全面科学的用户信息数据平台，便于工作人员分析用户的电力数据，从而为其提供更优质全面的增值服务。尽快开发手机应用APP，发布电价、停电和新能源使用情况等方面的信息，同时，考虑到售电主体数据分析方面的优势，主动为用户提供数据分析服务。

结束语

在供给侧电改新的环境体制下，为赢得更多用户的信赖与支持，私营售电公司应积极做好配套的增值服务工作，通过精确预测制定合理的购电计划，拓展服务平台等手段为用户提供合理的购电方案，从而提高用户的黏性，并积极利用现代信息化技术，积极探索智能售电服务数据平台，实现由单一型的服务模式转向综合服务模式。EA

(收稿日期：2019.12.08)

(编辑：朱金凤)