

息与社会服务,通过媒体、营业窗口、电话、网站等向社会各界用户提供电力信息,提供安全用电常识、用电技术、电力政策法规、电费电价、政策等方面的咨询,并可通过免费举办用电常识及安全用电培训讲座,举办新技术、新产品展示会,帮助用户合理使用电力。

4. 完善的营销保障体系。前台的优质承诺服务,必须有后台的强有力支持,才能保证“一诺千金,有诺必践”。新的体制要求其他部门如计量配电抢修、装表接电、业务勘察、用电监察、电费电价等都必须严阵以待,随时听候前台的召唤。为此,供电企业必须配置通讯、车辆、抢修工具及备品备件,并合理安排各类人员,才能保证每件业务都能一环紧扣一环,有条不紊地进行。

5. 建立一支高素质的营销队伍。人才可使企业在竞争中立于不败之地,出色的人才会使企业成为胜者。而“人”,是营销活动中最核心、最活跃的因素,其他的经营要素都是通过“人”的活动去推动、去实践的。因此,必须重视供电营销环节的人力资源开发,选拔一些思想政治素质高、责任心强,思想敏捷、技术全面、有服务意识的人员充实到营销一线中去,以鼓励、带动现有营销人员,并加强营销人员的岗位培训,提高他们的综合素质,从而建立起一支新型的供电营销队伍,适应新形势下电力营销业务的需要。

6. 协调好营销中的公共关系。生存于地方的供电企业必须处理好与政府、客户之间的关系。供电企业要加强与当地政府的联系,及时与用户进行沟通,用自己的优质服务,来改善当地的投资环境,通过配合政府职能部门的工作,共同推动当地经济的发展。利用政府的效应,来做好电能的替换工作,扩大电能终端能源消费中的比重。还可利用各种媒体进行宣传,为电力营销提供强有力的社会舆论氛围,树立良好的社会公众形象。

四、结束语

当前,供电企业面临着新的形势,机遇与挑战并存。我们只有努力探索适应自身发展的、立足于当地的、有个性的营销策略,开拓新的经济增长点,才能带动和刺激电力消费的增长,取得较好的经济效益和社会效益,营造出一个充满活力的、不断发展壮大的电力市场。

如何实现 农电市场建

一、农村电力市场存在的问题

1. 农村电网供电能力薄弱,电能质量低。农村电力变、配电所布局不够合理,尤其10千伏线路的负荷分配不均匀,使部分线路的供电仍存在“卡脖子”现象,在夏季用电高峰时,公共变压器超载、满载现象严重,造成电压低,空调设备难以启动运行。公用变压器布置偏少,低压供电半径太长,线损增加,也增加了电力抢修部门的负担。

2. 农村电气化水平仍然较低。改革开放以来,中国农村电气化事业发展迅速,农民生活水平迅速提高。但从人均用电量来看,仍处于较低水平。2000年,中国人均年用电量为1039.6千瓦时,县及县以下人均年用电量501.9千瓦时,不足全国平均水平的一半。从生活用电量上来看,2000年中国居民人均生活用电量为129.1千瓦时,其中城镇居民为213.2千瓦时,农村居民仅为77.2千瓦时,远远落后于城镇居民用电水平。农村电气化水平还有待进一步提高。

3. 开拓农村电力市场还没有得到普遍的关注。目前全国形成了加强市场营销、开拓电力市场的新局面。但由于受经济发展水平的制约,农村电力市场的开拓需要给予更多的重视,以

利于农村电力市场的快速发展,促进农村经济和农民生活水平的提高。

二、开拓农村电力市场的对策

1. 农村电力市场的开放要因地制宜,区别对待。由于我国幅员辽阔,东西部经济发展的不平衡,农村电网的建设状况和市场程度有很大差异。为了鼓励供电企业向农村供电,经济发达地区的农电市场将来可以同整个售电市场同步进行竞争。国家给予农网建设少量补贴或提供贷款,利息略低于商业银行。对于中等或欠发达地区的农网建设,国家予以适当补贴或提供利息更低一些的贷款市场的开放和竞争,视情况分步进行。对于少数不发达地区,国家应给予无偿投入,并允许当地的电力公司进行垄断经营。

2. 农村电力市场的开放和竞争,要在国家的有力监管和扶持下分阶段进行。真正使广大农村用户在市场开放和竞争中受益,否则带来的后果可能是农村电价的升高和供电服务质量的下降。在开拓农村电力市场方面,最值得学习的经验是国家给予优惠政策对农村电力的建设和发展进行投入。对于投资的回报不是从电力本身考虑,而是从社会效益和带动经济发展所产生的税收等来衡量。农村电气化建设是政府行为也是政

设的提速

张明光, 魏琦

(兰州理工大学, 甘肃 兰州 730050)

政府的职责, 企业是政策的执行者和具体实施者。例如加拿大州政府规定农村供电实行城乡同价, 政府在核定电力企业上交利润时, 综合进行平衡。美国专门设立农村电气化局, 政府发放长期低息贷款给农电合作社, 为农村电力建设和发展提供长期支持, 同时农电合作社在税收上还享有许多优惠政策。巴西政府对农村电气化建设采取无偿投入的办法, 建设和发展农村电力事业, 农村电价比城市便宜 35%, 对农村电力投资的回报, 通过税收得到偿还。

3. 降低农村电价, 提供高效电能。电价一直是广大农民普遍关注的问题。电价的高低直接影响着农民的电能消费。城乡同网同价是两改一同价工程的一个主要目标, 农民对此期望很大。电价的降低要从多方面着手, 要有硬的措施和铁的手腕来管理。一要加强设备的运行维护减少电能的流失; 二要打击窃电, 维护良好的用电秩序; 三要国家出台相应的政策进行电价的有效管理, 维护农民的权益; 四要加强科技新产品使用, 减少高耗产品的电能损失。

在上述措施的实施中, 除争取国家优惠政策外(如税收), 电力价格必须从行政定价体制转换为市场定价体

制, 全面推行到户电价是降低电价的途径之一, 也是鼓励客户电力消费之有效手段。在居民生活用电中尽早推行峰谷电价, 可以使居民客户大量使用家用电器, 尤其是使电热水器、空调器等大耗电设备进入农村和乡镇居民家庭。对于工业客户, 从客户自备柴油发电机的发电成本来看, 从美国进口的康明斯\澳南柴油发电机组, 每公斤柴油一般可发电 45~55 千瓦时, 油价按 2800 元/吨计算, 每千瓦时的发电变动成本一般在 0.56~0.61 元/千瓦时, 固定成本约 0.05 元/千瓦时, 所以自发电成本一般在 0.61~0.66 元/千瓦时, 与供电企业的销售价格还有一定的差距。如果供电企业的电价能够降低到合适的水平, 可以让这些客户重新回到电力市场中来或类似在潜在客户选择电网电力而放弃搞自备电力。

4. 加快农村电网建设, 努力优化农村消费环境。农村电网薄弱是影响农村电力市场发展的重要因素, 改造好农村电网, 是大力开拓农村电网的基础和基本途径。首先, 要根据轻重缓急合理编制电网改造与建设规划和实施方案, 其次是投入巨额资金按照规划和计划对电网进行改造, 改善布局, 提高科技含量, 降低线损, 达到安全可靠供电标准, 为客户提供低廉电价、高质

量的电能。要在完善配电网建设, 保证电网安全运行的基础上, 降低(放宽)现行的对高压供电客户受电设备设置的要求, 也就是对单台变压器容量在 800 千伏安及以下的客户, 可以不设高压受电设备, 改在变压器的二次侧计量, 这样就大大减少了客户投资。据市场调查来看, 以美国的康明斯\澳南柴油发电机为例, 每千瓦的售价在 1000~2000 元左右, 而客户在使用电网电力的工程造价为每千伏安 1600~1800 元左右(含贴费), 如果架设专用线路, 造价更高, 这也是许多客户弃用电网电力, 改用柴油发电机组的原因, 并且柴油发电机厂家承诺, 发电机在使用期限到期后可以折价回收, 而供电企业却没有这一服务内容。

5. 建立健全服务体系, 以优质的服务赢得电力市场。在开拓农村电力市场的过程中, “取信于民”是农村电力企业的立足之本。农村电力企业向客户提供优质服务既是市场经济内在的要求, 也是竞争的重要手段。企业服务的最主要的差异化因素是顾客服务的质量。顾客服务是以企业的有效运作和顾客满足为导向, 通过加强与顾客的联系和沟通, 不断满足顾客的要求, 为顾客提供完善的服务以实现营销目的的一种营销方法。服务机构和人员的行为按照是否与顾客直接接触, 分为前台活动和后台活动。顾客服务的基本要求是尽量扩大前台活动范围, 这样能提高服务的透明度, 能提高顾客的满意度。供电企业的营业窗口是主要的对外机构, 其服务的质量直接影响电力企业整体市场营销活动的效果。

6. 狠抓安全管理, 创造安全用电新天地。安全始终是供电企业的头等大事。农民用电素质较低, 对电力知识只是片面的了解, 而且“两改一同价”完成后供电企业要管理到户, 所负的责任更大。这就要求供电企业要建立一套完整的安全保证体系, 对电力线路、变台架设等方面都要严格把关, 让农民感到无论是检修、抢修都有安全措施, 同时要加大宣传力度, 做到人人爱护、人人参与到电力安全工作当中。