

# 电力工程建设中的大客户业扩工程管理

黄保运

江西昌港建设工程有限公司

DOI:10.12238/btr.v4i5.3830

**[摘要]** 电力企业随着国家改革力度的不断加大,所面临的竞争也在逐渐增大。电力企业在煤炭、天然气以及太阳能等企业的影响下,只有对电力大客户进行深入挖掘,提高自身的工作效率和服务质量,进行科学的规划与设计,降低成本并满足电力大客户的需求,才能提高电力企业在社会经济发展中的竞争实力。基于此,文章就电力工程建设中的大客户业扩工程管理进行了分析。

**[关键词]** 电力大客户; 业扩工程; 管理

**中图分类号:** TM727.2 **文献标识码:** A

## Key-customer Business Expansion Project Management in Power Engineering Construction

Baoyun Huang

Jiangxi Changgang Construction Engineering Co.,Ltd

**[Abstract]** With the continuous increase of national reform, the competition faced by power enterprises is also gradually increasing. Under the influence of coal, natural gas and solar energy enterprises, power enterprises can improve their competitive strength in social and economic development only by deeply excavating power key-customers, improving their work efficiency and service quality, carrying out scientific planning and design, reducing costs and meeting the needs of power key-customers. Based on this, this paper analyzes the key-customer business expansion project management in power engineering construction.

**[Key words]** power key-customers; business expansion project; administration

### 前言

所谓电力大客户主要是指一些用电容量比较大,具有重要用电性质的大工业客户,还包括一些特殊单位性质的客户,比如学校、医院以及政府机关等行业,对整个社会有着比较重要的影响。在另一方面还有一些潜在客户,包含使用同电力企业相竞争的一些能源,而这些客户有可能转换为使用电能,比如正在使用燃煤锅炉与燃油锅炉的一些客户。21世纪是经济与社会飞速发展的时期,极大地促进了市场经济的推广与发展,当前各行各业的决策者们均认识到当前市场竞争的主要焦点在于以服务作为核心竞争要点。电力企业只有加强对电力大客户业扩工程的管理,解决电力大客户业扩工程中存在的问题,才能够提高电力企业的市场竞争力。

### 1 电力大客户的特点

首先,电力大客户同一般用户相比用电量较大,对设备容量与电压的等级要求高;其次,电力大客户通常是用电额度非常大、电费费用非常高的大中型企业,对电力企业的发展具有重要作用;第三,电力大客户的法律意识非常强,对国家政策非常了解,利于电力企业的管理;第四,对大客户的营销策略,与电力企业的效益以及市场占有率有密切关系,对电力大客户提供高质量的供电,非常有利于地方经济的发展。

### 2 电力大客户业扩工程的意义

电力大客户业扩工程是大客户和供电企业之间的良好关系纽带,伴随着大客户的逐渐增多,供电企业的大客户业扩工程规模也会进一步扩大,同时这也给业扩工程带来了一定的挑战和困难。而

对电力大客户业扩工程进行优化,不仅能够满足广大电力客户的需求,还能在一定程度上增加供电企业的经济效益,促进其向着更高层次的方向发展。

### 3 电力大客户业扩工程基本内容

电力大客户业扩工程基本内容分为两个方面,一方面是业务扩充,另一方面是客户工程。在业务扩充方面,指的是为电力用户提供变更、新装等服务,由于其是电力大客户,所以在为其服务时,需要对电力整体线路进行检查、审核,保障其电力线路的安全性。与此同时也要为电力大客户提供相关的合同,并为其将文件材料进行良好的保管。客户工程主要是指由客户主动要求更改电力设施,比如增加电容,电力线路调试等。在为电力大客户服务时,供电企

业应保证其安全性,提高管理水平,为客户做出满意服务的同时也为企业的运行提高经济收益。

#### 4 加强电力大客户业扩工程项目管理的措施

##### 4.1 创新服务理念

电力大客户业扩工程要想增强服务意识,首先,供电企业需要对服务理念进行不断地创新,并对原先的服务意识进行改进,积极地开辟出新的服务方式,从而为更多地大客户提供良好的服务。然后,对客户的需求进行全面地分析,及时找到客户需求的最主要原因和目的,在这一过程中,供电企业要建立起客户层次的分析方案,便于提高电力大客户业扩工程的工作效率。最后,供电企业需要建立相应的员工机制,将转变员工的工作思想、工作态度提到日程上,使其对客户的服务态度能全面地改变,防止客户资源的大量流失。此外,在进行供电营销时,应该鼓励工作人员参与到工作中,满足广大客户需求的同时,要促进供电企业的经济发展。

##### 4.2 引进先进的电力业扩工程项目信息系统技术

在现今形势下传统的业扩工程项目管理方式已经无法适应时代需求,要充分发挥电力企业业扩工程项目管理的作用,就要引进先进的电力业扩项目信息系统技术,对电力企业的大客户进行统一及特殊管理,要与普通客户区别开来,充分体现电力大客户的优越性,那么要体现大客户的优越性与特殊性,可以在业扩项目实施中利用先进的信息系统建立一条专属大客户的绿色通道,将大客户的利益放在首要位置,从而稳固电力企业的大客户资源,运用该方法同时还

可以吸引一些电力潜在大客户,对电力企业发展具有一定的促进意义。

##### 4.3 积极的培养员工的营销意识

供电企业主要是为人们销售电能,所以企业需要不断扩大在当前市场上所占据的比例,还需要用户的支持,这样才能促进企业不断的进步。因此,电力企业需要加强工作人员现代营销意识,调动员工的工作积极性,让员工能够主动且积极的参与到营销活动中,不断的开创新的电力市场,提升电力大客户对服务的满意程度,不断挖掘一些潜在客户对电量的需求,从而促进电力企业的发展。与此同时,企业需要定期对内部员工进行培训,不断提升员工的专业素质以及能力等,企业只有不断提升员工的现代营销的意识以及能力,才能从根本上提升企业在市场的竞争力。

##### 4.4 供电企业自身提高管理效率

第一,对大客户实行经理负责的制度,明确大客户经理的职责,使业扩工程能够顺利的开展,将服务落实到工程项目的设计、审核、确定、勘察、验收等环节当中;确保服务的全面性,使大客户对业扩工程保持满意;第二,对业扩工程项目的具体流程采取精细化的管理,由于地域的而不同以及电力企业的发展程度也不尽相同,使得电力企业之间的大客户业扩工程的要求也不尽相同,因此,各电力企业之间的业扩工程是具有差异性的,想要业扩工程的实施得到保证,首先要结合电力企业自身发展的实际情况,对业扩工程的管理进行不断深化,剔除那些形式化的施工流程,使业扩项目的管理质量得到提升;第三,对奖惩制度加以建立,这种方法对于施工人员的责任感以及工作的积极性具有增强的作用,

使项目管理能够贯彻落实到业扩工程的每个环节当中。

##### 4.5 构建完善的电力大客户业扩工程施工进度管理体系

目前在进行电力大客户业扩工程项目建设时,还没有构建完善的信息系统有序进行电力大客户管理工作,直接影响了对电力大客户整体服务质量,因此需要构建完善的大客户业扩工程进度管理体系。通过大客户业扩工程进度管理信息体系的方式,能够加强各个部门之间的沟通交流,更好完成布置的相关工作任务,并通过电子邮件的方式做好存档工作,有利于提升整体工作效率。项目负责人需要对工程进展情况及时进行了了解,并催促未能严格遵循规定时间完成工作任务的部门,有利于更好地完成业扩工程项目工作任务,提高整体服务质量。

#### 5 结束语

总之,电力大客户业扩工程项目管理是电力企业管理中的重要环节,是企业树立品牌效应的关键因素,在业扩工程项目管理过程中要充分考虑大客户及潜在大客户的需求,并根据业扩实际情况进行制度化管理,充分展现电力大客户的优越地位,促进电力企业的合理化进程。

#### [参考文献]

[1]余明锦.浅析大客户电力业扩工程及其中间检查[J].企业技术开发,2018,37(03):126-128.

[2]罗寅.电力企业工程项目全过程管理初探[J].中国战略新兴产业,2018,(20):208.

[3]关勇波.电力企业工程项目全过程管理初探[J].中国高新技术企业,2012,(14):137-139.