

# Analysis of Electricity Marketing Management Based on Electricity Market Reform

Zhengbin Long

China Southern Power Grid Limited Liability Company Tongren Power Supply Bureau Urban Branch, Tongren, Guizhou, 554300, China

## Abstract

With the gradual advancement of the power market reform, the mode and strategy of power marketing management are facing profound changes. The traditional power marketing management mainly relies on the planned economy system and emphasizes the stability and security of supply. Under the background of marketization, this study examines the current status and existing problems of power marketing management against the background of power market reform, and discusses how to optimize the power marketing management strategy under the new environment, with the aim of enhancing the market competitiveness of power enterprises and improving customer satisfaction. Through empirical method and case study, this study constructs a set of power marketing management improvement plan with user demand analysis, market segmentation, brand building and digital transformation as the key elements, so as to provide theoretical support and action guidance for power companies in the face of market competition.

## Keywords

electricity market reform; electric power marketing management; market competition; user needs; digital transformation

## 分析基于电力市场改革的电力营销管理

龙政滨

中国南方电网有限责任公司铜仁供电局城区分局单位省市, 中国·贵州 铜仁 554300

## 摘要

随着电力市场改革的逐步推进, 电力营销管理的模式和策略正面临深刻变革。传统的电力营销管理主要依赖于计划经济体制, 强调供给的稳定性和安全性。在市场化大背景下, 本研究以电力市场改革为背景, 考察了电力营销管理的目前状况和存在的问题, 并讨论了在新环境下如何优化电力营销管理策略, 目的是增强电力企业的市场竞争力以及提升客户满意度。本研究通过实证方法结合案例探讨, 构建了一套以用户需求分析、市场细分、品牌塑造及数字化转型为关键要素的电力营销管理改善方案, 从而为电力公司面对市场竞争提供了理论支持和行动指南。

## 关键词

电力市场改革; 电力营销管理; 市场竞争; 用户需求; 数字化转型

## 1 引言

近年来, 全球电力领域正在遭遇一场市场的转型与革新, 原有的电力分配机制正缓慢地迈向市场化。自2015年起, 中国启动了电力市场化改革进程, 其核心目标在于通过竞争机制的引入和资源配置的优化, 进而提升电力生产和供应的效率。这一改革不仅改变了电力的生产和交易方式, 也对电力企业的营销管理提出了新的挑战。在当前市场条件下, 电力公司需重新评估其营销方案, 以顺应市场转型及满足客户需求的多样性。电力营销管理扮演着电力公司及其客户间桥梁的角色, 其功能的优劣能即时决定企业的市场竞争力及持

续发展能力。论文旨在通过对电力市场改革背景下的电力营销管理进行分析, 提出相应的优化策略, 助力电力企业在激烈的市场竞争中获得优势。

## 2 电力市场改革的现状与趋势

近年来, 电力市场改革在全球范围内加速推进, 旨在通过引入市场机制提高电力生产和消费的效率。在中国, 电力市场改革自2015年启动以来, 经历了多个阶段, 形成了以“放开竞争、促进公平、提高效率”为核心的改革方向。目前, 电力市场改革的现状主要体现在以下几个方面: 市场结构逐步完善, 电力生产、交易、供应等环节的分工愈加明确, 形成了包括发电、售电、配电和调度等在内的多层次市场体系, 促进了资源的优化配置<sup>[1]</sup>。电力交易市场的建立使得发电企业可以自主参与电力市场交易, 打破了传统的垄断格局。各类市场主体的参与增强了电力市场的活力, 同时也

【作者简介】龙政滨(1988-), 男, 苗族, 中国贵州铜仁人, 本科, 助理工程师, 从事新能源发展和电力市场营销管理研究。

使得价格机制更加灵活，电价形成机制逐步由政府定价向市场定价转变。

用户侧的改革也在不断深化，尤其是用户需求响应机制的引入，推动了用户在电力市场中的主动参与。用户不仅是电力消费的主体，亦扮演着市场定价的关键角色。电力企业的运营策略逐渐转向重视消费者的需要和感受，以确保服务品质的持续提升。电力市场改革过程中遭遇了如市场竞争不充分、信息不对称、技术创新滞后等诸多挑战，要解决这些问题，必须借助于政策的指导和技术的创新。电力市场在未来将更加聚焦于智能化的升级以及数字化转型的深化。利用大数据、人工智能等先进技术，促进电力市场管理和服务向精细化方向发展。

### 3 电力营销管理的现状

在当前时期，电力市场的销售与管理工作遭遇了繁复且不断变化的市场条件。伴随电力交易机制的改革持续深入，电力销售的手段与方针亦在持续地调整与革新，电力销售的传统模式以独家经营为主，企业设定统一价格，与客户签订长期协议，未能引入市场竞价机制。在市场竞争加剧和电力交易机制逐渐完善的背景下，电力企业须调整其营销战略，以应对新的形势。电力营销的焦点已逐渐从仅有的电力交易转移至用户关系管理领域，企业日益强调满足用户需求和提供卓越体验，致力于量身定制服务。

随着信息技术的迅猛进步，电力营销管理受到了显著的影响。利用智能电表和大数据分析技术，电力公司得以实时跟踪用户的用电状况，精确地解析用户的需求，从而能够制定出更加针对性的营销方案。电力公司采用数字化营销手段，借助网络与社交媒体渠道，强化了与消费者的紧密联系，有效提升了用户的忠诚度<sup>[2]</sup>。伴随着电力市场化改革，电力行业竞争的景象已然出现明显转变，众多新的竞争者加入，随着电力零售市场的开放，用户获得了选择供电服务提供商的自由，这进一步促进了营销管理模式的变革。在激烈的市场竞争中，为了维护其市场份额，电力公司需提高服务质量和科技实力。在营销管理领域，绿色发展理念不容忽视，推广可再生能源利用，是国家可持续发展战略的积极响应。

诸多挑战，如市场信息不对称、用户参与度不高、品牌认知不足等问题，在电力营销管理方面依然存在。为解决这些问题，需要通过加强市场营销能力和优化管理流程的方式。在当前市场环境中，电力营销管理正面临转型及升级的转折点，企业须持续调整以适应这些变化，目标是达成持续发展。

### 4 电力市场改革对营销管理的影响

电力市场化改革深刻影响了营销管理，这一变革标志着电力行业从原有的垄断经营模式，向市场化运作模式的重大转变。在改革的大背景下，电力营销管理的主要职责不再仅仅是电力产品的销售，而是扩展到了对用户多样化需求的

理解与满足，以及面对市场竞争的严峻挑战。在市场驱动的变革进程中，电力行业经历了由卖方主导向买方主导的过渡。其间，消费者获得了更大的选择自由和表达权限，在电力行业，为了迎合多样化的用户需求，提高用户忠诚度与满意度，服务品质与顾客体验必须得到显著提升。

市场竞争的加剧使得电力企业面临更多的竞争对手，营销策略需要更加灵活和创新。企业不再仅仅依赖于价格优势，而是需要通过提供增值服务、优化用电方案、定制化产品等方式来赢得市场份额。电力市场改革促使信息透明度提升，用户对电力企业的期望也在不断提高。这要求企业在营销管理中加强与用户的互动，及时回应用户关切，利用大数据分析和客户关系管理系统，更好地理解用户需求，从而制定个性化的服务方案<sup>[3]</sup>。随着可再生能源比例的提高，电力市场的绿色转型成为必然趋势，电力企业需要在营销中融入可持续发展理念，推广绿色电力产品，增强环保意识，以适应市场变化和政策导向。市场改革还催生了新的商业模式，例如电力电子商务的兴起，企业可以通过线上平台直接与用户进行交易，降低营销成本，提高运营效率。在这一过程中，电力企业需要不断探索创新的营销渠道与手段，以应对不断变化的市场环境。

## 5 基于电力市场改革的营销管理优化策略

### 5.1 用户需求分析与市场细分

用户需求分析与市场细分是电力营销管理中不可或缺的重要环节，对于企业制定有效的营销策略至关重要。用户需求分析旨在深入理解不同类型用户在用电过程中的需求和期望，这一过程通常包括对用户用电行为的调查与数据收集。通过对用户用电量、用电时段、用电设备及其使用习惯等信息的分析，企业能够识别出用户的实际需求，进而为其提供更为精准的服务。市场细分则是在分析用户需求的基础上，将市场划分为不同的细分市场。电力企业可以根据不同用户群体的特点，如家庭用户、商业用户、工业用户及高端用户等，进行差异化管理，以满足各类用户的特定需求。通过市场细分，电力企业能够针对性地制定营销策略，如为家庭用户提供家庭用电节约方案，为商业用户推出定制化的电力产品，甚至为大型工业用户设计专属的电力采购方案。

随着新能源的广泛应用，消费者对环保电力的渴望持续攀升，商业实体在探究顾客所需时，应重视顾客对可持续能源的认可度以及对环保电力的采买倾向，进而主动开拓环保电力市场。电力公司利用大数据分析技术，能够对客户的用电习惯进行实时监控，并利用精确的模型来预估未来的电力需求，这不仅增强了需求分析的精确度，而且为市场细分的科学性提供了数据支持。为了在竞争激烈的环境中保持优势，电力公司需建立一个高效的客户关系管理系统，这有助于提高用户的忠诚度并促使其口碑传播，进而实现市场细分和持续的需求分析。电力公司借助对顾客需求的深入剖析及

市场范围的精准切割,获取了关键的市场洞见和策略指导,从而促进了资源的优化配置和营销成效的提升。

## 5.2 品牌建设与客户关系管理

在电力营销管理领域,品牌塑造及客户关系操控是促进企业持续成长的关键要素,二者相辅相成。品牌打造行为不止于企业市场形象的确立,更涉及持续的价值传递与用户体验,这有利于提高品牌的知名度与好评度。在电力领域中,企业的品牌形象对消费者对其信任程度及选择倾向产生直接影响。例如,电力公司采取有效的品牌推广计划,塑造与绿色环保、高品质服务或技术革新等企业特色相符合的品牌印象,进而提升顾客对品牌的忠诚度。品牌打造过程中,关键在于建立与消费者之间的情感纽带。公司可通过举办公益活动 and 客户答谢活动等策略,增强消费者对品牌的认同,并让顾客体会到公司对承担社会责任的承诺。

与此同时,客户关系管理(CRM)是品牌建设的重要组成部分,通过这种管理,可以有效提升客户满意度和忠诚度。在电力领域,管理客户关系不仅涵盖提供售前咨询,也延伸至售后电力服务和技术援助,先进的信息技术,例如大数据分析 and 人工智能,被电力公司运用以搜集与审视顾客意见,以此确保实时洞察顾客需求与偏好。企业得以借助个性化服务的提供,优化用户体验,这直接导致了客户满意度的显著提高<sup>[4]</sup>。电力公司通过构建详尽的顾客资料库,实现在营销活动的各个阶段与消费者的精确交流,从而能够量身定制服务与产品推荐。管理客户关系能够促进客户间的正面交流,此过程有助于品牌形象的升级。为了适应用户需求的演变并应对市场环境的挑战,电力公司在市场竞争中必须不断更新和优化其品牌策略以及管理客户关系的方法。

## 5.3 数字化转型在营销管理中的应用

电力营销管理领域,数字化转型逐步凸显其重要性,不仅催生了营销手段的革新,还显著提高了企业运营的效率及用户互动的质量。企业借助数字化转型,能够依托数据驱动的决策支持,实现对市场动态和用户需求的实时分析,从而制订更加精确的营销策略。利用大数据分析技术,电力公司能掌握用户的用电模式和消费偏好,进而对用户进行深入洞察。企业通过市场细分和精准营销,能够更好地满足客户的个性化需求,提升用户满意度和忠诚度,电力营销领域通过数字化工具的运用,实现了渠道的多元化和便捷化。

在电力行业,传统的销售策略主要侧重于线下活动和直接人际交流。相对而言数字化转型的策略则依托网络、社交媒体和移动应用程序等数字平台,使得企业能够通过线上途径与消费者建立更为密切的互动联系。

电力行业的企业通过数字化的转变,实现了在服务客户方面的全新突破。企业致力于电力销售管理时,可通过集成智能客户服务系统与在线服务门户,向顾客提供全天候持续服务,自助服务的运用,不仅提高了工作效率,同时减少了人工的经济支出,用户得以通过网络平台,轻松实现电力使用情况的查询、费用支付以及故障申报等服务。这一变化显著提升了服务的便捷性,进而极大增强了用户的满意度和体验感。电力行业的企业通过数字技术的转型,获得了拓展市场的全新机遇。企业借助数字化营销手段,得以开发新市场并识别新的潜在消费者,这促进了其市场份额的增加<sup>[5]</sup>。在当前全球能源结构向可再生能源转变的大趋势下,电力行业需追随数字化趋势,加速适应市场的急剧变动。电力营销管理领域采纳数字化转型策略,不仅提高了企业的运营效率及市场竞争能力,而且对其长期发展注入了坚实动力。

## 6 结语

在电力市场领域,随着改革的推进,企业需不断推陈出新并调整其营销方针,以灵活动态地应对市场的波动与挑战,资源整合、流程优化和服务质量提升,使得电力企业更能契合市场环境,推动其持续发展。在电力市场竞争白热化的情况下,电力营销管理致力于以用户需求为核心,通过数字化转型与品牌战略实施,助力企业突破困境,实现销售增长。

## 参考文献

- [1] 姜志新.基于电力市场改革的电力营销管理分析[J].现代企业文化,2023(20):33-36.
- [2] 黄皎颖.分析基于电力市场改革的电力营销管理[J].水利电力技术与应用,2022.
- [3] 李晓蕾.分析基于电力市场改革的电力营销管理[J].今商圈,2022(13):4.
- [4] 王永,郭欣.分析基于电力市场改革的电力营销管理[J].现代工业经济和信息化,2022,12(1):2.
- [5] 段永明.基于电力市场改革的电力营销管理分析[J].环球市场,2020.