

电力市场

市场条件下的电力客户价值分析体系

王松涛

南方电网国际有限责任公司, 广东省 广州市 510623

摘要:

电力客户价值分析是供电企业针对不同价值客户实施差异化服务, 实现利益最大化的基础。首先对客户价值进行了分析和界定, 从客户当前价值和潜在价值2个方面构建了客户价值评价指标体系, 建立了兼顾主客观因素的权重确定模型, 并对南方某市供电公司的5个客户进行了分析, 验证了该客户价值分析体系的有效性和实用性。

关键词: 电力客户 价值分析体系 模糊层次分析法 权重

Value Analysis System of Electricity Customers Under Market Condition

WANG Song-tao

China Southern Power Grid International Co., Ltd., Guangzhou 510623, Guangdong Province, China

Abstract:

Customer value analysis is the foundation for power supply enterprises to provide differentiated service for customers with various values and implement benefit maximization. Firstly, the implication of customer value is analyzed and defined; then based on current value and potential value of customer, a customer value evaluation index system is constructed and a weight determination model that takes subjective and objective factors into account is built. The customer value analysis on five customers of a certain urban power supply company in South China is performed to verify the effectiveness and practicality of the proposed customer value analysis system.

Keywords: electricity customers value analysis system fuzzy analytic hierarchy process (FAHP) weight

收稿日期 2009-11-24 修回日期 2009-12-16 网络版发布日期 2010-02-11

DOI:

基金项目:

通讯作者: 王松涛

作者简介: 王松涛(1979—), 男, 中级政工师, 主要从事电力企业管理方面的工作, E-mail: wangst@csg.cn.

作者Email: wangst@csg.cn

参考文献:

- [1] 刁柏青, 周尊国. 电力改革环境下的客户关系管理[M]. 北京: 中国电力出版社, 2004: 25-32. [2] Angus J. Valuing your customers: from quality information to quality relationship through database marketing[M]. London: McGraw Hill Book Co., 1995: 326,336-338. [3] Berger P D, Nasr N I, Customer lifetime value: marketing models and applications[J]. Journal of Interactive Marketing, 1998, 12(1): 17-30. [4] Bailey F. Getting the most out of CRM[M]. Hoosier Banker, 2004: 28-29. [5] Achim W, Thomas R, Hans G G. Value creation in buyer-seller relationships[J]. Industrial Marketing Management, 2001(30): 365-377. [6] 齐佳音. 企业客户价值研究[D]. 西安: 西安交通大学, 2002. [7] 于全辉. 基于价值分析的客户关系评价及其管理[D]. 重庆: 重庆大学, 2002. [8] 瞿斌, 李存斌, 田惠英. 工业用电客户信用综合评价指标体系的构建方法[J]. 电网技术, 2007, 31(1): 75-78,83. Qu Bin, Li Cunbin, Tian Huiying. Construction and methodology of comprehensive evaluation system for credit of industrial electricity customers[J]. Power System Technology, 2007, 31(1): 75-78,83(in Chinese). [9] 李翔, 杨淑霞, 黄陈锋. 基于模糊多属性决策法的用电客户信用评价[J]. 电网技术, 2004, 28(11): 55-59. Li Xiang, Yang Shuxia, Huang Chenfeng. Evaluation of electricity customers credit based on fuzzy multi-attribute decision making method [J]. Power System Technology, 2004, 28(11): 55-59(in Chinese). [10] 周凯, 栗秋华, 周林, 等. 基于物元分析理论的大电力客户信用评价[J]. 电

扩展功能

本文信息

- ▶ Supporting info
- ▶ PDF(344KB)
- ▶ [HTML全文]
- ▶ 参考文献[PDF]
- ▶ 参考文献

服务与反馈

- ▶ 把本文推荐给朋友
- ▶ 加入我的书架
- ▶ 加入引用管理器
- ▶ 引用本文
- ▶ Email Alert
- ▶ 文章反馈
- ▶ 浏览反馈信息

本文关键词相关文章

- ▶ 电力客户
- ▶ 价值分析体系
- ▶ 模糊层次分析法
- ▶ 权重

本文作者相关文章

PubMed

网技术, 2009, 33(8): 75-80. Zhou Kai, Li Qiuhua, Zhou Lin, et al. Credit evaluation of large power customers based on matter-element analysis theory[J]. Power System Technology, 2009, 33(8): 75-80(in Chinese). [11] 杨卫红, 何永秀, 李德智, 等. 模糊区间评价与层次分析相结合的电网改造项目综合后评估方法[J]. 电网技术, 2009, 33(3): 33-37. Yang Weihong, He Yongxiu, Li Dezhi, et al. Comprehensive post-evaluation method of power network renovation project based on fuzzy interval evaluation and analytic hierarchy process[J]. Power System Technology, 2009, 33(3): 33-37(in Chinese). [12] 田玲. 基于层次分析法的购电方案模糊综合评价探讨[J]. 电网技术, 2005, 29(4): 23-29. Tian Ling. Research on fuzzy comprehensive evaluation of electric energy purchasing scheme based on analytic hierarchy process[J]. Power System Technology, 2005, 29(4): 23-29(in Chinese). [13] 李永, 胡向红, 乔箭. 改进的模糊层次分析法[J]. 西北大学学报: 自然科学版, 2005, 35(2): 11-12. Li Yong, Hu Xianghong, Qiao Jian. An improved fuzzy AHP method[J]. Journal of Northwest University: Natural Science Edition, 2005, 35(2): 11-12(in Chinese). [14] 肖钰, 李华. 基于三角模糊数的判断矩阵的改进及其应用[J]. 模糊系统与数学, 2003, 17(6): 59-64. Xiao Yu, Li Hua. Improvement on judgement matrix based on triangle fuzzy number[J]. Fuzzy Systems and Mathematics, 2003, 17(6): 59-64(in Chinese). [15] Phillip E P, Robert L C. Modeling customer relationships as Markov chains [J]. Journal of Interactive Marketing, 2000: 43-55.

本刊中的类似文章

1. 周黎莎 于新华. 基于网络层次分析法的电力客户满意度模糊综合评价[J]. 电网技术, 2009, 33(17): 191-197
2. 孙广强 姚建刚 谢宇翔 卜虎正. 基于新鲜度函数和预测有效度的模糊自适应权重中长期电力负荷组合预测[J]. 电网技术, 2009, 33(9): 103-107
3. 梁钟晖 周渝慧 顾洪凤 王玉梁 胡正海. 基于模糊理论的输电中断成本估算方法[J]. 电网技术, 2009, 33(1): 71-74
4. 王涛|唐健|王鹤|曾鸣. 电力客户实时履约能力综合评价管理系统[J]. 电网技术, 2007, 31(23): 37-40
5. 许洪强|雷鸣|张元鹏|史东宇|林俊杰|谢小荣|吴京涛. 兼顾元件权重和发电机同调性的山东电网PMU布点方法[J]. 电网技术, 2008, 32(15): 21-26
6. 卢建昌 韩红领 刘天宝 赵志伟. 基于模糊积分的电力客户满意度综合评价[J]. 电网技术, 2008, 32(1): 67-70
7. 王茜 王雁凌 张粒子. 影响电力需求预测各因素的客观权重分配方法[J]. 电网技术, 2008, 32(5): 82-86
8. 周凯 栗秋华 周林 刘强 武剑. 基于物元分析理论的大电力客户信用评价[J]. 电网技术, 2009, 33(16): 75-80
9. 张华中 王维庆 朱玲玲 孔令凯 周培毅 梁思聪. 双回输电线路自适应距离保护[J]. 电网技术, 2009, 33(18): 209-213
10. 康世崑 彭建春 何禹清. 模糊层次分析与多目标决策相结合的电能质量综合评估[J]. 电网技术, 2009, 33(19): 113-118