

电力营销业务中电力营销稽查监控技术的应用分析

谢昔君

(国网重庆市电力公司江津区供电分公司, 重庆 402260)

摘要 目前,我国市场经济的发展前景较为广阔,随着市场经济的不断发展,人们所需的用电量也不断的提升。电力营销作为电力公司发展的一项基础环节,在其发展的过程中,诸多问题也随之浮现。例如服务人员的工作性不高等,而电力营销业务是主要服务于客户的工作,一旦工作质量不高,就会对其经济效益产生直接的影响。因此,电力营销稽查监控技术不断地应用在电力营销过程之中。本文就电力营销业务中营销稽查监控技术的应用,进行了相关的分析与探讨,并提出了电力营销业务中电力营销稽查监控技术的应用途径,以期能为电力企业电力营销业务的顺利发展提供帮助。

关键词 电力营销业务 营销稽查 监控技术 电力服务

中图分类号:F426

文献标识码:A

文章编号:1007-0745(2022)03-0071-03

1 电力营销稽查监控技术的概念

电力营销稽查监控技术其目的是在营销过程中针对电力工作人员的服务质量、各部门的工作情况进行监督和把控,规范相关人员的工作流程,确保人们的用电质量。营销稽查系统的建立有效地解决了传统化的用电情况,例如传统化的人员抄表和传统化的人员监控稽查,在节约人力的同时也提高了其工作效率。并且一旦营销出现问题,能及时地发现并予以处理,管理人员还可结合详细的信息化数据分析,更好地提出合理化的整改建议。

2 从内部审查和外部管理落实电力营销稽查监控技术

电力营销业务由于其特殊性,不存在市场竞争的压力。但同样的没有压力,也没有动力。所以在电力营销业务水平的工作过程中,会出现工作水平下降的情况。通过应用营销稽查监控技术,从内部审查到外部管理,做好其内部员工作的审查,以及外部用户管理监督工作,能确保全面提升其服务水平,进一步改善其电力营销业务服务^[1]。

在电力企业发展过程中,需要对其内部进行一定的稽查,例如相关的工作区域、工作状态、工作行为的规范。对于工作人员来说,如果自身的职业道德缺失,就很难完成工作,从而对电力企业的发展产生影响。为了规避不良影响,相关部门需要做好电力工作的内

部监督。

采取有效的监督手段对电力工作的外部进行监督,电力监督的外部主要对象是电力用户。就当前形势上来看,一些实际的电力使用情况与预报表的情况不符,用户提供虚假信息以及住宅变更导致电力变更不及时的情况,确实很难得到落实。在实时稽查监控的过程中,一定要注意将标准化和细致化的工作相结合,注重内部审查与外部管理两方面工作的同步进行,全力地规避电力使用不符的问题。

例如在电力的使用过程之中,有一些用户会出现偷电漏电的情况。为了避免此种情况发生,在实际的电力营销过程中,电力稽查监控低电量用户,并做好区域内的电量用户分类划分,再进行全面统计,确切地核实其用电量。分时段对用电量进行统计,一旦出现用电量攀升的情况,则视为用电量异常,需要认真地进行排查,确保电力公司的自身经济效益,杜绝偷电漏电情况的发生,防患于未然。

稽查工作不仅要体现在用户用电上,更要体现在员工审查方面,为了防止员工利益熏心导致出现瞒报、误报的情况,必须对其员工的审查工作予以稽查、监控。对其各个用户数据的分析,用户区域实际情况的统计。确保负责电力业务办理的人员在服务水平上,能秉承公开、公正的服务要求。公正地处理用电业务,不受到利益的熏陶和驱使,伪造虚假的用电信息,能依照严格的规章制度、流程标准进行电价的收取。从用户

实际用电情况排查和服务人员行为道德规范两方面入手,从监管的控制下进行工作审核,进一步推进工作的全面发展^[2]。

2.1 电力营销业务中电力营销稽查监控技术的内部审查

2.1.1 标准化的流程制定

人员检查和设备检查是电力营销稽查工作中的基础检测检查。从设备角度降低用户电表故障率,如电表出现故障及时的反馈处理,确保电表的准确性和稳定性。

从人员角度出发,提升电力公司各岗位的工作效率,在当前电力稽查监控管理之中,没有形成规范化、标准化的业务流程。通常在电力问题出现之后,再思考解决的方案,不能做到防患于未然,把问题解决于萌芽状态。做好预防问题的关键就是要建立标准化的业务管理流程。例如营销人员在电价营销监管的过程中不能按照标准化的流程收取其电费。导致这一问题的关键就是规范化的流程没有得到落实,要制定相应规范的业务流程,才能确保每一步有根据所依。同时,工作人员也要明确自己的工作职责和工作范围,使标准化的流程能更好地为客户提供服务^[3]。

下面从几个方面罗列标准化的操作流程的制定:第一,电力公司应定期检查电能仪表、抄表员、审计员的工作。对实际情况与报表情况进行核查检验,并做好记录的保留;第二,对存储电价的用户,进行相对应的管理服务,全面提升电力服务的服务质量;第三,在电力营销过程中一定要做好明确分工,制定标准化的流程,使每个步骤都有确切的标准予以落实,每一个部门之间要落实自己的责任人。确保各环节的工作得以落实,确保各个环节相连接,使得电力稽查工作得以全面开展;第四,电力稽查的科学化也是我们值得关注的重要问题;第五,强化电力稽查工作人员的专业素质能更好地立足本岗位。只有专业素质的沉淀,才能在本岗位更好地发挥其专业性技能。提升电力营销稽查工作人员的思想意识,将电力稽查工作作为确保电力公司经济营收的保障工作,工作人员要以身作则,在工作过程中将工作内容予以标准化、规范化。切不可散漫的心态去对待工作,在工作中保持热情,做好电力营销业务中各个时期、各个环节的稽查监控。尤其是后期的用户信息的反馈,发现薄弱的工作环节,一定要及时的予上报,提早发现问题并解决问题。稳步提升业绩,促进其更好地向前发展,并将其作为工

作的动力。

2.1.2 稽查各部门的协调工作

稽查监控各部门之间的促进协调作用。营销环节运用电力营销监控技术,可以有效地规避各部门之间分工不明确、沟通不够等问题。电力营销稽查监控技术的应用,大大提升了各部门之间的协调能力。各部门之间查漏补缺,例如能有效的发现营销部门的漏洞,并根据实际情况提出合理规范化的整改建议。这样就能促进各部门之间的协调发展,使各个环节上都顺利运行。

要落实奖惩制度的应用。对一些工作表现好、服务质量高、工作中不出现漏洞的人员要给予奖励。对工作出现漏洞、工作不规范化的人员要进行处罚。奖惩分明,切实做好监督机制,才能确保监督机制的有效运行,并加强员工的责任心^[4]。

2.2 电力营销业务中电力营销稽查监控技术的外部管理

2.2.1 科技化的手段运用

传统的电力抄收以人工为主进行,实际走访每家每户,进行电力的抄收服务,这种传统的工作模式,工作效率低,易出工作漏洞,很难确保电力公司的经济效益。经过应用电力监察监控技术,引用先进的科技设备,组建电力营销综合网关系系统(如图1所示),可以对用户的实际用电信息进行分析,进行数据实时的记录,确保超收数据与实际数据相吻合。对平时用电偏大或偏小的用户需要引起特别注意,一定要进行反复的核查,确保与实际用电情况相符^[5]。相比于传统的电力营销稽查主要依靠人力进行,这样做不仅提升了人员的工作量,而且还降低了人员的工作效率,在人为进行稽查的环节,往往不能做到面面俱到,对各个环节、各个部位很难进行全面性的掌控。这样一来长此以往,会影响其工作效率。营销监控技术的应用,大大提高了在稽查方面的工作效率,能通过整体的把控,对各个岗位的工作进行全面的掌控。各部门在其监督下完成各自工作,推动了各岗位人员的工作效率,也确保了电力公司的经济利益。

2.2.2 变更情况的实时跟进

稽查监控的过程中,主要对营销业务的轮换情况进行稽查,把业务信息的变更情况、变更时间做详细的记录。严格按照轮换制度的规范规程进行整理,其内容要详细记录,提升其工作效率。在稽查过程中,如发现问题,要及时的进行处理和整改。例如,如果

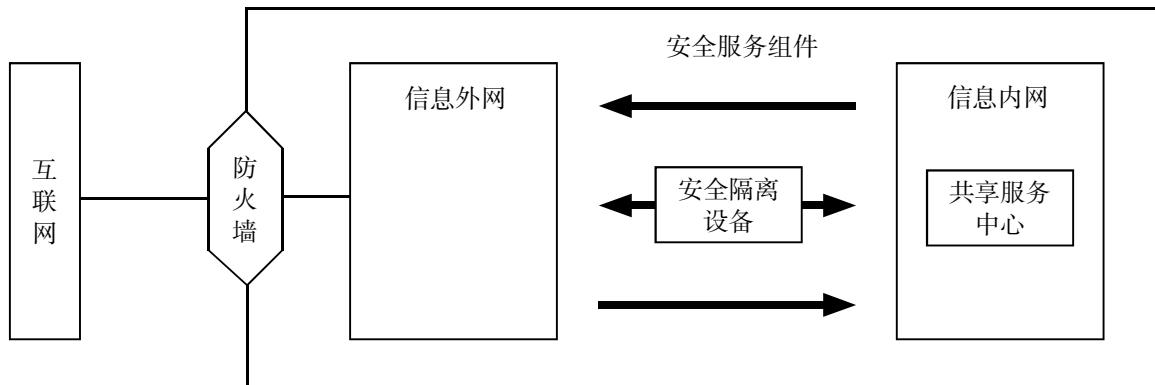


图1 电力营销综合网关系统

用户是私人住宅，在其将住宅环境改成窗改门之后，要注意将其居住环境进行商业用电的变更。不能造成工作的延迟或者是拖后，在居住条件有更改的时候，及时地进行电力情况的变更，确保电力公司的经济效益。

在电力营销业务之中，会出现许多新用户。对新用户的稽查情况反馈较少，这导致了新用户存在一些问题。加强对新用户的稽查监控，能有效地解决问题。对新用户的用电量进行检查，并进行细致分析，加强对新用户的监测，以提升其工作的效率。

2.2.3 利用大数据技术

目前，在大数据的定义上，还没有明确的分析和定位。但是很多人认为所谓的大数据是指传统数据，不能用传统的分析工具来分析和处理数据。从大的角度来看，大数据被认为是一种能够分析大量数据的技术系统。目前，对于大数据的应用，涉及到金融、医疗、能源等多个领域。在这些领域中，通过数据的融合、挖掘和分析，进而在海量数据分析中寻找有价值的信息，为企业的运营和发展提供依据。大数据分析在电力稽查的应用，涉及到电力、输电、输电等多个环节，总结起来，大数据的应用主要集中在以下三个方面：

(1) 为电网企业自身的经营管理提供决策支持。该模型通过对各种电力大数据的集成和分析，挖掘出用户的功耗特征，提高了电力需求预测的准确性，从而提高了企业的运行效率。此外，该模型还可用于电网企业利用大功率数据。为企业决策提供了更广泛、更深入的数据支持，增强了企业发展趋势的预见性；(2) 基于能源数据集成的服务平台。该平台由具有资本和数据优势的电网企业提供。通过对供电、消费及相关技术数据的综合分析，为参与该平台的各类用户提供了大量的数据分析和信息服务，并给出了能源管理方

案，其目的是节约能源，降低用电成本；(3) 为智能节能型产品的研究和开发的提供支持。该模型结合了能源供应和消费数据，结合大量的数据信息和制造技术，并开发出新的节能环保产品，为消费者提供低利率、高能源效率的能源消费和电力消费。

3 结语

综上所述，在电力营销业务中，就如何更好地进行电力营销稽查监控技术的应用，本文从内部审查和外部管理进行了分析。在内部审查的过程中，注意标准化的流程制定，各部门做好协调工作。对于外部管理的稽查监控技术，做好科技化的手段运用和变更情况的实时跟进，从外部和内部双管齐下，确保电力营销稽查技术工作的全面应用。

参考文献：

- [1] 何维民, 邹云峰, 王丽渊. 基于客户视角的电力营销服务风险研究 [J]. 现代电子技术, 2019, 39(15): 123-126.
- [2] 张翔, 张乐, 王艺诺. 浅析营销稽查监控技术在电力营销业务中的应用 [J]. 现代营销 (信息版), 2019(04): 244-246.
- [3] 刘颖, 胡春亮, 桂敏, 等. 研讨电力营销业务中电力营销稽查监控技术的应用 [J]. 名城绘, 2018(08): 550.
- [4] 徐钦. 探讨电力营销业务中营销稽查监控技术的应用 [J]. 中国战略新兴产业, 2020(06): 149, 151.
- [5] 刘旻. 电力营销稽查监控技术在营销业务中的应用 [J]. 科技创新与应用, 2014(35): 177.