

电力营销管理中的营销稽查工作探究

焦 钢

国网冀北电力有限公司张家口供电公司宣化区供电中心 河北 张家口 075100

摘要：营销稽查工作在电力营销管理中具有重要作用。其主要内容涵盖计量管理稽查，关注计量配置、计量方式等要点；用电检查稽查，聚焦供用电合同、受电设备、违约用电等重点；内控制度稽查，明确制度建设、流程执行等方向；电价电费稽查，把握电价政策执行、追退补电费计算等关键。应用模式包括日常稽查的定期审查、现场巡查等常规方式，以及专项稽查的检查重点、技术运用等特定策略，信息化稽查的大数据、物联网等技术支撑，以及协同稽查的内部部门、客户，全面保障电力营销工作规范高效开展。

关键词：电力营销；管理；营销稽查

引言：随着电力行业的快速发展，电力营销管理的重要性日益凸显。在市场竞争不断加剧、客户需求日益多样化的背景下，如何提升电力营销管理水平成为电力企业面临的关键问题。营销稽查作为电力营销管理的重要组成部分，能够有效规范营销行为、防范经营风险、提高服务质量。它不仅有助于保障电力企业的经济效益，还能维护电力市场的公平秩序。因此，深入探究电力营销管理中的营销稽查工作，具有重要的现实意义和实践价值。

1 营销稽查工作在电力营销管理中的重要性

在电力营销管理中，营销稽查工作扮演着至关重要的角色，对保障电力企业的健康发展和提升服务质量具有不可忽视的作用。营销稽查工作是规范电力营销行为的有力保障，电力营销涉及众多业务环节，如业扩报装、抄表核算、电费收缴、电价执行、用电检查等，在实际操作中，可能会出现工作人员误操作、流程执行不严格等问题。营销稽查通过对这些业务环节进行全面监督和检查，能够及时发现并纠正不规范行为，确保各项业务按照既定的规章制度和流程进行，从而维护电力营销市场的正常秩序。营销稽查有助于防范电力企业的经营风险，在电力营销过程中，存在着诸如窃电、违约用电、电费拖欠等风险，这些问题不仅会给电力企业带来直接的经济损失，还会影响电力企业的信誉和形象。营销稽查通过对用电情况的实时监测和分析，能够及时发现异常用电行为，采取有效的防范措施，降低电力企业的经营风险，保障企业的经济效益。营销稽查工作能够提升电力企业的服务质量，通过对客户服务环节的稽查，如报装、报修、投诉处理等，能够及时发现客户服务中存在的问题，督促企业改进服务流程，提高服务效率和质量，从而增强客户的满意度和忠诚度，为企业赢得良好的市场口碑^[1]。营销稽查可以促进电力企业的管理创新，在稽查过程中，能

够发现企业管理中存在的薄弱环节和不足之处，为企业提供改进和创新的方向。企业可以根据稽查结果，优化管理流程，完善管理制度，提高管理水平，实现企业的可持续发展。营销稽查工作还能保障电力市场的公平竞争，维护市场的公平、公正环境，促进电力市场的健康发展。

2 电力营销稽查工作的主要内容

2.1 计量管理稽查要点

计量管理稽查要点是电力营销稽查工作的重要组成部分，对于保障电力计量的准确性和可靠性至关重要。（1）计量装置配置检查：严格核查各项计量装置的配置是否符合规定，确保其能够准确计量客户的用电量。（2）计量方式审查：对计量方式进行细致审查，保证其科学合理，符合标准和要求。（3）二次计量回路运行情况检查：密切检查监督二次计量回路的运行情况，防止出现故障或异常，影响计量的准确性。（4）改造与故障处理监督：当客户电能计量装置需要改造或出现故障时，对整个过程的全面监督，确保改造和处理工作符合规范。（5）重要客户现场管理检查：针对重要客户，对电能计量装置现场运行技术管理情况进行严格检查和监督，保障其稳定运行。通过对这些要点的严格把控，能够有效提高电力计量管理的水平，为电力营销工作提供坚实的基础。

2.2 用电检查稽查重点

用电检查稽查重点是保障电力供应安全、规范用电秩序的关键环节，对电力营销工作的稳定开展意义重大。（1）供用电合同审查：仔细审查供用电合同的签订、变更和执行情况，确保合同条款合法合规、明确清晰，保障双方权益。（2）用电设备安全检查：对客户的用电设备进行全面检查，查看其设备配置是否符合相关规范，

运行情况是否符合有关检修、检查、试验标准，是否存在堆积杂物，及时发现并消除安全隐患，防止设备故障、安全事故发生。(3) 违约用电与窃电查处：加大对违约用电和窃电行为的查处力度，通过采集、大数据分析等技术手段和现场巡查，严厉打击此类违法行为，维护电力市场秩序。(4) 用电负荷与电量监测：实时监测客户的用电负荷和电量情况，分析用电数据是否异常，是否核能存在电价执行不符问题、超容量用电问题等。(5) 客户用电需求了解：深入了解客户的用电需求和意见，为客户提供优质的用电服务，提高客户满意度，促进电力企业与客户的良好合作。通过聚焦这些重点，能有效提升用电检查稽查工作的成效，推动电力营销管理水平的提升。

2.3 内控制度稽查方向

内控制度稽查方向是保障电力营销工作规范、高效开展的关键指引。在制度建设方面，要稽查内控制度是否契合国家法律法规与行业标准，是否依据企业实际情况和业务需求及时更新完善，确保制度的科学性与前瞻性。流程执行上，关注各业务流程是否严格按内控制度要求操作，有无流程缺失、执行不到位或违规操作现象，像业扩报装、抄表核算、电费收缴等环节，保证流程的严谨性与规范性^[2]。监督机制方面，查看内部监督体系实施效果，监督部门是否具备足够的专业能力，监督工作是否常态化、覆盖是否全面化，以保障监督的有效性。风险评估环节，评估内控制度对各类风险的识别、评估和应对能力，是否能及时发现潜在风险并制定相应措施，提升供电企业的风险防控能力。通过明确这些稽查方向，可强化电力营销内控制度的执行力及风险防范能力。

2.4 电价电费稽查关键

电价电费稽查关键在于确保电力营销中电价执行的准确性和电费收缴的合理性，是维护电力市场秩序和企业经济效益的重要环节。在电价政策执行上，需稽查各类客户的电价分类是否准确，是否严格按照国家规定的电价标准执行，杜绝高电价客户套用低电价等违规行为，保证电价政策落实到位。电费计算方面，要审查抄表数据的真实性和准确性，核查电费计算方法是否正确，有无因计算错误导致电费多收或少收的情况，确保电费计算科学合理。电费收缴情况也是稽查重点，查看是否存在电费拖欠现象，催缴措施是否及时有效，以及电费账务处理是否规范，保障电费资金安全和及时回笼^[3]。对于电费优惠政策，要稽查其执行是否符合规定，有无违规给予优惠或滥用优惠政策的情况，维护公平公正的市场环境。通过对这些关键方面的严格稽查，能够有效规范

电价电费管理，提升电力营销的质量和效益。

3 电力营销稽查工作的应用模式

3.1 日常稽查的常规方式

日常稽查的常规方式是保障电力营销工作稳定、规范开展的基础手段，能够及时发现并解决营销过程中的问题。(1) 定期数据审查：按照既定周期对电力营销系统中的各类数据进行全面审查，包括客户用电数据、电费核算数据等，查看数据的准确性和完整性，及时发现异常数据并进行深入分析。(2) 现场巡查走访：稽查人员定期到客户现场进行巡查走访，检查用电设备的运行状况、计量装置的工作情况等，与客户进行沟通交流，了解客户的用电需求和意见，同时排查是否存在违约用电和窃电行为。(3) 业务流程检查：对电力营销的各项业务流程进行检查，确保业务办理符合规定的程序和标准，如业扩报装、抄表核算、电费收缴等环节，防止出现误操作和流程漏洞。(4) 投诉举报处理：重视客户的投诉举报，及时对投诉举报内容进行调查核实，对发现的问题进行严肃处理，并将处理结果反馈给客户，提高客户的满意度。(5) 档案资料核查：对客户的档案资料进行核查，确保资料的真实性、准确性和完整性，为电力营销工作提供可靠的基础信息。通过这些常规方式，能够有效提升日常稽查工作的效率和质量。

3.2 专项稽查的特定策略

在电力营销管理中，专项稽查的特定策略能有效解决特定问题，提升营销管理水平。聚焦重点领域是专项稽查的核心导向，电价执行和业扩报装等关键业务环节，直接关系到电力企业的经济效益和市场形象。集中精力对这些领域深入检查，能够保证国家电价政策精准落地，业务操作严格遵循规范，从根本上杜绝违规行为，维护市场秩序。专业技术的运用为专项稽查注入强大动力，先进的计量监测设备和数据分析软件，能对用电数据进行全方位、深层次的剖析。通过精准分析，快速锁定异常用电行为和潜在风险，使稽查工作有的放矢，大大提高了工作效率和准确性^[4]。协作机制的建立是专项稽查的有力支撑，与生产、财务等部门紧密合作，打破信息孤岛，实现资源共享和优势互补。各部门协同作战，形成强大的工作合力，共同攻克复杂难题，提升整体工作效能。动态跟踪则是专项稽查取得长效成果的关键保障，对发现的问题进行持续跟踪，确保整改落实到位。同时，总结经验教训，完善制度流程，防止问题反弹。

3.3 信息化稽查的技术支撑

信息化稽查的技术支撑是推动电力营销稽查工作高效、精准开展的核心动力，借助先进技术可实现对营销

数据的深度挖掘与分析。(1)大数据分析技术:能对海量的电力营销数据进行整合与分析,挖掘数据背后的潜在规律和异常信息,如通过分析客户用电行为模式,精准识别窃电和违约用电行为。(2)人工智能算法:利用机器学习、深度学习等算法,对营销数据进行智能建模和预测,自动识别风险点和可疑交易,提高稽查工作的智能化水平。(3)物联网技术:通过在电力设备和计量装置上安装信息采集装置,实现对设备运行状态和用电数据的实时采集与传输,为稽查工作提供及时、准确的数据支持。(4)云计算技术:提供强大的计算能力和存储资源,满足大规模数据处理和分析的需求,使稽查人员能够随时随地访问和处理数据。(5)移动终端应用:开发专门的移动稽查应用程序,稽查人员可通过手机、平板电脑等移动设备实时获取稽查任务、上传现场数据和反馈稽查结果,提高工作效率和便捷性。通过这些技术支持,信息化稽查能够更好地适应电力营销业务的发展需求。

3.4 协同稽查的合作机制

协同稽查的合作机制是提升电力营销稽查工作成效的重要保障,通过内部各部门及与外部相关主体的紧密协作,能实现资源共享、优势互补。在电力企业内部,营销、计量、运维等部门需构建高效的沟通桥梁。营销部门掌握着客户的详细信息和用电业务动态,可及时将异常用电数据反馈给其他部门;计量部门凭借专业知识,对计量装置的运行状况进行精准评估;运维部门则能迅速响应,对设备故障或潜在隐患进行排查与修复。各部门定期开展联合会议,交流工作进展,共同探讨解决稽查中遇到的难题。与电力客户也应建立良好的互动合作,主动向客户宣传正确用电知识,鼓励客户反馈用电过程中的异常情况。对于客户提供的有效线索,给予适当奖

励,提高客户参与的积极性^[5]。和电力设备供应商的合作同样关键,供应商可提供设备的技术支持和运行数据,帮助稽查人员更好地判断设备是否存在问题。双方还能共同开展设备的质量检测和性能评估,从源头上减少因设备问题导致的营销风险。通过这种多维度的协同合作机制,能显著提升电力营销稽查的效率和质量,为电力企业的稳定发展奠定坚实基础。

结语:

未来,电力营销管理中的营销稽查工作前景广阔且责任重大。随着电力市场的持续变革与技术的飞速发展,营销稽查需不断创新升级。一方面,要深度融合大数据、人工智能等前沿技术,提升稽查的精准度与效率,实现智能化、自动化稽查。另一方面,需加强与其他业务部门的协同合作,打破信息壁垒,形成更强大的监管合力。同时,持续优化稽查人员的专业素养,以适应不断变化的市场环境。通过不懈努力,营销稽查将在保障电力企业健康发展、维护市场秩序、提升客户满意度等方面发挥更为关键的作用。

参考文献:

- [1]李彬.电力稽查工作在电力营销管理中的应用研究[J].中国管理信息化,2022,25(24):99-101.
- [2]孟飞,顾晨.智能化技术在电力营销稽查中的应用[J].消费电子,2025(12):82-84.
- [3]惠喆.电力营销稽查中的数据分析技术研究[J].消费电子,2025(13):170-172.
- [4]原俊龙,郁森.电力稽查工作在电力营销管理中的价值作用[J].电脑乐园,2020,5(9):439-439.
- [5]龙平.营销稽查在电力营销管理中的实践探究[J].区域治理,2020(25):241-241.