

电力营销中优质服务与用电检查工作解析

杨锋盛

国网青海省电力公司海南供电公司 青海 海南 813000

摘要：在电力营销领域，优质服务与用电检查是保障行业稳健发展的重要支柱。本文围绕电力营销中优质服务与用电检查工作展开解析。阐述了优质服务的内涵及客户导向、专业化等核心要素，明确了用电检查的基础、专项及延伸性工作内容与多重价值。分析了当前两者存在的理念滞后、技术适配不足等问题，进而提出基于客户需求的优质服务优化策略，包括构建个性化体系等，以及提升用电检查效能的创新路径，如技术赋能、队伍建设等，旨在为电力企业提升服务质量与检查效率提供参考。

关键词：电力营销；优质服务优化策略；用电检查工作创新路径

引言

在电力行业市场化改革深入推进的背景下，优质服务与用电检查是电力营销的关键环节，直接影响企业竞争力与客户满意度。本文聚焦二者，先剖析优质服务的内涵、核心要素及用电检查的内容与价值，再指出当前存在的问题，最后针对性地提出优化策略与创新路径，以探索电力营销工作提质增效的有效方式，适应行业发展与客户需求变化。

1 电力营销中优质服务与用电检查工作概述

1.1 电力营销中优质服务的内涵与核心要素

在电力营销领域，优质服务的内涵体现为以客户用电需求为核心，通过系统化、专业化的服务体系，为客户提供安全、可靠、高效的电力解决方案，同时兼顾社会公共利益与电力企业可持续发展。其本质是在满足基本供电需求的基础上，通过服务质量的提升实现客户价值与企业效益的共赢，是电力企业从“产品导向”向“客户导向”转型的核心体现。优质服务的核心要素主要包括以下四个方面：（1）客户导向的服务理念，即将客户需求放在首位，通过深度理解不同客户群体（如居民、企业、特殊行业）的用电特点，构建差异化服务体系，确保服务供给与需求精准匹配；（2）专业化的服务能力，涵盖业务办理的规范性、电力知识的专业性以及问题解决的技术性，要求服务人员具备扎实的专业素养，能够为客户提供从用电咨询、业务受理到故障诊断的全流程专业支持；（3）高效化的响应机制，体现在服务流程的简化与时效的提升上，通过优化业务环节、引入智能化服务工具，缩短业务办理周期，提高故障抢修与问题反馈的速度，减少客户等待成本；（4）透明化的服务规范，包括收费标准、业务规则、用电信息的公开透明，通过建立清晰的服务标准与监督机制，保

障客户的知情权与监督权，增强服务公信力。

1.2 用电检查工作的内容与价值定位

用电检查工作是电力营销体系中的重要环节，其内容可分为以下基础性检查、专项性检查和延伸性检查三个层面。（1）基础性检查聚焦用电设施的合规性与安全性，包括计量装置的准确性校验、用电线路的负荷承载能力评估、接地保护系统的有效性检测等；（2）专项性检查针对特定用电行为或领域，如对高耗能企业的用电能效监测、对临时用电场所的规范管理核查、对转供电环节的电价执行情况监督等；（3）延伸性检查则涉及用电信息的完整性与真实性，涵盖用户用电档案与实际用电情况的比对、用电数据异常波动的溯源分析等。

从价值定位来看，用电检查工作具有以下多重核心意义。（1）保障电网安全稳定运行。通过及时发现并消除用电隐患，避免因用户侧故障引发电网大面积停电事故；（2）维护公平用电秩序。通过查处窃电、违约用电等行为，确保各类用户在同等用电规则下享受服务，保障电力市场的良性竞争；（3）提升电力资源配置效率。通过精准掌握用户用电特征，为电网规划、负荷调度及电价制定提供数据支撑，促进电力资源的优化分配；（4）强化电力企业风险防控。通过规范用电管理流程，降低企业因计量误差、电费回收困难等带来的经营风险，保障企业的可持续发展^[1]。

2 当前电力营销中优质服务与用电检查工作存在问题

2.1 当前电力营销中优质服务存在的问题

当前电力营销中的优质服务在实践中仍存在以下多方面短板，制约着服务质量的提升。（1）从服务理念层面来看，部分电力企业尚未完全摆脱“重管理、轻服务”的传统思维，对客户需求的理解停留在表面化、标准化层面，缺乏对不同用户群体用电习惯、潜在需求的

深度挖掘,导致服务供给与客户期望存在偏差。(2)在服务能力方面,专业化水平不足的问题较为突出。服务人员的业务素养参差不齐,对新型电力产品、智能化服务工具的掌握不够熟练,难以满足客户对个性化用电方案、能效管理咨询等高端服务的需求。服务流程的繁琐性依然存在,跨部门业务协同不畅,部分业务办理仍需客户多次跑动,与数字化时代“极简服务”的要求存在差距。(3)从服务机制角度分析,响应的时效性与精准度有待提升。客户诉求的传递渠道不够畅通,故障报修、投诉处理等环节存在信息滞后现象,导致问题解决周期过长。

2.2 当前用电检查工作存在的问题

用电检查工作在实践中面临着以下技术、协同与模式等多重挑战。(1)在技术应用层面,传统检查手段与新型用电场景的适配性不足,对隐蔽性窃电、智能化改表等新型违规行为的识别能力有限,依赖人工排查的模式效率低下,难以应对大规模、复杂化的用电检查需求。(2)协同机制的缺失是另一突出问题。用电检查部门与营销服务、计量管理等部门之间存在信息壁垒,用户用电数据未能实现实时共享,导致检查工作缺乏精准的数据支撑,容易出现重复检查或检查遗漏的情况。同时,与外部监管机构、用户之间的沟通协调不足,检查工作的权威性与说服力有待加强。(3)从工作模式来看,用电检查的主动性与前瞻性不足。多数检查仍以事后核查、被动应对为主,缺乏对用户用电行为的动态监测与风险预警,难以提前发现潜在的安全隐患或违规倾向。检查流程的规范性有待提升,部分检查工作存在标准不统一、操作不规范等问题,影响了检查结果的公信力与执行力^[2]。

3 基于客户需求的优质服务优化策略

3.1 构建动态化个性化服务体系

以客户需求为核心的个性化服务,要建立在对客户群体的深度细分与动态跟踪之上,优化策略如下:(1)通过整合客户基础信息、用电数据、历史服务记录等多维度数据,构建客户画像体系,按照用电规模、行业类型、用电特征、服务敏感度等指标进行分层分类,形成清晰的客户需求标签库。针对不同标签群体,制定差异化服务标准,例如针对高稳定性需求客户,提供供电可靠性保障方案与专属应急服务;针对成本敏感型客户,推送用电优化建议与分时电价信息。(2)建立客户需求动态响应机制,通过线上问卷、定期回访、用电行为数据分析等方式,持续捕捉客户需求变化,及时更新服务内容。赋予一线服务人员一定的服务调整权限,使其能

根据客户实时反馈灵活优化服务方式,确保服务供给与客户需求的即时匹配。(3)搭建个性化服务定制平台,允许客户根据自身需求自主选择服务项目与服务方式,提升客户对服务的掌控感与满意度。

3.2 推进智能化服务平台一体化建设

智能化服务平台的建设要以提升客户服务体验为导向,实现以下服务渠道的整合与服务流程的数字化。

(1)整合线上线下服务入口,统一服务受理界面,使客户可通过APP、网站、营业厅、客服热线等任一渠道获取一致的服务体验,确保服务信息的同步性与连贯性。平台需具备智能导航功能,根据客户输入的需求关键词自动匹配服务模块,减少客户操作步骤,提高服务获取效率。(2)强化平台的数据处理与分析能力,通过引入智能算法对客户用电数据、服务请求数据进行实时分析,实现服务需求的精准预判。例如,根据客户历史缴费习惯推送缴费提醒,根据用电负荷变化预警潜在的用电问题并主动提供解决方案。同时,开发自助服务功能模块,涵盖电费查询、业务办理、故障报修、用电咨询等基础服务,支持客户自主完成各类业务操作,减少对人工服务的依赖。平台还需具备服务进度实时查询功能,让客户清晰掌握业务办理状态,增强服务透明度。

3.3 实施服务流程全链条简化与优化

服务流程的简化要从客户视角出发,对现有业务流程进行全面梳理与重构,消除冗余环节与不必要的手续。应采取以下措施:(1)建立跨部门的流程协同机制,打破部门壁垒,将涉及多个部门的业务整合为“一站式”服务,通过后台数据共享与自动流转完成内部审批,减少客户在不同部门间的跑动。例如,将客户新装用电业务的申请、勘查、审批、装表等环节整合为一个流程链条,由专属客户经理全程跟进,统一与客户对接。(2)优化服务表单设计,简化填写内容,通过数据自动调取减少客户重复录入,例如利用客户身份信息自动关联用电地址与历史数据。缩短业务办理时限,明确各环节的处理周期与责任主体,通过流程节点的时间管控确保服务效率。建立服务流程反馈机制,收集客户对流程便捷性的评价,定期组织流程优化研讨会,针对客户反映的痛点问题进行针对性改进。(3)推行服务标准化操作,制定统一的服务规范与话术,确保不同服务人员提供的服务质量保持一致,提升客户对服务的信任感^[3]。

4 提升用电检查工作效能的创新路径

4.1 构建智能化检查体系

提升用电检查效能要以技术创新为核心驱动力,搭建覆盖数据采集、分析研判、精准核查的智能化体系。

(1) 依托电力系统现有的计量自动化系统、用电信息采集系统,整合用户用电数据、设备运行参数、线路负载情况等多维度信息,建立统一的用电检查数据平台,实现数据的实时汇聚与集中管理。(2) 引入大数据分析技术对海量用电数据进行深度挖掘,通过构建用电行为分析模型,识别用户用电曲线的异常波动特征,自动标记疑似违规用电、计量故障等风险点,为检查工作提供精准指向。同时,运用人工智能算法优化检查路径规划,根据待检查用户的地理位置、风险等级、用电特征等因素,自动生成最优检查路线与优先级顺序,减少无效跑动,提高检查覆盖率与效率。(3) 推广应用智能化检查装备,如便携式用电检查终端、红外测温仪、智能表计校验设备等,实现现场检查数据的即时采集与上传,与后台数据平台形成联动校验,快速核实异常情况。探索无人机巡检、远程视频核查等新型检查方式,弥补传统人工检查在复杂地形、高空区域等场景的不足,拓展检查范围与深度。

4.2 打造专业化检查队伍

检查人员的专业能力直接决定用电检查工作的质量,要通过系统化培养构建高素质队伍。(1) 建立分层分类的培训体系,针对新入职人员开展基础业务培训,涵盖电力法规、检查流程、安全规范等内容;针对资深人员重点进行新技术应用、复杂案例分析等进阶培训,提升其应对新型违规行为与技术难题的能力。(2) 强化实战化训练,通过模拟检查场景、组织案例研讨等方式,提升检查人员的现场研判与问题处置能力。定期开展技能竞赛与业务考核,将考核结果与岗位晋升、绩效激励挂钩,激发学习主动性。加强职业道德教育,强调廉洁自律与规范执法,确保检查工作的公正性与严肃性。(3) 建立内部知识共享机制,鼓励经验丰富的检查人员分享工作方法与典型案例,形成标准化的检查手册与操作指南,为全员提供统一的工作规范。引入外部专家资源,定期开展专题讲座与技术交流,及时传递行业前沿动态与先进经验,拓宽检查人员的专业视野。

4.3 优化检查工作全流程

通过机制创新打破传统工作模式的束缚,提升用电

检查的系统性与协同性。(1) 建立跨部门协同机制,加强用电检查部门与营销、计量、运维等部门的联动,实现用户信息、用电数据、设备状态等资源的实时共享,避免信息孤岛导致的检查滞后或重复劳动。定期召开协同会议,共同分析用电异常数据,制定联合处置方案,形成工作合力。(2) 推行分级分类检查机制,根据用户的用电风险等级实施差异化检查策略。对高风险用户加大检查频次与力度,对低风险用户采用随机抽查与远程监测相结合的方式,合理分配检查资源,提高工作针对性。同时,建立检查结果的闭环管理机制,对检查发现的问题明确整改责任与时限,跟踪整改效果,确保问题彻底解决。(3) 优化检查流程设计,简化不必要的审批环节,推行“一次告知、一表申请、限时办结”的工作模式,提高现场检查的效率。建立用户信用评价体系,将用电合规情况纳入信用档案,对信用良好的用户减少检查干扰,对失信用户实施重点监管。(4) 畅通用户反馈渠道,及时处理检查过程中用户的疑问与申诉,提升检查工作的透明度与公信力^[4]。

结束语

电力营销中优质服务与用电检查工作紧密关联、相辅相成。本文通过分析二者的内涵、问题,提出了相应优化策略与创新路径。未来,电力企业需持续践行客户导向理念,深化技术应用,完善协同机制,不断提升服务质量与检查效能,以实现客户价值与企业发展的共赢,推动电力营销工作迈向更高水平。

参考文献

- [1] 华杰.电力营销中优质服务与用电检查工作解析[J].电力设备管理,2024(2):249-251.
- [2] 任海丰.电力营销中优质服务与用电检查工作解析[J].水利电力技术与应用,2025,7(11):22-23.
- [3] 王森,何明浩.智能电网背景下电力营销中优质服务与用电检查的信息化探讨[J].信息与电脑,2024,36(14):16-18+23.
- [4] 姚强.电力营销中优质服务与用电检查工作[J].电子乐园,2021(7):442-442.