

电力营销用电检查中存在的问题及对策

胡春霞 张鹏程

国网青海省电力公司西宁供电公司 青海 西宁 810000

摘要：电力营销中，用电检查工作至关重要，关乎电网安全、企业利益与用户权益。但当前存在检查人员专业能力不足、技术检测手段滞后、管理制度不完善等问题。为此，需采取针对性对策，如加强队伍建设、升级技术检测体系、完善管理制度等。同时，为保障对策有效实施，还需加强部门协同、强化用户沟通宣传、加大资金投入。通过多维度举措，提升用电检查工作质量与效率，推动电力营销工作高质量发展。

关键词：电力营销；用电检查；问题分析；解决对策

引言

在电力行业蓬勃发展的当下，电力营销用电检查工作的重要性愈发凸显。它不仅是保障电网安全稳定运行的关键防线，能及时察觉并排除用户端潜在隐患，避免大规模故障；也是维护供电企业经济利益的重要手段，可防止电能非法流失；更是保护用户合法权益的有力举措，能为用户提供专业指导与安全保障。然而，当前用电检查工作面临诸多挑战，检查人员专业能力不足、技术检测手段滞后、管理制度不完善等问题，严重制约了工作成效。为有效应对这些挑战，需从队伍建设、技术升级、制度完善等多方面入手，采取针对性对策并配套保障措施，以推动用电检查工作高质量发展。

1 电力营销用电检查工作的重要性

在电力营销的完整业务流程体系里，用电检查工作占据着举足轻重且不可替代的关键地位，其重要性集中且显著地体现在以下三个核心层面。（1）保障电网安全稳定运行。电网犹如一个庞大而精密的有机整体，用户端则是这个整体中不可或缺的组成部分。通过定期且全面细致地检查用户用电设备的实际运行状态、线路连接是否规范合理等关键情况，能够敏锐且及时地察觉诸如短路、过载等潜在的安全隐患。一旦发现这些隐患，可迅速采取针对性措施加以排除，有效避免因用户端突发问题而引发大规模的电网故障，进而保障整个电力系统能够持续、稳定、可靠地运行，为社会生产和居民生活提供坚实的电力支撑。（2）维护供电企业的经济利益。在电力市场交易中，确保交易的公平公正和电能的合理计量至关重要。用电检查工作能够切实有效地核查用户是否存在窃电、擅自增容等违规违法行为，同时对电能计量装置的准确性进行严格把关。通过这些举措，防止电能的非法流失，保障供电企业能够按照实际供电量准确回收电费，最大程度减少经济损失，维护企业的正常

经营和可持续发展。（3）保护用电用户的合法权益。用电检查人员在开展工作时，会积极帮助用户排查用电设备存在的安全隐患，为用户提供专业、规范的用电指导。这有助于用户避免因设备故障或违规用电而引发人身触电、财产损失等严重事故，同时确保用户能够在公平、合理的环境下获得优质的电力服务，切实维护用户的合法权益，提升用户对电力服务的满意度和信任度。

2 电力营销用电检查中存在的突出问题

2.1 检查人员专业能力不足，难以适应复杂工作需求

当前部分供电企业的用电检查人员队伍存在明显的的能力短板。（1）人员结构不合理，老龄化现象较为严重，部分老员工对新型用电技术（如分布式光伏并网、智能电表运维、新能源汽车充电设施检查等）的了解不足，缺乏系统的学习与培训，难以应对新型用电场景下的检查工作；（2）部分年轻检查人员实践经验匮乏，虽然具备一定的理论知识，但在现场排查隐患、识别窃电手段、处理复杂用电纠纷等方面能力不足，面对用户端复杂的电气设备与线路时，容易出现漏检、误判等问题，影响检查工作的质量与效率。此外，部分检查人员的责任意识与服务意识薄弱，存在工作敷衍、态度消极的情况，进一步降低了用电检查的工作效果。

2.2 技术检测手段滞后，智能化水平较低

传统的用电检查主要依赖人工现场排查，如人工抄表核对、肉眼观察线路状态、手动检测计量装置等，这种方式存在明显的局限性。（1）效率低下，人工检查覆盖范围有限，尤其是在农村、偏远地区等用户分散的区域，需要耗费大量的人力与时间，难以实现全面、及时的检查；（2）准确性差，人工检查容易受到主观因素（如检查人员的经验、责任心）和客观因素（如光线、设备位置）的影响，对于隐蔽性较强的隐患（如线路绝缘层老化、内部窃电装置）难以有效识别，导致漏检率

较高；（3）智能化水平低，目前部分供电企业虽已引入智能电表、用电信息采集系统等设备，但系统的数据分析与应用能力不足，无法实现对用户用电数据的实时监控、异常预警与智能分析，难以通过数据挖掘及时发现用户的违规用电行为或用电异常情况，技术手段的滞后严重制约了用电检查工作的现代化发展^[1]。

2.3 管理制度不完善，执行与监督机制不健全

用电检查工作的有序开展需要完善的制度保障，但当前部分供电企业的管理制度存在明显漏洞。（1）检查流程不规范，缺乏统一、明确的检查标准与操作流程，不同地区、不同检查人员的工作方法差异较大，导致检查工作的统一性与规范性不足，部分检查环节存在重复或遗漏的情况；（2）责任划分不清晰，未明确检查人员在检查前准备、现场检查、隐患整改跟踪、违规行为处理等各个环节的职责，出现问题时容易出现推诿扯皮的现象，难以落实责任；（3）执行与监督机制不健全，虽然制定了相关的管理制度，但在实际执行过程中缺乏有效的监督手段，对检查人员的工作进度、工作质量缺乏定期考核与评估，导致制度流于形式，部分检查人员不按制度开展工作，影响了用电检查的整体效果。此外，针对用户违规用电的处罚机制不够完善，部分违规行为的处罚标准不明确、处罚力度不足，难以形成有效的震慑，导致用户违规用电现象屡禁不止。

3 解决电力营销用电检查问题的针对性对策

3.1 加强检查人员队伍建设，提升专业能力与综合素质

打造一支高素质的用电检查队伍是提升检查工作质量的核心。（1）优化人员结构，通过招聘电气自动化、电力系统及其自动化等相关专业的高校毕业生，补充年轻力量，同时鼓励老员工参与新型技术培训，实现新老员工的优势互补；（2）强化专业培训，建立定期培训机制，结合当前新型用电场景与技术发展趋势，开展智能电表运维、分布式能源并网检查、窃电识别技术、用电安全隐患排查等专项培训，同时通过现场实操演练、案例分析、技能竞赛等方式，提升检查人员的实践能力；（3）提升职业素养，加强对检查人员的责任意识与服务意识教育，明确工作纪律与服务规范，建立绩效考核机制，将检查工作质量、用户满意度、隐患排查率等指标纳入考核范围，考核结果与薪酬、晋升挂钩，充分调动检查人员的工作积极性与主动性。

3.2 升级技术检测体系，提高用电检查的智能化水平

依托大数据、物联网、人工智能等先进技术，构建智能化的用电检查体系。（1）完善智能监测设备部署，

全面推广智能电表、用电信息采集终端、在线监测传感器等设备，实现对用户用电数据（如电压、电流、功率、用电量）的实时采集与传输，覆盖居民用户、工业用户、商业用户等各类用电群体，确保数据采集的全面性与实时性；（2）强化数据analytics能力，搭建用电检查大数据分析平台，通过对用户用电数据的多维度分析（如用电负荷曲线对比、异常数据识别、历史数据趋势分析），实现对用户违规用电（如窃电、擅自增容）、用电异常（如设备故障、线路过载）的智能预警，及时推送预警信息至检查人员，提高隐患排查的及时性与准确性；（3）引入先进检测技术，如使用红外热像仪检测线路与设备的发热情况，快速识别接触不良、绝缘层老化等隐患；采用超声波检测仪排查计量装置的异常声响，辅助识别窃电装置；利用无人机对农村、山区等偏远地区的线路进行巡检，提升检查覆盖范围与效率，通过技术升级实现用电检查从“人工为主”向“智能为主、人工为辅”的转变^[2]。

3.3 完善管理制度，强化执行与监督机制

建立健全的管理制度是规范用电检查工作、确保工作效果的重要保障。（1）规范检查流程与标准，制定统一的《用电检查工作规范》，明确检查前的准备工作（如资料收集、检查计划制定）、现场检查的内容（如用电合规性、设备安全性、计量准确性）、检查后的隐患整改流程（如整改通知书下达、整改情况跟踪）等，确保检查工作的标准化与规范化；（2）明确责任划分，实行“谁检查、谁负责”的责任制度，将检查任务分解到具体人员，明确每个环节的责任主体，避免责任不清、推诿扯皮的现象；（3）强化执行与监督，建立专门的监督考核小组，通过定期检查、不定期抽查、用户回访等方式，对检查人员的工作进度、工作质量进行监督评估，对未按制度开展工作、检查不到位的人员进行问责；同时，完善用户违规用电的处罚机制，明确不同违规行为的处罚标准（如罚款、停电整改），加大对严重违规行为（如恶意窃电）的处罚力度，结合法律手段（如向法院提起诉讼）追究违规用户的法律责任，形成有效的震慑，减少违规用电现象。

4 保障用电检查对策有效实施的配套措施

4.1 加强部门协同，形成工作合力

用电检查工作是一项综合性、系统性的任务，涉及供电企业内部营销、运维、稽查等多个科室，也需与政府部门（如电力管理部门、公安部门）及用户等外部主体紧密协作。因此，强化部门协同至关重要。（1）在内部协同上，要构建科学高效的协同机制。明确各科室职

责,营销部门负责制定检查计划、与用户沟通协调;运维部门承担设备维修与隐患整改工作;稽查部门则专注于违规行为的查处。通过定期召开协调会议,加强部门间的沟通交流,及时解决工作中出现的问题;同时,搭建信息共享平台,实现工作信息的实时传递与共享,确保各部门紧密配合,避免工作出现脱节现象。(2)在外部协作方面,与当地电力管理部门建立信息共享机制,及时通报用户违规用电情况,争取政策支持与指导;与公安部门加强合作,联合打击窃电等违法行为,形成强大执法合力;积极与社区、村委会等基层组织携手,借助其贴近群众的优势,协助开展用电检查宣传与隐患排查工作,有效扩大检查工作的覆盖面。

4.2 强化用户沟通与宣传,提高用户配合度

用户对用电检查工作的理解与配合,是保障检查顺利推进的重要基石。为此,供电企业需从多方面强化与用户的沟通及宣传。(1)在宣传方面,开展精准化宣传工作。充分利用供电营业厅公告、微信公众号、短信通知、社区宣传册等多样化渠道,向用户普及用电安全知识,涵盖电气设备日常维护、线路安全检查要点等实用内容。同时,详细阐释违规用电可能引发的火灾、触电等严重危害以及需承担的法律后果,切实增强用户的安全意识与合规用电自觉性。(2)沟通方式上,注重优化全流程体验。检查前提前预约时间,清晰说明检查目的、内容与流程,降低用户抵触心理;检查时耐心解答疑问,指导规范用电;检查后及时反馈结果,针对隐患详细说明整改要求与方法,协助制定整改计划。(3)建立用户反馈机制,设置投诉举报热线与线上反馈渠道,及时处理用户意见与建议,提升用户满意度与信任度^[3]。

4.3 加大资金投入,为对策实施提供保障

在用电检查工作推进过程中,技术检测体系的升级、人员专业素养的提升以及制度建设的完善等各项举措,均离不开充足资金的强有力支撑。鉴于此,供电企

业务必加大资金投入力度。(1)设立专项经费,把用电检查工作涵盖的智能设备采购、技术平台搭建、人员培训以及宣传活动等所需资金,科学合理地纳入企业年度预算范畴,并严格落实专款专用制度,确保每一笔资金都能精准投入到用电检查工作的关键领域。(2)优化资金配置结构,优先将资金向技术升级与人员培训等核心环节倾斜,以此提高资金的使用效率。例如,重点采购红外热像仪、无人机等先进检测设备,搭建大数据分析平台,保障技术手段始终处于行业前沿;同时,加大对人员培训的资金投入,积极邀请行业权威专家开展专项培训,切实提升检查人员的专业能力,为用电检查对策的有效落地提供坚实的资金后盾。

结束语

电力营销用电检查工作意义非凡,关乎电网安全、企业效益与用户权益。然而,当下人员能力、技术手段、管理制度等方面问题突出,制约着检查工作成效。为此,需多管齐下,加强人员队伍建设以提升专业素养,升级技术检测体系迈向智能化,完善管理制度强化执行监督。同时,还需配套加强部门协同形成合力、强化用户沟通宣传提高配合度、加大资金投入提供坚实保障。唯有如此,才能构建起全方位、多层次的用电检查工作体系,有效解决现存问题,推动电力营销用电检查工作高质量发展,为电力行业的稳定运行与可持续发展筑牢根基。

参考文献

- [1]王炳耀.电力营销中用电检查工作的现状及对策[J].数码设计(下),2020,9(3):104-105.
- [2]许杨.用电检查工作中降低线损的措施应用探讨[J].科技风,2019(36):177.
- [3]李晓东.探讨在电力营销中用电检查存在的问题[J].通讯世界,2019,26(12):236-237.