

电力营销稽查与电力营销风险管理

高林雪¹ 李 雪²

- 1. 国网青海省电力公司曲麻莱县供电公司 青海 玉树 815000
- 2. 国网青海省电力公司治多县供电公司 青海 玉树 815000

摘 要：电力营销稽查围绕营销业务全链条，以公正、独立、系统性原则构建体系，涵盖流程合规、数据准确、人员行为等内容，采用现场与非现场稽查、数据分析等工具，形成完整流程。电力营销风险管理包括风险识别分类、应对策略、监控报告等环节。两者协同通过信息共享、联合小组等机制实现。持续改进需建立反馈机制、开展学习培训、推动技术创新、塑造文化团队，提升电力营销管理整体水平。

关键词：电力营销；营销稽查；风险管理；协同机制；持续改进

引言

电力营销作为电力企业的核心业务，其高效稳定运行对保障电力供应、提升企业效益至关重要。然而，在营销业务开展过程中，面临着诸多风险与挑战，如流程不规范、数据不准确、人员操作失误等，这些问题不仅影响服务质量，还可能给企业带来经济损失。电力营销稽查与风险管理作为保障营销业务健康发展的重要手段，通过构建完善的稽查体系与风险管理框架，并实现两者的协同与持续改进，能够有效提升电力营销管理水平。

1 电力营销稽查体系构建

1.1 稽查目标与原则

电力营销稽查工作围绕营销业务全链条运转目标展开，聚焦服务品质优化与营销环节风险防控，推动营销业务执行标准落地，保障营销体系稳定运行^[1]。工作开展需坚守公正性原则，以客观事实为判断依据，确保稽查结论真实可靠。遵循独立性原则，保障稽查环节不受外界因素干扰，独立完成核查与判定。秉持系统性原则，统筹营销各业务模块稽查需求，形成完整稽查工作体系，覆盖营销全流程关键节点。

1.2 稽查内容与范围

营销流程合规性检查贯穿客户业务办理全周期，涵盖客户开户环节资料审核、电费计算环节规则执行、合同管理环节条款落实等内容，确保营销流程各环节符合既定运行标准。营销数据准确性核查聚焦电量计量数据核对、电价政策执行情况校验、各类营销报表统计数据核验等维度，保障营销数据的真实性与完整性。营销人员行为监督覆盖服务过程规范执行、职业操守坚守、业务操作流程遵循等方面，规范人员工作行为，维护营销体系正常运行秩序。

1.3 稽查方法与工具

现场稽查与非现场稽查形成互补核查模式，现场稽查深入业务办理一线，直接核查业务执行实际情况，非现场稽查依托数据平台与信息系统，实现对营销业务远程、高效核查。数据分析技术深度融入稽查工作，借助大数据分析手段挖掘营销数据潜在关联，运用异常识别算法精准定位营销业务中偏离标准的环节，提升稽查精准度。稽查信息系统搭建与应用为稽查工作提供数字化支撑，实现稽查任务分配、数据采集、流程跟踪等环节一体化管理，推动稽查工作效率提升。

1.4 稽查流程与机制

稽查计划制定结合营销业务实际运行状况与风险分布特点，明确稽查重点方向与实施范围，制定针对性稽查工作安排。根据风险分布，高风险业务稽查频次提升至每月一次。计划执行过程中严格按照既定方案推进稽查工作，同步做好稽查过程记录，完整留存核查数据与相关资料。稽查完成后梳理核查过程中发现的问题，编制规范稽查报告，及时向相关业务部门反馈核查结果与问题详情。稽查报告反馈周期缩短至3个工作日内。针对反馈问题建立闭环管理机制，跟踪问题整改落实情况，督促相关部门完成整改，确保营销环节存在的问题得到有效解决，推动稽查工作形成完整工作闭环。

2 电力营销风险管理框架

2.1 风险识别与分类

电力营销风险管理的首要环节是风险识别与科学分类，基于电力营销业务全流程特点，结合行业实践经验划分内部风险与外部风险两大维度^[2]。内部风险源于营销体系内部运行环节，涵盖人员操作偏差导致的业务失误、营销信息系统运行故障引发的数据丢失或流程卡顿、营销业务流程设计不完善形成的管控漏洞等，此类风险可通过内部管控优化实现有效防控。外部风险来

自营销体系外部环境变化,包括电力市场供需格局调整带来的经营波动、相关行业规范变动引发的业务适配压力、客户用电行为调整导致的营销服务适配难题等,此类风险具有较强的不确定性,需建立动态识别机制。

2.2 风险分类标准与识别方法

风险分类需遵循行业通用标准,结合电力营销业务特性制定清晰分类规范,确保风险类别界定清晰、无交叉重叠。风险识别方法需兼顾科学性与实操性,核心围绕风险评估与量化开展,通过标准化流程对各类风险进行精准衡量。风险影响程度分析聚焦风险发生后对营销业务、服务质量及经营效益的潜在影响,明确风险作用范围与危害程度。风险发生可能性评估结合历史数据、行业规律,对各类风险出现的概率进行合理研判。风险矩阵构建以风险影响程度与发生可能性为核心维度,划分不同风险等级,为后续风险应对提供明确依据,实现风险分级管控。

2.3 风险应对策略

针对不同等级、不同类型的电力营销风险,需制定差异化风险应对策略,确保策略适配性与可操作性。风险规避通过优化营销策略方向、剔除高风险业务板块等方式,从源头规避风险发生,适用于风险等级高、影响范围广且无法通过其他方式管控的风险类型。风险减轻通过强化人员专业培训提升业务能力、优化营销业务流程堵塞管控漏洞、升级营销信息系统提升运行稳定性等举措,降低风险发生概率与影响程度,是应用最广泛的风险应对方式。风险转移通过购买相关商业保险、与合作主体签订风险分担协议等途径,将部分风险责任转移至第三方,降低自身风险承担压力。风险接受针对低风险事项,通过建立常态化监控机制,实时跟踪风险变化,做好风险发生后的应对准备,实现风险可控前提下的资源优化配置。

2.4 风险监控与报告

风险监控是风险管理的核心环节,需结合电力营销业务特点设定科学合理的风险指标,覆盖营销全流程关键点,实现对各类风险的实时监测。建立完善的风险预警机制,通过数据监测、趋势分析等方式,及时捕捉风险异常信号,发出预警提示,为风险应对争取时间。定期编制风险报告,全面梳理风险监控结果、风险变化趋势及应对措施落实情况,按照规范流程提交相关部门审议,为风险管理决策提供数据支撑与参考,确保风险管控措施持续优化,实现电力营销风险的动态管控与闭环管理。

3 电力营销稽查与风险管理的协同

3.1 稽查在风险管理中的作用

电力营销稽查是风险管理体系中风险识别的关键手段,依托全流程核查优势,深入营销业务各环节,精准捕捉潜在风险点,弥补常规风险识别方式的局限,为风险管理提供全面、精准的风险信息支撑^[3]。稽查工作形成的完整结果,能够为风险评估工作提供坚实的数据与事实支撑,通过梳理稽查过程中发现的问题,明确风险分布特征与表现形式,助力风险评估工作更加科学、精准。稽查整改工作通过针对性解决稽查发现的问题,堵塞营销环节管控漏洞,优化业务执行流程,直接推动风险应对措施落地见效,降低风险发生概率与影响程度,为风险管理目标实现提供有力保障,构建起从风险识别到风险化解的完整衔接。

3.2 风险管理对稽查的指导

风险管理为电力营销稽查工作开展提供明确方向,以风险为导向制定稽查计划,结合风险分布特点与管控需求,明确稽查重点领域、核心环节与实施路径,避免稽查工作盲目开展,提升稽查工作针对性与高效性。基于风险等级划分结果,合理分配稽查人力、技术、时间等各类资源,将优质资源向高风险领域倾斜,实现稽查资源优化配置,提升稽查工作整体效能。根据风险应对措施的调整方向,同步优化稽查工作重点,聚焦风险应对过程中的关键环节与薄弱点,强化稽查核查力度,确保风险应对措施落实到位,推动稽查工作与风险管理工作同频适配、协同推进。

3.3 协同机制建设

信息共享平台搭建是实现两者协同的基础支撑,整合稽查工作数据与风险管理相关信息,打破信息壁垒,实现稽查数据、风险数据、业务数据的互联互通,为两者协同开展工作提供统一的数据支撑,确保信息传递及时、准确。成立联合工作小组,整合稽查与风险管理相关专业力量,明确各成员职责分工,统筹推进稽查与风险管理协同工作,协调解决协同过程中出现的各类问题,提升协同工作的整体性与高效性。优化协同工作流程,梳理稽查与风险管理各环节衔接要点,简化冗余流程,明确各环节工作时限与执行标准,实现稽查计划制定、风险识别、问题整改、风险管控等环节的无缝衔接,构建起常态化、规范化的协同工作模式,充分发挥两者协同效应,提升电力营销管理整体水平。

4 电力营销稽查与风险管理的持续改进

4.1 反馈机制建立

持续改进的前提是构建完善的反馈机制,通过多维度反馈收集各类优化建议与问题线索,为稽查与风险管理工作优化提供方向^[4]。稽查与风险管理内部反馈聚焦

工作开展过程中的流程衔接、方法适配、资源配置等核心问题,由各岗位工作人员结合实操经验,梳理工作中的薄弱环节与改进空间,形成规范反馈内容并按流程提交,确保内部问题及时发现、精准反馈。客户与市场外部反馈围绕服务体验、业务办理、风险管控等相关需求,通过合理渠道收集客户诉求与市场动态,梳理外部环境变化对稽查与风险管理工作提出的新要求,将外部反馈转化为工作改进的具体依据,实现内部优化与外部需求的精准适配,推动工作持续完善。

4.2 学习与培训

学习与培训是保障电力营销稽查与风险管理工作队伍专业能力与时俱进的关键支撑,需构建常态化、体系化的培训培育体系,贴合工作发展需求精准发力。稽查与风险管理知识更新紧扣行业发展趋势与业务变革特点,紧跟电力营销领域政策导向、业务规范演变节奏,同步吸纳行业内先进管理理念与实操经验,及时更新知识储备内容。针对稽查流程优化、风险识别升级、管控手段迭代等核心方向,定期更新培训知识体系,确保工作人员掌握最新行业动态与工作要求。技能提升与实战演练侧重理论转化为实操能力,围绕稽查方法精准应用、风险多维识别、问题处置流程规范等核心技能,设计分层级培训内容。通过开展沉浸式实战训练,模拟复杂业务场景与风险情境,锤炼工作人员应对复杂问题的处置能力,强化对稽查与风险管理 workflows 的熟练掌握程度,全面提升队伍实操水平,为工作高质量开展筑牢人才根基。

4.3 技术创新与应用

技术创新与应用是推动电力营销稽查与风险管理工作提质增效的核心驱动力,需立足行业数字化转型趋势,深化新技术融合应用,升级现有信息系统支撑能力。新技术应用探索聚焦人工智能、区块链等前沿技术,结合稽查与风险管理工作核心需求挖掘应用场景。人工智能技术深度融入稽查数据挖掘、风险精准预警等关键环节,通过算法优化提升数据分析效率与风险识别精准度,突破传统人工核查的局限。区块链技术依托不可篡改、透明可追溯的特性,应用于营销数据存证、业务流程溯源等场景,保障稽查数据真实性与业务流程规范性,强化风险防控的技术屏障。稽查与风险管理信息系统升级与优化围绕工作实际需求展开,完善系统功能模块,优化数据处理流程,提升系统对多类型业务的适

配能力。升级系统数据交互、分析预警、流程管控等核心功能,实现数据采集、分析、反馈、管控全流程高效衔接,推动工作模式向数字化、智能化转型,为稽查与风险管理工作提供坚实技术支撑。

4.4 文化塑造与团队建设

文化塑造与团队建设是保障电力营销稽查与风险管理工作持续改进的长效基础,需从精神引领与组织保障两方面发力,营造良好工作氛围。文化塑造聚焦风险意识与合规文化培育,将风险防控与合规操作理念融入日常工作全流程,通过常态化宣传引导、典型案例分享等方式,强化工作人员风险防范意识与合规操作自觉。引导全员树立“人人重合规、事事防风险”的工作理念,让风险管控与合规操作成为日常工作的基本准则,构建全员参与、全员负责的文化氛围。团队建设强化稽查与风险管理团队协作效能,优化团队人员结构,吸纳具备专业知识与实操经验的人才,完善团队分工体系^[5]。建立常态化沟通协作机制,打破岗位壁垒,促进团队成员间的信息共享与经验交流,通过合理的激励机制与培养计划,提升团队凝聚力与协作效率,打造专业能力强、协作氛围浓的工作团队,为稽查与风险管理工作持续改进提供坚实的组织与文化保障。

结束语

电力营销稽查与风险管理相辅相成,通过构建协同机制、持续改进工作,可有效提升营销业务的质量与效益。从反馈机制到学习培训,从技术创新到文化团队建设,全方位的措施保障了工作的不断优化。只有持续强化稽查与风险管理工作,才能适应电力市场的发展变化,为电力企业的稳定运营提供坚实支撑,推动电力营销事业迈向新的高度。

参考文献

- [1]肖莹.电力营销稽查与电力营销风险管理对策[J].电力设备管理,2025(24):283-285.
- [2]李扬.电力营销稽查与电力营销风险管理[J].探索科学,2021(9):68-69.
- [3]吴吟钰,杨勇,吕振邦.电力营销稽查与电力营销风险管理[J].租售情报,2021(16):57-58.
- [4]周倩仪.电力营销风险管理与稽查创新研究[J].数码设计(上),2021,10(2):143.
- [5]董文娇,刘玥萱.基于层次聚类分析的电力营销稽查风险预警方法[J].电气技术与经济,2024(11):272-274.