

# 电力营销稽查难点与应对措施

彭麒麟

国网竹山县供电公司 湖北 十堰 442200

**摘要:** 电力营销稽查面临多重难点,包括稽查范围广、数据量大、违规行为隐蔽性强等。这些难点要求稽查工作必须高效、精准且全面。本文分析当前稽查中的主要挑战,并提出针对性的应对措施,如优化稽查流程、强化数据分析技术、建立跨部门协作机制等,旨在提升稽查效率与准确性,确保电力市场的健康有序发展。

**关键词:** 电力营销;稽查难点;应对措施

引言:在电力行业中,电力营销稽查作为保障市场秩序、维护企业利益的重要环节,其重要性不言而喻,随着电力市场的不断扩大和复杂化,电力营销稽查面临着诸多难点。从海量的营销数据中精准识别违规行为,到应对日益隐蔽的欺诈手段,都对稽查工作提出了严峻挑战。深入探讨电力营销稽查的难点,并提出有效的应对措施,对于促进电力市场的健康发展具有重要意义。

## 1 电力营销稽查的概念

电力营销稽查,是电力企业在营销管理中实施的一项重要监督与评估活动。它旨在通过对电力营销活动全过程的检查、分析与评估,确保电力供应与销售的合法合规性,提升服务质量,维护市场秩序及消费者权益。具体而言,电力营销稽查包括对用户用电情况、电费计量与核算、业扩报装流程、供电合同执行、营销政策落实等多个环节的审查,以发现并纠正违规行为,预防经营风险,优化资源配置。通过稽查工作,电力企业能够及时发现营销服务中的薄弱环节,促进管理水平的持续提升,增强客户满意度与忠诚度,为企业的可持续发展奠定坚实基础。

## 2 电力营销稽查在电力营销管理中的作用

电力营销稽查在电力营销管理中扮演着至关重要的角色。它不仅是保障电力营销活动规范有序进行的“守护者”,更是推动电力营销管理创新与优化的“催化剂”。通过深入细致的稽查工作,能够及时发现并纠正营销过程中的违规行为,有效预防经营风险,确保电力企业的合法合规运营<sup>[1]</sup>。稽查工作还能够为电力营销管理提供宝贵的反馈与数据支持,帮助管理者精准识别服务短板,优化业务流程,提升服务质量和效率,电力营销稽查还促进了企业内部管理的透明化、规范化,增强了员工的责任意识和合规意识,为构建健康、和谐的电力市场环境贡献了重要力量。

## 3 电力营销稽查难点分析

### 3.1 稽查手段落后

在电力营销稽查领域,稽查手段的落后不仅限制了稽查工作的效率与深度,还直接影响了稽查结果的准确性和时效性。随着大数据、云计算、人工智能等技术的广泛应用,电力营销管理正逐步迈向智能化、自动化的新阶段,部分电力企业的稽查手段却未能跟上这一变革步伐,仍过度依赖于人工审核与现场检查的传统模式。这种模式下,稽查人员需面对海量的营销数据,仅凭经验判断与手工记录,不仅耗时费力,而且难以全面、深入地挖掘数据背后的隐藏信息,对于复杂多变的营销违规行为,如数据篡改、虚假报装等,传统手段往往难以迅速识别并有效应对,从而给电力企业的经济利益和品牌形象带来潜在威胁。

### 3.2 稽查力度不够

稽查力度的不足是电力营销稽查工作中的一大痛点,由于资源分配不均和人力资源紧张,部分电力企业在实施稽查时往往难以做到全面覆盖,导致一些关键领域和环节的违规行为被忽视或遗漏。这不仅削弱了稽查工作的威慑力,也为违规行为提供了滋生空间。即便稽查人员成功发现了违规行为,但由于处罚措施不够严厉或执行力度不够坚决,往往难以对违规者形成有效的震慑和约束。这种“宽松软”的处罚态度不仅无法遏制违规行为的蔓延,反而可能助长其嚣张气焰,使稽查工作陷入被动局面。

### 3.3 稽查制度不健全

稽查制度的不健全是制约电力营销稽查工作有效开展的根本原因之一。一个完善的稽查制度应当具备清晰的组织架构、明确的职责分工、规范的工作流程以及科学的考核标准,在部分电力企业中,稽查制度的建设却存在诸多短板。一方面,制度设计缺乏前瞻性和系统性,未能充分考虑到电力营销管理的新趋势和新要求;另一方面,制度执行过程中存在监督缺失、执行不力等问题,导致制度形同虚设,无法发挥其应有的规范作

用,稽查制度的考核标准不明确、奖惩机制不健全也严重影响稽查人员的工作积极性和责任心,进而影响了稽查工作的整体效能。

#### 3.4 稽查规范化不足

稽查规范化不足是电力营销稽查中亟需解决的重要问题。规范化是确保稽查工作高效、有序进行的基础和前提,在实际工作中,部分电力企业的稽查工作却存在明显的规范化缺失现象。具体表现为:稽查流程设计不合理,环节繁琐、效率低下;稽查标准不统一,导致不同稽查人员之间的工作成果难以比较和评估;稽查记录不规范,缺乏必要的证据支持和详细记录,使得稽查结果难以追溯和验证。这些问题的存在不仅降低了稽查工作的质量和效率,还容易引发争议和纠纷,给电力企业的经营管理带来不必要的麻烦和风险。因此加强稽查工作的规范化建设已成为当前电力营销稽查工作亟待解决的重要课题<sup>[2]</sup>。

### 4 电力营销稽查应对措施

#### 4.1 提升稽查技术手段

针对电力营销稽查中技术手段落后的问题,电力企业应采取一系列有效措施来提升稽查技术手段,以增强稽查工作的效率与精准度。电力企业应积极引入先进的智能化稽查系统,利用大数据、云计算、人工智能等现代信息技术手段,实现对营销数据的自动采集、处理与分析。智能化稽查系统能够实时监控营销全过程,精准识别异常数据和潜在风险点,为稽查人员提供及时、准确的线索和依据。同时,系统还能自动生成稽查报告,减少人工干预,提高稽查工作的客观性和公正性。结合电力营销业务的实际情况,电力企业应建立科学合理的数据分析模型,通过对历史数据的学习与挖掘,模型能够识别出常见的违规行为模式和特征,为稽查工作提供预警和预测功能。当营销数据出现异常波动或符合特定模式时,模型能够自动触发警报,引导稽查人员迅速定位问题所在,提高稽查工作的针对性和时效性。为了充分发挥新技术手段在稽查工作中的作用,电力企业应加强对稽查人员的技术培训,培训内容应涵盖大数据处理、云计算应用、人工智能算法等前沿技术知识,以及智能化稽查系统的操作方法和使用技巧。通过培训,提高稽查人员的专业技能和综合素质,使其能够更好地适应新技术环境下的稽查工作需求。鼓励和支持稽查人员积极参与技术创新活动,探索更多适用于电力营销稽查的新技术、新方法,加强与科研机构、高校等单位的合作与交流,引进先进技术和理念,推动稽查技术的不断进步和升级。通过技术创新与应用,不断提升稽查工作

的智能化水平和自动化程度,为电力营销管理提供更加坚实有力的技术支持。

#### 4.2 加强稽查力度

针对电力营销稽查中力度不足的问题,电力企业应采取一系列加强稽查力度的应对措施,以确保稽查工作的全面性和有效性。电力企业应明确稽查工作的全面性和重要性,确保稽查范围覆盖所有营销环节和业务流程,通过制定详细的稽查计划,明确各阶段、各环节的稽查重点和目标,确保不留死角、不遗漏任何潜在问题。在稽查过程中,要深入挖掘问题根源,不仅关注表面现象,更要追根溯源,查找问题背后的深层次原因,确保稽查工作的深度和广度。对于稽查中发现的违规行为,电力企业应坚决依法依规进行严肃处理。通过制定严格的处罚标准和程序,确保处罚的公正性和透明度<sup>[3]</sup>。对于情节严重、影响恶劣的违规行为,要依法追究相关人员的法律责任,形成有效的震慑作用,加强违规行为的公开曝光力度,通过媒体、网络等渠道广泛宣传,提高公众对违规行为的认识和警惕性,营造良好的社会氛围。稽查队伍是加强稽查力度的关键所在,电力企业应重视稽查队伍的建设和管理,选拔具备高度责任心、专业素养和丰富经验的稽查人员加入队伍。通过加强培训、考核和激励机制建设,提高稽查人员的综合素质和工作积极性。建立健全稽查工作责任制和问责机制,明确各级稽查人员的职责和权限,确保稽查工作层层落实、责任到人。电力营销稽查工作涉及多个部门和环节,需要各部门之间的紧密协作和信息共享,电力企业应建立健全跨部门协作机制,加强与其他部门之间的沟通和协调,确保稽查工作的顺利开展。利用现代信息技术手段,建立信息共享平台,实现稽查数据的实时传输和共享,提高稽查工作的效率和准确性。通过跨部门协作和信息共享,形成合力,共同打击违规行为,维护电力市场的健康有序发展。

#### 4.3 健全稽查管理制度

电力企业应首先审视现有稽查管理制度的完整性和适用性,结合实际情况,对制度进行全面梳理和修订。建立健全包括组织架构、职责分工、工作流程、考核标准等在内的完整稽查管理制度体系。明确各级稽查机构的设置、人员配置和职责范围,确保稽查工作有章可循、有据可查。在健全稽查管理制度的基础上,进一步细化稽查工作流程和操作标准,制定详细的稽查工作手册或指南,明确各环节的具体步骤、要求和时间节点。统一稽查标准,确保不同稽查人员在对同一问题进行判断时能够保持一致性和客观性。通过细化工作流程与标

准,提高稽查工作的规范性和可操作性。建立健全稽查工作的监督与考核机制是确保制度有效执行的关键,电力企业应设立专门的监督机构或岗位,负责对稽查工作的执行情况进行定期检查和评估。建立科学的考核指标体系,将稽查工作成果纳入绩效考核范围,与奖惩机制挂钩。通过强化监督与考核,推动稽查人员认真履行职责,提高稽查工作的质量和效率。稽查管理制度不是一成不变的,随着电力市场的变化和技术的进步,制度也需要不断进行调整和完善,电力企业应建立制度持续改进与创新机制,鼓励稽查人员提出改进建议和创新方案。加强与行业内外的交流与合作,借鉴先进经验和做法,不断完善和优化稽查管理制度体系。通过持续改进与创新,保持稽查管理制度的先进性和适应性。

#### 4.4 推动稽查规范化

电力企业应明确并细化稽查工作的标准化流程,从稽查计划的制定、稽查任务的分配、现场稽查的实施、问题的发现与记录、到稽查报告的编制与提交,每一个环节都应设定清晰的操作步骤和具体要求。通过标准化流程,确保稽查工作能够有序、高效地进行,减少人为因素的干扰和误差。为了保障稽查工作的公正性和客观性,电力企业应建立统一的稽查标准,明确各类违规行为的认定标准和处罚尺度,这些标准应基于法律法规、行业规范和企业内部规定,确保稽查人员在工作中能够有据可依、有章可循,通过定期更新和完善稽查标准,确保其与电力市场的变化和技术的发展保持同步。稽查人员的专业素养和业务能力是推动稽查规范化的关键因素,电力企业应加强对稽查人员的培训力度,提升他们的业务技能、法律法规知识和职业道德水平。建立严格的考核机制,对稽查人员的工作质量、效率和合规性进行定期评估,确保他们能够满足稽查工作的规范化要求。随着信息技术的不断发展,电力企业应积极探索并引入信息化稽查手段,如稽查管理系统、大数据分析平台等。这些信息化工具能够实现营销数据的实时监控、智能分析和预警提示,提高稽查工作的精准度和效率,通过信息化手段,还可以实现稽查工作的全程留痕和可追溯性,为稽查工作的规范化提供有力支持<sup>[4]</sup>。为了确保稽查工作的规范化得到有效执行,电力企业应建立健全的监督与反馈机制。通过内部监督、外部审计、客

户反馈等多种渠道,对稽查工作的执行情况进行全面监督和评估。对于发现的问题和不足,应及时进行整改和完善,并通过反馈机制将整改情况向相关部门和人员通报,形成闭环管理。通过强化监督与反馈,推动稽查工作的持续改进和规范化水平的提升。

#### 4.5 明确稽查线索

在电力营销稽查工作中,明确稽查线索是提升稽查效率与准确性的关键。为了有效锁定并追踪稽查线索,电力企业需采取一系列针对性措施。首先,应充分利用现代信息技术手段,如大数据分析、人工智能算法等,对海量的营销数据进行深度挖掘与分析,自动识别和筛选出异常数据点,作为初步稽查线索。其次,加强与营销、财务、客服等相关部门的沟通协调,建立信息共享机制,确保稽查人员能够及时获取到全面、准确的业务信息,进一步丰富和完善稽查线索库。鼓励员工及客户举报违规行为,设立举报渠道并保护举报人信息,通过广泛的社会监督来拓宽稽查线索来源。最后,对每一条稽查线索都要进行细致入微的核查与追踪,确保线索的真实性和有效性,为后续稽查工作提供有力支撑。通过这些措施的实施,电力企业能够更加精准地锁定稽查目标,提高稽查工作的针对性和实效性。

#### 结束语

面对电力营销稽查的复杂性和挑战性,电力企业需不断创新稽查手段,完善管理制度,强化团队建设。通过持续努力,克服稽查工作中的难点,提升稽查效能,为电力市场的公平竞争和优质服务提供坚实保障。未来,随着技术的不断进步和管理的日益完善,电力营销稽查工作将更加规范、高效,为电力行业的可持续发展贡献力量。

#### 参考文献

- [1]林粮鸿.改进电力营销稽查工作提高电力营销效率[J].中国管理信息化,2020,23(9):96-97.
- [2]周志芳.如何应用电力营销稽查促进营销管理工作[J].科技经济导刊,2018,26(34):204+176.
- [3]刘卫东.电力营销稽查管理中存在的问题及应对措施[J].中国高新技术企业,2020(12):181-182.
- [4]谢婉妮.电力营销稽查中的问题及应对措施分析[J].技术与市场,2021,23(11):148-149.