

电力营销用电检查中存在的问题及对策

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：电力营销用电检查至关重要，关乎电网安全、供用电秩序及企业经济效益。但当前存在检查流程不规范、技术应用水平低、人员素养有短板等问题。为此，需规范检查流程、提升技术应用、加强人员建设，并通过完善管理制度、加强监督考核、营造良好用电环境等措施，保障用电检查工作有效实施，推动电力行业可持续发展。

关键词：电力营销；用电检查；问题；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意义非凡。它不仅关乎电网的安全稳定运行，能及时发现并消除用户侧的安全隐患；还对维护正常供用电秩序起着关键作用，可打击违规用电行为，保障各方权益；更是提升电力企业经济效益的重要途径，能确保电费足额回收、优化营销策略。然而，当前用电检查在流程规范、技术应用、人员素养等方面存在诸多问题。因此，深入探讨解决对策与保障措施，对推动电力行业健康可持续发展具有重要现实意义。

1 电力营销用电检查的重要性

1.1 保障电网安全稳定运行

在电力系统的运行架构中，用户侧的用电状况对电网安全稳定起着关键作用。用电检查作为保障电网安全的重要手段，具备及时洞察用户侧安全隐患的能力。像违规接线会破坏电网正常的电气连接与电流分配秩序，用电设备老化则会使绝缘性能劣化、发热异常。若这些隐患未得到及时处理，极易诱发线路过载、短路等严重故障。而通过开展定期且细致的检查与隐患排查工作，就能提前预判风险并采取有效措施加以消除，从而确保电力系统稳定、可靠地运转。

1.2 维护正常的供用电秩序

在电力供应与使用的复杂体系中，正常的供用电秩序是保障各方权益、推动电力行业健康发展的基石。用电检查在其中扮演着至关重要的角色，它凭借专业的检测手段和严格的监管流程，能够精准且有效地打击窃电、违约用电等违规行为。这些不正当用电行为不仅会让电力企业遭受直接的经济损失，还会损害其他守法用户的利益，破坏公平竞争的市场环境。通过规范用电行为，营造公平、公正的供用电氛围，为电力市场的有序、可持续发展筑牢坚实基础。

1.3 提升电力企业经济效益

在电力企业的运营管理中，提升经济效益是关键目标之一，而准确的用电检查则是达成这一目标的重要助力。用电检查凭借严谨细致的流程与先进技术手段，可精准核查用电数据，确保电费足额回收，有效规避因窃电、计量误差等因素导致的经济损失“漏洞”。此外，通过深入检查全面了解用户用电习惯、负荷特征等实际情况，电力企业能以此为依据制定贴合市场需求的营销策略、优化供电方案，进而提高供电效率与服务品质，全方位提升企业的经济效益^[1]。

2 电力营销用电检查中存在的问题

2.1 检查流程不够规范

（1）检查计划制定不合理：部分电力企业在制定用电检查计划时，缺乏科学性和针对性，往往采用“一刀切”的方式，没有根据用户的用电性质、历史违规记录等因素进行分类检查，导致检查资源浪费，重点用户检查不到位。（2）检查环节衔接不畅：用电检查涉及现场勘查、证据收集、问题处理等多个环节，部分企业在这些环节之间缺乏有效的衔接和沟通，导致信息传递不及时、不准确。例如，现场检查发现的问题不能及时反馈给后续处理部门，影响问题的解决效率。（3）检查结果处理不规范：对于检查中发现的违规用电行为，部分企业存在处理标准不统一、处罚力度不当等问题。有的处理过于宽松，起不到警示作用；有的处理程序不规范，可能引发用户纠纷，影响企业形象。

2.2 技术应用水平有待提高

（1）信息化手段应用不足：目前，部分电力企业的用电检查仍主要依靠人工方式，信息化水平较低。检查数据的记录、分析和共享主要通过纸质文档或简单的电子表格完成，难以实现数据的实时更新和高效利用，影响了检查的准确性和效率。（2）检测设备较为落后：一些基层电力企业使用的用电检测设备老化、精度不高，难以准确检测出隐蔽的窃电行为和计量装置故障。例

如,对于新型的智能窃电手段,传统检测设备往往无法有效识别,导致部分违规行为难以被发现。(3)数据整合分析能力薄弱:电力企业在用电检查过程中积累了大量的用户用电数据,但由于缺乏有效的数据整合分析工具和方法,无法对这些数据进行深入挖掘,难以从中发现用户的用电异常,不能为检查工作提供精准的指导^[2]。

2.3 检查人员素养存在短板

(1)专业技能不足:部分用电检查人员缺乏系统的专业知识和技能培训,对电力法规、计量技术、窃电识别等方面的知识掌握不够扎实,在实际检查工作中难以准确判断问题、收集证据,影响了检查工作的质量。

(2)责任意识不强:一些检查人员工作态度不认真,责任心不强,在检查过程中存在敷衍了事、走过场的现象,导致部分问题被遗漏。甚至有少数人员为了个人利益,对违规用电行为视而不见,损害了企业的利益。

(3)沟通协调能力欠缺:用电检查工作需要与用户进行频繁的沟通和交流,部分检查人员缺乏良好的沟通技巧,在与用户沟通时态度生硬、方法简单,容易引发用户的抵触情绪,给检查工作带来阻力。

3 解决电力营销用电检查问题的对策

3.1 规范用电检查流程

(1)科学制定检查计划:在用电检查工作中,科学制定检查计划是提升效率与质量的基础。需综合考虑用户的用电类别,如工业、商业、居民用电等不同特性;用电规模,涵盖用电量大小、设备容量等;以及历史违规记录等关键因素。基于这些,对用户实施分类分级管理,进而制定差异化的检查计划。对于高风险用户,像存在多次违规用电记录、用电设备老化严重且隐患较多的,以及重点用户,如大型企业、重要公共场所等,增加检查频次,确保有限的检查资源得到合理配置,切实提高检查的针对性和有效性,精准识别潜在问题。(2)加强各环节衔接配合:建立健全用电检查各环节的工作衔接机制至关重要。明确各部门和人员的职责分工,避免出现职责不清、推诿扯皮的现象。同时,强化信息共享和沟通协调,现场检查人员要及时、准确地将检查数据和发现的问题反馈给后台处理人员。后台处理人员则需快速响应,依据反馈信息制定科学合理的解决方案,形成从检查到处理的闭环管理,保障用电检查工作的高效、顺利开展。(3)规范检查结果处理:制定统一的违规用电处理标准和程序,是确保处理结果公平、公正、合法的关键。对于违规用户,严格依照规定进行处罚,并耐心做好解释说明工作,避免引发不必要的纠纷。此外,建立违规用户档案,对其进行重点跟踪管理,持续

监督其整改情况,防止违规行为再次发生。

3.2 提升技术应用水平

(1)推进信息化建设:电力企业应加大对用电检查信息化建设的资源倾斜,构建一套完备且先进的用电检查信息管理系统。此系统运用物联网技术,在用户侧关键用电节点安装智能传感器,实现检查数据的实时精准采集,并通过高速稳定的通信网络进行实时传输,确保数据及时回传至管理中心。同时,采用分布式存储技术保障数据的安全存储,避免数据丢失。借助该系统对用户用电数据进行全方位实时监控,能敏锐捕捉用电异常,如短时间内用电量大幅波动、功率因数异常变化等,为检查人员提供精确的异常位置和类型指引,极大提升检查效率。(2)更新升级检测设备:积极引进具备高精度、高智能化特性的先进用电检测设备,像智能用电检查仪可快速准确检测线路的各项参数,防窃电检测仪能精准识别隐蔽的窃电手段。此外,运用新型无损检测技术,在不破坏用电设备的前提下检测其内部故障。同时,建立严格的设备维护管理制度,定期对检测设备进行校准、保养和维修,利用设备状态监测技术实时掌握设备运行状况,确保设备始终处于最佳工作状态。

(3)强化数据整合分析:利用大数据和人工智能技术,对海量的用户用电数据进行深度整合与挖掘。通过构建复杂的算法模型,分析用户的用电行为模式,精准识别异常用电模式,实现对窃电行为和计量异常等问题的提前预测和精准识别,让检查工作更具前瞻性和针对性^[3]。

3.3 加强检查人员队伍建设

(1)开展专业技能培训:为使检查人员紧跟行业发展步伐,适应日益复杂的用电检查工作,电力企业需定期组织专业技能培训。培训内容涵盖全面且深入,包括电力法规,让检查人员熟知政策红线,确保执法合规;计量技术培训,使其掌握先进计量设备的原理与操作,精准判断计量准确性;窃电识别方法培训,通过案例分析和模拟场景,提升其对各类隐蔽窃电手段的甄别能力;信息化系统操作培训,让检查人员熟练运用用电检查信息管理系统,实现数据的高效采集与分析。通过系统培训,全面提升人员的专业素养和业务能力。(2)强化责任意识教育:加强对检查人员的职业道德和责任意识教育至关重要。树立“以客户为中心”的服务理念,让检查人员明白自身工作不仅关乎企业利益,更影响用户用电体验。建立健全绩效考核机制,将检查工作的质量和效果,如问题发现率、整改完成率等与个人绩效紧密挂钩,激励人员主动作为、认真履职,以高度的责任感投入到工作中。(3)提升沟通协调能力:组织沟通技

巧培训和模拟演练,提升检查人员与用户的沟通能力。在检查过程中,要求检查人员文明执法、热情服务,以温和耐心的态度解答用户疑问,用通俗易懂的语言解释检查目的和结果,争取用户的理解与配合,营造和谐融洽的检查氛围。

4 保障用电检查工作有效实施的措施

4.1 完善管理制度

在用电检查工作体系里,完善管理制度是保障工作有序开展、提升工作质量与效率的基石。电力企业需全方位建立健全用电检查相关的管理制度与工作规范,从宏观层面明确检查工作的总体目标,如保障电网安全稳定运行、维护正常供用电秩序、提升企业经济效益等;在微观层面,详细界定各项任务,涵盖用户分类分级管理、定期检查与专项检查的安排等。同时,对检查流程进行精细化设计,从检查计划的制定、现场检查的操作步骤到检查结果的处理与反馈,都要形成标准化流程。并且,清晰提出工作要求,包括检查数据的准确性、问题发现的及时性等。制度的生命力在于执行。电力企业要切实加强制度的执行力度,建立严格的监督机制,对违反制度的行为,无论涉及何人、何种情况,都进行严肃处理,做到不姑息、不纵容,以此维护制度的权威性和严肃性,确保用电检查工作始终在规范的轨道上运行。

4.2 加强监督考核

为确保用电检查工作高质量推进,建立全方位、多层次的监督考核机制至关重要。(1)在监督方面,采取定期检查与不定期抽查相结合的方式。定期检查可按照月度、季度或年度周期,对用电检查工作进行全面梳理与审查;不定期抽查则能打破常规,随机选取检查对象和时间段,有效防止检查人员出现应付、作假等行为,增强监督的灵活性与实效性。(2)考核内容需全面且细致,涵盖检查计划的执行情况,如是否按计划完成对各类用户的检查任务;检查结果的准确性,通过复核检查数据、实地验证等方式确保结果真实可靠;问题处理的及时性,查看对检查中发现问题是否在规定时间内进行整改和处理等。(3)依据考核结果,实施奖惩分明的措施。对表现优秀、工作成效显著的人员给予表彰奖励,激发其工作积极性与创造性;对存在问题的人员进

行严肃的批评教育和问责,督促其及时整改,形成良好的工作导向和竞争氛围^[4]。

4.3 营造良好的用电环境

营造健康有序的用电环境,是保障电力供应安全稳定、促进电力行业可持续发展的关键环节。电力企业需充分发挥宣传引导作用,通过线上线下多种渠道广泛开展电力法规和安全用电知识宣传。线上利用官方网站、社交媒体平台、短视频等新媒体形式,制作生动有趣的科普内容;线下走进社区、学校、企业,举办专题讲座、发放宣传手册、设置宣传展板等,全方位提高用户的法律意识和安全用电意识,引导用户自觉摒弃违规用电、窃电等不良行为,规范自身用电习惯。与此同时,建立高效便捷的用户反馈机制至关重要。设立专门的投诉举报热线和线上反馈平台,确保用户的问题和诉求能够及时传达。对于用户反馈的投诉和建议,安排专人负责跟进处理,在规定时间内给予用户明确答复,并将处理结果纳入工作改进的参考依据,持续优化用电检查工作流程和服务质量,进而提升用户对电力供应和用电检查工作的满意度。

结束语

电力营销用电检查对电网安全、供用电秩序及企业效益意义重大。当前,检查流程、技术应用、人员素养等方面存在问题,影响工作成效。对此,可通过规范流程、提升技术、加强队伍建设等对策加以解决。同时,完善管理制度、加强监督考核、营造良好用电环境等保障措施也不可或缺。电力企业需多管齐下,持续优化用电检查工作,以保障电力系统稳定运行,维护公平供用电秩序,推动电力行业健康、可持续发展。

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]赵连芳.电力营销用电检查中存在的问题及对策探讨[J].百科论坛电子杂志,2019(6):497.
- [3]蒋世界.远程用电检查技术在电力营销中的应用[J].技术与市场,2021,28(06):172-173.
- [4]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.