

浅析如何加强电力营销用电检查工作

张 华 刘丹丹

国网青海省电力公司西宁供电公司 青海 西宁 810000

摘 要：随着经济社会飞速发展，电力需求持续攀升。本文聚焦电力营销中的用电检查工作，阐述其在保障电网安全、维护供用电双方权益及提升用户服务体验方面的核心价值。分析当前用电检查工作存在重视程度与管理机制、人员素质、技术手段、用户互动等方面的主要问题。针对性地提出系统性解决方案，包括完善制度体系、强化人员培训、应用先进技术、优化服务模式、加强协同合作及建立动态评估机制等，旨在加强电力营销用电检查工作，推动电力行业健康发展。

关键词：电力营销；用电检查；主要问题；加强措施

引言

在电力行业不断发展与变革的当下，电力营销作为连接供电企业与用户的关键环节，其重要性日益凸显。用电检查工作作为电力营销的重要组成部分，不仅是保障电网安全稳定运行的重要防线，也是维护供用电双方合法权益、提升用户服务体验的关键举措。然而，当前用电检查工作在实际开展过程中面临诸多挑战，存在一系列亟待解决的问题。深入剖析这些问题，并探寻切实可行的加强措施，对于提升电力营销水平、促进电力行业可持续发展具有至关重要的现实意义。

1 用电检查在电力营销中的核心价值

1.1 保障电网安全运行的“防火墙”

用电检查是保障电网安全运行的关键防线。电网如同庞大复杂的“交通网络”，电力设备则是其中的“车辆”与“道路设施”。用电检查人员如同“交通警察”，定期对各类电力设备进行检查，及时发现并处理设备老化、短路、过载等安全隐患。通过规范用户用电行为，防止私拉乱接、违规用电等行为对电网造成冲击。一旦发现潜在风险，能迅速采取措施加以整改，避免事故扩大，将安全隐患扼杀在萌芽状态，确保电网始终处于安全稳定的运行状态，为社会生产和居民生活提供可靠的电力保障。

1.2 维护供用电双方合法权益的“平衡器”

用电检查在维护供用电双方合法权益方面发挥着重要的平衡作用。对于供电企业而言，通过用电检查可以准确计量用户用电量，防止窃电、违规用电等行为，保障电费足额回收，维护企业的经济利益。对于用户来说，用电检查能确保供电企业按照合同约定提供质量合格、电压稳定的电力，保障用户正常用电需求。同时，在检查过程中，若发现供电企业存在供电质量问题或服

务不到位的情况，用户也能及时反馈并得到合理解决，从而在供用电双方之间建立起公平、公正、透明的权益保障机制。

1.3 提升用户服务体验的“催化剂”

优质的用电检查工作是提升用户服务体验的“催化剂”。用电检查人员主动上门服务，为用户提供用电安全指导、节能建议等，帮助用户合理用电、安全用电，降低用电成本。在检查过程中，及时了解用户需求和遇到的问题，为用户提供个性化的解决方案，让用户感受到贴心、周到的服务。此外，通过用电检查，供电企业可以提前发现并解决潜在的用电故障，减少停电次数和停电时间，提高供电可靠性，使用户能够享受到更加稳定、优质的电力服务，从而增强用户对供电企业的满意度和忠诚度^[1]。

2 当前用电检查工作存在的主要问题

2.1 重视程度不足，管理机制滞后

部分供电企业对用电检查工作重视程度不够，将其视为电力营销的边缘环节，未充分认识到其在保障电网安全、提升服务质量等方面的重要作用。在资源分配上，对用电检查的人力、物力和财力投入相对较少，导致检查工作难以深入开展。管理机制方面也存在明显滞后性，缺乏科学合理的用电检查计划和流程规范，检查工作随意性较大。同时，考核激励机制不完善，对用电检查人员的工作成果缺乏有效评估和奖励，使得工作人员积极性不高，工作态度不够认真负责。此外，部门之间协调配合不畅，信息沟通不及时，在处理复杂用电问题时容易出现推诿扯皮现象，影响用电检查工作的整体效率和效果。

2.2 人员素质参差不齐，专业能力不足

用电检查队伍人员素质差异较大，部分检查人员专

业知识和技能水平有限。一些人员缺乏系统的电力专业培训,对电力设备原理、运行维护知识掌握不扎实,难以准确识别设备故障和安全隐患。在面对新型电力技术和设备时,如智能电表、分布式电源等,缺乏学习和了解,无法有效开展检查工作。而且,部分人员工作经验不足,在处理实际问题时缺乏灵活性和应变能力,不能根据不同用户和用电场景制定合理的检查方案。此外,一些检查人员服务意识淡薄,沟通能力欠佳,在与用户交流过程中不能耐心解答疑问,容易引发用户不满,影响企业形象。

2.3 技术手段有限,智能化水平低

目前,用电检查所采用的技术手段相对落后,智能化程度不高。传统的检查方式主要依靠人工巡查和简单仪器测量,不仅效率低下,而且难以全面、准确地发现潜在问题。例如,对于隐蔽的窃电行为或设备内部的故障隐患,人工检查很难察觉。同时,缺乏先进的监测和分析系统,无法对用户的用电数据进行实时、动态的监测和分析,不能及时发现用电异常情况。在数据管理方面,信息整合和共享能力不足,各部门之间的数据流通不畅,导致用电检查工作缺乏全面、准确的数据支持,难以做出科学合理的决策,制约了用电检查工作向智能化、精细化方向发展。

2.4 用户互动不足,服务模式单一

供电企业与客户之间的互动交流不够充分,用电检查服务模式较为单一。在检查过程中,往往只是单方面向用户指出问题和提出整改要求,缺乏与用户的深入沟通和交流,没有充分了解用户的需求和困难。服务方式主要以现场检查为主,缺乏多样化的服务渠道,如线上咨询、远程指导等,给用户带来不便。而且,在向用户提供用电安全知识和节能建议等方面,缺乏针对性和系统性,不能满足不同用户的个性化需求。此外,对于用户的反馈和投诉处理不及时,没有建立有效的用户反馈机制,导致用户对用电检查工作的满意度不高,影响了供电企业与客户之间的良好关系^[2]。

3 加强用电检查工作的系统性解决方案

3.1 强化人员培训,提升专业化服务能力

用电检查工作的质量与人员专业素养紧密相关,强化人员培训是提升其专业化服务能力的关键。(1)开展系统的专业知识培训。电力行业发展日新月异,新技术、新设备不断涌现。定期组织集中培训,邀请行业专家授课,深入讲解电力设备原理、故障诊断方法、安全规范标准等内容。同时,搭建线上学习平台,上传丰富的学习资料,如专业课程视频、技术文档等,方便检查人员

利用碎片化时间自主学习,不断更新知识体系,确保其掌握最新的行业动态和技术知识。(2)注重实践技能培训。安排经验丰富的师傅与新检查人员结成帮扶对子,在现场检查中进行“手把手”指导。从检查工具的正确使用,到设备隐患的细致排查,师傅毫无保留地传授实战经验。定期开展实践技能竞赛,设置模拟检查场景,激发检查人员提升技能的积极性,通过竞赛找出自身不足,有针对性地进行改进,提高实际操作能力。(3)加强服务意识培训。开展服务礼仪和沟通技巧专项培训,通过情景模拟、角色扮演等方式,让检查人员学会换位思考,以热情、耐心的态度与用户交流。培养检查人员主动倾听用户需求的能力,能够用通俗易懂的语言为用户解答疑问,提供专业且贴心的服务,提升用户满意度,树立良好的企业形象。

3.2 完善制度体系,构建标准化管理流程

完善的制度体系和标准化的管理流程是用电检查工作高效有序开展的基础保障。(1)梳理现有制度,查漏补缺。对用电检查的各个环节进行全面审视,明确各岗位的职责与权限,避免出现职责不清、推诿扯皮的现象。例如,详细规定检查人员的现场检查流程、记录填写规范以及问题反馈机制等。(2)制定标准化的操作手册。将用电检查的各项工作步骤进行细化、量化,形成统一的标准。从检查前的准备工作,如工具携带、资料查阅,到检查过程中的具体操作方法,再到检查后的总结报告撰写,都有明确的指引,确保每一位检查人员都能按照统一标准开展工作。(3)建立动态的制度优化机制。定期对制度执行情况进行评估和分析,根据实际工作中出现的新问题、新情况,及时对制度进行调整和完善,保证制度的科学性和实用性,使制度真正成为推动用电检查工作规范、高效开展的有力支撑。

3.3 应用先进技术,推动智能化转型

在科技飞速发展的当下,应用先进技术推动用电检查工作智能化转型是提升效率与质量的关键。(1)引入智能监测设备是重要一步。安装具备实时数据采集与分析功能的智能电表、传感器等,能持续监测用户用电设备的运行状态、电量消耗等数据。一旦出现异常,如电流突变、电压不稳等,系统可立即发出警报,让检查人员迅速定位问题,及时处理隐患,避免故障扩大。(2)借助大数据与人工智能技术,对海量的用电数据进行深度挖掘和分析。通过建立数据分析模型,能够精准预测用电设备的故障趋势,提前制定维护计划,实现从被动检查到主动预防的转变。(3)利用移动应用和物联网技术,实现检查设备的互联互通。检查人员可通过手机或平板

电脑实时获取数据、上传检查结果,与后台系统无缝对接,提高信息传递效率,使整个用电检查工作流程更加智能化、便捷化,为电力营销提供更有力的支持。

3.4 优化服务模式,增强用户互动体验

优化服务模式以增强用户互动体验,是用电检查工作提升用户满意度的关键环节。(1)构建多元化沟通渠道是基础。除传统现场交流外,搭建线上服务平台,如专属APP、微信公众号等。用户可随时通过这些平台咨询用电问题、反馈异常情况,检查人员及时回复处理,打破时间与空间限制,让沟通更便捷高效。(2)开展个性化服务。依据用户用电习惯、负荷特征等数据,为用户量身定制用电方案。对于企业用户,提供节能降耗建议,助力其降低生产成本;针对居民用户,普及安全用电知识,提升其用电安全意识。(3)定期举办互动活动也不可或缺。组织用电安全知识讲座、节能技巧分享会等,邀请用户参与。在活动中设置互动环节,如问答竞赛、现场演示等,增强用户参与感,同时加深用户对用电知识的理解和记忆,进一步拉近与用户的距离,营造良好的供用电关系。

3.5 加强协同合作,构建多方共治格局

用电检查工作涉及面广,加强协同合作构建多方共治格局是提升工作成效的必然选择。(1)供电企业内部要强化协同。用电检查部门需与营销、运维、调度等部门建立紧密的联动机制。营销部门提供用户基本信息与用电数据,为检查工作提供方向;运维部门及时反馈设备运行状况,助力精准定位隐患;调度部门统筹电力供应,保障检查期间用电安全。各部门信息共享、协同作战,形成强大的工作合力。(2)要积极与用户建立合作。鼓励用户参与用电安全管理,通过开展培训、发放宣传资料等方式,提高用户的安全用电意识和自我检查能力。建立用户监督反馈渠道,认真对待用户提出的意见和建议。(3)还可与设备供应商、科研机构等外部力量合作。供应商提供设备技术支持,科研机构开展技术创新研究,共同攻克用电检查中的难题,推动用电检查工作向专业化、智能化方向发展,构建起多方参与、共治

理的良好格局。

3.6 建立动态评估机制,持续改进工作质量

建立动态评估机制是用电检查工作实现持续改进、提升质量的重要保障。(1)要设定全面且科学的评估指标。涵盖检查工作的各个环节,如检查计划的完成率、隐患发现的准确率、问题整改的及时率,以及用户满意度等。通过量化指标,准确衡量工作成效,避免评估的主观性和片面性。(2)采用定期与不定期相结合的评估方式。定期评估可按月度、季度或年度进行,全面回顾工作情况;不定期评估则针对特定任务或突发情况开展,及时发现问题并调整策略。同时,综合运用内部自评与外部评价,内部自评促使检查人员自我反思,外部评价借助用户、同行等视角提供客观意见。(3)依据评估结果制定改进措施。对表现优秀的方面总结经验并推广,对存在的问题深入分析原因,明确责任人与整改期限。通过动态评估机制的循环运行,不断优化用电检查工作流程和方法,持续提升工作质量,为用户提供更优质的服务^[3]。

结束语

加强电力营销用电检查工作,是保障电网安全稳定运行、提升供电服务质量、维护供用电双方合法权益的必然要求。通过完善制度体系、强化人员培训、应用先进技术、优化服务模式、加强协同合作以及建立动态评估机制等系统性举措,能够有效解决当前用电检查工作中存在的重视程度不足、人员素质参差不齐、技术手段有限等问题。未来,随着电力行业的持续发展和技术的不断进步,用电检查工作需紧跟时代步伐,不断创新和优化,以更加专业、高效、智能的服务,为电力营销工作的顺利开展和电力事业的蓬勃发展奠定坚实基础。

参考文献

- [1]曾军.用电检查管理技术和用电检查管理工作分析[J].低碳世界,2021(23):119-120
- [2]钟灿明,曾军.用电检查管理技术和用电检查管理工作分析[J].低碳世界,2021(23):119-120
- [3]姚烨,侯秀双.电力营销文化建设与电力营销发展[J].中国科技投资,2022(10):134