

如何做好电力行业营销风险管控工作

梁怡

国网河北省电力有限公司邢台市环城供电分公司

DOI:10.12238/hwr.v5i7.3914

[摘要] 随着我国现代化和信息技术的不断发展,我国市场经济的发展现状也在不断变化。在大时代背景下,供电公司营销管理工作面临着许多新的挑战。在营销管理的具体工作中,要从风险管理、控制的角度调整和实施相应的措施,不断落实。只有这样,才能更好地面对竞争现状,才能促进电力企业健康发展。

[关键词] 电力行业; 营销风险; 管控办法

中图分类号: TM727 文献标识码: A

How to do a good job of marketing risk management and control in electric power industry

Yi Liang

Xingtai Huancheng Power Supply Branch of Hebei Electric Power Co., Ltd

[Abstract] With the continuous development of China's modernization and information technology, the development status of China's market economy is constantly changing. Under the background of great times, the marketing management of power supply companies is facing many new challenges. In the specific work of marketing management, we should adjust and implement corresponding measures from the perspective of risk management and control, and constantly implement them. Only in this way can we better face the current situation of competition and promote the healthy development of power enterprises.

[Key words] Power industry; Marketing risk; Control measures

近些年,电力企业面临的营销风险逐渐增大,电费拖欠以及窃电等问题也越发严重,这就导致电力企业的正常运营与发展受到了严重阻碍。怎样才能有效控制因电费拖欠以及窃电等问题而带来的营销风险,实现电力营销服务水平的提升,是现阶段电力企业面临的一大难题。

1 电力营销风险的类型

通常情况下,为用户输送电力的经济活动就属于电力营销。在进行该项活动时,企业需要尽可能满足用户的需求,只有当用户满意时,才可以保证电力企业的实际收益和整体社会效益。然而,在现实生活中,企业在进行营销活动时,可能会存在各种各样的不安全因素,整个营销过程充满不确定性,这样就会在一定程度上对活动整体质量造成一定影响,最终结果可能是有利有弊。至于造成这些结果的因素就被称为营销风险,具

体包括:电力欠费风险、窃电风险、电力市场风险等。具体来说,大量的电力欠费会使得相关电力企业资金难以周转,出现资金链断裂等现象,提高了财务风险;现实生活中,不法分子进行窃电,导致市场供电秩序紊乱,对社会造成巨大的损失;整个市场环境充满着很多不确定性因素,提高了实际风险。

2 电力营销风险管控策略

2.1 业扩管理风险防控

主要有:供电方案风险防控,加强业扩人员业务培训,建立培训机制,确定培训周期,采用定期集中上课方式,对业扩人员进行设计标准与规范、业扩导则、用电政策等专题培训,提高业扩人员的业务技能。编制业扩典型供电方案,建立供电方案编制操作标准,用于对业扩人员日常指导管理时进行GS定位,在查勘时进行GS供电方案辅助制定,实施自动(辅助)业扩报装,避免因业扩人员对电

网结构或电网变化情况不熟悉,而导致供电方案不合理。严格供电方案审批制度,健全供电方案分级审批制度,对大容量、多电源供电等重要业扩推行客户供电方案会签制度,降低业扩报装过程中供电方案制定不合理或错误导致的风险。

供用电合同风险防控。规范供用电合同签订资格和授权管理,确保合同签订人员合法合规,在业扩送电前严把合同签订关,严格规定开展合同补签和重签工作,确保合同有效性。严格合同审核,避免合同填写错误或填写不全等造成的风险。强化供用电合同签订资格审核,为确保合同签订主体有效,需对供用电合同签订人的资格进行审核。供电方签约人员需取得供用电合同签订资格以及法定代表人的一对一授权书,用电方签约人必须为法人代表或经法定代表人书面授权的人员。加强供用电合同审核和

档案管理,明确供用电合同审核权限,对供电复杂且供电可靠性要求高的客户,供电方案应经相关部门会审加强供用电合同档案管理,高压用户应采用一户一档方式,低压用户可采用流水号归档。推行客户智能档案系统,对供用电合同进行标准化管理。

2.2 大力推广电费智能结算模式

电费智能结算模式的推广能帮助供电企业在一定程度上降低电力营销风险。用电客户可通过下载掌上电力App,了解自身当前的用电消费情况,并利用网络渠道进行电费的缴纳,从而在第一时间恢复供电。现阶段,我们日常生活中经常用到的支付宝、微信等软件都设置有专门进行电费查询与缴纳的功能,用户可通过办理短信提醒服务,及时收到有关停电等方面的提醒短信。站在用电安全的角度来看,借助自动化系统可远距离操控停电或复电,这样不但能确保用电的安全水平,同时也能解决以往存在的复电效率低等问题。

2.3 电力服务风险防控

服务投诉风险防控,成立投诉管控团队。按协同作业模式,建立投诉管控领导小组和工作小组,成立管控办公室,对投诉工单进行穿透分析,判定问题的责任归属,形成旧因清单,并制定整改措施督促相关责任部门整改落实。建立投诉预警机制,以95598工单为抓手,建立业务工单处理时限预警、敏感工单预警、投诉预警和约时处理工单到期预警“四预警”机制,规范95598业务流转,实现突出问题闭环管控。定期开展工单整改情况“回头看”,如出现整改不到位,同一单位同类问题重复发生的现象,则要求所在单位负责人到分管领导处“说清楚”。投诉分析,应建立每周定期召开投诉联合分析诊断会议,对上周突出的问题(主要为投诉、不满意工单、意见工单)进行归因分析,明确责任归属及归因清单,提出初步整改建议并形成穿透分析报告,交由专业部门制定整改措施。投诉考评,制定投诉考核办法,每季度结合相关专业会议,召开联合通报例会,设定典

型工单剖析、投诉频发单位表态发言等内容。

2.4 建立健全电力营销风险管控体系

首先,应充分利用相关法律法规来防范经营风险,构建完善的风险控制组织,并编制科学可行的风险管控策略,把业务单位作为基本防线,从而实现对电费风险的有效降低,对于月用电量较多的用户,可采用分次划拨结算的手段,必要的时候可中断供电。其次,应严格实行电费内控批准制度与风险考核评价制度,强化对原始风险数据的管控,不断优化风险管理目标及相关改进方案,确保风险管控体系能覆盖营销风险管理的所有环节。

2.5 对市场方面进行控制

对于供电公司日常管理中存在的风险问题,有必要采取措施来防范和控制管理。

市场风险控制方法通常需要深入分析自然环境影响因素和电力供需矛盾,虽然很难人为控制自然环境影响因素,所带来的损失也很难估计,但是可以通过购买系统设备的保险来减少经济损失。

供电企业应积极推进节能降耗,并应设置不同的电力梯度,收取相应的费用,以鼓励用户节约能源。此外,供电企业需要调整系统的用电,并从系统中移除功耗过大的设备,以减少不必要的功率损耗。

供电行业是我国目前发展阶段的三大基础服务业之一。从短期角度看,公司内部领导和相关人员的素质以及个人的风险防范意识将直接影响到我国供电企业的发展、供电效应以及人们对于该行业的满意程度。从长远角度看,整个企业是否具有风险防范意识将影响社会发展进程中的前景规划。

2.6 防窃电

在电能管理的日常工作过程中可以发现,有不法分子对电能进行窃取,以此达到获利的目的。而防窃电技术便是针对这一问题而形成的应对措施,在传统

的防窃电工作中,一般采用用电检查的方式,对此类窃电现象进行检查,但依然存在不可避免的缺陷,如需按计划实施用电检查,工作时间也有相应的规定与限制。除此以外,各部分之间的检查工作也存在不小的时间跨度,若是在非检查时间内出现窃电现象,工作人员往往很难及时发现。长此以往,电能管理必然会面临较大损失。除了时间上对用电检查的局限,检查范围、时段也面临着不小限制,导致日常电能检查工作中对反窃电技术的应用趋于形式化,难以有效落实。而应用自动化计量设备可以实现对异常用电情况的全方位检测,其具备的实时报警功能大幅提高了防窃电技术的应用成效,在电能计量自动化系统的运行过程中,其能够向工作人员及时反馈发生故障问题的设备信息,帮助其掌握实际窃电情况,为日常的用电管理提供极大便利,在此基础上,还能够精准分析异常情况,按照故障类型、故障性质以及具体位置等对窃电情况予以划分,为用电检查提供准确的参考数据。

3 结论

综上所述,电力企业在实际运营的过程中无可避免地会面临一定的营销风险,包括电力欠费风险、窃电风险、电力市场风险等。要更好地应对这些风险隐患,就必须严格做好业扩管理风险防控,大力推广电费智能结算模式,加强电力服务风险防控,并建立健全电力营销风险管控体系。

[参考文献]

[1]王晓亮.关于供电企业电力营销管理策略与实施措施的探讨[J].企业改革与管理,2019(16):22-23.

[2]胡清波.供电企业电力营销管理策略与实施措施[J].中国科技投资,2018(04):155.

[3]夏桂萍.解析供电企业电力营销管理策略与实施[J].中国电子商务,2019(11):115.

[4]梁成.供电企业电力营销风险管控的管控措施分析[J].企业改革与管理,2019(19):101-102.