

关于如何提升电力营销稽查工作质量的探讨

宋俊方

国网河北省电力有限公司馆陶县供电分公司

摘要：电力营销稽查工作是电力企业营销管理的重要组成部分，对保障电力营销工作的正常开展、维护电力用户的合法权益、促进电力企业的健康发展具有重要意义。然而，当前电力营销稽查工作仍存在一些问题和不足，影响了稽查工作质量和效果。本文通过分析电力营销稽查工作的内容和现状，总结存在的主要问题，从健全稽查制度体系、创新稽查方式方法、加强稽查队伍建设、强化稽查结果应用等方面提出提升电力营销稽查工作质量的对策建议，以期为电力企业进一步加强和改进营销稽查工作提供参考和借鉴。

关键词：电力营销；稽查工作；工作质量；提升对策

【DOI】10.12252/j.issn.2096-627X.2022.12.089

引言

电力是国民经济和社会发展的基础性行业，在推动经济社会发展、保障人民群众生产生活等方面发挥着不可替代的作用。随着电力体制改革的深入推进，电力市场竞争日趋激烈，电力营销工作面临的形势更加复杂严峻。电力营销稽查作为电力营销管理的重要手段，对规范电力营销行为、维护电力市场秩序、保障电费回收、促进国民经济健康发展具有十分重要的作用。加强电力营销稽查工作，提升稽查工作质量，对于电力企业加强营销管理、应对市场竞争、实现可持续发展具有重要意义。

一、电力营销稽查工作的内容

电力营销稽查工作是指电力企业根据国家法律法规和电力营销管理规定，对企业内部及供电范围内的各类用户、供电设施及线路的用电情况进行监督检查的过程。具体包括以下内容：（1）供电合同管理情况稽查。主要检查供电合同订立、变更、终止等环节是否规范，合同条款是否完备，执行是否到位等。（2）电费结算管理情况稽查。主要检查电费计算是否准确，电费回收是否及时，欠费处理是否得当等。（3）计量管理情况稽查。用电计量是电费结算的基础，稽查人员要认真检查计量装置是否符合要求，是否按规定进行定期校验，抄表、计量是否准确无误。（4）电能利用管理情况稽查。主要检查用户和企业内部节约用电措施落实情况，电能消耗情况，能源利用效率等。引导用户合理用电、节约用电，提高能源利用效率，对高耗能行为要及时予以纠正和制止，把节能降耗贯穿到电力营销全过程。（5）优质服务情况稽查。主要检查供电服务质量，服务承诺兑现情况，用户满意度等。（6）用电安全和设备运行情况稽查。主要检查供用电双方的供电、用电设备的安全运行情况，识别安全隐患等。（7）要将查处窃电、破坏电力设施等违法违规行为作为稽查工

作的重点。一旦发现此类行为，要快速固定证据，严格按照法律法规进行查处，形成打击违法用电的高压态势，维护电力营销的法治环境。

二、电力营销稽查工作的现状与问题

随着电力体制改革的不断深化，电力企业对加强营销稽查工作的重视程度日益提高。多数企业建立了专门的营销稽查机构，配备了一定数量的稽查人员，开展了多种形式的稽查活动，在促进电力营销管理规范化、保障电费回收、维护供用电秩序等方面发挥了重要作用。但是，当前电力营销稽查工作还存在一些突出问题：

（一）稽查制度体系不完善

随着电力体制改革不断深化，电力企业对加强营销稽查工作的重要性有了更加清醒地认识，但在稽查制度建设方面还存在明显短板。一方面，国家层面缺乏专门规范电力营销稽查工作的法律法规，现有的电力法等上位法对稽查工作的指导作用有限。另一方面，电力企业内部的稽查规章制度不健全，稽查的内容、程序、要求等缺乏全面细致的规定，稽查发现问题的处理和考核评价机制不完善，稽查工作的标准化、规范化水平不高。同时，各地区、各单位在稽查制度建设方面差异较大，上下左右衔接不够，难以形成统一高效的工作机制。

（二）稽查队伍素质有待提高

电力营销稽查是一项专业性很强的工作，既需要掌握电力专业知识，又要熟悉营销业务流程，还需要具备一定的法律素养和较强的沟通协调能力。而目前电力企业营销稽查队伍的专业化水平还不够高，主要体现在：一是专业能力不足，部分稽查人员对电力系统、计量装置、营销规则等掌握不扎实，技术水平有待提升；二是法治意识淡薄，学法用法能力欠缺，对电力违法行为的认定和处置把握不准；三是稽查队伍专兼职配比不合理，专职稽查力量薄弱，而兼职稽查人员精力投入不够；四是实战经验不足，缺乏系统专业的稽查技能培

训，面对复杂多变的稽查环境难以游刃有余。

（三）稽查方式方法创新不够

当前，电力营销稽查工作在方式方法上还比较传统，存在明显的弊端：一是过度依赖现场检查，入户调查、查阅资料等方式工作量大、效率低，且容易引起用户反感；二是智能化手段应用不足，对用电信息系统监测、大数据分析等新技术新方法利用不多，难以实现全面高效的非现场监管；三是联合稽查协作不够，对违法用电行为的查处主要靠企业单打独斗，警企联动、部门协同的综合执法格局尚未形成；四是“双随机、一公开”监管推行不力，常规检查多、随机抽查少，稽查的非预知性和威慑力不强。

（四）稽查结果运用不到位

从目前情况看，电力企业对稽查结果的运用还存在诸多不足：一是重稽查过程、轻整改落实，对稽查发现的问题整改不彻底、督办不到位，整改工作久拖不决；二是重处罚问责、轻教育引导，对违规行为的查处不够精准有效，往往是“屡禁不止”、“查而不纠”；三是重点检查、轻系统治理，针对共性问题 and 薄弱环节，在体制机制、制度建设层面完善规则、堵塞漏洞的力度不够；四是重使用数据、轻深度分析，对稽查成果的综合统计、案例剖析、数据挖掘不到位，稽查、评估、反馈、改进的良性循环尚未形成。

（五）协同配合有待加强

电力营销稽查是一项综合性、系统性很强的工作，单靠电力企业一己之力难以奏效，必须主动争取和充分调动各方力量形成工作合力。但从目前情况看，电力稽查部门与政府监管、执法等部门的协同配合还存在不少短板：一是信息壁垒难以打通，电力、公安、市场监管等部门间缺乏常态化的信息共享机制，对彼此掌握的违法用电线索互通不畅；二是联合执法深度不够，在查处严重窃电等违法行为时，公安机关介入不力，电力部门单打独斗、执法难度大；三是地方重视程度不够，电力稽查工作纳入地方党委政府综合治理体系不深入、不系统，社会各界的参与还不够广泛；四是宣传、引导能力不强，与新闻媒体沟通合作少，正面宣传、典型报道不多，稽查工作的社会影响力有待进一步提升。

三、提升电力营销稽查工作质量的对策建议

（一）健全完善营销稽查制度体系

电力营销稽查工作的有序开展，关键在于要有一套完善的制度体系作为基础和遵循。当前，国家电网公司、南方电网公司等电力企业要进一步强化顶层设计，制定出台全面系统的电力营销稽查工作管理办法。这一

办法要从宏观层面对稽查工作的指导思想、基本原则、组织架构等作出明确规定，特别是要细化稽查的内容、程序、方式、考核评价等具体要求，以统一规范、确保质量。在此基础上，各级电力企业要立足自身实际，因地制宜地制定内部营销稽查管理制度，明确稽查人员行为规范、稽查结果运用等具体办法，使稽查工作做到有章可循、有据可依。同时，要建立健全稽查工作的协调、督导、考核问责等配套机制，加强制度的贯彻执行和监督检查，不断提高稽查工作的规范化、制度化水平。唯有如此，电力营销稽查工作才能真正做到依法依规、有的放矢，不断发挥维护电力市场秩序、促进电力营销健康发展的积极作用。

（二）加强电力营销稽查队伍建设

坚实的人才队伍是推动电力营销稽查工作高质量发展的根本保证。各电力企业要树立人才是第一资源的理念，进一步加大营销稽查专业人才的引进和培养力度。要拓宽选人视野和渠道，面向电力、法律、财会、管理等相关专业招聘，不断充实稽查队伍的专业力量。要创新人才培养模式，采取脱产培训、网络学习、实战练兵等多种形式，有计划有针对性地开展业务知识、稽查技能、职业素养等方面的教育培训，不断提升稽查人员的专业化水平。要建立健全稽查人员绩效考核和激励约束机制，将稽查工作实绩与薪酬待遇、职级晋升等紧密挂钩，强化正向激励，充分调动稽查人员的工作积极性和主动性。与此同时，要加强稽查队伍的作风建设，教育和引导稽查人员自觉践行社会主义核心价值观，恪守职业道德操守，做到秉公执法、廉洁自律，以良好的形象和过硬的作风树立电力营销窗口的亮丽名片。

（三）创新电力营销稽查方式方法

电力营销稽查工作要紧跟信息技术发展的时代潮流，加快创新转型步伐，在方式方法上勇于探索、先行先试。首先，要全面推进稽查工作的信息化、智能化建设。大力实施电力营销大数据战略，加快建设全面覆盖、高度共享的用电信息采集与分析系统。利用智能电表、用电信息采集终端等设备，对用户用电数据进行自动、连续、实时采集，并运用大数据分析、数据挖掘等技术，对海量数据进行集中存储、智能分析，形成用户用电负荷曲线、电量电费预测、异常用电监测等多维度的数据应用模型，为开展精准稽查、非现场监管提供强有力的数据和技术支撑。其次，要创新应用“互联网+”技术，打造移动稽查新模式。借助移动应用APP、微信小程序等新型平台，开发电力稽查移动办公系统，实现稽查业务移动化、便捷化办理，让稽查人员足不出户

就能“云监管”、“云核查”，不断拓展稽查覆盖的广度和深度。再次，要推行“双随机”抽查机制，强化稽查的威慑力。变“常规检查”为“不定期抽查”，围绕电费回收、电能计量、合同管理等关键环节，采取“双随机、一公开”方式，随机抽取检查对象，随机选派检查人员，及时公布稽查结果。此外，要树立全过程管控理念，做到“治未病”、“防未然”。综合运用计量自动化、用电异常监测、窃电智能识别等手段，加强用电过程管控，将稽查关口前移，实现用电异常及时预警、迅速处置，将风险消除在萌芽状态。总之，创新稽查方式方法，要立足信息化时代特点，以推进营销现代化为目标导向，在用好传统稽查利器的同时，积极运用新技术、新模式，为做好新时期稽查工作提供有力抓手。

（四）强化营销稽查结果的应用

电力营销稽查工作的成效，归根结底要体现在稽查结果应用上。首先，要完善稽查工作的考核评价体系，确保稽查全过程都在阳光下运行。要将稽查发现问题的数量、整改到位率等关键指标纳入营销绩效考核体系，推动稽查与营销形成良性互动、同频共振。其次，要强化稽查问题整改的刚性约束，做到立行立改、严格履责。对稽查中发现的突出问题，要建立整改台账，明确整改主体、整改措施、整改时限等，做到事事有着落、件件有回音。再次，要注重稽查工作的系统归纳和典型引路，营造比学赶超的浓厚氛围。要定期总结稽查工作中的好经验好做法，通过召开现场会、编发简报等方式大力宣传推广，充分发挥示范引领和辐射带动作用。最后，要综合运用行政、法律、经济等多种手段，不断提高稽查工作的震慑力。对稽查中发现的严重违规违纪行为，要坚持“零容忍”，从严从重进行问责处罚，以儆效尤。

（五）加强部门协同配合

电力营销稽查工作涉及面广、环节多、专业性强，单靠电力部门一家之力难以完全胜任，必须积极争取各方支持，主动加强协同配合，形成工作合力。一方面，电力企业内部要加强跨部门协作。营销稽查部门要主动加强与经贸部门在市场主体基本信息核查、工商登记数据比对等方面的配合，与法律部门在供用电合同审核把关、违约行为法律论证等方面的沟通衔接，与纪检监察部门在违规违纪线索移交、案件调查处理等方面的协调配合。要建立健全信息资源共享机制、联合办案工作机制，整合内部力量，形成监管合力。另一方面，电力企业要主动向外争取支持。要积极向地方党委政府汇报沟通，将电力营销稽查纳入当地社会治安综合治理和平安

建设的总体布局。要建立由电力部门牵头，发展改革、经信、公安、市场监管等多部门参与的联席会议制度，搭建高效便捷的协作平台。联席会议要定期通报稽查工作情况，通报重点案件查办进展；要加强信息互通共享，实现执法办案、风险防控的无缝对接；要加强重大案件会商，形成打击合力；要研究完善优化相关政策，为深化稽查工作提供制度保障。与此同时，电力企业要主动加强与新闻媒体的沟通合作。要通过召开新闻发布会、接受记者采访、举办通气会等方式，主动向社会通报稽查工作开展情况，曝光典型违法案件，剖析窃电偷电等违法行为的严重危害性。要充分利用报纸、电视、网络等媒体平台，广泛宣传电力法律法规和政策规定，普及安全用电、节约用电等知识，教育引导社会公众依法用电、文明用电。要营造全社会共同关注、共同参与、共同支持电力营销稽查工作的浓厚氛围，不断巩固和拓展稽查工作的社会基础。

结语

电力营销稽查工作是一项系统工程，需要各方通力合作、多管齐下、标本兼治。电力企业要以提升稽查工作质量为抓手，着力健全完善稽查工作制度体系，创新稽查方式方法，加强稽查队伍建设，强化稽查结果应用，努力推动营销稽查工作规范化、专业化、常态化、精细化，为企业经营发展提供更加有力的支撑和保障。同时，电力营销稽查工作也离不开政府部门及社会各界的关心和支持，只有形成全社会共同关注和推进的合力，营销稽查工作的效果才能不断提升，促进电力行业持续健康发展。

参考文献

- [1] 韩东. 电力营销稽查对电力企业经营效益探讨[J]. 科技风, 2019, (34): 172.
- [2] 葛维. 基于电力营销稽查的精细化管理[J]. 营销界, 2019, (46): 117-118.
- [3] 刘卫涛. 利用电力营销稽查提高营销效率[J]. 科技风, 2019, (25): 175.
- [4] 马铭泽, 李令响. 提升电力营销稽查工作质量的有效途径[J]. 农村电工, 2018, 26(06): 11.
- [5] 马铭泽, 李令响. 关于如何提升电力营销稽查工作质量的探讨[J]. 农电管理, 2018, (04): 49-50.
- [6] 朱轶亚. 县级市配电网电力营销稽查管理工作的研究[D]. 郑州大学, 2018.
- [7] 杨飞龙, 赵明册, 侯蕊, 等. 浅谈创建电力营销现场稽查体系方案——提升营销稽查监控工作质量[J]. 科技视界, 2014, (35): 299.