

# 电力营销全过程中电费风险管理研究

李双娥 张镞丹

国网辽宁省电力有限公司丹东供电公司

**摘要：**电费回收是电力企业营销工作的核心，直接关系到企业的经营效益和可持续发展，然而随着电力体制改革的深化和市场竞争的加剧，电力企业面临的电费风险日益增多，电费回收难度不断加大。用户违约、窃漏电、计量失准、结算差错等风险因素交织叠加，给电费回收工作带来严峻挑战，电力企业亟须创新电费风险管理理念，健全风险防控体系，优化管理流程，强化管控措施，从而从源头遏制电费流失，从根本上提高电费回收率。本文立足电力营销全过程，深入剖析电费风险的成因，客观评估风险管理现状，提出强化电费风险管控的具体策略，并探索构建电费风险管理长效机制，以期为电力企业加强电费风险管理、维护经营安全提供有益启示。

**关键词：**电力营销；电费回收；风险管理

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6261.2023.10.094

## 引言

电力是现代经济社会的重要基础能源，电力工业是关系国计民生的基础性产业，随着经济社会的快速发展，电力需求日益增长，电力企业面临着前所未有的机遇和挑战。然而，在激烈的市场竞争中，电力企业的电费回收风险也日益凸显，成为影响企业健康发展的重大隐患。据统计，近年来我国电力企业应收电费呆坏账问题日益突出，电费回收形势不容乐观，部分企业电费回收率长期徘徊在较低水平，大量资金被占用，资金周转困难，严重影响了企业的经营效益和市场竞争力。导致电费风险居高不下的原因错综复杂，既有体制机制方面的深层次矛盾，也有管理流程和技术手段的现实问题。

## 一、电力营销全过程中电费风险的成因分析

电力营销全过程中的电费风险成因是多方面的，既有外部环境的影响，也有企业内部管理的缺失，从外部环境来看，电力市场化改革的不断深化，售电侧市场竞争日益激烈，电力企业面临的市场风险和不确定性明显增加，部分用户受经济形势波动、产业结构调整等因素影响，经营状况恶化，无力支付电费，甚至出现恶意欠费、拖欠电费的情况。同时窃电、漏电等外部侵害风险也时有发生，给电费回收工作带来严峻挑战。

从内部管理来看，一些电力企业对电费风险重视不够，管理意识淡薄，风险防范能力不足。在电费计量、抄核、结算等环节，管理流程不够优化，管控措施不够完善，风险防范机制不够健全，难以有效识别和化解各类风险隐患<sup>[1]</sup>。加之部分企业电费风险管理信息化水平不高，缺乏大数据分析等先进技术手段的支撑，风险预警和处置能力有限。

电费风险的产生是内外因素相互作用的结果，电力企业必须立足自身实际，强化风险意识，完善管理制度，创新管理模式，加大资金投入，建立健全风险防控体系，从源头上遏制风险发生，从根本上提升电费回收

水平。

## 二、电力营销全过程电费风险管理现状评估

### （一）风险管理意识淡薄，治标不治本

当前，部分电力企业对电费风险的认识还不够到位，风险管理意识淡薄，往往重营销、轻风控，重结果、轻过程。在实际工作中，更多地是被动应对已经发生的风险事件，缺乏事前预防和过程管控意识，风险管理流于形式，治标不治本，难以从根本上化解风险隐患。

### （二）风险管理手段落后，方法单一

受传统营销模式的影响，部分电力企业在电费风险管理上仍然采用粗放式的管理方式，手段较为落后，方法比较单一。风险管理缺乏系统性、针对性和有效性，难以适应电力市场发展的新形势、新变化，无法满足精细化管理的要求。

### （三）风险管理信息化水平低，大数据应用不足

电费风险管理信息化是提高管理效率、增强管控能力的重要手段。然而，目前不少电力企业的电费风险管理信息化水平还比较低，专业化的风险管理系统缺失，风险数据采集、传输、分析等环节还不够完善，大数据、云计算等先进技术在风险管理中的应用还不够深入，风险识别、预警、处置的信息化、智能化水平有待进一步提升。

### （四）风险管理队伍建设滞后，专业化能力不强

电费风险管理是一项专业性很强的工作，需要复合型人才的支持。但从目前来看，电力企业普遍存在风险管理队伍建设滞后的问题，专职风险管理人员数量不足，专业化能力不强，知识结构和业务素质难以满足风险管理的实际需要，成为制约电费风险管理水平提升的“瓶颈”。

## 三、强化电力营销全过程电费风险管控的策略

### （一）完善电费风险管理制度体系，夯实基础

完善的制度体系是电费风险管理行稳致远的根本保

障，电力企业要立足实际，以问题为导向，系统梳理电费风险管理各环节存在的突出矛盾和薄弱环节，找准制度建设的切入点和着力点。要全面构建涵盖事前防范、事中控制、事后处置全过程的电费风险管理制度体系，做到制度合法合规、程序规范透明、责任明晰具体、措施管用有效。

在制度建设过程中，要坚持全员参与，充分调动各方面的积极性，要通过座谈讨论、征求意见等方式，广泛听取基层单位和一线员工的意见建议，使制度更加接地气、聚民智。要加强制度的宣传解读和培训，使各级管理人员和广大员工深刻领会制度精神，准确把握制度要求，自觉遵照制度办事<sup>[2]</sup>。要健全制度执行的监督检查和考核问责机制，加大违章问责力度，促进制度落地见效，通过扎实推进电费风险管理制度建设，筑牢风险防控的制度根基，为电费回收工作提供有力保障。

## （二）创新电费风险管理模式，综合施策

当前，随着电力体制改革的不断深化，电力市场环境日趋复杂，用户需求日益多样，电费风险的影响因素更加错综复杂，传统的风险管理模式已难以适应新形势新要求，电力企业必须树立创新意识，与时俱进探索电费风险管控的新思路新举措。要坚持分类施策、精准管控。针对不同行业、不同用户群体，分析其用电负荷特点、电费回收风险点，有的放矢地制定差异化的风险防范措施，对高风险用户，加大电费预收力度，缩短电费结算周期，动态监控其经营状况和电费回收情况；对失信用户，从严管控，降低供电电压等级，限制其用电增容，甚至停止供电。同时，要充分运用大数据等先进技术，加强用户画像分析，及时发现用户违约风险苗头，实现风险的智能预警和快速反应。

电力企业还要积极探索电费保险等创新模式，将电费回收的不确定性风险转移给专业的保险机构，化解电费回收难题。要加强与金融机构合作，创新电费结算方式，通过销售回款权等方式盘活应收电费存量，有效防范资金风险，通过综合运用法律手段、经济手段、技术手段，多策并举、标本兼治，构建全方位、立体化的电费风险防控格局。

## （三）加快电费风险管理信息化建设，提高智能化水平

电费风险管理是一项数据密集型、专业性强的工作，传统的人工管理模式效率低下，已无法适应当前电费风险日益复杂、多变的形势，大力推进信息化建设，加快电费风险管理智能化进程，成为新形势下提高风险管控效率和水平的必由之路。电力企业要加大资金和人才投入，加快建设电费风险管理信息化平台，要整合客户信息系统、营销稽查系统、电费结算系统等业务系统

数据，打通数据壁垒，实现数据共享和业务协同<sup>[3]</sup>。运用大数据、人工智能、区块链等新兴技术，加强数据挖掘、风险建模和预警分析，提高风险识别的精准性和预警的时效性。要加强电费回收业务全流程信息化覆盖，实现电费计提、账单出具、催收跟进、回款入账等环节的自动化、智能化，最大限度减少人工干预，提高电费结算效率。

同时，要推动线上线下相结合，创新电费交纳渠道。依托“互联网+”优势，大力推广网上营业厅、手机APP、电子支付等线上缴费模式，方便客户足不出户完成电费缴纳。运用大数据分析技术，对用户缴费行为进行画像分析，有针对性地开展电费催收。通过深度应用现代信息技术，推动电费风险管理向精细化、智能化、便民化方向发展，不断提升风险防范和化解能力。

## （四）加强电费风险管理队伍建设，提升专业素质

电费风险防控的成效，归根结底取决于风险管理队伍的素质和能力，电力企业必须把队伍建设摆在突出位置，不断提升风险管理队伍的政治素质、业务素质和职业操守。要着力加强思想政治建设，引导风险管理队伍树立正确的世界观、人生观、价值观，坚定理想信念，强化责任担当。要建立健全培训培养制度，有计划、分层次、全覆盖地开展业务培训，重点提升风险管理队伍的风险意识、法治意识和创新意识，要创新培养模式，鼓励和支持风险管理队伍参加行业交流、专业研讨、学历进修，开阔视野、更新知识、拓展思路。

在人才选用上，要突出专业性、综合性要求，在政治素质过硬的前提下，注重选拔专业基础扎实、实践经验丰富的复合型人才，要建立专业人才库，对风险管理、法律、金融等领域的专业人才进行分类管理，搭建人才上升通道。同时，要完善绩效考核和激励机制，将风险管理绩效与职务晋升、薪酬福利挂钩，充分调动风险管理队伍的积极性和创造性。通过建设一支高素质的电费风险管理队伍，为打好电费回收攻坚战、促进企业高质量发展提供坚实的人才保障。

## 四、构建电力营销全过程电费风险管理长效机制

### （一）构建风险管理责任体系，健全考核机制

构建全面风险管理责任体系是电力企业强化电费风险管控的重要基础，要建立一套覆盖全员、全过程、全方位的全面风险管理责任体系，将风险管理责任细化分解到每一个部门、每一个岗位、每一名员工，做到权责明晰、层层负责，公司领导要把风险管理摆在战略高度，亲自抓、负总责；各职能部门要各司其职、协同配合，形成风险管理的整体合力；基层单位和员工要严格落实风险管理措施，将风险管理要求内化于心、外化于行，做到风险管理“人人有责、人人尽责、人人担责”。

同时,要将风险管理绩效纳入全员绩效考核体系,制定科学合理的考核指标和考评办法,并与员工薪酬福利、职业发展紧密挂钩,形成强有力的激励约束机制,对风险管理工作表现突出的部门和个人,要给予表彰和奖励;对失职渎职、风险管控不力的,要严肃问责、绩效考核与个人利益挂钩,调动广大员工参与风险管理的积极性和主动性。通过构建“任务到人、责任到人、考核到人”的全员风险管理责任体系,推动企业上下形成“人人关心风险、人人重视风险、人人管控风险”的良好局面,为电费风险管理奠定坚实基础。

### (二) 完善风险预警与处置机制,强化过程管控

电费风险具有隐蔽性强、传导速度快、危害影响大等特点,急需建立健全风险预警与处置机制,强化全过程管控。电力企业要高度重视电费风险的动态监测和预警,综合运用大数据、人工智能等先进技术,及时收集、分析各类风险信息,准确识别和评估潜在风险点,做到风险早发现、早预警、早应对。要针对不同风险级别和类型,制定差异化的预警方案和处置预案,明确风险评估标准、预警信号、应对流程、处置措施和责任人,确保风险预警的精准性和处置的有效性。

在风险管理实践中,电力企业要坚持事前预防、事中控制、事后处置相结合,强化过程管控。在风险事前,要加强对风险因素的排查和评估,完善风险防范措施,力争将风险消灭在萌芽状态;在风险事中,要加强风险跟踪监测,及时采取控制措施,避免风险扩大化、危害加剧化;在风险事后,要举一反三,分析风险原因,总结经验教训,优化完善风险管理机制,不断提高风险管理水平。通过健全完善风险预警处置机制,加强全过程管控,电力企业能够最大限度地降低电费风险发生概率,将风险危害和损失控制在可承受范围内。

### (三) 建立多方联动机制,形成监管合力

电费风险管理涉及电力企业内外部的方方面面,是一项复杂的系统工程,单靠电力企业一己之力难以完成,必须广泛动员社会各界力量,建立多方联动机制,形成监管合力,一方面,电力企业内部要加强各部门间的协调配合,建立“横向到边、纵向到底”的联动工作机制。营销、财务、法律等部门要相互配合、信息共享,共同做好电费风险防范和处置工作。同时,要建立企业各层级间的上下联动机制,确保风险管理政策、措施、责任在各单位间的高效传导和有力落实。

另一方面,电力企业要主动加强与外部单位的协同配合,要与地方政府建立电费回收工作协调机制,争取政策支持;与公安、法院等部门开展联合打击窃电等违法犯罪活动,形成执法合力;与银行等金融机构加强沟通合作,创新电费结算方式,降低资金风险;与社会

征信机构开展信用信息共享,实施联合奖惩。通过建立“内外联动、上下贯通、齐抓共管”的电费风险管理工作格局,整合各方力量和资源,形成监管合力,从而从根本上提升电费风险管控成效。

### (四) 建设企业信用评价机制,促进诚信经营

诚实守信是企业安身立命之本,更是电费回收风险防范的治本之策,电力企业要把诚信建设摆在突出位置,加快推进电力用户信用评价机制建设,促进形成诚信经营、履约付费的良好氛围,要建立健全电力用户信用信息数据库和信用档案,完善信用信息记录、归集、评价、应用等管理制度,为实施分类管理、差异服务提供基础支撑。要制定科学合理的信用评价指标体系,综合用电行为、缴费记录、信用历史等关键要素,客观评价用户的信用等级。

在电费风险管理中,要将用户的信用等级与电费回收政策紧密结合。对高信用等级用户,在电费缴纳、电价优惠、业扩报装等方面给予支持和便利;对失信用户,按照“谁失信、谁担责”原则,依法依规采取差别化管理措施,提高其违约成本,促使其主动纠正失信行为。同时,电力企业要加强与地方政府、社会征信机构的合作,推动电力行业信用信息与社会信用体系互联互通、共建共享,开展失信联合惩戒,让守信者处处受益、失信者寸步难行。通过持之以恒地推进信用体系建设,营造诚信经营的良好氛围,电力企业可有效化解电费回收风险,开创高质量发展新局面。

### 结束语

综上所述,电费风险管理已成为电力营销领域的一项重大课题,其重要性和紧迫性日益凸显。电力企业唯有准确把握电费风险特点,探寻风险成因,完善管理制度,创新管理模式,建立健全电费风险防控体系,才能有效遏制电费流失,提高电费回收效率。同时,电费风险管理也是一项复杂的系统工程,需要企业上下共同努力,协同发力。电力企业只有与时俱进,因企制宜,标本兼治,在“建制度、强管理、防风险、提效益”上持续用力,才能构建电费风险管理的长效机制,实现电费风险“防、控、管”的目标,为企业营销工作保驾护航,为电力行业高质量发展提供坚实保障。

### 参考文献

- [1] 阳莉. 电力营销全过程电费风险管理探究[J]. 通讯世界, 2017, (18): 148-149.
- [2] 姜惠文. 电力营销全过程低压用户电费风险管理分析[J]. 现代工业经济和信息化, 2022, 12(11): 176-177.
- [3] 王怡平. 探讨电力营销全过程电费风险管理控制策略[J]. 建材与装饰, 2018(50): 200-201.