

电力营销稽查精细化管理对提高营销效率的分析

寇辽儒¹ 刘小宁²

1. 国网宁夏电力有限公司固原供电公司 宁夏 固原 756000;

2. 宁夏龙源电力有限公司 宁夏 固原 756000

[摘要] 电力营销稽查作为电力营销中的重要组成部分,同时也是关键环节,不仅是电力企业外部控制的重要内容,同时也是其内部约束的重要内容。伴随经济发展,用电量持续增加,对电力营销稽查工作提出了更高要求,要想保证高效、可靠的电力供应,则需要精细化管理电力营销稽查,为提升电力营销效率奠定基础。

[关键词] 电力营销稽查;精细化管理;提高;营销效率

【DOI】 10.12252/j.issn.2096-6288.2020.02.1809

1 电力营销稽查工作的内容

1.1 对电气企业的内部员工进行监督和管理

在进行电力营销稽查的时候,营销稽查人员要对电力企业员工的日常行为进行监督和管理,并且要对他们的一些违规行为进行纠正和规范,避免出现由于人为原因导致的工作事物。比如某些电力工作人员在进行管理工作的时候可能会出现记录错用电数据的情况,甚至有的时候会将大范围的数据记录错误,这些都是非常严重的违规行为,电力营销稽查应当明确自己的职责,对电力企业内部工作人员的工作进行监督和管理,可以采取将用电的数据进行对比的方式进行核对,保障用户的利益可以不受损害,确保电力企业工作人员可以严格按照有关管理章程来开展工作。

1.2 对用户的通电情况进行监管

通常情况下,电力营销稽查要针对一些非法用电的行为进行检查,保证用户用电的可靠性。从我国的电力市场现状上看,一些地区的用户存在用电不规范的情况,甚至有的地区存在着非常严重的偷电情况,这种行为不仅给电力企业带来了巨大的经济损失,也影响了其他用户的利益。电力营销稽查部门应当针对这一行为定期对用户的用电情况进行检查,确保整个市场用电的规范性。

2 电力营销稽查精细化管理对提高营销效率的作用

2.1 不断完善管理制度

我们国家的电力营销有着较为广阔的市场覆盖面,但是在管理制度方面仍然存在着这样或者那样的不足。电力企业的管理制度没有与市场形成良好的配合,在管理营销稽查工作进行的时候,电力企业往往没有完善和系统的法律作为工作的支撑以及指导。这种情况使得工作的效率十分低下,工作的能力也受到了一定程度的影响。因此,对电力稽查工作进行精细化的管理,可以有效地促进管理机制的不断完善。管理机制的不断完善可以有效的反过来进一步的促进电力营销稽查工作的进行。形成一个完善的制度,可以确保电力稽查工作进行的时候,保证电力营销的工作效率,保证稽查当事人的处罚以及工作按照法律的规定行使。

2.2 提升工作人员的业务素质以及综合素养

营销稽查人员是电力营销管理工作的重要执行人员,营销稽查人员的工作热情以及工作能力直接有效的影响着电力企业的营销管理工作水平。但是,在目前的工作情况下,我们国家的部分电力企业的营销稽查人员的专业素养以及综合能力都不过关,水平都较低,这种情况使得极差的工作效率

以及工作准确性都有了影响。大多数的稽查管理人员在业务经验以及综合素质等方面都存在进步空间。面对稽查过程中遇到的问题也不能及时有效的进行处理,严重影响了稽查工作的效率。对电力稽查工作进行精细化管理,可以有效的、系统的、全面的提高稽查环节以及细节,对工作人员的工作能力以及工作态度进行有效地监督和管理,可以有效的帮助相关员工解决工作中出现的问题,对工作人员进行工作业务培训,也可以提高工作人员的工作能力,工作素养,从而更进一步的促进稽查效率的提升。

2.3 落实内部监督工作

对电力营销稽查进行精细化管理可全面管控电力企业监督工作,同时可以顺利开展内部监督,避免出现工作失误现象。营销内部组织结构可以分为三个方面:第一,市场部。主要负责电力营销市场的调查分析,并开拓市场,与电力用户之间就用电问题进行协调和沟通。第二,服务中心。主要负责接收并处理日常业务,同时针对电力用户不同需求提供咨询服务。第三,表计公司。主要负责设计表计,同时以电力用户类型为依据确定具体抄表方式。通过内部监督工作的落实,不仅规范了与规范不相符合的行为,还使工作人员业务素质、职业道德均得到提升。精细化管理的应用有效控制了一些违章行为,减少人为操作失误问题,使电力企业整体服务水平得到提升,利于稽查工作效率提升。

3 利用电力营销稽查提高电力营销效率的途径

3.1 提升电力营销稽查模式的科学性

在实际工作中,电力营销稽查队伍可以根据企业自身需求建立信息化电力行销稽查信息化平台,通过对电力资源的日常用量监督,来对可能出现电力资源风险行为予以评估,当出现违反常理的情况时,可以通过实时的定位,找到出现问题的根源,从而让稽查人员能够迅速做出反应,完成相应的工作,实现对电力资源的有效保护。同时,信息平台还可以通过稽查记录对稽查人员的工作内容进行记录和检查,避免某些稽查工作人员以权谋私,做出不准确的评价,阻碍电力企业营销工作的开展。信息平台的建立可以给整个电力营销和稽查模式带来质的改变,也使得稽查工作更为简单、高效,可以更好的提升稽查质量,促进电力企业发展。

3.2 建立健全相关的管理制度和体系

对于电力企业而言如果没有一套完善的稽查制度,在平时的稽查工作中就没有一个方向性的指导,在一定程度上就会影响营销稽查工作的进度,对此应该建立一套完善系统

的管理体系，特别是对于数据评估和员工工作考核。第一，这就需要相关公司对其所涉及的部门进行整体评估，然后利用评估得来的内容有针对性地制定相关考核制度。除了对部门的基本评估，还要具体细化到员工个人，使得评估内容更加具体，所制定出的制度也会更加合理而有效。第二，要想建立一套关键性的指标管理制度就必须对相关岗位的数据进行分析整理，最后根据分析结果进行评估，并将其作为考核员工工作的一个指标。第三，这套管理体系应该是围绕整个工作过程的，可以对其进行一个基本的监控。真正能够做到预防为先，控制为主，分析总结为最终内容的一个基本流程，以此提高员工的工作积极性。

3.3明确稽查内容

对于供电企业而言，电力营销稽查属于整体过程，其所涉及到的内容比较复杂，因此应从以下方面着手：首先强化营业与电费的稽查工作。管理人员应做好电价分析工作，全面监督抄表过程，计算好电费差率，确保稽查工作的整体性。其次，强化对营业市场业扩的稽查工作。管理人员应对业务执行、业务流程、业务收费等方面的稽查工作进行强化，并与相关政策相结合做好分析工作。再次，强化对电力用户信息的稽查工作。管理人员应对电力用户相关信息进行强化，做好相关信息受理和完善工作，确保稽查工作的全面性。对电力用户信息进行及时核对，使电力用户信息与档案信息始终保持一致。最后，强化对电力企业服务的稽查工作。管理人员应做好电力用户的投诉处理，并做好建议跟踪工作，全面记录电力用户对工作人员的态度，并记录工作人员服务情况，使稽查效益提高。

3.4培养高素质电力班组

要想全面提升营销稽查精细化管理工作质量，就必须综合培养高素质电力班组。需要注意的是，班组工作质量直接影响着电力企业的营销稽查精细化管理效果，而班组长是班组的直接管理人员，对班组的工作状况最为了解，因此，培养高素质电力班组必须做好班组长的职业培训工作，设计科学完善的培训体系。在具体培训工作中，首先要明确培训目标，目前，电力营销稽查精细化管理班组长的培训目标是紧紧围绕电力企业营销战略目标规划确定的，因此，培训管理者应根据电力企业的营销战略需求和培训差距，设计完善的培训体系与培训目标。通常，电力企业班组长的培训主要是围绕“2个转变”来进行，即体能型转变为技能型，生产型转变为学习型。针对电力企业班组长的培训工作，培训目标主要是让班组长成为营销稽查精细化管理标准管理作业的示范者、管理者、多技能操作的先行者以及带领班组成员持续改进的推动者。培训管理者应按照电力企业营销管理战略规划，根据每位班组长的目标和差距，了解其个性需求，进行区别对待，设计分层次、分部门、分类别的培训课程。在培训课程设计工作中，培训管理人员应按照以下3个方面进行设置。

(1) 紧跟电力企业战略目标。(2) 紧密结合班组长的岗位职责。班组长培训课程主要包括标准作业、营销稽查精细化管理、成本管理、目标管理、改善能力等。(3) 紧密围绕班组长的实际工作需求。根据电力企业班组员工、班组长和

座谈会上对班组长所提出的问题、班组长工作中遇到各种困惑、班组长团队绩效情况和班组长工作标准确定培训课程。其次，科学确立培训评估体系。在班组培训工作中，评估体系是培训过程的重要环节，是培训质量保障的有效手段。因此，电力企业班组培训评估体系应具备以下四大特点。(1) 评估内容全面。培训管理者应对培训内容、培训过程、培训方法、培训态度等方面进行全方位评估。(2) 评估方法多样。培训管理者应通过随堂听课、座谈会、调查问卷和电力企业走访以及客户走访等方式全面了解班组培训效果。(3) 评价结果分析与解决存在问题。培训管理者通过分析培训评价结果来解决实际问题。(4) 培训效果跟踪。培训结束后，培训管理者应该深入班组跟踪了解所有成员的行动改善情况，以此进一步了解培训效果。另外，电力企业应重视加强培训制度建设。培训制度化是培训与开发管理的一项基础性工作，科学有效的培训制度有利于班组培训工作的组织与开展，为培训计划的实施提供了基本的规范和依据，而且使培训经验得以固化和延续，促进班组培训工作的规范化和系统化。从微观视角来分析，班组培训制度内容主要包括培训激励制度、培训考评制度、培训风险防范制度、培训经费预算管理制度、培训信息管理制度和培训实施管理制度，这6项制度相辅相成，发挥着不可替代的作用。

3.5提高电力营销稽查综合能力

在开展电力营销稽查工作时，一定要结合电力营销的每一个阶段，做好精细化管理工作，加强对于电力营销的监督和检查，要重点检查电力营销业务的最终环节，即抄表和收费阶段，这个阶段直接关系到企业的经济效益，也是营销过程中最容易出现问题的阶段，稽查人员一定要结合业务的实际情况和自身的专业水平严格检查，如若发现内部存在问题，要采取有针对性的措施进行解决，保证电力企业营销效率，促进电力企业发展。

4 结束语

当前，在新的经济形势下，电力企业面临着新的挑战，为了在新的经济竞争中提高企业核心竞争力，电力企业要做好营销稽查工作来提高营销效率，通过精细化管理进一步规范营销行为，促进电力企业的发展。

参考文献

- [1] 郭云杰. 电力营销稽查对提高电力营销效率的作用分析[J]. 新一代: 理论版, 2018, 0(24): 246-247.
- [2] 杨佳. 电力营销稽查在管理中的问题及处理措施应用探讨[J]. 现代营销: 信息版, 2019, 0(6): 158-158.
- [3] 张立力. 电力营销稽查对电力企业经营效率的积极作用[J]. 中国新技术新产品, 2016, 0(6): 152-153.
- [4] 练威. 改进电力营销稽查提高电力营销效率[J]. 通信电源技术, 2019, 36(11): 277-278.
- [5] 沈和玉. 浅谈电力营销稽查精细化管理[J]. 中国新技术新产品, 2019, 0(18): 126-127.
- [6] 刘卫涛. 利用电力营销稽查提高营销效率[J]. 科技风, 2019, 0(25): 175-175.