

浅谈应用先进工具开展营销稽查降低电费专业运营风险

周洪宝

(涟水供电公司, 江苏 淮安 223400)

摘 要:2011 年江苏省公司开展的“大营销”体系建设,使得电力营销系统、用电信息采集系统、电力负荷控制系统、稽查监控应用系统以及正在大力建设的营配集成系统等业务应用平台的应用逐步一体化。充分利用这些先进工具开展营销稽查,可以帮助电费专业降低运营的风险,提高工作质量和效率,增加经济效益。本文着重介绍如何以稽查监控系统为主,其他业务应用平台为辅助工具开展电费抄核收相关稽查工作,通过工作中的实际案例,提出问题、分析问题,同时找出解决问题的具体方法措施。

关键词：业务应用平台；工具；电费；风险

0 引言

电费抄核收工作的发展进程完全吻合科技应用的发展步伐,抄表从原来的走街串户上门抄表到现在的用电信息采集、负控远程抄表;复核从以前主要以手工操作为主并以纸质材料方式存放发展到现在的“无纸化”办公,所有营销数据都存放在新版营销系统数据库内,电费信息从初始化到结算完毕几乎没有什么纸质材料的存在。这些变化最终导致电费抄核收工作同以前相比,对现场实际情况的掌握程度大大降低,从而用户发生用电性质变化、系统档案与现场不一致等情况的几率也大大增加,导致造成公司电费的损失,公司经营收入的减少也就不会感到奇怪了,自然也就无形中增加了电费专业运营的风险。这时就非常需要我们通过完善的营销稽查监控进行查漏补缺,最大限度的规避可能发生的电费专业的风险。

1 营销稽查监控系统简介

营销稽查监控系统是充分以营销系统数据库为基础依托,根据现实情况为依据,利用后台 SQL 检索语句进行系统内疑似问题检索,用以辅助营销各专业人员减少工作差错、提高工作质量,分析典型问题的全新程序。该系统主要由客户基础资料稽查、业务流程稽查、电费抄核收稽查、用电检查稽查、计量资产稽查五个子模块组成,采用数据库 SQL 语句,实时在线监督稽查营销工作差错和管理漏洞,最终达到减少电费损失,提高营销工作质量的目的。

这套系统的优点在于可以将现场发现的某些个性差错,以 SQL 语句的形式进行编写,搜索数据库中是否存在共性问题,从而提高稽查工作效率。同时还可以为稽查人员提供较为清晰的稽查线索,增加覆盖面,排查营销系统中的疑点数据,辅助稽查人员对电力营销系统运作的各方面进行稽查以及监督,及时纠正差错,减少电费损失,提高经济效益。

2 利用营销稽查监控系统开展电费稽查应用实例分析

2.1 案例 1：高压用电首次抄表及时率

对于新上用户,其送电到最终编本、抄表、结算电费的考核日期是 31 天,如果超出时限,稽查监控系统被认定不符合要求。如图 1 所示两户为涟水县住房和城乡建局首次抄表及时率超阙值。

[illegible]

图 1 抄表及时率超阈值

问题分析:

(1) 由于送电到编本要中经过送电、报验、竣工验收、归档等环节,其每个环节如果不能及时

完成,都会影响到首次抄表及时率。如下图二所示,该户送电是2月5日,由于中间环节耽搁时间较长,流程传递到编本时间是2月23日,该户从送电到编本已经有18天,因2月份只有28天,从制定计划到抄表、结算电费只有几天时间,因此造成超期。

(2)抄表人员每次制定非零点抄表用户一般都是放在当月抄表计划日前3天,如果新用户的编本在抄表计划已正常生成,抄表流程正在实施期间,因系统限制,此时抄表通常情况只能放在下一个抄表日进行。因此造成首次抄表不及时。

解决措施:

(1)要求送电到最后的编本每个环节都要及时跟上,抄收班应该加强与其他班组的联系,督促相关环节的相关责任人及时将流程走完,避免首次抄表超期。

(2)对于新上高压户当月编本但是未及时制定抄表计划不能实现当月抄表的,工作人员应该制定临时抄表计划,要求抄表员第一个月进行现场手工抄录,从而避免首次抄表抄时限。

2.2 案例2:通过监控系统发现用户变损异常

2012年4月6日,电费班电费复核员通过稽查系统监控到用户涟水县江南房地产开发有限公司(2100826512)等6个用户存在变损电量执行异常情况,发现此情况后,电费班长立即组织班组成员进行该户的账务以及系统内档案核查,结果如图2所示。

用户名称	用户地址	用户编号	用户类型	用户电压	用户容量	用户性质	用户行业	用户备注
涟水县江南房地产开发有限公司	涟水县	2100826512	高压用户	10kV	1000kVA	工业用户	房地产开发	

图2 用户变损异常

产生异常原因分析:

(1)通过营销系统统一视图查看该户档案发现,用户涟水县江南房地产开发有限公司(2100826512)于2011年10月21日接电,该户计量点的变损计费标志为“否”。(如图3所示)

这是造成营销稽查监控系统检测出该户变损电量异常的根本原因。

计量点名称	计量点地址	计量点类型	计量点电压	计量点容量	计量点性质	计量点行业	计量点备注
2100826512	涟水县	高压用户	10kV	1000kVA	工业用户	房地产开发	

图3 计量点的变损计费标志为“否”

(2)电费班将问题反映给稽查班,稽查班进行问题倒查,发现是客户经理做流程传票时,计量点的变损计费标志误选择“否”,才造成该户变损电量的异常。

整改措施:

(1)首先由客户经理发起内部传票,将该户计量点的变损计费标志更改为“是”(更改后如图4所示)

计量点名称	计量点地址	计量点类型	计量点电压	计量点容量	计量点性质	计量点行业	计量点备注
2100826512	涟水县	高压用户	10kV	1000kVA	工业用户	房地产开发	

图4 计量点的变损计费标志更改为“是”

更改档案后该户2012年3月份电费发票已经正确,如图5所示。

用户名称	用户地址	用户编号	用户类型	用户电压	用户容量	用户性质	用户行业	用户备注
涟水县江南房地产开发有限公司	涟水县	2100826512	高压用户	10kV	1000kVA	工业用户	房地产开发	

图5 正确的电费发票

(2)由电费班发起电量追补流程,进行电量追补;

(3)由稽查专职就此类档案信息类问题做一

个专题培训,以便最大程度杜绝此类问题的发生;

(4) 负责该户档案流程的客户经理,当月绩效考核奖金扣发 300 元,以达到警示的目的。

2.3 案例 3: 通过监控系统发现超容用电用户

2012 年 3 月 25 日,电费班电费复核员通过稽查系统监控到用户涟水福安钢业有限公司(2300026821)存在疑似超容用电情况,发现此情况后,电费班长立即通知用电检查以及计量负控等相关班组成员进行该户的系统内档案核查,通过调取该户当月电力负荷曲线分析结果如下:

产生异常原因分析:

通过营销系统统一视图查看该户档案发现,涟水福安钢业有限公司(2300026821)2012 年 3 月份期间通过频繁的暂停及恢复用电申请,企图达到扰乱供电单位视线,趁乱违约超容用电,逃避电力部门的查处,这是造成营销稽查监控系统检测出该户疑似超容的根本原因。(如图 6 所示)

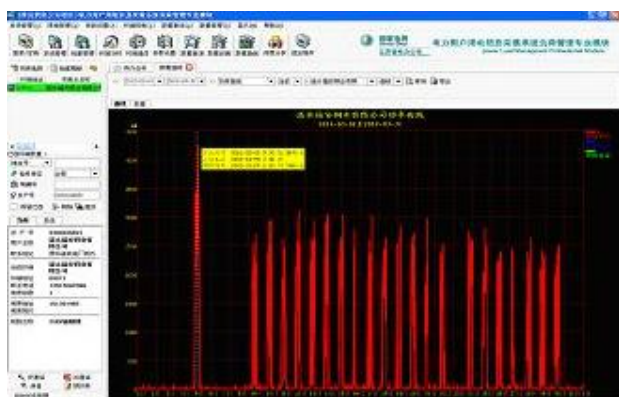


图 6 疑似超容

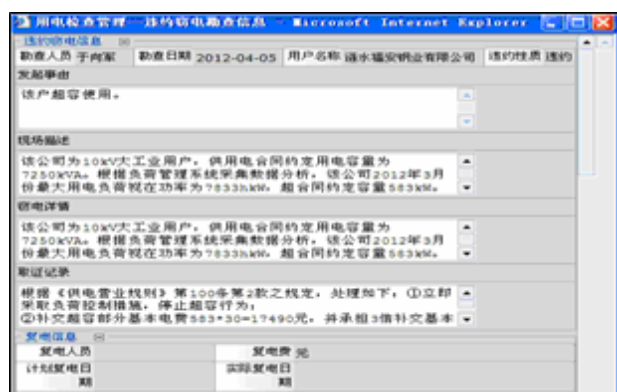


图 7 违约处罚

整改措施:

发现此情况后,负控计量人员立即将获得到的该户用电负荷详细情况发给稽查班,用电检查班立即组织人员到现场核实该用户现场情况,经过现场检查确认,检查人员发现该户确实存在私自超容,

于是立即给予该户下达了《违约整改通知书》并让用户签字确认。

事后,用电检查班对该户进行了违约处罚,具体情况如图 7。

由于发现及时,也对该户及时进行的电费和电量的追补,最终追补基本电费 17490 元,追补违约使用电费 52470 元,因此也没有给公司造成更大的损失。

2.4 案例 4: 通过监控系统抄表不到位的情况

2013 年 1 月份,公司开展抄表工作质量专项检查工作。稽查人员通过稽查监控系统查询长期零度户(如图 8),通过已安装使用的用电信息采集系统,对居民以及非居民用户连续 9 个月长期零度的清单进行了逐一梳理排查,发现了部分用户因抄表人员责任抄表不到位导致的差错发生。



图 8 通过稽查监控系统查询长期零度户

产生异常原因分析:

通过用电信息采集系统分析,部分长期零度用户并非没有用电,而是由于抄表人员责任心不足,发生低压采集通信故障后根本没有到现场进行认真核查,只是简单的录入上月数字,导致了零电量的发生。但是此项工作必须依赖稽查人员现场核查,否则有可能被错误的采集数据迷惑,放过了真实的情况。(如图 9 所示)



图 9 低压采集通信故障导致零电量

整改措施：

(1) 对检查发现的人员责任导致的抄表不到位情况，根据公司制度的抄表考核办法进行考核处理。

(2) 继续加大稽查覆盖面，采取每月随即抽查、交叉互查等方式对抄表质量进行检查，最大程度上避免人为原因导致的抄表差错的发生。

以上几个示例，只是电费复核以及日常电费专业自查的简单示例，电费复核员有效利用稽查监控系统，较为便捷的锁定疑似异常用户，并最终确定问题，并及时做出了相应的处理，及时的为企业挽回了损失，有效的降低了电费专业的运营风险。

3 营销稽查监控系统对电费专业的其它辅助功能简介

3.1 综合分析各项用户电费参数为现场稽查工作服务

营销系统中各种数据信息可以用巨大来形容，影响电费或电量的环节众多，单纯靠人工进行电量分析从中发现问题很不现实。利用营销稽查系统对当月发行电费的用户进行电量分析诊断，从中筛选疑似问题用户，可以大幅提高工作效率和质量，减少电费损失。目前稽查系统中关于电费、电量的稽查条目主要包括：

- (1) 当月非居民零电量用户；
- (2) 居民大电量用户；
- (3) 长期零电量用户；
- (4) 当月电量突减用户；

根据以上查出的信息详情，结合现场检查可以发现很多用户问题，或者管理问题，例如：

- (1) 由于用户窃电造成电量长期为零（可以移交反窃电班进行处理）；
- (2) 居民用户大电量有可能是因为用电性质

改变，因而涉嫌“高价低接”；

(3) 由于抄表员个人原因造成用户长期不发行电量，或者发行电量与实际不符，这样就可以更好的促进营销管理工作。

3.2 其它辅助功能

营销稽查监控系统功能强大，除了以上介绍的几种典型的功能以外，其它一些功能需要大家结合工作实际慢慢摸索使用，利用这些稽查功能，可以有效辅助电费人员工作，大幅提高工作效率，减少电费损失。

4 结论

营销抄核收稽查是一项强化专业化、精细化管理的工作。除了要具有良好的业务素质以外，我们也可以通过这些先进的业务应用平台作为辅助更好的开展工作。但是，电费专业是企业运营的核心，电费工作人员更是核心，因此想要把电费专业干的好，干的精，除了利用好手中的各种辅助工具以外，更重要的还应该以人为本，电费专业人员也应该更多的发挥自身主观能动性，不断提高自身素质。公司方面也要建立和完善了一整套规章制度，针对营销各项工作进行有效的督查，对发现问题及时整改，不断规范改进各类业务流程，进一步提升营销管理水平。

作者简介：

周洪宝（1983-），男，江苏涟水人，助理工程师，从事电费电价管理工作。