

# 供电营销服务风险管理探析

宋丽娜

国网内蒙古东部电力有限公司喀喇沁旗供电分公司

DOI:10.32629/hwr.v3i3.1951

**[摘要]** 在市场竞争中,电力企业只有通过一系列有效的供电营销行为,才能树立企业的良好形象,同时提高企业的经济效益。当前随着我国产业结构的升级,电力企业也面临着复杂的发展问题,只有重视供电营销的风险管控,才能确保供电营销工作的顺利开展。

**[关键词]** 供电营销; 风险管理; 营销服务

电力营销是电力企业发展的核心工作之一,其能够对电力企业的宏观调整和结构变化做出很好的反应,是电力企业快速适应市场变化的需求。在过去一段时间内,我国相关部门已经加大对电力企业的管理,并取得了很大成就,但是由于受到市场变革的影响,仍存在诸多棘手问题有待解决。为此,就有必要对供电营销服务风险管理进行探究,提高供电企业营销质量。

## 1 电力市场供电营销行为的内涵和意义

供电营销是电力企业向用户推销新的电力产品、发掘新用户的一种方式手段。在电力营销过程中,除了要遵循相关的标准规范,还需要掌握用户的用电需求及服务要求等内容,这样才能更好的推动营销工作的开展,为企业拓展更多的发展市场。在我国经济快速发展的当下,电力企业也进行了适当的调整与优化,电力营销在企业发展中的重要性也逐渐凸显了出来。例如,国家电网结合用户的要求制定了一系列的营销措施,提升了整体服务质量。同时加大了对员工的管理力度,推动各项营销工作的有效落实,这有效的推动了国家电网的快速发展。

此外,在现今市场发展,电力企业只有加强对电力营销的重视力度,才能更好的提升自身经济效益,加快电力企业长远发展目标的实现。电力企业供电营销的意义主要体现在以下几点。

### 1.1 供电营销为电力企业良好形象的树立奠定了基础

在传统垄断发展模式下,由于竞争机制的缺失,电力企业在营销过程中对于自身形象的重视程度相对较低,这使得电力用户对电力企业有着很多不良印象。但随着市场的变革与发展,电力企业逐渐加强了对企业形象的重视力度,通过良好形象的建立来提升企业在用户心目中的形象和地位,以促进自身运营活动的有效开展。而供电营销为用户提供高质量的服务,高水平的用电体验,则为电力企业形象的树立奠定了坚实基础。

### 1.2 供电营销是提高企业经济效益的重要手段

随着市场竞争机制的不断形成,电力企业之间的竞争压力逐渐加大,为更好的提升企业自身的经济效益,就需要依靠电力营销活动的开展为用户提供更多更好的服务体验,提

高用户用电的质量,同时这些服务活动的开展对于提升企业经济效益的提升也有着重要作用。

## 2 供电营销服务中存在的风险分析

### 2.1 电费拖欠风险

在供电营销服务中,电费管理在其中起着非常重要的作用,电费管理质量的好坏直接影响着供电公司的经济效益和运转情况。但从目前情况来看,拖欠电费现象较为普遍,这使得供电公司在运转中存在着较多的经济风险,严重的影响了企业的正常运营。

### 2.2 供电线损风险

供电线损是供电中不可避免的一种情况,而造成供电线损的原因有电费缴纳不及时或者缴费数量不足、窃电行为的产生,用电量计量差错等,这些问题的出现导致线损概率逐渐增加,当其超过一定范围后,就会对供电企业造成较为严重的经济损失。此外,在配电网建设过程中,由于线路铺设具有一定的复杂性,在配置过程中难免会存在一些问题或缺陷,进而导致供电线损情况出现。在配电网日常维护过程中,也会由于多种因素的影响,导致维护作业出现失误或漏洞,增加供电线损的概率,这些问题的出现都为供电企业带来了较大的风险隐患,干扰了企业的正常运转。

### 2.3 电力市场自身风险

供电营销服务是供电企业发展中较为重要的环节,但在供电营销服务中存在的影响因素也较多,如供电企业自身发展状况的影响、市场竞争力的变化、企业经济效益影响等,这些因素会在一定程度上降低供电营销服务的质量和效果。同时供电企业会受到国家相关法律条文的影响,并逐渐向着经济化、市场化的方向发展,但在发展过程中,又会因为电价、电量以及计量等变化增加供电营销服务中存在的风险。

## 3 供电营销服务风险的规避措施

### 3.1 加强电力缴费力度

为降低因拖欠电费或者拒缴电费造成的风险,供电公司需要加大电费收缴力度,做好与电费收缴相关的工作,减少风险带来的损失。具体措施有:

首先,在电费收缴过程中,严格按照国家制定的相关法律条文开展工作,这样一方面可以避免工作人员因为自身能

力素质水平较低而造成的胡乱收费情况,另一方面也可以对存在恶意拒缴电费的用户进行严厉处罚,保证电费缴纳质量,确保供电公司的稳定运行。

其次,构建较为完善的信用评价体系。信用评价体系分为供电公司内部信用评价体系和用户评价体系这两部分。利用内部信用评价体系可以实现对公司人员工作表现、绩效、态度等的评价,这样可以提升员工工作的积极性,进而提升公司的形象以及信誉,提高企业在用户心中以及市场中的地位。用户评价体系主要是对用电客户的信用进行综合评价,对拖欠、拒缴电费的用户进行实时管理、监督和教育,提高用户电费缴纳的及时性,而对于信用等级高的用户可以给予一定的奖励,提高用户缴费的积极性,确保电费的足额回收。

### 3.2 确保供电线路检查和维护工作的质量

供电线损对于供电企业来说有着较大的影响,但是由于其是不可避免,所以可以通过合理的措施将供电线损带来的风险降低,以保证供电企业的正常运营。

首先,在供电线路的合适位置安装监控设备,对存在的盗电行为进行实时监控,一旦发现盗电行为,立即采取控制措施,并按照相关标准要求对盗电人员进行处罚,以此来降低损失的形成,达到风险控制的效果。

其次,随着城市化进程的不断推进,城市电网建设也存在一定的调整和变革,为此,企业就需要结合目前实际情况,对电网配置进行科学合理的分析,优化电网结构,提升线路配置的合理性,以此来降低供电线损问题的出现,保证电能传输质量,降低损失的形成。

最后,合理选择计量和计量方式,保证电费计量的准确性,降低失误、偏差的产生,确保电费缴纳质量。这就要求工作人员对配电网中涉及的所有设备,如电力电子装置、用电量计量仪器、电气设备、输电线路等进行定期的检查和维护,及时找出设备存在的故障问题并加以解决,而对于电网中存在的老旧线路要及时更换,以此来保证配电网运行的质量和稳定性,降低供电线损的发生,提高供电营销服务质量。

### 3.3 采用阶梯式电价收费标准

阶梯式电价收费标准是根据区域内的经济发展水平以及用户用电情况制定不同层次的电价计费标准,从基础电价开始计算,当用户用电量超出规定的标准范围后,采用下一个层级的计算方式和方法。通过这样的计费方式不但能够提升用户对节约电力资源的意识,还可以在在一定程度上起到环保的效果。不仅能够确保电费收缴工作得以顺利进行,更可以确保电费收缴的合理性,确保供电公司的可持续发展。

### 3.4 完善相关法律法规

供电营销服务的开展需要依附相关法律法规的约束方能发挥更大的作用。在目前的法律法规中对于用户电费缴纳方面有着明确的规定,对于未在规定时间内按时缴纳费用的用户可以采取停电处理,但是这一规定在实际工作中却存在着很多问题,仍有很多用户并未按照要求执行,电费拖欠现象严重。为此,加强相关法律法规的完善和落实是提升供电营销服务质量的主要方式之一。国家一方面要加大资金扶持力度,完善管理体系,另一方面也要建立健全的法律法规,加大拖欠电费的惩罚力度,进而从根本上提升电费回收率。

### 3.5 供电营销服务风险管理的实际案例

某供电公司在近几年内为适应国家电网改革的要求,逐渐加大供电营销服务水平,并对其中存在的风险问题进行了改善和优化。该供电公司营销服务中存在的问题主要有有人为失误、服务人员素质水平不高等。

该供电公司在电费的收缴上采用 IC 卡预付费用电,先进行电费缴纳之后再用电,避免严重拖欠电费情况的出现。在该方式落实过程中,拖欠电费情况得到了明显治理,但仍存在拖欠电费的情况。基于此,该公司相关人员对用户的用电情况进行了分析和研究,找出导致电费拖欠现象的原因,如工作人员责任心的缺失、管理流程不规范、服务水平不高以及计量装置管理不严等,并在此基础上制定了合理的解决措施,加强工作人员综合素质的培养力度,完善基础设施建设和管理,有效规避了拖欠电费带来的经济风险,保证了供电企业的正常运营,并获得了用户的良好评价。

## 4 结束语

在和谐社会发展中,供电企业营销服务质量显得尤为重要。做好营销服务不仅能够保证用户的用电安全,还能提升企业的形象,提高企业经济效益,保障企业未来的发展。因此,供电企业应对现有管理理念进行革新,开拓思路、勇于创新,在以人为本的基础上,完善相应的风险管理措施,争取将供电营销服务提升到一个新的水平,增强供电企业的市场竞争力。

### [参考文献]

- [1]蔡惠,金琦敏,陈娜,等.供电企业风险管理对策[J].现代经济信息,2018,(05):86.
- [2]骆科吉.刍议供电企业大修技改项目审计风险管理[J].低碳世界,2017,(34):36.
- [3]任颖哲,杨晓艳.关于供电营销服务风险管理的若干思考[J].山东工业技术,2019,(11):246.