

电力营销中电量抄核收作业模式创新思考

郝 婷 鲍永胜

国网宁夏电力有限公司银川供电公司 宁夏银川 750001

摘要：随着电力行业发展，电力营销中电量抄核收作业模式创新迫在眉睫。创新作业模式可提升工作效率、降低成本、提高服务质量。从技术应用、管理优化、人员培训等方面进行创新思考，能使抄核收作业更精准、高效、智能，满足电力市场需求，增强企业竞争力，推动电力营销持续健康发展。

关键词：电力营销；电量抄核收；作业模式；创新思考

引言

在电力市场改革不断深入的背景下，电量抄核收作为电力营销的关键环节，其作业模式的合理性与先进性直接影响企业效益和服务水平。传统作业模式存在效率低、易出错等问题，已难以适应现代电力营销需求。因此，对电量抄核收作业模式进行创新思考具有重要现实意义。

一、电量抄核收作业模式现状

1. 传统抄表方式弊端

在电力营销的电量抄核收作业中，传统抄表方式存在诸多明显弊端。早期的人工上门抄表模式，受抄表人员主观因素和客观环境影响较大，抄表人员可能因疏忽出现漏抄、错抄现象，导致抄表数据不准确，进而影响后续的核算与收费工作；同时，人工抄表需要投入大量的人力成本，且抄表效率低下，尤其是在偏远地区或用户分布较为分散的区域，抄表人员需要花费大量时间往返，难以保障抄表工作的及时性。即便部分地区采用了手持抄表设备，仍存在设备续航能力有限、数据传输不稳定等问题，在恶劣天气条件下，设备还可能出现故障，导致抄表工作中断，无法满足电力营销高效开展的需求。

2. 核算流程存在问题

电量核算作为抄核收作业的关键环节，当前的核算流程存在不少问题。传统的核算流程多依赖人工操作，核算人员需要对大量的抄表数据进行逐一核对、计算，不仅工作量大，还容易因人为失误出现数据计算错误、核对遗漏等情况，影响核算结果的准确性。此外，核算流程的信息化程度较低，各部门之间的数据共享不及时、不顺畅，核算工作往往需要等待其他部门提供相关数据后才能开展，导致核算周期较长，无法快速完成电量核

算工作，进而影响电费的及时收缴。同时，核算过程中缺乏有效的监督机制，一旦出现问题，难以快速追溯问题源头，增加了问题解决的难度。

3. 收费环节面临挑战

在电量抄核收的收费环节，电力企业面临着诸多挑战。从收费方式来看，传统的线下收费方式如营业厅收费、上门收费等，受时间和空间限制较大，用户需要在规定时间内前往指定地点缴纳电费，或等待收费人员上门，给用户带来了不便，也增加了电力企业的收费成本。虽然目前已推出线上收费方式，但部分用户尤其是老年用户，对线上操作不熟悉，仍倾向于选择线下缴费，导致线上收费方式的推广效果受到一定影响。从电费回收来看，部分用户存在拖欠电费的情况，电力企业需要投入大量精力进行催缴，不仅耗费人力物力，还可能面临电费无法收回的风险，影响企业的资金周转和经济效益。

二、创新作业模式的必要性

1. 提升工作效率需求

电力用户规模的持续扩大，让传统抄核收模式的效率短板愈发凸显。传统人工抄表需逐户上门，不仅受地形、天气影响，还存在入户难、抄表不及时等问题，核算环节依赖人工录入数据、逐级审核，流程繁琐且易出错，收费则主要依赖线下营业厅，用户需专门跑腿办理。这些问题导致作业周期长，用户咨询电费、处理异常的响应速度滞后。创新作业模式通过引入智能技术和优化流程，能有效破解这些痛点：自动化抄表系统可实现远程数据采集，无需人工入户，核算环节借助智能算法自动校验数据、生成账单，收费端则拓展线上线下多元渠道，大幅减少人工干预，让抄核收全流程更高效，快速响应用户各类需求。

2. 适应市场变化要求

当前电力市场的多重变革，对抄核收模式提出了现实挑战。新能源的普及让用电结构更复杂，比如阳台光伏等分布式电源的接入，需要精准计量发自自用与电网购电的双向数据，传统单向电表已无法满足需求；用户需求也更趋多元，既有年轻人偏好的线上缴费、实时查账，也有老年人对现金缴费、清晰指引的需求，传统单一服务模式难以覆盖；同时电力体制改革推动市场竞争加剧，市场化交易、分时电价等政策要求抄核收模式具备更高的灵活性和精准度。创新作业模式正是应对这些变化的关键，通过适配新能源计量需求、丰富服务场景、贴合政策要求，让电力企业更好地融入市场环境，满足不同用户的差异化需求。

3. 增强企业竞争力需要

在市场化竞争格局下，抄核收环节的服务质量和运营效率直接影响企业竞争力。传统模式下，人工成本高、抄核错误率高、用户投诉多等问题，让电力企业在竞争中处于被动。创新作业模式能从多方面增强企业竞争力：智能抄表和核算减少人工投入，降低运营成本，同时提升数据准确性；多元化缴费渠道和24小时服务设施，改善用户体验，提高满意度；通过数据分析掌握用户用电习惯，可为企业制定精准营销策略、优化供电方案提供支撑。例如网格化营配一体管理、分次结算等创新模式，既能提升内部管理效率，又能为用户提供个性化服务，帮助企业在市场竞争中树立优势，实现可持续发展。

三、创新作业模式的策略

1. 引入先进技术手段

引入先进技术手段是打破传统抄核收作业瓶颈、实现模式创新的核心路径。在抄表环节，全面推广智能电表替代传统机械电表，这类电表可24小时不间断采集用户用电信息，涵盖电压、电流、用电量等多维度数据，且能通过电力通信网络自动上传至电力企业营销管理平台，彻底改变人工逐户上门抄表的传统模式。针对老旧小区、偏远农村等不同场景，可搭配无线通信模块与集中器设备，解决信号覆盖难题，确保抄表数据实时传输，避免人工抄表常见的漏抄、错抄、估抄等问题，同时减少人力投入和时间成本。在核算环节，搭建基于大数据和人工智能的智能化核算平台，该平台不仅能自动对接抄表数据，还能整合用户档案、电价标准、缴费记录等多维度信息，进行交叉核对与精准计算。当出现用户用电量突增突减、数据与历史同期偏差过大等异常情况时，系统会自动标记并触发预警，工作人员可依据预警信息

追溯原因，比如排查是否存在电表故障、线路损耗或用户违规用电等问题，大幅提升核算准确性。在收费环节，持续优化线上收费生态，除了完善现有手机APP、微信公众号等缴费渠道，还可开发适配老年用户的简易版缴费小程序，简化登录、缴费流程，支持一键缴费和账单语音播报功能。引入生物识别技术时，在APP登录、大额缴费等关键环节设置人脸识别或指纹验证选项，用户无需额外携带证件或记忆密码，仅凭生物特征即可完成身份核验，既降低密码泄露风险，又提升操作便捷性，满足不同年龄段、不同操作习惯用户的缴费需求，推动缴费服务向智能化、人性化转型。

2. 优化管理流程机制

优化管理流程机制是提升抄核收作业效率、保障创新模式落地的重要保障。首先，对抄核收全流程进行系统性重构，剔除不必要的人工审批、纸质流转等冗余环节。例如，抄表数据自动上传至管理平台后，无需人工录入即可直接触发核算流程，核算完成后生成的缴费账单自动同步至线上收费平台和用户终端，实现“抄表-核算-收费”的无缝衔接，避免跨部门数据传递延迟或误差。其次，建立全域数据管理体系，明确抄表数据、核算凭证、缴费记录等各类数据的采集标准、存储规范和共享权限，通过数据中台打破营销、运维、财务等部门之间的信息壁垒，让各岗位工作人员实时获取所需数据，比如运维人员可通过抄表数据异常判断设备运行状态，财务人员可实时掌握收费进度。同时，构建分级快速响应机制，针对不同类型问题制定差异化处理流程。对于系统故障、数据传输异常等技术性问题，建立技术支持专班，通过远程调试、系统升级等方式快速解决；对于用户投诉、计费争议等服务类问题，设立专门的客服对接通道，工作人员第一时间核实情况，联动相关部门给出解决方案并反馈用户，确保问题在最短时间内得到妥善处理。

3. 加强人员能力培养

加强人员能力培养是确保创新作业模式稳定运行的关键支撑。随着技术应用和流程优化，电力企业工作人员需具备“技术操作+业务处理+服务保障”的综合能力。在技术培训方面，开展针对性实操训练，组织工作人员参与智能电表安装调试、远程抄表系统操作、智能化核算平台维护等实战课程，邀请技术专家现场指导，解决实际操作中遇到的问题，同时通过线上学习平台提供大数据分析、人工智能基础等理论课程，帮助工作人员理解先进技术的应用逻辑。在业务培训方面，围绕优

化后的管理流程和业务规范,开展案例教学,通过分析实际工作中的典型案例,让工作人员掌握各环节的工作要点,比如如何快速处理核算异常、如何高效回应用户缴费咨询等,提升业务处理的熟练度和精准度。在服务意识培养方面,通过服务礼仪培训、用户需求调研实践等活动,引导工作人员树立“以用户为中心”的服务理念,学会换位思考,主动了解用户需求,比如针对老年用户开展上门指导缴费服务,针对企业用户提供用电数据分析建议等。此外,建立科学的考核激励机制,将技术操作水平、业务处理效率、用户满意度等纳入考核指标,定期开展技能竞赛和绩效评估,对表现优秀的工作人员给予表彰奖励,对未达标的进行针对性补训,激发工作人员主动学习、提升能力的积极性,打造一支适配创新作业模式的高素质队伍。

四、创新模式的实施保障

1. 制度建设与完善

制度建设与完善是创新电量抄核收作业模式实施的重要保障,能够为创新模式的顺利推进提供规范和约束。电力企业应根据创新作业模式的需求,制定和完善相关的管理制度,如智能抄表管理制度、智能化核算工作规范、线上收费服务标准等,明确各环节工作的操作流程、质量要求和责任追究机制,确保创新模式下各项工作能够有章可循、有序开展。同时,建立健全数据安全管理制度,加强对用户用电数据、缴费数据等敏感信息的保护,明确数据采集、存储、传输、使用等各环节的安全要求,防止数据泄露、篡改或丢失,保障用户信息安全和企业数据安全。此外,还应建立与创新模式相适应的绩效考核制度,调整考核指标,将工作效率、服务质量、数据准确性等纳入考核范围,充分调动工作人员的积极性和主动性,推动创新模式的有效实施。

2. 技术支持与维护

为确保创新电量抄核收作业模式的稳定运行,必须提供强有力的技术支持与维护。电力企业应组建专业的技术支持团队,该团队由具备丰富技术经验和专业知识的人员组成,能够及时解决创新模式实施过程中出现的技术问题,如智能电表故障、远程抄表系统数据传输异常、智能化核算系统运行故障等。同时,建立完善的设备维护机制,定期对智能电表、数据采集设备、服务器等硬件设备进行检查、维护和保养,及时发现并更换老化、损坏的设备,确保硬件设备的正常运行。对于软件系统,如远程抄表系统、智能化核算系统、线上收费平台等,要定期进行更新升级,修复软件漏洞,优化系统

性能,提升系统的稳定性和安全性。此外,还应建立技术应急响应机制,制定应急预案,当出现重大技术故障时,能够快速启动应急方案,采取有效的应对措施,减少故障对电量抄核收工作的影响,保障创新模式的持续稳定运行。

3. 监督评估与改进

建立有效的监督评估与改进机制,是推动创新电量抄核收作业模式不断完善和优化的重要手段。电力企业应设立专门的监督评估部门,对创新模式的实施过程和实施效果进行全面监督和评估。在监督方面,通过实时监控抄表、核算、收费各环节的工作情况,检查工作人员是否严格按照制度和规范开展工作,是否存在违规操作行为,确保各项工作合规有序进行。在评估方面,制定科学合理的评估指标体系,从工作效率、服务质量、数据准确性、用户满意度、成本控制等多个维度对创新模式的实施效果进行定期评估,收集相关数据和信息,分析创新模式在实施过程中存在的问题和不足。根据监督评估结果,及时制定改进措施,对创新作业模式进行优化调整,如针对评估中发现的线上收费平台用户体验不佳的问题,对平台功能进行完善;针对核算流程中仍存在的效率问题,进一步优化核算算法和流程。通过持续的监督评估与改进,不断提升创新模式的运行效果,确保其能够更好地满足电力企业的发展需求和用户的服务需求。

结束语

电量抄核收作业模式创新是电力营销发展的必然趋势。通过对现状的分析,明确创新的必要性和策略,并做好实施保障,能有效推动作业模式的变革。创新后的模式将提升电力营销整体水平,为电力企业在市场竞争中赢得优势,促进电力行业的可持续发展。

参考文献

- [1] 谢雪梅. 电力营销中电量抄核收作业模式创新思考[J]. 低碳世界, 2020, 10(06): 138-139.
- [2] 金晶. 电力营销管理中电量异常及解决策略分析[J]. 技术与市场, 2019, 26(12): 238-240.
- [3] 梁海娟. 刍议电力营销中电量抄核收作业模式创新[J]. 现代营销(经营版), 2019, (31): 134.
- [4] 王梓曦. 电力营销中电量抄核收作业模式创新研究[J]. 南方农机, 2019, 50(12): 242.
- [5] 胡晓. 加强电力营销管理中电量异常分析处理[J]. 通讯世界, 2019, 26(06): 166-167.