

电力营销过程中电价及电费风险的控制策略

李 彬

国网四川省电力公司安岳县供电分公司 四川安岳 642350

摘 要：电力营销当中，电价和电费风险控制对于电力企业的稳定经营来说十分重要。本文以电力营销过程为研究对象，对电价、电费所面临的风险进行分析，并提出相应的控制措施。通过电价制定、电费计算、电费回收等各个环节的研究，提出相应的措施来降低风险、提高电力营销效益，保证电力企业经济利益和市场竞争力，为电力行业健康有序发展提供借鉴。

关键词：电力营销；电价风险；电费风险；控制策略

引言

电力市场不断发展，电力营销工作也遇到了很多问题，电价、电费风险属于影响电力企业经济效益的主要因素。电价合理制定、电费准确计算、及时收回，直接影响到电力企业能否生存发展。怎样才能有效地控制电价和电费风险，已经成为电力企业所面临的重要问题。本文主要研究电力营销中电价、电费风险的控制策略，提高电力企业风险管理水平。

一、电价风险控制策略

（一）优化电价制定机制

优化电价制定机制要根据国内电力市场的发展情况，严格按照国务院办公厅关于完善电价形成机制的要求，坚持市场化和公益性的统一。根据不同的用电类别特点，对居民、一般工商业、大工业等用户进行分类定价，使电价能够真实地反映电力资源的供需状况和各方面的价值。规范定价流程，把成本核算、市场供需、政策导向等主要要素纳入进来，防止定价随意。加强定价过程的合规监管，防止出现违法违规出台优惠电价政策的情况，留有动态调整的空间，使电价的制定同电力市场的发展、能源结构调整相适应，从源头上降低由于定价不合理造成的经营风险。

（二）加强电价政策研究

加强电价政策研究要与国内电力行业政策方向相呼应，重点放在全国统一电力市场创建的相关规定上，留意国家以及各地的电价改变政策、输配电价改良规划、容量电价体系改进等内容的发展趋向。组建专业的研究队伍，对政策变动给电力营销带来的影响进行分析，预估政策改变的方向以及效果。根据区域电力供需情况，

分析政策细则，整理出政策执行的重点难点问题，并提出相应的解决办法。加强同行业主管部门、同行企业之间的沟通交流，借鉴先进的政策解读和执行经验，保证电价政策的执行到位，及时规避由于对政策理解有误或者执行不到位而造成的合规风险和经营损失。

（三）建立电价调整预警

建立电价调整预警要依靠电力市场的数据，创建科学的预警模型，包含电价调整的各种影响因素。按照国内电价政策周期、电力供需变化、能源价格变动等要素来选定预警的阈值，并且给出预警等级划分的标准。使用数字化手段对电价有关指标实施连续监测，立刻察觉到电价调整的信号，进而预先揣测出电价调整的走向和变化幅度。建立预警信息传递机制，保证预警信息及时传递到有关部门，并且制定出不同的应对预案，对各个预警等级做出不同的处理措施。提前预警、精准应对，减少电价突然变动给电力营销工作带来的冲击，保证供电企业的经营稳定。

二、电费风险识别方法

（一）客户信用评估体系

客户信用评价体系要依照国内电力企业信用体系建设导则，联系电力行业的特性来创建全面的评价指标体系。整合客户基本信息、用电历史、缴费记录、经营状况等各方面数据，对居民、企业等不同的客户类型分别制定出不同的评价标准。用量化评分加定性分析的方法来划分客户的信用等级，建立一户一档的动态管理台账。依靠数字化技术来达成信用数据的即时更新和动态监测，定时开展对客户的信用等级进行复查和修订。按照信用等级划分风险等级，对高信用客户实行便利服务，对低信用客户加强控制，从源头上发现电费欠费风险。

（二）电费欠费监测手段

电费欠费监测手段要依靠数智化技术，创建全方位的实时监控体系，取代传统的手工核对方式，提高监测效率和准确性。整合营销系统、费控分析模块等数据资源，对客户的电费缴纳情况进行实时监控，主要对欠费金额、欠费时长、欠费频次等进行跟踪。参照分级盯守模式，按照欠费金额、客户类型来划分监测重点，对大额欠费、长期欠费的客户进行重点监控。创建监测数据可视化展示系统，使工作人员可以快速了解欠费趋势，及时发现异常欠费情况。依靠实时监控、精确定位，及时发现欠费风险，为以后的催缴工作做好铺垫。

（三）异常电费数据分析

异常电费数据分析要依靠电力大数据技术，用主成分分析、决策树等算法模型来提高异常识别的准确性。整合用户用电数据、电费核算数据、外部天气和政策数据，对数据进行清洗、预处理，去除错误、空缺的数据，保证数据的准确性。重点分析电费突增突减、总表和子表电量不一致、缴费异常等情况，找出异常数据背后的原因，区分计量故障、用户窃电、核算错误等不同类型。建立异常数据复核制度，对于识别出来的异常数据立即开展人工核查，形成分析报告并提出处置意见，防止由于异常电费数据没有得到及时处理而造成电费流失、客户投诉等问题的发生。

三、电费回收保障措施

（一）多元化缴费方式推广

多元化缴费方式的推行要考虑到国内用户的用电情况，同时也要考虑方便性和适用性，创建起全方位的缴费渠道体系。整合电力营业厅坐收、自助终端、银行代扣、网上国网APP、微信、支付宝等12种常见的缴费方式，对不同的用户类型采取不同的推广策略。大工业、趸售用户重点推广银行转账方式，高压专变用户推广负控购电模式，居民用户推广银行代扣和线上缴费相结合的方式。加强宣传引导，利用营业厅张贴海报、社区发放资料、公众号播报等方式，向广大用电客户宣传各种缴费方式的优点和操作流程，提高用户的知晓度和使用率，分流窗口的压力，提高电费的回收率。

（二）欠费催缴流程优化

欠费催缴流程优化要遵循“主动防控、分类施策”的思想，促使催缴工作由被动催缴变为主动引导。建立分级催缴体系，按照欠费等级、客户类型分层催缴，对大额欠费用户指定专人催缴，对普通欠费用户实行分层提醒催缴。优化催缴话术，根据不同的欠费原因制定不

同的沟通内容，耐心解释欠费后果，回答用户的问题。把服务融入到催缴的全过程之中，对老年、困难等特殊群体提供上门指导缴费服务，对企业的用户进行用电诊断、能效分析等增值服务，解决缴费矛盾。

（三）法律手段的合理运用

法律手段的合理使用要以国内法律法规为依据，以合规性为前提，筑牢电费回收的法律防线。规范供用电合同签订程序，确定电费缴纳时间、逾期责任、催缴程序等条款，提高合同的法律效力。对多次催缴后仍然不交纳电费的客户，依法开具催缴通知书，告知其逾期缴费的法律责任。恶意欠费、长期欠费用户可以依法申请支付令、提起诉讼等方式来维护供电企业的合法权益。加强同政府部门、社区、村委会的协作配合，依靠基层组织的力量来开展纠纷调解工作，采取法律手段和柔性手段相结合的方式来解决电费回收问题，防止产生法律风险。

（四）欠费风险分级管控与帮扶机制

欠费风险分级管控及帮扶机制要联系国内电力营销实际情况，按照不同的欠费风险等级和客户种类采取不同的管控和帮扶手段，做到风险防控和服务客户兼顾。加强对高风险欠费客户的动态跟踪，加快催缴速度，查明欠费原因，对恶意欠费的客户依法依规处理；对中低风险客户主要采用提醒引导的方式，改善缴费提醒的方式。对由于经营困难、突发变故等原因而无法缴费的客户，建立帮扶机制，可以协商制定分期缴费计划、缓缴政策，并联动社区、民政等部门为困难群体提供缴费帮扶。

四、风险监控与预警系统

（一）实时数据监测机制

实时数据监测机制要依靠营销稽查精益化管控平台，把电价、电费、用电、客户信用等各方面数据整合起来，从而达到对全部业务流程的实时监控。建立数据采集通道，保证数据及时更新、准确传递，对电力营销全过程进行全面的监测，主要是对电价执行、电费核算、欠费情况、异常用电等重要环节进行监测。采用可视化的方式对监测数据进行直观展示，设置数据异常报警功能，当数据超过正常范围的时候会自动发出报警信号，方便工作人员及时处理。创建数据校验体系，定时对监测数据展开核验，修正数据失真状况，保证监测数据的真实性及可信度，给风险识别和预警赋予强有力的资料支撑。

（二）风险预警指标设定

风险预警指标设置要联系国内电力营销实际，创建起全面而科学的指标体系，包含电价风险、电费风险等

主要方面。电价风险指标主要是电价政策调整幅度、市场电价波动、输配电价执行偏差等；电费风险指标主要是欠费回收率、欠费金额占总电量的比例、异常电费发生率、客户信用等级下降率等。按照工作标准时限、问题出现概率、严重程度等为标准设置不同的预警阈值，将事前预警和事后控制指标加以区别。指标的确定要兼顾科学性和可操作性，根据电力市场的变化、政策的调整等及时对指标体系进行调整，保证预警指标可以准确地反映风险的情况。

（三）预警响应处理流程

预警响应处理流程要创建起五级预警标准岗位体系，从而达到从基层执行到领导层管控的逐级落实。对不同的预警等级所对应的不同主体、时间、处理措施进行确定，并建立预警信息的闭环管理工作。预警信息产生之后，利用在线通知、短信推送等途径把预警信息传达给相关责任人，责任人马上对预警信息展开核查确认，并制订出相应的处置方案。对及时处理的预警信息用手工或者自动的方式进行验证，对未及时处理的预警信息下达督办任务，限期完成。处置完毕之后立即反馈处置结果，更新预警状态，创建起“监测-预警-应对-执行-证实”的闭合流程。

五、人员培训与管理

（一）专业知识技能培训

专业知识技能培训要联系国内电力营销政策和行业发展趋势，创建出有针对性、实用性的培训体系。培训内容包含电价政策、电费核算、风险识别、数智化工具应用、法律知识等主要方面，主要提高工作人员对电价政策的解读能力、电费风险的识别能力和异常情况的处置能力。采取线上培训加线下实操的办法，组织行业专家、业务骨干授课，联系实际案例加以说明，从而加强培训成果。定期组织培训考核，考核培训效果，对考核不合格者实行专项复训，保证工作人员掌握扎实的专业知识、操作技能来做好风险管控工作。

（二）风险意识教育强化

风险意识教育强化要渗透到日常管理当中，采用各种形式提高工作人员的风险防控意识，树立起“风险防控人人有责”的观念。定期开展风险警示教育，以国内电力营销领域因电价执行偏差、电费欠费、异常数据处置不及时等造成损失的典型案例为载体，分析风险成因和损失，提高工作人员的风险意识。开展风险防控专题

研究，促使工作人员之间交流风险识别和处理的经验，从而提高风险防控的主动性、自觉性。把风险意识教育融入日常学习计划之中，常态化地开展宣传引导工作，使工作人员在工作中自觉地排查风险、规避风险，营造出全员参与、全程防控的良好氛围。

（三）绩效考核与激励机制

绩效考核和激励机制要以电价、电费风险管控目标为依据，建立科学合理的考核体系，把风险管控效果同绩效考核直接联系起来。考核指标包含电价政策执行准确率、电费回收率、异常电费处置及时率、风险预警响应效率等主要方面，规定考核标准和评分细则。创建差异化的激励机制，对风险管控工作有突出贡献、取得显著成绩的个人和部门予以表彰奖励，对工作敷衍了事、造成风险隐患的个人和部门予以考核扣分、问责。把考核结果当作人员晋升、岗位变动的决定性因素，充分调动工作人员参与风险控制的积极性和主动性，促使风险控制工作取得实效。

结束语

电力营销中的电价及电费风险控制是项系统工程，要从各方面入手，综合使用各种策略与手段。经过对电价的改进、电费回收的保证、风险监控预警系统的建立、人员素质的提高等手段来降低电价、电费风险，从而提高电力企业经济效益和市场竞争力。未来电力营销工作要不断改善风险控制体系，适应市场变化，保证电力营销业务持续发展。

参考文献

- [1] 李文雷, 高永红. 电力营销电费风险类型及控制的策略研究[J]. 电子元器件与信息技术, 2024, 8(11): 264-266.
- [2] 王雨舸. 电力营销管理中电费电价管理策略探析[J]. 电工技术, 2024, (S1): 397-399+402.
- [3] 池育春. 电力营销: 电价电费风险当警惕[J]. 中国商人, 2023, (09): 124-125.
- [4] 谭伟聪, 黄嘉健, 任龙霞. 基于电力营销过程中的电价及电费风险控制研究[J]. 新型工业化, 2021, 11(05): 197-198.
- [5] 龚南溪. 探究电力营销过程中电价及电费风险的控制策略[J]. 通讯世界, 2020, 27(05): 171+173.