

如何推进费控异常治理,提升营销服务水平

■陈悦¹,匡超²

(1.南京供电公司营业及电费室,江苏南京,210001;2.江宁区供电公司,江苏南京,211100)

一、引言

依照国家电网对智能电能表数据运用作出的战略部署,电力企业需深入贯彻落实费控异常治理工作,优化营销服务,改善配网的综合运维管理效果,并通过全面推行新型电费智能结算,实现对电费的实时性、动态化管控。智能电表远程费控业务这类创新型的费控方式,是帮助电力公司进一步降低电费风险、促使企业提高服务质量的重要举措。智能电表远程费控的有效运用,能够推动电费回收工作的改革和创新,使电力企业走上数字化和精细化发展之路。

在我国现代经济高速发展的社会背景下,电力企业的供电规模日渐扩大,用户对供电质量的标准及要求也在不断提升,对服务质量提出了更高的要求。虽然在改革和发展的过程中,电力企业的费控管理工作已经获得了创新性突破,但是在供电费用催缴上仍存在一系列的缺陷和不足。因此,为进一步适应社会的发展需求,改善服务质量,供电企业需要展开进一步的探索和创新,寻求高效率、可执行性更强的费用管控方案,以推动电力营销服务水平得到全面提升。

二、电力远程实时费控应用对电力营销行业的影响分析

远程实时供电费用催缴对电力营销行业带来的影响主要表现在以下几个方面。

第一,电费的回收率得到全方位提高。在使用远程实时费控模式之前,电费计算主要是通过人工抄表的方式实现,若用户未在欠费后缴费,则需要再次通过人工进行催收。这样的费控模式需要投入大量的人力和物力。同时,由于人工抄表存在一定的误差率,容易出现在用户补缴之后,无法在第一时间为用户复电的情况,导致用户满意度下降。远程实时费控模式可以进一步提高费控工作效率,降低由于人工操作所带来的误差问题,同时能够在用户补缴之后第一时间恢复供电,提高用户满意度,以推动费控治理成果得到全方位提升,是电力企业提高其营销服务水平的重要举措。

第二,可以保障电力企业和用户的信息安全。对于电力企业来说,电费回收是改善企业经济效益、

提升其利润空间的重要措施。以往用户出现拖欠电费问题后,在对居民进行电费催缴时,需要投入大量人力资源。但远程实时费控技术能够直接向用户发送欠缴提醒,并在超出补缴期限时直接断电,进而降低电力企业需要承担的费用欠缴风险。尤其是针对大型用电户来说,可以从根源上缓解电力企业的欠缴风险,是展开回收电费的有效途径。现阶段,在远程实时费控模式的使用过程中对用户发出停电指令时,电力企业可直接通过费控信息采集系统掌握用户信息,同时保证欠费用户的信息能够得到加密,避免用户停电信息被他人随意更改,进而保证电力企业和用户在电力信息上的高度安全。

第三,可以为用户提供个性化服务。远程费控模式融入了互联网技术,实现了电力自动化管理,使得传统的单一缴费模式出现转变,缴费模式走上了多元化的发展之路。用户不需要出门到当地电站缴费,只需要在家中动动手指,操作终端系统即可在线进行缴费,改善了电力远程控制的综合效能。电力企业也可以通过对大数据技术的有效运用,建立用户画像,掌握地区用户的用电特征,并依照用户群体的差异性,综合用电实际需求,对用电时间的连续性展开全面分析,制订出更为完善的费控方案,满足该地区不同类型用户在用电上的个性化需求,提升供电服务品质。

第四,可以帮助电力企业获得更高的经济效益。对于电力企业来说,想要提升经济效益,扩大利润空间,最为直接有效的方式就是对成本进行管控,对电力费用进行管理,实现对电力企业成本支出的有效控制,可以提升电力企业的综合效益,改善企业在整个电力行业中的核心竞争力,使企业获得绝对的价格优势,帮助企业实现健康稳定的可持续发展。近年来,电力企业走上了市场化改革发展之路,面临的市场竞争越来越激烈,若想在行业中求得生存并实现健康稳定的可持续发展,企业就必须做好成本控制工作。

三、电力远程实时费控技术现状分析

(一) 远程费控的实时化与自动化

在对用户电量进行计算时,电力企业大多通过

远程实时费控系统完成计算过程，并通过用电信息采集系统连接营销业务系统，实现对数据信息的有效采集。电力企业能够将采集的费用结果综合基准展开对比分析，下达用户费控工单。在费控管理过程中，营销业务应用系统为其中的重点执行系统，主要作用在于制定出有针对性的远程实时费控决策，并对其中的异常工单进行接收和处理。用电信息采集系统主要是对电力用户近期的日冻结示数信息进行采集，并将其传输到数据库，动态化进行用户日冻结示数信息的整合和收集。与此同时，电力企业也可以通过短信平台，对用户进行电费催缴，实现自动化费控与实时化费控，构建更为完善的费控管理体系。

（二）本地费控与远程费控的对比分析

相较于本地费控模式，远程费控具备的价值和优势更为明显。远程费控可以使电能表和终端更为简洁，降低内部结构复杂度与出现设备故障的可能性，同时能够缓解由于电费计算模式不同与费控流程标准差异所带来的费用风险，精准有效、更为灵活便捷地对电费测算主站展开处理，真正实现费用控制和电费结算二者之间在流程上的高度统一，降低人工抄表的误差率与电费回收风险出现的概率。与此同时，远程费控也可以在第一时间展开用户用电量的更新和存储工作，确保数据信息的及时更新，弥补传统费控在数据录入上的滞后问题。但是，这样的费控模式也存在一定的缺陷和不足，例如，可能会受到内通信信号的干扰，导致费控计算结果不够精准，对决策造成不利影响。因此，通过二者对比可以了解到，电力企业需要改变传统的本地费控模式，并通过远程费控模式的运用改善费控综合效果。在远程费控模式的使用过程中，本地电能表和远程费控电能表都可运用子计量模式对电费总量展开计算，最后通过主站展开统一化的控制和管理。

四、推进费控异常治理，提升营销服务水平的系统概述

（一）系统概述

在电力企业的管理系统中，费控系统、短信平台和营销系统联系密切。费控系统的主要功能就在于对用户的用电信息进行动态化的实时采集，掌握电能表数据，同时对电量电费进行精准计算。而营销业务系统则需要费控系统传输的档案数据信息和设置标准值展开比较，随后对电费进行测算，并在已经制订完成的费控策略指导下，发出提醒和催缴等指令，为整个营销系统的运转打下坚实的基础，

依照最终结果对整个处理过程进行更新、存储。

费控系统中需包括电力企业的全部业务，确保其功能设置的完善性。在基本业务应用上，需包括档案管理、业扩报装、抄表、电量电费、电价收费账户管理及计量管理和现场管理。标准业务应用功能主要包括电能信息实施采集与监控、客户服务支持与营销工作质量管理。高级应用的主要功能为辅助决策和营销分析。其中，费控应用系统和营销业务系统为重点。

（二）设计原则

随着电力体制改革速度的日渐加快，构建出更为科学合理及更加现代化、专业化的电力费控系统，是提高电费回收率的核心途径，也成为我国电网企业的重点研究课题。在设计上，需要遵循以下原则。

第一，遵守我国相关法律要求及规定。电力费控系统的建设既需要符合电力企业的实际发展现状，又需要符合我国相关法律法规的标准及要求，要将国家颁布的相关标准及规章制度作为开展费控工作的前提条件，保证领导、标准、规划、组织的高度统一，并通过整体管控、总体部署，确保系统建设工作的有序性，为后续费控系统的建设和推动我国电网实现快速稳定的可持续发展打下坚实基础。

第二，合理管控实时费控业务技术。若是费控技术不够完善，将导致费控业务受到不利影响，进而无法确保系统建设的有序推进，也无法达成电网企业的战略发展目标。

第三，进一步发挥现有系统的潜力，促使其服务功能得以延伸。标准化和规范化的费控技术和相关评估系统，可以确保电费回收效率的全面提高。随着现代化信息技术、科学技术的发展和进步，可通过对信息技术、科学技术的有效应用，发挥出在费控系统建设上的作用。这样既可以提升数据的使用价值，又可以满足电力企业对于费控系统设计的实际需求。

（三）费控应用系统

费控应用系统主要是在电力企业营销业务系统的基础条件下，依照客户的数据信息及在系统中预先设置的费用阈值，对客户的实时电量余量展开综合性的全面测算，随后综合系统中已经设置完成的阈值金额和用户的实际电量金额，展开数据信息对比，最后发出预警、跳闸、合闸等指令。

第一，费控系统的功能主要表现在五个方面：一是对客户目前剩余电量展开测算，发出提醒或预

警，提醒用户在规定时间内及时缴纳电费；二是展开远程自动停电及远程自动复电，为用户提供更为优质的电力服务，最大限度降低系统的工作负荷；三是对用户用电信息展开全面分析，提供个性化用电服务，促使用户满意度得到提升；四是针对用户的用电需求展开更为精准的数据分析，同时针对费用方案进行管理，确保管理过程的规范性，优化管理水平；五是需要针对费控异常展开更为精细的检查，对异常现象进行有效分析，以改善业务处理的综合质量，提高管理水准。

第二，应用流程。应用流程主要体现在两个方面：一是电费测算。电费测算主要就是依照电力企业的相关标准及要求，针对用户费控策略展开类型划分，随后生成测算任务。在测算时，费控系统需要依照用户的电力抄表数据信息、客户档案信息及目前电力企业所运用的电价标准对电费进行计算，而后获得电费数据。值得注意的是，获得的电费数据为中间过程数据，并不是最终的发行电费，电力企业可以将其视为测算电量余额的参照，将其与费控策略进行对比分析。例如，电力企业可以将其运用在缴费信息提醒、预警、停电、复电工作的决策参照中，不可将其作为最终的电费收取标准。若是测算未成功，则需要将其纳入电力费控异常工单，并对其展开重新计算。二是基准比较。用户和用户之间在集成策略上存在一定差异，因此需要将最终获得的测算结果和电力企业设置的标准值进行对比分析，标准如下：若剩余电费低于提醒阈值，但高于预警阈值，此时需对该用户发出提醒；若是用户电量的剩余电费低于预警阈值，高于提醒阈值，此时需发出预警；若是剩余电费低于停电阈值，则需断电；若是用户费用补缴完成，且当前用户已断电，则需要对其进行复电。

第三，费控策略标准的管理。由于每个用户用电持续性和用电特征有所不同，其用电过程安全性也会受到一定程度的影响。在保障用户正常用电的前提下，电力企业需要保证电费预算的精细化与合理化。电力企业通过大数据技术将用户群体进行划分后，需对用户用电需求进行分析，并设置不同的费控基准和费控策略，为不同的费控业务制订出有针对性的策略。一般情况下，在基准设置过程中，电力企业需要综合考量用户类型、电压和容量，同时参考用户过往信用等级，以保障基准设置的科学合理。

(四) 营销业务应用系统

营销业务应用系统主要包括两个层面：一是业

扩报装管理，主要是新装增容和变更用电，是用户从发出用电需求到正式供电的全过程。在操作时，相关工作人员需要登录系统，并点击新装增容和变更用电模块，跳转新装增容页面，找到费控信息模块，并依照系统提示及要求展开填写。企业若是实行远程费控模式，则需要和用户签订电费缴纳协议，以保证费控方案的科学合理。若要对当前用户的业务展开变更，则需要进入变供用电模块中，对其费控策略进行调整，以此优化用户费控策略。二是收费和账户管理，传统的缴费模式已无法满足当前电力企业的发展需求。因此，为进一步降低电力企业在收费过程中的风险，提高电费回收率，电力企业需要在营销业务应用系统中连接支付宝、微信、网上银行和掌上电力等接口，保证用户能够通过线上系统随时随地缴费。远程实时费控系统在每次获得当前用户的电费余额信息之后，都需要和当前用户进行基准比较分析，若发现用户的余额数值超出阈值，系统可自动判断并发出指令，通过短信或是其他平台对用户发出提醒。在整个过程中，采集系统需要发挥出自身的作用及价值，并通过数据信息采集和发出指令，及时提醒用户完成缴费。在用户续交完电费之后，系统需要展开余额测算，若发现测算数值比阈值要高，则需要将预警、提醒指令取消。若是用户目前已经停电，系统就需要通过远程控制系统完成远程复电申请、审批工作，同时在第一时间进行操作和归档。

五、结语

综上所述，近年来，我国电力企业需持续不断地优化费控管理模式。传统的费控管理办法存在缺陷和不足，如费控策略不够科学合理，则会导致电力企业无法在第一时间为客户提供个性化电力服务，进而降低用户对电力企业的好感度，降低企业的市场竞争力。因此，在未来的改革过程中，电力企业需要加强对远程实时费控模式的有效运用，以提高电力营销综合服务水平，为用户提供更为个性化的电力服务，实现企业健康稳定的可持续发展，增强企业在行业中的综合竞争力。

【作者简介】陈悦（1989—），女，江苏南京人，硕士研究生，中级工程师，国网江苏省电力有限公司南京供电分公司，研究方向为电力营销。

匡超（1990—），男，江苏南京人，本科，中级工程师，江宁区供电公司，研究方向为配网运维管理。