

The application of marketing audit in electric power marketing management

Shuguang Gao

State Grid Chifeng Power Supply Company, Chifeng, Inner Mongolia, 024000, China

Abstract

the current electric power enterprise is facing unprecedented challenges and opportunities, this is the power market constantly open, competition background, as an important link of power marketing management, marketing audit role is more and more prominent, it not only can ensure the power trading of fair and just, also can effectively improve the electric power enterprise service quality and enhance customer satisfaction, and improve the enterprise market competitiveness. In this regard, the paper aims to explore the application of marketing audit in electric power marketing management, first to discuss its meaning and value, and then put forward the corresponding strategies and suggestions, in order to provide reference for optimizing the marketing management of electric power enterprises.

Keywords

marketing audit; electric power marketing management; application; value; measures; discussion

营销稽查在电力营销管理中的应用探讨

高曙光

国网赤峰供电公司, 中国·内蒙古 赤峰 024000

摘要

当前电力企业面临前所未有的挑战和机遇局面,这是电力市场不断开放、竞争加剧的大背景所造就的,作为电力营销管理的重要环节,营销稽查的作用越来越突出,其不仅能确保电力交易的公平、公正,还能有效提升电力企业服务质量以及增强客户满意度,进而提高企业市场竞争力。对此,文章旨在探讨营销稽查在电力营销管理中的应用,首先就其含义和价值进行论述,然后提出相应的策略和建议,以期为电力企业优化营销管理提供借鉴。

关键词

营销稽查; 电力营销管理; 应用; 价值; 措施; 探讨

1 引言

电力营销管理是现代电力企业经营的关键环节,涉及用户服务、市场开拓、电费回收等多个方面,随着市场竞争加剧和电力体制改革的推进,电力营销管理面临着信息不对称、违规经营、数据失真等多种挑战,电力企业经营管理面临着诸多挑战^[1]。在此背景下,作为有效的监管手段,营销稽查在促进电力营销管理的规范、透明、高效等方面发挥了重要作用。

2 营销稽查概述

营销稽查是企业营销活动中进行的一种审查和监督,目的是为了确企业营销工作中不出现任何违反国家政策法规及企业内部营销管理制度和各项标准要求的行为,同时

借助于该项工作发现企业营销管理中是否存在如违规操作、数据异常、流程漏洞等问题,并对此提出处理意见。营销稽查的内容包括市场推广策略合规性稽查、结算稽查、合同稽查、客户服务稽查、数据稽查等环节。营销稽查的实施包括事前审核、事中监督和事后检查。营销稽查以现场检查、数据分析和信息系统监测等手段相结合的形式开展,确保企业营销管理的透明化和高效化。另外,营销稽查不仅稽查营销活动的合规性,还要对营销活动的执行效果进行评估。

3 营销稽查在电力营销管理中的应用价值

营销稽查在电力营销管理中的应用价值体现在多个方面,首先,它能有效遏制营销环节的违规操作,包括虚假报电量、收取不合理费用、市场交易违规等行为,确保电力企业的经营合规。其次,营销稽查有助于促进电费回收效率地提升,通过对客户缴费记录、电费计算方式、欠费催缴流程等的监管,使电力企业在账务管理中出现的异常情况能够及时发现并纠正以及减少财务损失。另外营销稽查对客户管理

【作者简介】高曙光(1988-),男,中国内蒙古赤峰人,硕士,工程师,从事电力营销领域研究。

也能够起到优化的作用。通过审查客户档案、合同执行情况和客户反馈意见,发现服务流程中存在的薄弱环节,以此改善客户体验,提升客户满意度。同时在营销策略优化方面,营销稽查可以通过数据分析发现市场需求的变化趋势,评估营销策略的执行效果,进而为电力企业的市场布局提供决策支持。最后,营销稽查还具有提升电力企业内部管理水平的作用^[2]。通过建立完善的营销稽查机制,可以促使各部门按照标准化流程进行操作,减少管理漏洞,提高电力企业整体运行效率。

4 营销稽查在电力营销管理中的应用策略

4.1 基于大数据分析的营销稽查机制

电力营销管理为实现营销业务的高效监控和精准检查,企业须构建基于大数据分析为基础的营销稽查机制。首先,建立全数据采集整合系统,利用 ETL (Extract, Transform, Load) 技术,将用户用电信息、电费结算记录、市场交易数据及相关业务数据进行整合,开展数据的清洗、转换和存储,确保数据质量和一致性。其次,建立异常检测模式并借助于支持向量机、深度学习等机器学习算法开展分类器训练,通过分析用户电量波动、支付行为模式及业务操作记录,识别异常交易模式,包括恶意拖欠电费、伪造业务申请、异常合同变更等违规行为。同时,采用聚类分析与时间序列预测技术,动态识别电量异常波动点,筛查潜在违规用户。再次,建立实时监控预警系统,利用流式数据处理框架(如 Apache Flink、Spark Streaming)实现对业务数据的实时分析,结合规则引擎设定预警阈值,对高风险交易进行自动报警,并结合可视化分析工具(如 Power BI、Tableau)直观展现数据异常分布情况。然后,优化稽查资源配置,基于大数据分析结果构建业务风险评分体系,通过决策树算法计算各类业务的风险权重,自动筛选高风险业务环节,实现精准化稽查资源调度。最后,应用区块链技术确保营销数据的不可篡改性,结合智能合约实现业务操作日志的全流程记录,提升数据透明度与可信度,从而增强营销稽查的准确性和可追溯性。

4.2 智能化电费结算稽查系统建设

智能化电费结算稽查系统建立主要是借助于智能设备、数据分析以及自动化技术相结合的方式帮助电力企业开展智能化电费结算稽查。首先,建立基于智能电表的实时数据采集系统,这主要利用智能电表、采集终端和电力数据管理平台,实现用电数据的高频次自动采集,保证数据完整性和时效性。其次,利用多维度的异常检测模型,包括历史数据趋势分析、基于聚类算法的异常用户识别以及基于规则引擎的阈值判断,从而精准发现电费计算偏差、用户用电行为异常以及账单错漏等情况。第三,引入人工智能与大数据分析技术,建立智能匹配机制,自动比对用户实际用电数据与缴费记录,结合用户画像及分类管理策略,精准识别欠费风险、

错账情况及潜在窃电行为,并利用机器学习算法优化异常识别精度。第四,构建智能化稽查流程管理系统,实现异常预警、自动派单与智能溯源,异常数据触发后,系统可自动推送至相关稽查人员,并提供详细数据分析报告,以便快速定位问题源头^[3]。第五,结合远程监控技术,通过电网侧数据与用户侧数据的联动分析,实现跨层级电费结算审核,减少人工干预,提高稽查效率。第六,建立智能合规审查与自动调整机制,基于自适应校正算法对计费规则进行动态优化,避免因政策调整或计费参数异常引发结算错误,保障电力营销的合规性与稳定性。

4.3 电力营销合同执行的实时稽查

合同执行的实时稽查是电力营销管理中的重要内容。合同执行的全生命周期管理包括智能监测、异常识别、自动预警、智能合约执行等手段。具体来说,基于大数据分析和云计算技术建立电力营销合同执行实时监测系统,一方面自动解析电力合同条款,另一方面则对合同条款的执行情况进行实时追踪,以此确保合同合规与严格执行。其次,电力企业利用机器学习与人工智能等技术识别用户违约行为,并基于用户的历史合同履行数据与用户信用评分体系建立智能分析模型,实现违约风险的提前预测和异常行为自动标记报警,以便及时采取相应的管理措施。与此同时可利用区块链技术确保合同执行记录的不可篡改性,搭建去中心化的合同管理平台,通过区块链分布式存储,确保合同条款、交易记录、履行状态等数据的真实性、可追溯性。另外,电力企业还可借助智能合约技术自动执行合同条款,如用户未按时交纳电费或超出合同约定的用电范围,智能合约自动执行停电、违约金扣除等操作。最后,针对合同变更管理中电力企业通过实时稽查系统实时自动采集包括合同修订申请、审批流程、变更记录存证等数据,确保合同变更的合规性、可追溯性。另外,结合边缘计算技术可在用电终端侧实现部分合同执行逻辑的本地计算与处理,以减少中心服务器的负载,提高实时响应能力,从而保障电力企业合同管理系统的高效运行。

4.4 客户服务质量的营销稽查实施

针对电力营销管理体系中客户服务质量的精准监管,本研究采用数据驱动之方法构建多维度服务绩效评价体系,重点涵盖投诉处理时效、呼叫中心接入率、回访频次与处理质量^[4]。首先,通过引入先进语音识别算法及情感分析模型,对客户交互语音数据进行深度挖掘,量化服务态度、应答策略及问题解决效果;其次,设计基于时间序列分析之异常检测机制,对投诉记录与反馈信息进行实时监控,捕捉服务流程中之异常波动,并构建服务质量风险预警模型;再次,建立智能数据采集系统,实现跨平台数据整合,利用大数据分析技术对各环节指标进行多元统计回归,校正服务响应速度与问题处理效率之间之关联性;此外,采用模糊综合评价方法,结合专家权重及指标分值,对客服工作执行情况进行量

化考核,并定期开展专项评审,确保营销稽查成果具备高度可追溯性与科学性;进一步构建基于人工智能技术之知识库管理系统,实现客户需求动态识别,并据此调整服务标准和流程设计,从而提升整体服务管理效能;同时,运用层次分析法构建指标权重矩阵,细化数据采集与质量反馈环节,实现在线监测与离线评估相结合之双轨制监控体系,并利用决策树模型对客服事件进行分类研判,以确保数据处理环节之高效性与准确性。

4.5 营销渠道合规性的动态监测

针对电力营销过程各渠道业务数据之实时采集,电力企业须构建基于多源数据融合技术的动态监测平台,涵盖线上平台、营业厅及代理机构等多种渠道,通过数据抽取、预处理、清洗及格式统一,构建分布式数据仓库以支撑后续模型构建。平台采用深度学习与统计建模相结合之方法,针对市场推广活动数据建立多元回归、聚类分析及异常评分模型,自动识别价格操控、虚假宣传及渠道干预等异常行为,并利用阈值设定与评分算法实现违规预警。预警信息经智能模块传输至营销稽查平台,由系统自动触发调查流程,涵盖数据溯源、交叉比对与多渠道联动核查^[5]。系统架构引入分布式计算、实时流处理及大数据分析技术,确保在高并发数据环境下实现低延时响应及高精度监控;同时,通过数据加密、身份认证及访问权限管控,构建严密信息安全防护机制。平台设计基于可扩展性与模块化原则,支持定期更新模型参数、规则库及算法优化,以适应新型违规营销行为变化;此外,系统内置自检与第三方评估机制,对数据异常检测、模型稳定性及预警准确性进行周期性校正与优化,从而实现营销渠道合规性动态监测之精细管控。

4.6 营销数据安全与隐私保护的强化

电力营销管理应用营销稽查开展营销数据安全与隐私保护管控工作的核心要义是多维度构建数据安全管理体系及完善风险防范机制,一方面,电力建立分级分类敏感数据管理模式,采用密码算法对客户信息、电力交易等数据实现

全程加密,并使用分布式存储技术进行数据冗余备份;另一方面,建立基于角色的访问权限控制系统,集成身份认证与动态令牌技术,实现数据访问实时监控、行为审计与操作可追溯;此外,运用安全审计机制,搭建日志集中管理平台,实现对包括用户、交易等方面数据传输、访问、变更过程的全周期监控。利用大数据分析手段,及时发现异常访问或下载行为并触发预警响应;引入零信任架构,通过细粒度权限划分和连续身份验证,电力企业内外网络均实施严格隔离,基于多因子认证实现边界防护,通过人工智能技术实现安全态势感知,整合各类安全事件,提高风险检测准确性和处置效率;定期开展安全测试、漏洞扫描,修补系统薄弱环节,同时还应建立跨部门协同响应机制,实现数据安全全流程闭环管控。

5 结语

综上所述,对电力企业营销管理工作而言,营销稽查地应用具有十分重要的价值,一方面不但可以优化营销流程与提升管理效率,另一方面则可增强合规运营能力。因此,电力企业须基于自身实际情况采取诸如建设基于大数据分析的营销稽查机制与智能化电费结算稽查系统、实时稽查电力营销合同执行等举措实现更为精准、高效的稽查管理,以减小营销风险同时促使自身市场竞争力增强。

参考文献

- [1] 张蛟,陈伟.探究电力营销稽查在营销管理中的监管作用[J].互动软件,2023(5):3555-3556.
- [2] 梁刚.电力营销稽查在企业合规管理中的作用与实践研究[C]// 文化传承与现代化治理学术交流论文集.2024.
- [3] 李文思.电力稽查工作在电力营销管理中的应用[J].大众标准化,2023(22):148-150.
- [4] 蔡健存.电力营销中稽查监控技术的应用研究[J].电力设备管理,2023(2):248-250.
- [5] 郑颖.电力稽查工作在电力营销管理中运用分析[J].数码设计,2023(15):150-152.