

营销稽查业务技能提升

【课程目标】

- 1、了解最新版“营销稽查指导手册”的基本知识；
- 2、掌握国网最新营销稽查专业背景、稽查主题分类、稽查的管控措施、工单回复主要问题和要求；
- 3、使学员掌握营销稽查的技巧和工单处理方法

【课程时间】 1天

【授课方式】

理论讲解+案例分析+视频分享+小组讨论

【课程大纲】

第一章：营销稽查专业背景

- 一、营销发展的新形势
- 二、营销业务的新构成
- 三、营销技术的新变革
- 四、营销管控的新要求

第二章：稽查异常数据主题分类

第一部分 营业业扩稽查

- 1 业务受理
- 2 现场勘察及供电方案答复
- 3 设计审核
- 4 送电准备
- 5 验收送电
- 6 资料归档
- 7 业扩配套电网工程管理
- 8 阳光业扩

第二部分 电价电费稽查

- 1 抄表管理
- 2 核算管理

3 账务管理

第三部分 计量采集稽查

1 计量现场作业风险

2 采集运维

3 资产管理

4 实验室工作

5 计量档案管理不规范

第四部分 用电检查稽查

1 重要用户管理

2 现场检查管理

3 供用电合同管理

4 保供电

5 窃电(违约) 用电

第五部分 客户服务稽查

1 服务意识

2 服务渠道

3 服务质量

4 服务事件处置

第六部分 营销项目稽查

1 项目储备规范性核查

2 项目计划与预算执行规范性核查

3 项目实施规范性核查

4 项目验收规范性核查

5 项目结算规范性核查

6 项目档案规范性核查

第三章：稽查异常数据的管控措施

- 一、业扩流程终止后重启
- 二、拆表示数异常、抄表示数异常
- 三、现金解款超 24 小时
- 四、销户客户预收未退还
- 五、分布式光伏电量异常
- 六、非光伏用户存在反向有功示数
- 七、光伏扶贫用户发电量容量及档案异常
- 八、农业电价执行异常

第四章：工单回复存在的问题

- 一、属实性认定错误：
- 二、佐证业务类型和佐证工单编号缺失。
- 三、稽查成效不规范。
- 四、稽查工单发起日期早于营销异常处理日期
- 五、稽查处理结果回复过于简单

第五章 工单回复的注意事项

结尾：课程复盘

一、课程主要内容回顾与总结；

二、课堂答疑；

三、优秀学员分享学习收获。