



文/图 余晓玲 林韵 黄嘉明

2012年入职南方电网广东东莞供电局7年来，历经2个部门5个岗位，从95598服务分部业务员到大客户服务班副班长（主持工作），再到电费管理专责，黄裕民负责过95598日常客户诉求处理、远程服务渠道构建、电费核算、全市银电联网收费、中高压客户业扩服务、电费管理等不同领域工作，是一名名副其实的营销业务多面能手。在每一个岗位上，黄裕民都与业务最前沿的技术打交道，他致力于把过往前辈们多年的经验积累“翻译”为计算机系统语言，让各项用电业务更加智能化、信息化。

如今，由黄裕民牵头的智能化电费前置核算项目正进行试运行，该项目为全省首创，将打造电费前置核查“东莞模式”。

黄裕民：

“营销多面手”打造电费前置核查“东莞模式”



用电报装现场勘查，黄裕民（右）耐心听取客户用电需求，制定供电方案

曾为“东莞供电”官方微博吸粉超100万

2012年11月正式入职东莞供电局客户服务中心95598服务分部业务员，在这一岗位黄裕民做了一年。“主要是接听电话，应对客户的诉求，但工作实际上远远不止接听电话。当时，作为新进员工我要不断地学习，因为只有自己先了解业务才能应对客户的诉求。”黄裕民称，那时他会将一些客户的诉求进行整理分类，然后带着问题去各个对应的部门找答案，再进行归纳整理，通过学习整理让他在接听客户电话时能够快速应对，且让他对供电业务有了更深刻而全面的认识。这也为他以后的工作打下了很好的基础。

在95598服务分部工作期间，黄裕民还曾多次参与台风灾害应急处置工作。

“台风灾害等恶劣天气是客户诉求爆发期，电话量特别大，有一次连续几天都是值班到夜里12点。如何快速应对，对我当时的工作提出了较大的考验。尽管工作量很大，但我还是会抽出时间学习总结。”因为表现突出，这段时期黄裕民获得了“东莞供电局灾害应急抢险先进个人”称号。

2013年4月，东莞、佛山等6个供电局被确定为营销业务全过程监控工作体系试点单位，并由东莞供电局统一进行系统开发工作。2013年6月，东莞供电局启动了营销业务全过程监控系统的试点建设工作，同时积极开展营销业务全过程监控体系建设的探索。

系统的建设是一项非常复杂的工作，作为主要参与人员之一，黄裕民有一段时间基本每周都要和业务人员、工程师、系统建设方开沟通会，持续了差不多半年时间，开会不下20次。在那段时间，黄裕民基本没有在晚上十点前下班，从被动地根据专家提出的需求去寻找答案到主动地学习专业知识、找出业务痛点，提升了对电费复核进度，规范了业扩现场勘查，降低了客户停电时间。黄裕民称，这对于他及系统建设方都是挑战。有一次，因为沟通不畅，黄裕民根据业务人员的需求直接画出了业务流程图交由系统建设方，这让对方惊讶不已。

作为广东电网公司的试点项目，营销业务全过程监控体系填补了省营销业务管控工作的空白，进一步提高了电费复核进度，规范了业扩现场勘查，降低了客户停电时间。黄裕民

必须兼顾两点：一是要以网省公司关注的业务运营情况为主线，‘看到、看全、看透’各级营销业务现状；二是要站在客户角度，对所有服务渠道、所有服务接触点、所有业务环节进行全过程、全业务的管控。”黄裕民解释，系统的建设方对电力营销业务并不熟悉，如何将专业用语转化为系统语言，对他及系统建设方都是挑战。黄裕民根据业务人员的需求直接画出了业务流程图交由系统建设方，这让对方惊讶不已。

作为广东电网公司的试点项目，营销业务全过程监控体系填补了省营销业务管控工作的空白，进一步提升了电费复核进度，规范了业扩现场勘查，降低了客户停电时间。黄裕民

因此收获2015年南方电网公司技术改进贡献奖二等奖及东莞供电局2014年管理创新成果一等奖两个奖项。

2014年至2016年，黄裕民在客户服务中心的大客户服务分部先后担任大客户服务班班长（主持工作），负责中高压客户业扩服务、电费核算工作以及全市银电联网收费工作。其间，他积极推动到“6+1”新营销系统切换工作，组织开展了新系统银电联网模块功能测试以及电费对账业务管理工作，协调银行处理收费异常情况，纠正因系统初期缺陷造成的收费错漏金额超过1000万元，圆满完成系统推广落地的各项工作任务和目标，获东莞供电局“一体化营销系统推广工作优秀个人”称号。

智能信息化手段破解业务痛点

2013年4月，东莞、佛山等6个供电局被确定为营销业务全过程监控工作体系试点单位，并由东莞供电局统一进行系统开发工作。2013年6月，东莞供电局启动了营销业务全过程监控系统的试点建设工作，同时积极开展营销业务全过程监控体系建设的探索。

系统的建设是一项非常复杂的工作，作为主要参与人员之一，黄裕民有一段时间基本每周都要和业务人员、工程师、系统建设方开沟通会，持续了差不多半年时间，开会不下20次。在那段时间，黄裕民基本没有在晚上十点前下班，从被动地根据专家提出的需求去寻找答案到主动地学习专业知识、找出业务痛点，提升了对电费复核进度，规范了业扩现场勘查，降低了客户停电时间。黄裕民

必须兼顾两点：一是要以网省公司关注的业务运营情况为主线，‘看到、看全、看透’各级营销业务现状；二是要站在客户角度，对所有服务渠道、所有服务接触点、所有业务环节进行全过程、全业务的管控。”黄裕民解释，系统的建设方对电力营销业务并不熟悉，如何将专业用语转化为系统语言，对他及系统建设方都是挑战。黄裕民根据业务人员的需求直接画出了业务流程图交由系统建设方，这让对方惊讶不已。

作为广东电网公司的试点项目，营销业务全过程监控体系填补了省营销业务管控工作的空白，进一步提升了电费复核进度，规范了业扩现场勘查，降低了客户停电时间。黄裕民

因此收获2015年南方电网公司技术改进贡献奖二等奖及东莞供电局2014年管理创新成果一等奖两个奖项。

2014年至2016年，黄裕民在客户服务中心的大客户服务分部先后担任大客户服务班班长（主持工作），负责中高压客户业扩服务、电费核算工作以及全市银电联网收费工作。其间，他积极推动到“6+1”新营销系统切换工作，组织开展了新系统银电联网模块功能测试以及电费对账业务管理工作，协调银行处理收费异常情况，纠正因系统初期缺陷造成的收费错漏金额超过1000万元，圆满完成系统推广落地的各项工作任务和目标，获东莞供电局“一体化营销系统推广工作优秀个人”称号。

打造“云端核算员”实现抄核收无人化

2017年，黄裕民调任市场营销部电费管理专责，投入到电费业务前置核查和电费差错整治专项试点工作中。

随着智能电表的普及，“智能化电费前置核算”项目应运而生。“建立智慧核算应用体系，通过三级核查机制，开展电量电费前置核查工作，实现电能量数据和计费档案异常自动检测和智能消缺，进一步提升抄核收自动化流水线作业效率，对内提

升公司业务规范化及营业收益水平，对外提供精准高效的客户电费结算服务。”黄裕民解释，目前东莞已实现智能电表自动抄表全覆盖，“核算智能”是“智能化电费前置核算”项目中关键要解决的，如何设置合理复核规则，有效辨别各类用户电量突变情况，复核规则设置合理，减少无效异常，非常关键，“最终的目标是让核算员云端化，实现电费抄核收无人化，全程自动化，从而实现电费结算业

务减负、提质、增效。”

“智能化电费前置核算”

项目10月份试运行的结果显示，电费发行精度提高，实际电费差错率下降至万分之0.15；电费复核工作效率提升，节约1.17人/天复核工作量。

黄裕民表示，该项目属于全省首创，成果将上报省公司，推动省公司将功能部署到营销管理系统，在全省推广“东莞模式”电费前置核算工作流程。

在95598服务分部工作期间，黄裕民还曾多次参与台风灾害应急处置工作。

“台风灾害等恶劣天气是客户诉求爆发期，电话量特别大，有一次连续几天都是值班到夜里12点。如何快速应对，对我当时的工作提出了较大的考验。尽管工作量很大，但我还是会抽出时间学习总结。”因为表现突出，这段时期黄裕民获得了“东莞供电局灾害应急抢险先进个人”称号。

2013年4月，东莞、佛山等6个供电局被确定为营销业务全过程监控工作体系试点单位，并由东莞供电局统一进行系统开发工作。2013年6月，东莞供电局启动了营销业务全过程监控系统的试点建设工作，同时积极开展营销业务全过程监控体系建设的探索。

系统的建设是一项非常复杂的工作，作为主要参与人员之一，黄裕民有一段时间基本每周都要和业务人员、工程师、系统建设方开沟通会，持续了差不多半年时间，开会不下20次。在那段时间，黄裕民基本没有在晚上十点前下班，从被动地根据专家提出的需求去寻找答案到主动地学习专业知识、找出业务痛点，提升了对电费复核进度，规范了业扩现场勘查，降低了客户停电时间。黄裕民

必须兼顾两点：一是要以网省公司关注的业务运营情况为主线，‘看到、看全、看透’各级营销业务现状；二是要站在客户角度，对所有服务渠道、所有服务接触点、所有业务环节进行全过程、全业务的管控。”黄裕民解释，系统的建设方对电力营销业务并不熟悉，如何将专业用语转化为系统语言，对他及系统建设方都是挑战。黄裕民根据业务人员的需求直接画出了业务流程图交由系统建设方，这让对方惊讶不已。

作为广东电网公司的试点项目，营销业务全过程监控体系填补了省营销业务管控工作的空白，进一步提升了电费复核进度，规范了业扩现场勘查，降低了客户停电时间。黄裕民

因此收获2015年南方电网公司技术改进贡献奖二等奖及东莞供电局2014年管理创新成果一等奖两个奖项。

2014年至2016年，黄裕民在客户服务中心的大客户服务分部先后担任大客户服务班班长（主持工作），负责中高压客户业扩服务、电费核算工作以及全市银电联网收费工作。其间，他积极推动到“6+1”新营销系统切换工作，组织开展了新系统银电联网模块功能测试以及电费对账业务管理工作，协调银行处理收费异常情况，纠正因系统初期缺陷造成的收费错漏金额超过1000万元，圆满完成系统推广落地的各项工作任务和目标，获东莞供电局“一体化营销系统推广工作优秀个人”称号。

2017年，黄裕民调任市场营销部电费管理专责，投入到电费业务前置核查和电费差错整治专项试点工作中。

随着智能电表的普及，“智能化电费前置核算”项目应运而生。“建立智慧核算应用体系，通过三级核查机制，开展电量电费前置核查工作，实现电能量数据和计费档案异常自动检测和智能消缺，进一步提升抄核收自动化流水线作业效率，对内提

升公司业务规范化及营业收益水平，对外提供精准高效的客户电费结算服务。”黄裕民解释，目前东莞已实现智能电表自动抄表全覆盖，“核算智能”是“智能化电费前置核算”项目中关键要解决的，如何设置合理复核规则，有效辨别各类用户电量突变情况，复核规则设置合理，减少无效异常，非常关键，“最终的目标是让核算员云端化，实现电费抄核收无人化，全程自动化，从而实现电费结算业

务减负、提质、增效。”

“智能化电费前置核算”

项目10月份试运行的结果显示，电费发行精度提高，实际电费差错率下降至万分之0.15；电费复核工作效率提升，节约1.17人/天复核工作量。

黄裕民表示，该项目属于全省首创，成果将上报省公司，推动省公司将功能部署到营销管理系统，在全省推广“东莞模式”电费前置核算工作流程。

在95598服务分部工作期间，黄裕民还曾多次参与台风灾害应急处置工作。

“台风灾害等恶劣天气是客户诉求爆发期，电话量特别大，有一次连续几天都是值班到夜里12点。如何快速应对，对我当时的工作提出了较大的考验。尽管工作量很大，但我还是会抽出时间学习总结。”因为表现突出，这段时期黄裕民获得了“东莞供电局灾害应急抢险先进个人”称号。

2013年4月，东莞、佛山等6个供电局被确定为营销业务全过程监控工作体系试点单位，并由东莞供电局统一进行系统开发工作。2013年6月，东莞供电局启动了营销业务全过程监控系统的试点建设工作，同时积极开展营销业务全过程监控体系建设的探索。

系统的建设是一项非常复杂的工作，作为主要参与人员之一，黄裕民有一段时间基本每周都要和业务人员、工程师、系统建设方开沟通会，持续了差不多半年时间，开会不下20次。在那段时间，黄裕民基本没有在晚上十点前下班，从被动地根据专家提出的需求去寻找答案到主动地学习专业知识、找出业务痛点，提升了对电费复核进度，规范了业扩现场勘查，降低了客户停电时间。黄裕民

必须兼顾两点：一是要以网省公司关注的业务运营情况为主线，‘看到、看全、看透’各级营销业务现状；二是要站在客户角度，对所有服务渠道、所有服务接触点、所有业务环节进行全过程、全业务的管控。”黄裕民解释，系统的建设方对电力营销业务并不熟悉，如何将专业用语转化为系统语言，对他及系统建设方都是挑战。黄裕民根据业务人员的需求直接画出了业务流程图交由系统建设方，这让对方惊讶不已。

作为广东电网公司的试点项目，营销业务全过程监控体系填补了省营销业务管控工作的空白，进一步提升了电费复核进度，规范了业扩现场勘查，降低了客户停电时间。黄裕民

因此收获2015年南方电网公司技术改进贡献奖二等奖及东莞供电局2014年管理创新成果一等奖两个奖项。

2014年至2016年，黄裕民在客户服务中心的大客户服务分部先后担任大客户服务班班长（主持工作），负责中高压客户业扩服务、电费核算工作以及全市银电联网收费工作。其间，他积极推动到“6+1”新营销系统切换工作，组织开展了新系统银电联网模块功能测试以及电费对账业务管理工作，协调银行处理收费异常情况，纠正因系统初期缺陷造成的收费错漏金额超过1000万元，圆满完成系统推广落地的各项工作任务和目标，获东莞供电局“一体化营销系统推广工作优秀个人”称号。

2017年，黄裕民调任市场营销部电费管理专责，投入到电费业务前置核查和电费差错整治专项试点工作中。

随着智能电表的普及，“智能化电费前置核算”项目应运而生。“建立智慧核算应用体系，通过三级核查机制，开展电量电费前置核查工作，实现电能量数据和计费档案异常自动检测和智能消缺，进一步提升抄核收自动化流水线作业效率，对内提

升公司业务规范化及营业收益水平，对外提供精准高效的客户电费结算服务。”黄裕民解释，目前东莞已实现智能电表自动抄表全覆盖，“核算智能”是“智能化电费前置核算”项目中关键要解决的，如何设置合理复核规则，有效辨别各类用户电量突变情况，复核规则设置合理，减少无效异常，非常关键，“最终的目标是让核算员云端化，实现电费抄核收无人化，全程自动化，从而实现电费结算业

务减负、提质、增效。”

“智能化电费前置核算”

项目10月份试运行的结果显示，电费发行精度提高，实际电费差错率下降至万分之0.15；电费复核工作效率提升，节约1.17人/天复核工作量。

黄裕民表示，该项目属于全省首创，成果将上报省公司，推动省公司将功能部署到营销管理系统，在全省推广“东莞模式”电费前置核算工作流程。

在95598服务分部工作期间，黄裕民还曾多次参与台风灾害应急处置工作。

“台风灾害等恶劣天气是客户诉求爆发期，电话量特别大，有一次连续几天都是值班到夜里12点。如何快速应对，对我当时的工作提出了较大的考验。尽管工作量很大，但我还是会抽出时间学习总结。”因为表现突出，这段时期黄裕民获得了“东莞供电局灾害应急抢险先进个人”称号。

2013年4月，东莞、佛山等6个供电局被确定为营销业务全过程监控工作体系试点单位，并由东莞供电局统一进行系统开发工作。2013年6月，东莞供电局启动了营销业务全过程监控系统的试点建设工作，同时积极开展营销业务全过程监控体系建设的探索。

系统的建设是一项非常复杂的工作，作为主要参与人员之一，黄裕民有一段时间基本每周都要和业务人员、工程师、系统建设方开沟通会，持续了差不多半年时间，开会不下20次。在那段时间，黄裕民基本没有在晚上十点前下班，从被动地根据专家提出的需求去寻找答案到主动地学习专业知识、找出业务痛点，提升了对电费复核进度，规范了业扩现场勘查，降低了客户停电时间。黄裕民

必须兼顾两点：一是要以网省公司关注的业务运营情况为主线，‘看到、看全、看透’各级营销业务现状；二是要站在客户角度，对所有服务渠道、所有服务接触点、所有业务环节进行全过程、全业务的管控。”黄裕民解释，系统的建设方对电力营销业务并不熟悉，如何将专业用语转化为系统语言，对他及系统建设方都是挑战。黄裕民根据业务人员的需求直接画出了业务流程图交由系统建设方，这让对方惊讶不已。

作为广东电网公司的试点项目，营销业务全过程监控体系填补了省营销业务管控工作的空白，进一步提升了电费复核进度，规范了业扩现场勘查，降低了客户停电时间。黄裕民

因此收获2015年南方电网公司技术改进贡献奖二等奖及东莞供电局2014年管理创新成果一等奖两个奖项。

2014年至2016年，黄裕民在客户服务中心的大客户服务分部先后担任大客户服务班班长（主持工作），负责中高压客户业扩服务、电费核算工作以及全市银电联网收费工作。其间，他积极推动到“6+1”新营销系统切换工作，组织开展了新系统银电联网模块功能测试以及电费对账业务管理工作，协调银行处理收费异常情况，纠正因系统初期缺陷造成的收费错漏金额超过1000万元，圆满完成系统推广落地的各项工作任务和目标，获东莞供电局“一体化营销系统推广工作优秀个人”称号。

2017年，黄裕民调任市场营销部电费管理专责，投入到电费业务前置核查和电费差错整治专项试点工作中。

随着智能电表的普及，“智能化电费前置核算”项目应运而生。“建立智慧核算应用体系，通过三级核查机制，开展电量电费前置核查工作，实现电能量数据和计费档案异常自动检测和智能消缺，进一步提升抄核收自动化流水线作业效率，对内提

升公司业务规范化及营业收益水平，对外提供精准高效的客户电费结算服务。”黄裕民解释，目前东莞已实现智能电表自动抄表全覆盖，“核算智能”是“智能化电费前置核算”项目中关键要解决的，如何设置合理复核规则，有效辨别各类用户电量突变情况，复核规则设置合理，减少无效异常，非常关键，“最终的目标是让核算员云端化，实现电费抄核收无人化，全程自动化，从而实现电费结算业

务减负、提质、增效。”

“智能化电费前置核算”

项目10月份试运行的结果显示，电费发行精度提高，实际电费差错率下降至万分之0.15；电费复核工作效率提升，节约1.17人/天复核工作量。

黄裕民表示，该项目属于全省首创，成果将上报省公司，推动省公司将功能部署到营销管理系统，在全省推广“东莞模式”电费前置核算工作流程。

在95598服务分部工作期间，黄裕民还曾多次参与台风灾害应急处置工作。

“台风灾害等恶劣天气是客户诉求爆发期，电话量特别大，有一次连续几天都是值班到夜里12点。如何快速应对，对我当时的工作提出了较大的考验。尽管工作量很大，但我还是会抽出时间学习总结。”因为表现突出，这段时期黄裕民获得了“东莞供电局灾害应急抢险先进个人”称号。

2013年4月，东莞、佛山等6个供电局被确定为营销业务全过程监控工作体系试点单位，并由东莞供电局统一进行系统开发工作。2013年6月，东莞供电局启动了营销业务全过程监控系统的试点建设工作，同时积极开展营销业务全过程监控体系建设的探索。

系统的建设是一项非常复杂的工作，作为主要参与人员之一，黄裕民有一段时间基本每周都要和业务人员、工程师、系统建设方开沟通会，持续了差不多半年时间，开会不下20次。在那段时间，黄裕民基本没有在晚上十点前下班，从被动地根据专家提出的需求去寻找答案到主动地学习专业知识、找出业务痛点，提升了对电费