

# 黄裕民：“营销多面手”打造“东莞模式” 电费前置核查“东莞模式”

文/图 余晓玲 林韵 黄嘉明



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任客户服务中心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，通过学习整理让他能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，这对我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，这段时间黄裕民获得了“东莞供电局灾害应急抢修先进个人”称号。

2013年10月，黄裕民被当时新组建的客户服务中心服务监控分部负责人看中，他被调到该分部任业务员，远程服务渠道构建是他当时的主要工作之一。“当时微博、微信都还算新鲜事物，‘东莞供电’的官方微博和微信都只有几千个粉丝。”黄裕民称，因为有在95598服务分部的工作经历，他深知远程服

务渠道构建的意义，当时领导给了他很大的发挥空间，让他放手做，但如何构建远程服务渠道却没有什么现成的做法可借鉴。接到任务后，黄裕民创新性引入活动推广机制，通过策划“转发有礼”活动，为“东莞供电”官方微博吸纳超过100万粉丝，使“东莞供电”官方微博成为全国首个也是目前唯一一个粉丝数过百万的供电企业官方微博，微信服务号关注用户数也大大增加，多年来稳居全省第一。“‘转发有礼’在当时也是新鲜做法，如何设置奖项都是有讲究的。”黄裕民表示，方便快捷的供电远程服务渠道搭建起来后，大大提高了“东莞供电”的知名度，同时畅通了客户的沟通渠道。

智能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钟下班，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，提出解决方案，这些基本都需要加班来完成。“系统建设

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，如何将专业术语转化为系统语言，对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

也因此收获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员班班长、副班长（主持工作），负责过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，他积极投入到“6+1”新营销管理系统切换工作，组织开展新系统银电联网模块功能测试以及收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，通过三级核算机制，开展电量电费前置核查工作，实现电量数据和计费档案异常自动检测和智能消费，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采全覆盖，“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人员云端化，实现电费抄核收无人介入，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”电费前置核查工作流程。

作废声明 中国平安人寿保险股份有限公司东莞中心支公司原保险代理人声明作废如下执业证（展业证）

2019年12月

作废声明 中国平安人寿保险股份有限公司东莞中心支公司原保险代理人声明作废如下执业证（原：展业证）												2019年12月
02000141190080002018289397	02000141190080002019058695	02000141190080002018074758	02000181119000000201905025	02000181119000000201905225	02000141190080002017070735	0200014119008000201813204	02000111900800002018135032	02000141190080002018049026	0200014119008000201628898	020001811190000002019375301	02000141190800002019057138	
02000171190080002018257233	02000141190080002019140145	020001411900800020182212	02000141190080002017283221	02000141190080002018057057	02000141190080002018041373	02000181190000002019053735	02000141190080002016207248	02000141190080002018271109	02000141190080002017287643	02000181190000002019377253	02000141190800002019001019	
02000141190080002016191713	02000141190080002019081812	02000141190080002018295351	02000141190080002017117503	02000141190080002018321032	020001811190000002019052918	020001811190000002019007757	02000111900800002016292803	02000141190080002018271109	02000141190080002019059532	02000154400000002019334338	02000141190800002019052526	
02000181190000002019067020	020001341190080002019030732	020001411900800020183187	02000141190080002017124790	02000141190080002019013827	020001811190000002019130832	02000181190000002019058137	02000144190080002019024199	02000141190080002018217624	02000141190080002019059532	02000154400000002019334338	02000141190800002019052526	
02000181190080002019051783	02000141190080002019062623	02000141190080002019030738	0200014119008000201715804	02000181190000002019130558	02000181190000002019130558	02000181190000002019130558	02000141190080002017324196	02000141190080002019056567	02000181190000002019326124	02000141190080002019326124	02000141190800002019056567	
02000181190080002019022354	02000141190080002019030331	02000141190080002019030331	020001811190000002019027270	02000184190000002019027270	02000184190000002019027270	02000184190000002019027270	02000141190080002019027270	02000141190080002019027270	02000141190080002019027270	02000181190000002019375048	02000141190800002019056567	
02000141190080002019064753	02000141190080002019030331	02000141190080002019030331	020001811190000002019030331	02000184190000002019030331	02000184190000002019030331	02000184190000002019030331	02000141190080002019030331	02000141190080002019030331	02000141190080002019030331	020001811190000002019375048	02000141190800002019056567	
02000141190080002018211255	02000141190080002019030331	02000141190080002019030331	020001811190000002019030331	02000184190000002019030331	02000184190000002019030331	02000184190000002019030331	02000141190080002019030331	02000141190080002019030331	02000141190080002019030331	020001811190000002019375048	02000141190800002019056567	
02000141190080002018522892	02000141190080002019030331	02000141190080002019030331	020001811190000002019030331	02000184190000002019030331	02000184190000002019030331	02000184190000002019030331	02000141190080002019030331	02000141190080002019030331	02000141190080002019030331	020001811190000002019375048	02000141190800002019056567	
02000141190080002017311145	02000134190000002019030331	0200014119008000201732818	020001811190000002019030331	02000184190000002019030331	02000184190000002019030331	02000184190000002019030331	02000141190080002019030331	02000141190080002019030331	02000141190080002019030331	020001811190000002019375048	02000141190800002019056567	
02000141190080002019072128	02000141190080002018026779	02000141190080002018051285	020001811190000002019030331	02000184190000002019030331	02000184190000002019030331	02000184190000002019030331	02000141190080002019030331	02000141190080002019030331	02000141190080002019030331	020001811190000002019375048	02000141190800002019056567	
02000141190080002017193910	020001341190080002019011229	02000141190080002019011229	020001811190000002019030331	02000184190000002019030331	02000184190000002019030331	02000184190000002019030331	02000141190080002019030331	02000141190080002019030331	02000141190080002019030331	020001811190000002019375048	02000141190800002019056567	
0200018119000000201901785	0200018119000000201901785	0200014119008000201901785	02000181119000000201901785	0200018419000000201901785	0200018419000000201901785	0200018419000000201901785	0200014119008000201901785	0200014119008000201901785	0200014119008000201901785	020001811190000002019375048	02000141190800002019056567	
02000141190080002018257233	02000141190080002019030331	02000141190080002019030331	020001811190000002019030331	02000184190000002019030331	02000184190000002019030331	02000184190000002019030331	02000141190080002019030331	02000141190080002019030331	02000141190080002019030331	020001811190000002019375048	02000141190800002019056567	
02000141190080002018257233	02000141190080002019030331	02000141190080002019030331	020001811190000002019030331	02000184190000002019030331	02000184190000002019030331	02000184190000002019030331	02000141190080002019030331	02000141190080002019030331	02000141190080002019030331	020001811190000002019375048	02000141190800002019056567	
02000181190000002019033302	02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	020001811190000002019033302	02000184190000002019033302	02000184190000002019033302	02000184190000002019033302	02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	020001811190000002019375048	02000141190800002019056567	
02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	020001811190000002019033302	02000184190000002019033302	02000184190000002019033302	02000184190000002019033302	02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	020001811190000002019375048	02000141190800002019056567	
02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	020001811190000002019033302	02000184190000002019033302	02000184190000002019033302	02000184190000002019033302	02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	020001811190000002019375048	02000141190800002019056567	
02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	020001811190000002019033302	02000184190000002019033302	02000184190000002019033302	02000184190000002019033302	02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	020001811190000002019375048	02000141190800002019056567	
02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	020001811190000002019033302	02000184190000002019033302	02000184190000002019033302	02000184190000002019033302	02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	020001811190000002019375048	02000141190800002019056567	
02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	020001811190000002019033302	02000184190000002019033302	02000184190000002019033302	02000184190000002019033302	02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	020001811190000002019375048	02000141190800002019056567	
02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	020001811190000002019033302	02000184190000002019033302	02000184190000002019033302	02000184190000002019033302	02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	020001811190000002019375048	02000141190800002019056567	
02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	020001811190000002019033302	02000184190000002019033302	02000184190000002019033302	02000184190000002019033302	02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	020001811190000002019375048	02000141190800002019056567	
02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	020001811190000002019033302	02000184190000002019033302	02000184190000002019033302	02000184190000002019033302	02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	020001811190000002019375048	02000141190800002019056567	
02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	020001811190000002019033302	02000184190000002019033302	02000184190000002019033302	02000184190000002019033302	02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	020001811190000002019375048	02000141190800002019056567	
02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	020001811190000002019033302	02000184190000002019033302	02000184190000002019033302	02000184190000002019033302	02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	020001811190000002019375048	02000141190800002019056567	
02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	020001811190000002019033302	02000184190000002019033302	02000184190000002019033302	02000184190000002019033302	02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	020001811190000002019375048	02000141190800002019056567	
02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	020001811190000002019033302	02000184190000002019033302	02000184190000002019033302	02000184190000002019033302	02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	020001811190000002019375048	02000141190800002019056567	
02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	020001811190000002019033302	02000184190000002019033302	02000184190000002019033302	02000184190000002019033302	02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	020001811190000002019375048	02000141190800002019056567	
02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	020001811190000002019033302	02000184190000002019033302	02000184190000002019033302	02000184190000002019033302	02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	020001811190000002019375048	02000141190800002019056567	
02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	020001811190000002019033302	02000184190000002019033302	02000184190000002019033302	02000184190000002019033302	02000141190080002019033302	02000141190080002019033302	0200014119008000201903			