

强化采集业务白名单管控实践

■ 国网北京市电力公司平谷供电公司 梁子俊 刘金东 宋欣雨 张 哲

为落实卓越供电服务体系建设要求，提高计量采集现场处置时效，提升计量采集数据质量，加强计量采集工单管控，强化白名单管控质效，国网北京市电力公司平谷供电公司（以下简称平谷公司）采取一系列管控举措，旨在提升采集成功率，有效支撑各项业务深化应用。

强化采集白名单管控

截至 2025 年 3 月底，通过采集系统统计，平谷公司涉及采集业务白名单共有 424 个，为了强化专业管理，促进指标提升，采取以下举措强化白名单管控。

白名单业务规则

针对非运维原因导致的采集不通的表计可申报加入白名单，审批通过后白名单中的表计将不纳入考核范畴。目前针对购电单下发、采集不通、计量异常等情况可以加入白名单。白名单由各属地单位自行申报，由国网北京市电力公司计量中心统一组织审核。

白名单具有时效性，目前北京公司要求有效期为 7 日。满足以下任一条件即可解除白名单：白名单到期；表

计或采集器纳入白名单期间，如果现场恢复送电能表计被抄通，则该表计或采集器白名单自动解除；客户销户。

存在问题

专业沟通存在信息差。对于高压客户办理销户、暂停、减容等业务，应在停电后及时加入白名单。但各专业部门之间没有及时沟通、信息共享，导致工作脱节，次日采集运维人员现场核实后才发现停电是由于客户办理相关业务导致的，既影响采集成功率指标又浪费人力。

制度执行不严格。日常检查发现，某些白名单客户因无用电需求而自行停电，属于客户本身行为。但运维人员为避免计量资产丢失私自将其拆回至供电所保管，违反公司相关规章制度。

采集运维不到位。某些客户由于表计封闭加入白名单，每月抄表计算费用时特抄值数均为同一数值。经现场核实，现场已具备进入抄表条件，导致大电量未及时抄读。

管控举措

强化特抄审批管控。针对非封闭特抄表计，各供电所要切实履行特抄职责，每月 20 日前到现场实际抄取表

计示数，并用水印相机拍摄表计有功总照片作为佐证材料。对于表计电量不足黑屏的，直接拍摄黑屏照片即可。采集班统一进行审核，对于不符合要求的予以退回。照片要求如下：一是要有时间、地点水印；二是放大可以清晰地看到表号及有功总示数（黑屏表计只看到表号即可）；三是要清楚地看到表计接线。针对封闭特抄表计，由采集班统一组织各供电所进行梳理，采集班牵头开展联系客户及处置工作，确保应通尽通。对于现场停电无用电需求且联系不到的客户，经采集班核实无误后特抄植数可不添加佐证材料。

强化闭环管理。强化监督检查。检查以“解决存量、控制增量”为原则，采取不间断轮巡方式强化监督检查。采集班每周制定现场核查任务，范围为全部白名单客户，检查重点分为 2 个方面。一是白名单申报原因是否属实，是否有因运维拖查导致的采集不通情况发生。二是各所特抄植数是否与现场一致。检查同样用水印相机拍摄现场照片留存备查。编制白名单客户清单。采集班开展现场检查的同时，编制白名单客户清单，记录现

场实际情况，申请白名单原因，做到心中有数。

强化白名单压降管理。现场检查过程中，对于可调通的及时进行调整，对于封闭的及时同客户沟通安排表计迁移工作，对于拆迁拆表待销户的，主动提供延伸上门收资服务。切实有效压降白名单数量，提升白名单质量。

加强专业间信息共享。加强与客户经理室、用电检查班信息沟通，在客户侧停电后第一时间将表计加入白名单，培养联动意识，进一步消除潜在痛点，形成良性协办机制。

加快采集工单处置效率

超期工单统计范畴

时间范畴。每周三上午采集监控技术支持项目组下发超期工单统计表，统计时间包含两个维度，一是上周三到本周二时间段内（包含上周三和本周二全日）的超期工单；二是之前加入白名单的工单（加入白名单的工单不纳入超期工单统计），待白名单解除后工单再次纳入超期工单统计范畴。

作业类型范畴。作业类型为采集异常、时钟异常、现场校时、现场充值类工单，统计低压客户及公变超期工单情况。作业类型为采集异常、现场校时类工单，统计市场化客户及普通代理购电客户超期工单情况。

工作要求

要求各供电所按照上述统计规则每日自查超期工单情况并尽快处理。要求工单不得超期，尽快处置，每日采集班早、晚2次进行审核调度，除客观原因外，其他工单必须提前处置完毕。

客户申校，根据客户诉求实时生成工单，各单位3日内完成现场校验工作。

购电单下发超时，根据客户购电

下发失败情况自动生成工单，各单位6小时内完成现场应急下发。

电价参数下发失败，系统自动下发时区时段费率等参数失败后生成工单，各单位1日内完成现场应急下发。

采集不通，根据采集抄通情况自动生成工单，各单位1日完成市场化客户、2日完成代理购电和其他客户现场采集调试工作。

时钟异常，根据采集电能表时钟情况生成工单，各单位1日完成市场化客户、2日完成代理购电和其它客户。

计量异常，根据采集数据分析生成工单，包括电压断相、电能表飞走、电能表示值不平、过流异常、电压异常、电流异常等异常，各单位3日完成进行现场核查处理。

剩余金额跳变异常，根据采集数据分析生成工单，各单位2日完成现场核实处理。

失准更换，根据系统分析生成工单，各单位7日完成现场核实处理。

计量资产管理，根据系统分析生成工单，各单位7日完成电能表入库，10日完成维护类电能表安装，30日完成工程类电能表安装。

反窃电工单，根据系统分析生成工单，各单位7日完成现场核实处理。

远程费控跳合闸下发失败，跳闸系统自动生成工单，合闸根据客户购电情况自动生成工单，各单位1小时完成现场应急下发。

采集数据项缺失，根据采集数据分析生成工单，各单位1日完成市场化客户，2日完成其它客户现场核实处理。

采集数据跳变，根据采集数据分析生成工单，各单位1日完成市场化客户，2日完成其它客户现场核实处理。

反向电量异常，根据采集数据分析生成工单，各单位5日内完成现场

核实处理。

非夏（冬）季出尖峰，根据采集数据分析生成工单，各单位1日完成现场核实处理

指标考核

按照北京公司指标定义及供电所指标定义，该项占0.2分，完成率应为100%。如发生一起超期工单未按规定时间处置，扣0.2分，公司周例会及营销月度例会点名通报。

监控体系要求

公司供电服务指挥值班人员每周7日每日24小时监控购电下发、远程费控工单执行情况，并对供电服务中心和供电所工单处理情况进行督办。公司计量专业人员每周5日每日8小时对其他类工单进行监控、督办，并收集核实各供电服务中心和供电所工单处理情况。各供电所人员每周7日每日8小时监控和处理购电下发、远程费控工单，日常处理其他各类工单。

取得的成果

提升白名单管理水平。截至2025年9月，公司白名单数量已有明显的压减，减至321个。每月抄表计费，以表计水印照片作为佐证材料进行审批，未发现大电量未抄读现象，强化特抄管控。除客户销户或现场设备已拆除的情况外，所有表计均已安装至现场，一旦客户用电，准确进行计量。与其他专业形成联动，及时沟通，总采集成功率稳步提升至99.99%以上。

提高采集运维质效。公司横向协同，上下联动，严格按照采集运维要求时限开展运维处缺工作，采集班负责整体的协调调度，各供电所各司其职开展低压客户及公变的运维工作。■