

供电企业电费抄核收管理方法优化分析

林淑梅

国网山东省电力公司栖霞市供电公司

DOI:10.18282/hwr.v2i6.1352

摘要:供电企业电费抄核收业务管理工作必须按照《国家电网公司电费抄核收工作规范》的总体要求,并且充分应用营销自动化系统,实现电费抄、核、收工作全过程的量化监管和控制,保障抄表收费及资金安全,确保电费准确全额回收。基于此,本文阐述了供电企业电费抄核收管理工作的重要性,对供电企业电费抄核收管理工作存在的主要问题及其管理方法的优化策略进行了探讨分析,旨在促进供电企业的健康发展。

关键词:电力营销;电费抄核收管理工作;重要性;问题;措施

随着人们对电量需求的不断加大,对于供电公司的服务水平与质量要求也在不断地增加。为了充分保障供电企业的经济效益,以下就供电企业电费抄核收管理方法优化进行了探讨分析。

1 供电企业电费抄核收管理工作的重要性

随着电力体制改革的不断深入及市场经济的日趋完善,使得当前供企电公司必须加强电力营销管理。同时电力营销管理过程中,必须认真执行各种规定,减小电费回收的压力,充分利用工作优势和各自业务渠道积极配合开展各项工作。近年来,由于不断加强抄、核、收工作管理力度,探索实行轮岗制、建立和完善电费回收预警机制等制度,不仅制约了腐败现象、弄虚作假情况的发生,并且提高了供电企业电费抄核收的工作效率和准确性。

2 供电企业电费抄核收管理工作存在的主要问题

供电企业电费抄核收管理工作存在的问题主要表现为:(1)抄表管理问题。抄表管理是电费抄核收的第一环节,抄表管理问题主要表现在估抄、漏抄,数据不全等,造成抄表数据不准,甚至造成较大的错误,直接影响电费回收工作的开展。(2)电费核算管理问题。电费核算是由务部门和供电所以及电费核算中心共同负责,供电所和电费核算中心负责完成电费销帐以及统计营销报表,由公司财务部负责处理相关的电费账务。因为核对的数量大,时间相对滞后等原因,易造成错误。(3)电费回收管理问题。为确保供电公司的经济效益,需要避免客户拖欠电费现象。但是会出现,例如预付费的结算方式存在测算误差的问题,增加了电费回收的难度。

3 供电企业电费抄核收管理方法的优化策略

3.1 提升员工服务质量。对于供电企业而言,其在进行抄核收工作时,所抄录的数据应该真实,同时还需要顺应时代的发展。转变员工的工作观念,不断提升自身服务质量。对此,在实际的工作操作环节的过程中需要对用户的思想观念进行有效转变,进而培养用户养成一种自觉缴费以及按时缴费的意识,同时,还可以对没有按时进行缴费的用户采取适当、合理的措施来予以一定的处罚,从而保障供电企业的经济效益。此外还可以对部分资金紧缺的用户依据实

际的情况来延缓其电费缴纳,保证相关抄核收工作的完整,从而保证供电公司的经济效益。供电企业在进行员工管理时,需要对员工建立其全面的企业管理制度,坚持以人为本的管理核心与目标,进而促使员工全心全意地为企业进行服务。还可以通过制定相关的各种奖惩的措施与制度来提升企业员工的工作积极性及责任心,依据电费的抄核收数量及质量来对优秀员工进行一定的物质奖励,从而激发员工的工作热情,提升服务的质量,而在对待客户时,需要尽可能地为客户提供全方位的优质服务,进而提升电费的回收率,保证相关的工作能够按照计划按时按量的完成。

3.2 供电企业电费抄表管理方法的优化策略。主要表现为:(1)明确抄表管理的任务,按规定的抄表周期和抄表例日准确抄录客户用电量装置记录的数据。抄表是电费收缴过程中的第一步,这就要求抄表人员要加强责任心,认真做好抄表的计算工作。应要求抄表人员必须使用抄表日志记录抄表时的现场情况,到户实抄率达100%。要大力推广运用远程集抄系统,建立电费风险预警机制和快速反应机制,抄表人员积极配合用电检查人员及时了解用户的变化、用电状况,对有窃电行为的用户、流动性较大的商业用户、临时用电户、恶意拖欠电费客户,特别是月用电量在百万以上并且有欠费记录的大工业用户,要及时跟踪,掌握信息,快速反应,防止拒缴或逃避电费,并积极的推广购电制。(2)加强流动管理及岗位轮换。实施抄表员按期换片抄表,是不断提升抄表实抄率,改善工作质量的重要举措。为有效的解决好抄表问题,应定期对每名抄表员的抄表区域进行调整。在各个分局范围内做到不搞重月抄表,每月轮换变化,并形成每月小调整,全年大循环的抄表格局。这种做法能进而打破现行的固定抄表方式,既有利于提高实抄率,更有利于抄表员之间相互监督。同时,还能有效提高工作质量,更能提高工作透明度。

3.3 供电企业电费核算管理方法的优化策略。随着信息技术的发展,当前电力营销业务系统能对用户进行自动审核,并且实现了异常审核的流程化。但对有异常的普通客户和其他专变、大宗客户必须通过人工逐户核算,确认核算结

果正确与否,并对核算过程中发现的异常和差错督促相关部门及时处理,更正后才能发行电费。有时因为核算结果不正确,得与业扩人员、软件程序维护人员一起分析、查找原因,不断调整档案实现正确核算;因为电量波动异常,需要联系抄表人员再次核实;因为客户有变更用电业务,要理清其新的结算关系、表计主分关系;因为线路损耗、变压器损耗电量计算不正确,要逐项查找原因,对使用多台变压器的客户要按台区手工进行“容量分批”计算损耗,将各表计的分摊值、扣减值逐个核对,等等。要解决以上工作中的问题需要进行以下工作:(1)要做到电量电费核算应认真细致,切实提高核算人员业务素质,加强电费核算人员的责任意识。要制定详细的岗位职责并不断完善,加强监督的职能。电费核算人员要严格按岗位职责的规定进行电费核算,杜绝核算过程中的不合规行为。加强核算人员的培训和交流,力争做到年轻化、知识化、专业化。促进管理水平的提升,重点强化专业管理的规范化。同时要加大考核力度,强化电费核算的管理力度,制定详细严密的考核办法,切实提高责任意识,做好电费核算工作。(2)在核算工作中要做到两个“重点”。对新装用电客户、用电变更客户、电能计量装置参数发生变化的客户,其业务流程处理完毕后的首次电量电费计算,应逐户进行审核。对电量明显异常及各类特殊供电方式(如多电源、转供电等)的客户应重点复核。在电价政策调整、数据编码变更、营销信息系统软件修改、营销信息系统故障等事件发生后,应对电量电费进行试算并对各类客户的计算结果进行重点抽查审核,并填写电量电费审核工作单。如果在电量电费审核过程中发现问题,应按规定的程序和流程及时处理,做好详细记录,按月汇总形成复核报告。

3.4 供电企业电费回收管理方法的优化策略。供电企业电费回收必须严格执行《电力法》、《供电营业规则》的有关规定,运用技术手段、经济手段、法律手段加强电费回收工作。(1)要加强抄收人员的素质培养。完善停电前的催费管理,通过电话通知、邮寄信件、电视屏幕飞字、上门发放欠费通知单等各种渠道做实做细催费工作。(2)健全电费回收预

警机制。重点关注用电大客户和电费高风险等用户,实行分期划拨的方式催收,减少每期电费金额,加快资金回笼,降低电费风险。对于有可能形成欠费的大客户安排专人盯防,重点跟踪,加快各环节小客户的电费处理数据时间,优化电费回收环节与流程。完善《电费回收预警机制管理办法》,建立客户信誉度评价与电费风险预警制度,制定电费回收应急预案,防止电费呆、坏账的发生。细化风险客户等级,根据客户月应缴电费金额、缴费情况、用电属性、经营管理状况以及国家产业政策、行业前景等具体情况,采取灵活结算方式,对于临时用电客户、非产权性质的租赁客户、月用电量在100万以上有过欠费记录的大工业客户等高风险客户,实行预收费和预购电制度。实行电费抄、核、收独立化,实现电费回收闭环管理,防止错抄、漏抄、估抄等现象造成的电费回收困难。建立并完善《催收客户欠费工作管理办法》,规范催费工作流程,推行电话催费、上门缴费,对恶意欠费客户在清欠后,推行预缴电费后才恢复用电。对电费额度前十位的专变、专线客户,根据电费数额不同,分别签订结算协议。进一步加大电费回收宣传力度,在必要时应采取法律手段追缴电费。

4 结束语

综上所述,当前供电企业电费抄表、核算、收费管理工作都在基层供电所完成,管理模式为在供电所中的闭环运行,随着市场经济的日渐成熟,为了保障供电公司的经济效益,必须提高供电企业电费抄核收管理水平。

参考文献:

- [1] 邹晓文. 现阶段电费抄核收优化管理的几点思考[J]. 科技创新与应用, 2017, (25): 116+118.
- [2] 陈晓梅. 论供电企业抄核收管理存在的问题与建议[J]. 科技资讯, 2015, 13(33): 130+132.
- [3] 郭娇, 温朝宇. 电力营销中强化电费抄核收管理工作的措施研究[J]. 现代经济信息, 2017, (22): 56.
- [4] 张成武, 王昕. 现阶段电费抄核收优化管理的几点思考[J]. 企业改革与管理, 2017, (03): 28.