

健全管控体系提升电费回收质量与电子化缴费占比

倪 雯

扬州三新供电服务有限公司江都分公司 江苏 扬州 225000

摘 要：现阶段，供电企业经营发展中面临电费回收风险防控弱、业务流程管控不精细、考核体系不完善等问题，电子化缴费渠道布局不均、推广精准度与用户适配度低也影响企业经营质效与服务品质提升。立足行业现状与痛点，本文从信用管理、流程规范、风险预警、考核优化层面完善电费回收全流程管控体系，通过优化缴费渠道布局、推行差异化推广模式、升级用户体验、创新宣传推广方式搭建电子化缴费推广体系，并配套组织建设、队伍培育、信息化赋能等保障举措。这些举措能缓解电费欠费风险，提升电费回收质量与电子化缴费普及水平，助力企业优化服务能力、夯实经营根基。

关键词：电费回收；电子化缴费；管控体系；风险防控；服务提升

随着电力体制改革深化和市场开放，供电企业面临激烈竞争与经营压力。电费回收是企业生产经营最后环节，关乎资金周转与效益。同时，互联网和移动支付发展使用户对缴费便捷性、安全性和多样性要求提高，电子化缴费成趋势。但实际中，电费回收难、坏账风险高、电子化缴费推广慢等问题困扰供电企业。部分用户信用意识淡薄，恶意欠费时有发生；回收流程有漏洞，效率低下；电子化缴费渠道虽多，但用户知晓率和使用率不高，部分老年和农村用户抵触。因此，健全管控体系、加强电费回收全过程管理、加大电子化缴费推广力度，是供电企业亟待解决的课题。

1 当前电费回收与电子化缴费工作存在的主要问题

1.1 电费回收工作存在的问题

电费回收工作存在系统性问题。用户信用体系建设滞后是突出的基础性问题，供电企业未建立完善的用户信用评价体系，对用户信用状况了解不足，无法实施差异化管理，导致对高风险用户防控不足、低风险用户服务过度，部分用户拖欠或恶意逃费，且用户信用信息未与其他行业共享，联合惩戒机制缺失。电费回收流程不规范，涉及抄表、核算、收费、催费等环节，实际中存在抄表不及时不准确、催费方式单一、催收手段不足等问题，增加了回收成本。供电企业对电费回收风险的识别和预警能力不足，风险预警机制不健全，多采用事后补救方式，对经营困难企业和特殊群体用户缺乏有效评估和跟踪。部分供电企业的电费回收考核机制有缺陷，过于注重回收率单一指标，忽视过程管理和风险控制，考核指标设置不合理，基层员工催收方式不规范，且考核结果与员工薪酬、晋升挂钩不充分，难以调动员工积极性^[1]。

1.2 电子化缴费推广存在的问题

电子化缴费推广工作存在现实障碍。首要硬件问题是渠道覆盖不均衡，供电企业虽推出多种电子化缴费渠道，但城市地区渠道完善，农村、偏远地区覆盖不足，自助缴费终端少且网络不稳，部分老旧小区和商业街区终端维护不及时、常故障，影响用户体验。同时，不同年龄段和文化程度的用户对电子化缴费接受度差异大，年轻用户乐于接受，老年和低文化程度用户不信任、有操作障碍，部分用户因担心安全风险拒绝使用。此外，现有电子化缴费渠道服务体验待提升，操作流程复杂、界面不友好，售后服务体系不完善，常见问题处理流程繁琐、耗时久，影响用户满意度和使用意愿。更重要的是，供电企业推广方式单一，靠传统线下宣传，缺乏针对性策略、力度不足、内容不直观，导致用户对缴费渠道知晓率和使用率难达预期^[2]。

2 健全电费回收全流程管控体系

2.1 构建用户信用管理体系

构建用户信用管理体系是提升电费回收质量的基础工程，首要任务是建立科学合理的用户信用评价指标体系。根据缴费历史、用电性质等核心因素，将用户信用等级分为A、B、C、D四级，其中A级信用良好，B级一般，C级较差，D级失信。针对不同等级用户实施差异化管理，对A级提供正向激励，对D级采取严格管控。在此基础上，完善信用信息采集与更新机制，加强跨行业合作，实现信用信息共享，多渠道采集各类信用数据，建立动态更新机制，确保评价结果准确及时。同时，建立健全失信联合惩戒机制，将电费失信信息纳入社会信用体系，与多部门建立常态化协作，对失信用户在多领域依法限制，适时曝光名单，提高失信成本，形成社会约束^[3]。

2.2 规范电费回收业务流程

规范电费回收业务流程是提升效率与质量的核心，需全链条标准化运作。首先优化抄表核算流程，推广智能电表，实现远程自动抄表，加强数据审核与校验，建立异常预警机制；优化电费核算流程，推动自动化与智能化改造，减少人工干预，建立差错快速响应机制。在此基础上，建立分级分类催收机制，根据用户欠费情况匹配催收方式，规范催收行为。同时加强对账管理，建立常态化对账制度，针对不同用户定期对账，通过多种渠道提供查询服务，及时处理用户异议并反馈结果。

2.3 建立电费回收风险预警机制

搭建电费回收风险预警体系，推动欠费处置模式转变，使管理重心从事后处置前移至事前防范与过程管控。工作开展时，先系统排查业务全链条隐患，涵盖用户经营、信用、政策、环境等影响因素，结合风险成因拟定应对方案。对经营承压主体跟进动态，灾害易发区提前筹备。依托大数据搭建智能研判模型，整合多维度用户信息分析，预判欠费可能性与潜在损耗，划分风险层级，数据达临界自动触发提示。同时夯实风险应对实力，按等级划分处置方案，明确各环节步骤、主体与时限。对高风险对象提早干预，减少欠费，推进催缴，必要时用法律维权。后续常态化总结成效，根据实际调整预警标准与流程，增强风险管控效能^[4]。

2.4 完善电费回收考核机制

优化电费回收考核制度，可调动基层人员积极性，规范作业行为，为管控体系筑牢制度根基。以往考核多以回收比例为核心，后续可丰富评定维度，纳入回款周期、不良欠费占比、服务投诉等内容，合理划分指标权重，引导兼顾流程管控与服务品质提升。日常考评秉持公平公正原则，依托评定规则明确标准与流程，保证公开有序。考评结果与薪资、职业发展关联，对表现突出者嘉奖，未达标准者沟通引导、安排学习或调整岗位，激发队伍活力。此外，做好考评监督与意见汇总，依托监管约束不合规行为，定期同步情况，吸纳基层想法，结合工作现状调整考评内容与方式，提升考核制度适配性与合理性。

3 构建多元化电子化缴费推广体系

3.1 优化电子化缴费渠道建设

完善电子化缴费渠道体系是提高线上缴费使用率的重要依托，可从网点布设、功能升级与安全防护协同开展工作。针对渠道分布不均，加大乡村及偏远区域资源投入，增设自助缴费设备，改善网络条件；在人流聚集区合理布设备点位，开展巡检养护；城市整合资源，按需增补服务

终端，提升便捷度。拓宽服务边界，丰富业务类型。调整线上营业厅与手机应用界面，精简操作，增设便民功能。联动主流支付平台，提供多样缴费途径。筑牢安全防护底线，用加密技术与多重身份核验保障信息和资金安全。建立动态监测模式，排查隐患；定期核查更新，规避风险；普及安全知识，引导规范操作。

3.2 实施差异化推广策略

差异化推广是提升电子化缴费宣传精准度和用户转化效率的关键。结合不同用户群体特征与需求分层推广，可规避粗放式宣传弊端，提升实效。针对不同年龄层用户分众宣传，对年轻用户依托新媒体社交平台，用轻量化、趣味性内容和线上互动提升参与意愿；对老年用户以线下暖心服务为主，设专属点位，配操作指引资料，面对面指导。结合用户用电属性调整宣传重点，对居民用户讲解线上缴费优势并演示流程，降低操作门槛；对企业用户推介电子化缴费实用价值，安排专属客户经理上门宣讲。同时结合区域特点推广，城市区域以移动端缴费模式为主，搭配惠民活动；农村及偏远地区依托自助缴费终端和村级代收网点，联动基层力量，以通俗方式宣传，扩大覆盖范围。

3.3 提升电子化缴费服务体验

提升电子化缴费服务体验是提高用户接受度和使用率的关键，需从三方面构建全流程服务保障体系。首先，建立健全售后服务体系，设专门热线和在线客服，提供 7×24 小时服务，建立快速响应机制，明确问题处理时限，如缴费成功电费未到账 1 小时内核实处理，重复缴费 3 个工作日内退款。其次，加强用户培训与指导，定期开展线上线下结合的培训活动，介绍缴费渠道使用方法和安全注意事项，在营业厅设体验区，安排工作人员演示解答，制作操作视频和图文教程发布在平台，为特殊用户上门指导。最后，建立常态化反馈与改进机制，通过多种方式收集用户意见，分类整理分析问题，制定改进措施，定期评估服务质量，优化渠道功能和服务流程，提升用户满意度和忠诚度。

3.4 创新推广方式与手段

创新推广方式与手段是打破传统宣传瓶颈、提升电子化缴费渗透率的有效途径。首先，积极开展跨行业联合推广活动，加强与银行、通信运营商、超市、加油站等高频消费场景企业合作，整合资源开展联合营销，如与银行合作“办银行卡送电费”、与通信运营商合作“手机缴费送话费”、与超市合作“购物满额送电费优惠券”，扩大社会影响力与用户覆盖面。在此基础上，利用大数据精准推广，挖掘用户缴费习惯、用电行为、

消费偏好等数据构建用户画像,根据用户特点和需求推送适合的缴费渠道信息,如向习惯微信支付的用户推荐微信生活缴费、向常用网上银行的用户推广网上银行电费缴纳服务,提高推广针对性和转化率。同时,发挥内部员工推广作用,合理分解推广任务,建立激励机制,鼓励员工利用社交圈宣传推广,对效果突出的员工给予奖励和表彰,定期组织推广技能培训,提升员工业务讲解和服务水平,确保推广工作规范高效开展。

4 强化管控体系运行的保障措施

4.1 加强组织领导

建立专项工作统筹机制,成立由供电企业主要负责人任组长、各相关部门负责人为成员的专项工作小组,统筹协调电费回收与电子化缴费推广工作。细化各部门职责与协作机制,构建层层压实责任、多方协同联动格局。常态化开展工作研讨与部署,及时梳理解决问题,将工作纳入企业年度规划与绩效考核,全方位保障工作落地推进。

4.2 加强队伍建设

着力打造专业化、高素质电费服务队伍,择优选配业务扎实、责任与服务意识好的人员充实岗位。常态化组织系统化业务培训,围绕电费回收政策法规、催收方式、服务规范技巧等开展专项学习,提升一线员工专业与服务水平。完善常态化激励机制,表彰奖励工作成效突出、表现优异的员工,调动员工积极性与能动性,激发队伍活力。

4.3 加强信息化建设

持续加大信息化建设投入,迭代升级电费管理信息系统,推动抄表、核算、收费等核心业务全流程信息化、规范化运转,提升工作质效。依托新兴技术,挖掘整合用户用电、缴费数据,为电费风险防控和电子化缴费推广提供

数据支撑。同时搭建信息安全防护体系,常态化开展系统运维与安全排查,保障业务系统稳定运行。

4.4 加强宣传引导

依托多元宣传渠道,常态化普及电费收缴政策,宣传电子化缴费优势,提升用户信用履约意识与主动缴费自觉性。针对性开展电子化缴费知识普及,消解用户疑虑与误区,提升线上缴费渠道接受度与使用率,营造自觉缴费、主动用电子化服务的市场氛围。

结语

综上所述,健全管控体系是提升电费回收质量与电子化缴费占比的关键。供电企业要认识当前工作问题,从构建用户信用管理体系、规范业务流程、建立预警机制、完善考核机制等方面健全电费回收全流程管控体系;从优化渠道建设、实施差异化策略、提升服务体验、创新推广方式等方面构建多元化电子化缴费推广体系。同时,加强组织领导、队伍建设、信息化建设和宣传引导,保障管控体系有效运行。通过完善和持续改进管控体系,供电企业可降低电费回收风险,提高电子化缴费占比,提升服务质量与经济效益,实现可持续发展。

参考文献

- [1]彭浪.电子化缴费平台在农村电力营销服务中的推广与效果分析[J].消费电子,2025(22):209-211.
- [2]吴国神,方晓辉.“柔性催费+精准施策”助力电费回收[J].农电管理,2026(3):39-40.
- [3]王帅,孙静,过传武.电费回收与管控的“蒙城实践”[J].乡村电力与能源,2026,34(1):10-11.
- [4]张青,管草茵,孙渭薇,周影,李伊璇.电费回收效率提升策略探析——以国网A省电力公司为例[J].经济管理论坛,2025(4):96-98.