

农网偏远地区综合柜员电费收缴模式优化探讨

厉秀娟

临沂市光明电力服务有限责任公司 山东 临沂 276624

摘要：在农网偏远地区，传统与现有的电费收缴模式均面临诸多挑战。本文分析当前农网偏远地区电费收缴模式，指出地理环境、客户群体特征及技术与资源方面的限制。探讨优化过程中可能遇到的客户接受度、技术故障与风险、资源协调与配置等问题，并提出应对策略。从服务渠道拓展、服务功能整合、操作流程简化等方面阐述综合柜员电费收缴模式优化方向，为提升农网偏远地区电费收缴效率与质量提供参考。

关键词：农网偏远地区；综合柜员；电费收缴模式；优化策略

引言：农网偏远地区地域广阔、居住分散，电费收缴工作困难重重。传统电费收缴模式历经发展，从固定收费点到移动收费车，虽有一定进步，但仍受地理、天气等因素制约。如今综合柜员模式虽整合业务、提高规范性，但农民缴费不便问题依旧存在。地理环境的阻碍、客户群体特征的差异以及技术与资源的限制，都使得电费收缴工作面临重重挑战。在此背景下，探讨综合柜员电费收缴模式优化具有重要的现实意义。

1 当前农网偏远地区电费收缴模式分析

1.1 传统收缴模式回顾

在农网偏远地区，传统电费收缴模式历经多年发展，有着特定的历史背景与运行逻辑。早期，受限于技术条件与基础设施建设水平，电费收缴主要依赖人工方式^[1]。电力工作人员会定期前往各个村庄，在固定地点设置收费点，农民需携带现金前往缴费。这种模式在一定程度上满足了当时的基本需求，工作人员能够直接与农民面对面交流，解答一些简单的电费疑问。随着时间推移，为提高收缴效率，部分地区开始采用移动收费车的形式。电力部门安排车辆搭载收费设备与人员，按照既定路线在各个村庄巡回收费。这种方式相较于固定收费点，扩大了服务范围，减少了农民长途奔波缴费的情况。然而，移动收费车也面临诸多挑战，如受天气、路况等因素影响较大，在恶劣天气或道路崎岖时，收费工作难以顺利开展，甚至可能无法到达部分偏远村庄，导致部分农民缴费不及时。

1.2 综合柜员现有收缴模式解析

如今，综合柜员在农网偏远地区电费收缴中扮演着关键角色。综合柜员一般设置在乡镇供电所或较为集中的服务网点，农民需自行前往这些地点办理电费缴费业务。综合柜员借助电力营销系统，能够快速查询用户电费信息，完成收费操作，并打印缴费凭证。这种模式在一定程度上

整合了业务资源，提高了收费的规范性与准确性。在实际运行中，综合柜员不仅要处理电费收缴业务，还需应对农民关于用电政策、电价调整等方面的咨询。但由于农网偏远地区地域广阔，农民居住分散，前往综合柜员所在网点缴费仍存在不便。部分村庄距离网点较远，农民需花费较长时间在路途上，尤其是对于一些老年群体，出行更为困难。而且，综合柜员的工作时间与农民的农忙时间有时存在冲突，导致部分农民在需要缴费时无法及时前往办理业务，影响电费收缴的及时性。

2 农网偏远地区电费收缴面临的挑战

2.1 地理环境带来的阻碍

农网偏远地区往往地形复杂多样，山脉连绵、河流纵横交错，这种独特的地理状况给电费收缴工作带来了极大困难。一些村庄隐藏在大山深处，道路崎岖狭窄，仅能容纳小型车辆通行，遇到雨雪天气，道路泥泞不堪，车辆极易陷入其中无法前行，电力工作人员只能徒步携带收费设备前往，不仅耗费大量体力，而且行进速度缓慢，大大降低了收缴效率。部分地区河流众多，却没有桥梁连接两岸，在汛期，河水上涨，水流湍急，原本的渡河方式如简易木筏等无法使用，导致电力工作人员无法及时到达对岸村庄开展电费收缴工作^[2]。此外，偏远地区地域广阔，村庄分布分散，电力工作人员从一个村庄到另一个村庄往往需要花费很长时间，一天下来能走访的村庄数量有限，使得电费收缴工作难以在短时间内全面完成。

2.2 客户群体特征引发的难题

农网偏远地区的客户群体以老年人居多，他们对新鲜事物的接受能力相对较弱。随着电费收缴方式逐渐向线上化、智能化转变，许多老年人由于不熟悉手机操作、网络支付等流程，依然倾向于使用传统的现金缴费方式。然而，现金缴费需要电力工作人员携带大量现

金,存在安全风险,且在找零等环节容易出现差错,影响缴费的准确性和效率。部分农民受传统观念影响,对电费收缴的重视程度不够,存在拖延缴费的情况。他们认为电费金额相对较小,晚几天缴纳并无大碍,这种观念导致电费回收周期延长,增加了电力企业的运营成本和资金压力。

2.3 技术与资源方面的限制

农网偏远地区网络基础设施建设相对滞后,网络信号覆盖范围有限且信号不稳定。在一些偏远村庄,手机信号时有时无,网络速度缓慢,这使得线上缴费平台无法正常使用,农民即使有线上缴费的意愿,也因网络问题而无法实现。同时,这些地区电力资源供应也存在一定问题,偶尔会出现停电现象。在停电期间,电力营销系统无法正常运行,综合柜员无法查询用户电费信息、办理缴费业务,给电费收缴工作带来诸多不便,影响了整体工作进度。

3 优化过程中可能遇到的问题及应对策略

3.1 客户接受度问题及通用应对思路

3.1.1 客户接受度问题的具体表现

在农网偏远地区推进电费收缴模式优化时,客户接受度方面存在诸多阻碍。当地居民长期依赖传统缴费方式,对新兴缴费模式存在天然的抵触心理。部分居民因年龄较大,对新鲜事物接受能力较弱,面对线上缴费、智能终端操作等新方式,往往因不熟悉而心生畏惧,担心操作失误给自己带来麻烦。还有一些居民受传统观念束缚,认为传统缴费方式更为可靠,对新模式的安全性和稳定性持怀疑态度,从而不愿意尝试改变。

3.1.2 通用应对思路

为提高客户接受度,需采取多维度、全方位的宣传引导策略。组织专业人员深入村庄,开展形式多样的宣传活动。可以通过举办知识讲座,用通俗易懂的语言向居民介绍新模式的优势,如线上缴费无需排队等待、可随时查询电费信息等。同时,发放图文并茂的宣传资料,详细说明新模式的操作步骤,让居民能够直观地了解^[3]。安排工作人员进行现场演示,手把手教居民操作,让他们亲身体验新模式的便捷性。此外,设立专门的咨询热线和现场服务点,为居民提供持续的技术支持和问题解答,及时消除他们的顾虑,增强对新模式的信任。

3.2 技术故障与风险及通用防范措施

3.2.1 技术故障与风险的具体类型

农网偏远地区网络基础设施相对薄弱,这给电费收缴模式优化带来了诸多技术故障与风险。网络信号不稳定是常见问题,可能导致线上缴费平台无法正常访问,

居民无法及时完成缴费操作。智能终端设备也可能因硬件老化、软件漏洞等问题出现故障,影响缴费业务的正常办理。此外,数据安全问题也不容忽视,若系统存在安全漏洞,居民的缴费信息可能面临泄漏风险,给居民带来经济损失。

3.2.2 通用防范措施

针对技术故障与风险,需构建一套完善的防范体系。加强与通信运营商的合作,加大对农网偏远地区网络基础设施建设的投入,扩大网络覆盖范围,提升网络信号质量,确保线上缴费平台能够稳定运行。定期对智能终端设备进行维护和更新,及时修复软件漏洞,更换老化硬件,降低设备故障发生率。建立严格的数据安全管理制度,采用先进的加密技术对居民缴费信息进行加密处理,防止数据泄露。同时,制定技术应急预案,组建专业的技术维修团队,一旦出现技术故障,能够迅速响应并赶赴现场进行维修,缩短故障修复时间,保障缴费业务的连续性。

3.3 资源协调与配置问题及通用解决办法

3.3.1 资源协调与配置问题的具体体现

电费收缴模式优化涉及人力、物力、财力等多种资源的协调与配置。在农网偏远地区,资源相对有限,资源分配不合理的问题较为突出。若人力资源分配不均,可能导致部分地区服务力量薄弱,无法满足居民的缴费需求,而部分地区则出现人员闲置的情况。物力资源不足也会影响优化进程,如智能终端设备数量有限,无法为每个服务网点配备充足的设备。财力资源紧张则可能限制优化工作的推进,导致一些必要的项目无法实施。

3.3.2 通用解决办法

为解决资源协调与配置问题,需进行科学合理的规划。根据各地区的实际需求和业务量,合理调配人力资源,确保每个服务网点都有足够的工作人员,提高服务效率。建立资源共享机制,实现设备、物资等资源的统筹调配,提高资源利用效率。在财力方面,合理安排预算,优先保障优化过程中的关键项目和重点环节。同时,积极拓展资金来源渠道,争取政府财政支持和社会资本投入,为电费收缴模式优化提供充足的资金保障,推动优化工作顺利开展。

4 综合柜员电费收缴模式优化的方向

4.1 服务渠道拓展及针对性问题应对

在农网偏远地区,综合柜员电费收缴的服务渠道相对单一,主要依赖传统的营业厅缴费,这给居民缴费带来诸多不便。随着时代发展,拓展服务渠道成为优化电费收缴模式的必然选择。线上服务渠道的拓展是重要方

向^[4]。可搭建功能完善的线上缴费平台,涵盖网页端和手机应用端,让居民能够随时随地通过互联网完成电费缴纳。然而,线上渠道拓展面临居民网络使用能力参差不齐的问题。部分居民尤其是老年群体,对网络操作不熟悉,甚至从未接触过线上缴费。针对这一问题,可组织社区志愿者或电力工作人员开展线上缴费培训活动。在村庄设置专门的培训点,定期举办培训课程,从基础的网络知识讲起,逐步引导居民学会使用线上缴费平台。同时,制作简单易懂的操作指南视频,通过村庄广播、微信群等渠道进行传播,方便居民随时学习。线下服务渠道也不应忽视。在偏远地区增设自助缴费终端,选择人口较为集中、交通便利的地点进行布置,如村委会、小卖部等。但自助缴费终端可能存在故障率高、维护不及时的问题。为此,要建立完善的设备维护机制,安排专人定期对自助缴费终端进行检查和维护,确保设备正常运行。在设备上张贴详细的操作说明和客服电话,当居民遇到问题时能够及时获得帮助。

4.2 服务功能整合及针对性问题应对

综合柜员电费收缴涉及的功能繁杂,包括电费查询、缴费、用电业务申请、咨询投诉等。功能分散不仅增加用户操作难度,也降低服务效率。因此,对服务功能进行整合至关重要。打造一站式服务平台是功能整合的核心。将各类功能集成在一个平台上,用户只需登录一次,即可完成多项操作。例如,用户查询电费后,可直接在同一平台完成缴费,无需切换不同页面或应用。同时,优化平台搜索功能,用户输入关键词即可快速定位所需功能。在功能整合过程中,数据共享与协同是关键。不同功能模块涉及的数据需实现互联互通,避免用户重复输入信息。如用户在办理用电业务申请时,系统可自动调用电费账户信息,减少填写内容。但数据共享也带来数据安全与隐私保护问题。供电企业要建立严格的数据管理制度,明确数据访问权限,采用数据脱敏技术,确保用户数据安全。

4.3 操作流程简化及针对性问题应对

繁琐的操作流程是影响综合柜员电费收缴效率的重

要因素。简化操作流程能提升用户体验,减少用户等待时间。在电费查询环节,提供多种查询方式,如按用户编号、用电地址、手机号码等查询,方便用户快速获取电费信息。缴费环节,减少不必要的验证步骤,优化支付流程。例如,对于常用缴费账户,可设置一键缴费功能,用户点击即可完成支付。业务办理流程也要进行简化。梳理业务办理环节,去除重复、冗余步骤。对于简单业务,如更名过户、联系方式变更等,可实现线上快速办理,无需用户到营业厅提交纸质材料。同时,建立业务办理进度查询功能,用户可随时了解业务办理状态,增强服务透明度^[5]。通过对服务渠道拓展、服务功能整合与操作流程简化这三个方向的优化,综合柜员电费收缴模式将更加高效、便捷,为用户提供更优质的服务体验,推动电力服务向更高水平发展。

结束语

农网偏远地区综合柜员电费收缴模式优化是一项系统且长期的工作。通过拓展服务渠道、整合服务功能、简化操作流程等优化方向,并针对可能出现的问题采取有效应对策略,能够逐步改善当前电费收缴的困境。这不仅有助于提高电费收缴效率,减少农民缴费成本,还能提升电力企业的服务水平和管理能力,促进农网偏远地区电力服务的可持续发展,更好地满足农民的用电需求。

参考文献

- [1]刘崢.LY供电公司电费收缴信用体系构建及应用研究[D].河南:河南科技大学,2021.
- [2]何小宇,汤闰.无监督学习下移动电费收缴数据异常波动辨识[J].信息技术,2021(7):150-154.
- [3]刘韩杰.电力营销电费风险类型及控制措施刍议[J].消费电子,2025(2):107-109.
- [4]李豪.电力企业电费核算信息化应用研究[J].科学与信息化,2024(22):49-51.
- [5]刘文.电力企业内部电费收费模式的分析[J].电气技术与经济,2024(3):239-241.