

# 浅析乡镇供电所电费回收风险及防范措施

孙萍萍 徐龙平

国网石嘴山供电公司 宁夏 石嘴山 753000

**摘要:** 电费回收是乡镇供电所运营的重要环节,直接关系到供电所的经济效益和社会稳定。然而,由于多种因素的影响,乡镇供电所在电费回收过程中面临着诸多风险。本文旨在分析乡镇供电所电费回收风险的主要类型及成因,并提出相应的防范措施,以期为乡镇供电所电费回收工作的改进提供参考。

**关键词:** 乡镇供电所; 电费回收风险; 防范措施

## 引言

电费回收是乡镇供电所的主要收入来源,也是衡量供电所经营管理水平的重要指标。然而,由于乡镇地区经济发展水平、用户缴费意识、供电所管理等因素的差异,电费回收过程中存在着诸多风险。因此,深入分析电费回收风险及防范措施,对于保障乡镇供电所的正常运营具有重要意义。

## 1 乡镇供电所电费回收风险分析

### 1.1 欠费风险

欠费风险是乡镇供电所电费回收过程中面临的主要风险之一,它如同一道暗流,潜藏在电费回收的每一个环节,主要来源于企业和居民两个层面的欠费问题。

(1) 企业欠费。乡镇地区的企业,尤其是中小企业,其欠费问题如同一块难以啃下的硬骨头,给电费回收工作带来了不小的挑战。这些企业欠费的原因多种多样,首先,经营不善、管理混乱是导致企业资金周转困难的主要原因。在市场竞争的洪流中,一些企业由于产品缺乏竞争力、市场份额逐渐萎缩,经营状况每况愈下,电费支付能力也随之减弱。其次,中小企业抗风险能力较弱,它们像一叶扁舟,在市场的波涛中摇曳不定。一旦遇到原材料价格上涨、劳动力成本增加或政策调整等风浪,企业很容易陷入困境,电费拖欠问题也随之加剧。更为严重的是,部分企业存在恶意欠费行为,它们故意拖延电费支付时间,甚至逃避电费支付责任,这种行为不仅损害了供电所的利益,也破坏了市场经济的公平秩序。除了上述原因,企业欠费还与供电所与企业之间的信息不对称有关。一些企业可能利用供电所对其经营状况的不了解,故意隐瞒真实财务状况,拖延电费支付。此外,部分企业对电费支付的法律意识淡薄,认为电费支付不是强制性的法律义务,从而忽视了按时缴费的重要性<sup>[1]</sup>。(2) 居民欠费。乡镇地区的居民欠费问题同样是一个不容忽视的难题。首先,乡镇地区居民的收入

水平相对较低,这是导致居民欠费的主要原因之一。部分家庭可能因经济困难而无法按时缴纳电费,尤其是在农村地区,农业收入的不稳定性使得居民的经济状况更容易受到天气、市场价格等因素的影响,电费支付能力也因此波动较大。其次,缴费意识不强是居民欠费的另一个重要原因。一些居民可能缺乏按时缴费的习惯和意识,他们认为电费不是必须立即支付的费用,从而拖延缴费时间。这种观念的存在,使得电费回收工作变得更加困难。此外,农村地区的特殊人口结构也给电费回收工作带来了一定的挑战。留守老人和儿童较多,他们往往缺乏自主缴费能力,需要依靠他人帮助或等待家人回来后才能缴纳电费。这种情况下,电费回收的时效性就会受到影响,增加了欠费的风险。同时,缴费渠道的不便也是导致居民欠费的一个原因。在一些偏远的乡镇地区,缴费渠道可能相对有限,居民需要花费较多的时间和精力去缴纳电费,这也在一定程度上增加了欠费的可能性。

### 1.2 管理风险

管理风险是乡镇供电所电费回收过程中另一个不可忽视的重要因素,它主要体现在制度不健全和人员素质不高两个方面。(1) 制度不健全。部分乡镇供电所在电费回收管理方面存在制度不健全的问题。具体来说,这些供电所可能缺乏一套完整、系统的电费回收管理制度,导致电费回收工作无章可循,容易出现漏洞和差错。例如,电费计算、抄表、收费等环节可能缺乏明确的操作规范和流程,使得工作人员在执行过程中容易出现失误或疏忽。同时,缺乏有效的监督机制和考核机制,也难以对电费回收工作进行有效的监管和评估,从而影响了电费回收的效率和准确性。此外,制度不健全还可能导致电费回收过程中的一些违规行为得不到及时制止和纠正。例如,一些工作人员可能利用制度漏洞进行违规操作,如擅自减免电费、虚报电费收入等,这些

行为不仅损害了供电所的利益，也影响了电费回收的公正性和公平性。(2) 人员素质不高。电费回收人员的专业素质和服务意识直接影响电费回收效果。然而，部分乡镇供电所的电费回收人员缺乏必要的专业知识和服务技巧，导致电费回收效率低下。这些人员可能没有经过系统的培训和学习，对电费回收的相关法律法规、政策规定以及操作流程等了解不够深入，难以在工作中做到准确无误。同时，一些电费回收人员的服务意识也有待提高。他们可能缺乏主动服务、耐心解答用户疑问的意识和能力，导致用户在缴费过程中遇到问题时无法得到及时有效的帮助和解决，从而影响了用户对供电所的信任度和满意度。这种信任度的下降可能进一步导致用户拖延缴费或拒绝缴费，增加了电费回收的难度和风险。

### 1.3 技术风险

技术风险是乡镇供电所电费回收过程中必须正视的挑战，它主要源自计量故障和信息系统故障两个方面。

(1) 计量故障。乡镇地区的供电设施由于历史原因和资金限制，往往存在老化、维护不及时的问题。这些问题直接导致计量装置容易出现故障，进而影响电费计算的准确性。具体来说，老化的计量设备可能因部件磨损、精度下降而导致计量误差增大，使得用户的实际用电量与计量数据不符。这种误差不仅损害了用户的利益，也影响了供电所的电费回收工作。此外，计量装置的维护不及时也是导致故障频发的原因之一。由于乡镇地区地理位置偏远、交通不便，维护人员难以及时到达现场进行检修和维护。一旦计量装置出现故障，可能需要较长时间才能修复，期间用户的电费计算将受到影响，进而引发用户投诉和电费回收困难。更糟糕的是，一些不法分子可能利用计量装置的故障进行窃电行为。他们通过破坏计量装置或篡改计量数据来减少电费支出，这种行为不仅损害了供电所的利益，也破坏了电力市场的公平竞争秩序。(2) 信息系统故障。随着信息化建设的推进，乡镇供电所的电费回收工作越来越依赖于信息系统。然而，信息系统并非万无一失，它也可能出现故障或数据错误等问题。例如，信息系统的硬件设备可能因老化、损坏或过载而出现故障，导致系统无法正常运行。软件方面，可能存在编程错误、漏洞或病毒攻击等问题，这些问题都可能导致电费计算错误或数据丢失。信息系统故障对电费回收工作的影响是显而易见的<sup>[2]</sup>。一旦系统出现故障，电费计算将无法进行，用户无法及时获取电费账单，供电所也无法及时收回电费。此外，数据错误可能导致用户电费计算不准确，进而引发用户投诉和纠纷。在严重的情况下，信息系统故障甚至可能导

致整个电费回收系统的瘫痪，给供电所带来巨大的经济损失和声誉损害。

## 2 乡镇供电所电费回收风险防范措施

### 2.1 加强欠费风险控制

为了有效降低乡镇供电所的欠费风险，必须采取一系列切实有效的防控措施，其中完善信用评价机制和加大催收力度是核心。首先，完善信用评价机制是防范欠费风险的基础。供电所应对所有用电客户建立详尽的信用档案，这一档案应全面涵盖客户的历史缴费记录、经营状况、信用状况以及可能的潜在风险等多维度信息。基于这些详实的数据，对客户进行客观、公正的信用评级，将客户细分为不同信用等级。对于信用较差的客户，供电所可以灵活采取预付费制度，要求客户在使用电力服务之前先缴纳一定金额的电费作为保证金，或者缩短其缴费周期，例如从传统的月度缴费调整为每周或每两周缴费一次，以此有效降低欠费风险。其次，加大催收力度是防范欠费风险的重要手段。对于已经出现欠费的客户，供电所应迅速响应，采取多种催收措施并举。这包括但不限于通过电话、短信、邮件等多种方式进行温馨提醒，或者安排工作经验丰富、沟通技巧娴熟的工作人员上门进行面对面催收。在催收过程中，工作人员应注重与客户的深入沟通，耐心倾听客户的欠费原因，争取客户的理解和支持，共同寻找解决方案。对于恶意欠费、经多次催收仍拒不缴纳电费的客户，供电所应依法依规采取停电措施，或者通过法律诉讼等合法手段来坚决维护自身的合法权益。同时，供电所还应积极加强与政府相关部门、社区、村委会等机构的紧密合作，共同构建电费回收的联动机制，形成合力，提高电费回收的效率和效果。

### 2.2 完善管理制度

为了进一步提升乡镇供电所电费回收工作的效率和准确性，完善管理制度是至关重要的环节。首先，建立健全电费回收管理制度和流程是提升电费回收工作质量的基石。供电所应制定详细、全面、可操作性强的电费回收管理制度，明确各部门和人员在电费回收过程中的具体职责和权限，确保每一项工作都有章可循、有据可查。这包括电费计算、抄表、收费、催收等各个环节的具体操作流程和规范，以及针对特殊情况的应急处理预案。同时，制度中还应明确对违规行为的处罚措施，以严格约束和规范工作人员的行为，防止因个人疏忽或恶意行为导致的电费回收问题。其次，加强人员培训是提高电费回收工作质量的关键所在。供电所应定期对电费回收人员进行系统的专业知识和服务技巧的培训，使他

们熟悉电费回收的相关法律法规、政策规定以及操作流程，不断提高他们的业务素质和服务水平。培训内容可以涵盖电费计算方法的最新更新、抄表技巧的提升、催收策略的制定与执行、客户沟通技巧的提升等多个方面。同时，为了激发电费回收人员的工作积极性和责任心，供电所还应建立完善的激励机制，对表现优秀的电费回收人员进行表彰和奖励。这可以包括设立“电费回收能手”、“优质服务标兵”等荣誉称号，或者给予一定的物质奖励，如奖金、提成等，以此激励全体员工积极投身电费回收工作，共同推动乡镇供电所电费回收工作的顺利开展。

### 2.3 提升技术水平

为了进一步提升乡镇供电所电费回收工作的效率和准确性，必须着重在技术水平上下功夫，这主要涵盖加强计量装置管理和完善信息系统建设两大方面。在计量装置管理方面，确保计量装置的准确运行是核心任务。为此，需要制定一套全面细致的检查和维护流程。这包括对计量装置的外观进行仔细检查，确认其无破损、无腐蚀；对接线部分进行牢固性检验，确保连接可靠，无松动现象；对表计的运转情况进行监测，验证其计量准确，无异常波动。一旦发现存在隐患或故障的计量装置，应立即安排专业人员进行维修或更换，以避免因装置问题导致的电费计算误差。同时，针对那些技术落后、准确性差的老化计量装置，应制定详细的更换或升级计划。通过逐步淘汰旧设备，引入更先进、更可靠的计量技术，可以显著提高电费计算的精确度和可靠性，为电费回收工作提供有力保障。在信息系统建设方面，加强系统的建设和维护是至关重要的。这要求不断优化系统架构，提升系统的处理速度和响应能力，以确保电费回收数据的准确性和及时性。为此，需要定期对系统进行升级和更新，引入最新的技术和工具，不断提升系

统的性能和稳定性<sup>[3]</sup>。同时，数据安全也是信息系统建设中不可忽视的一环。为了防止数据丢失或损坏对电费回收工作造成不可估量的影响，必须建立完善的数据备份和恢复机制。这包括定期对系统进行数据备份，确保在数据丢失或损坏的情况下能够迅速恢复；同时建立应急响应机制，一旦系统故障或数据问题发生，能够立即启动应急预案，及时处理问题，确保电费回收工作的连续性和稳定性。除此之外，还可以充分利用信息系统的优势，开发和应用更多智能化的电费回收管理工具。例如，智能抄表系统的引入可以实现远程抄表，大大减少了人工抄表的误差和效率问题。在线支付平台的建立则使得电费的在线缴纳和查询变得便捷高效，用户可以随时随地进行电费操作，提高了电费回收的便捷性和效率。此外，通过数据分析工具对电费回收数据进行深入挖掘和分析，可以揭示出电费回收过程中的规律和趋势，为决策提供更加准确、全面的支持。

### 结束语

乡镇供电所电费回收风险是多种因素共同作用的结果。为了降低电费回收风险，提高电费回收效率和质量，乡镇供电所需要从加强欠费风险防控、完善管理制度和提升技术水平等方面入手，采取综合措施进行防范和应对。只有这样，才能确保乡镇供电所电费回收工作的顺利进行和经济效益的稳步提升。

### 参考文献

- [1]李文利.闭环管控应对新形势下电费回收风险[J].农村电工,2021,29(01):16.DOI:10.
- [2]林健敏.探究新形势下供电企业电费回收管控措施[J].全国流通经济,2018(29):94-95.DOI:10.
- [3]刘守斌,白帆.新形势下电费回收风险防控[J].中国电力企业管理,2018(17):62-63.