

供电所抄核收工作管理措施分析

叶青倩

广东电网有限责任公司茂名化州供电局 茂名 化州 525100

摘要:在燃煤发电电量原则上全部进入电力市场,工商业用户全进入市场,取消工商业目录销售电价,保持居民、农业、公益性事业用电价格稳定,市场交易电价上下浮动的大环境下,供电所制定完善的抄核收工作管理措施对提高电费的准确性和透明度具有重要作用。首先,供电所应确保精确的电表抄表,确保辖区内每个用户的本月实际用电量与抄表电量一致。其次,应制定完善的电费收缴方案,实施电费核收与结算的信息化管理。此外,供电所应加强对电费抄核人员的培训,提高抄表和核算的准确性。还应建立监督机制,定期对供电所的抄核工作进行检查和考核,确保抄核工作的公正性和准确性。综上所述,供电所电费抄核收管理措施的改进将有效提高电费管理的水平,为供电所营造健康、稳定的经营环境。

关键词:供电所;电费抄核收;管理措施

引言:供电所抄核收工作管理是确保电费收缴工作顺利完成的根本保证。然而,在实践中,由于种种原因,抄核收工作管理存在一定的问题和挑战。因此,本文将对供电所抄核收工作管理措施进行分析,以期能够改进管理方法,提高抄核收工作的效率和准确性。通过这些措施的实施,可以进一步提高抄核收工作的质量和效率,为供电所的可持续发展提供有力支持。

1 电费抄核收概述

抄核收是指定期对用户的电表进行抄表、核算发行电费和收缴客户电费的工作。抄核收工作是电力公司运营管理中的一项重要任务,主要目的是确保用户电费支付的准确性和公平性,并提供可靠的电费信息,为电力公司的收入管理和用户使用电能提供依据。抄表是抄核收工作的第一步,计量自动化系统按照一定的周期(通常是每月一次)对用户的电表进行远程抄表。在抄表过程中,计量自动化系统需要准确地抄录电表上的示数,并冻结数据同步到营销系统。为了保证抄表的准确性,电力公司会对相关工作人员进行培训,使其熟悉电表的抄录方法和操作流程。抄表完成后,电力公司会对抄表数据进行核算。核算主要包括:核查用户用电类别、对应电价和抄见电量是否正确、计算本月电费和核对出现异常的用户电费。在计算电费时,电力公司会根据电价政策和用户的电量消耗情况,计算出本月应付的电费金额。同时,电力公司会比对用户本月的电费金额与用电情况,确保数据的一致性。抄核收工作不仅涉及到用户的电费支付问题,还涉及到电力公司的收入管理。电力公司会根据抄表数据,及时向用户发放电费账单,并提供支付方式和截止日期等信息。用户需要按时缴纳电

费,以保证正常用电,并避免欠费导致的不便和产生违约金。抄核收工作的有效实施对于电力公司的运营管理至关重要。首先,抄核收工作可以确保用户按时缴纳电费,维护公司的收入;其次,抄核收工作可以及时核实用户的用电情况,发现异常用电或电力盗窃等违法行为;再次,抄核收工作可以为电力公司提供准确的用电数据和电费收入,为公司的决策和规划提供依据^[1]。总之,抄核收是电力公司运营管理中不可或缺的一环。通过定期抄表和核算电费,可以确保用户电费支付的准确性和公平性,并提供可靠的电费信息,为电力公司的收入管理和用户使用电能提供依据。同时,抄核收工作还可以发现异常用电和电力盗窃等违法行为,为电力公司的安全运营提供保障。

2 供电所抄核收工作存在的问题

供电所抄核收工作存在的问题主要体现在以下几个方面:(1)存在抄表不准确的问题。由于繁重的工作量和电脑与人工配合操作,电脑系统集抄在抄写电表数值时可能出现错误,又或者人工复核时出现人为差错。这样一来,电费核收就会容易出现误差,导致用户支付的电费与实际使用的电量不符,造成不公平现象。(2)存在信息不对称的问题。供电所和用户之间的信息交流不畅,用户往往无法及时了解到相关电费政策和费率标准的变动,导致用户对电费收费规则的不了解,容易出现不满和争议。(3)存在缺乏监管与维权机制的问题。由于监管机制不健全或监管行为不到位,供电所在电费核收中缺乏有效的监督与控制,致使一些违法行为可能发生。同时,对于用户来说,缺乏维权的途径和机制,使得一些不公正的电费核收难以得到合理解决。(4)存在

人性化服务缺失的问题。供电所对用户提供的服务较为单一,缺乏个性化和差异化的考虑,无法满足用户个性化需求。同时,在处理用户反映的问题和投诉过程中,供电所缺乏主动快速的响应和解决措施,给用户带来困扰和不满^[2]。(5)存在数据安全与隐私保护问题。电费抄核收过程中,涉及用户用电数据的收集和处理,如果数据泄露或遭到滥用,将会对用户造成明显的隐私侵犯和经济损失然而,在当前供电所电费核收中,对数据的保护和隐私的保密工作尚不完善,存在一定的风险。

(6)存在用户档案信息与现场实际不一致的问题,如企业营销系统登记到用户为商业用电,而用户现场实际为居民生活用电。综上所述,供电所抄核收工作存在的问题主要包括抄表不准确、信息不对称、缺乏监管与维权机制、人性化服务缺失、数据安全与隐私保护以及档案与实际不一致等方面。这些问题的存在,不仅会给用户带来不公平和不便,也会影响到供电所抄表、核算、收费、客服等工作,更甚会企业的形象和信誉。因此,有必要采取有效的措施来解决这些问题,以确保抄核收工作的准确性、合理性和安全性。

3 供电所抄核收工作管理措施分析

电费是供电企业的主要收入来源之一,为了确保抄核收工作能正常运作,电费收缴工作能顺利结零,需要建立一套科学合理的抄核收工作管理措施。

3.1 供电所设立专门的抄核收工作小组

随着社会的发展和人民生活水平的提高,电力供应已成为人们日常生活和生产经营的必需。然而,抄核收工作由于受到各种因素的影响,如人力不足、技术要求较高、计费准确性要求较高等,导致抄核收工作存在一定的困难和问题。因此,设立专门的抄核收小组势在必行。抄核收小组主要成员有:前台业务员(准确在系统中登记客户信息,如:用户用电类别)、抄表电费复核负责人(担任小组组长)、台区客服经理(担任电费催收、客服工作)。首先,设立专门的抄核收小组可以提高抄核收工作的准确性。由于抄核收工作的特殊性,需要对抄核收人员进行专业培训,从而提高他们的专业知识和业务水平。而设立专门抄核收小组可以集中人力资源,培养更多熟练的抄核收人员,有效避免因人员素质不高导致的计算错误而引发的纠纷或损失。其次,设立专门的抄核收小组可以提高抄核工作的效率,责任落实到个人。目前,抄核收工作由电力公司的计量自动化系统与抄核员配合进行抄表核算,但抄核员除了抄表核算工作外,还需要处理其他的业务,导致抄核工作无法专心进行,耗费时间和精力。而设立专门的抄核收小组可

以将抄核工作独立出来,由专职人员进行,提高工作效率,减少人力资源的浪费^[3]。再次,设立专门的抄核收小组可以提供更好的服务。抄核小组人员可以通过建立与用户的有效沟通渠道,及时解决用户在用电过程中遇到的问题和困扰,提供建设性的意见和建议,为用户提供更好的用电支持和服务。同时,抄核小组人员可以积极参与电费政策的制定和宣传,提高用户对电费政策的理解和接受度,推动用电习惯的改善和用电环保的意识增强。最后,设立专门的抄核收小组可以提高电费收缴率。同时,抄核收工作的准确度和效率提高,可以及时发现和纠正用户电量电费异常和用电不合规的行为,加强对异常用电的监管和控制,提高电费收缴率,确保电力供应的可持续性和稳定性。

3.2 加强对抄核收人员的培训和管理

抄核收工作是基层电力管理工作中的重要一环,直接关系到居民用电的正常运转和电费的收取。因此,加强对抄核收工作人员的培训和管理显得尤为重要。首先,抄核收人员的培训应该全面和专业。培训内容应包括电力知识、如何正确使用计量系统集抄电表、维护客户系统档案、核查处异常抄表数据、电费计算方法、收费标准、电表操作及故障排除维护电表上线等方面。通过系统的培训,使得抄核收人员全面了解抄核收工作的相关知识,能够熟练操作系统、准确判断用户用电的情况、正确计算电费,同时也具备基本的电表安装和操作能力,以应对突发情况。培训应注重实践环节,例如组织实地考察和模拟抄核任务,让抄核收人员能够真实地感受和解决实际问题,提高工作的专业性和技能水平。其次,建立健全的考核和奖惩机制,监督抄核收人员履行职责和执行规章制度。定期组织抄核收人员进行业务学习和技能培训,引导他们不断学习进步,提高自身素质和能力。同时,建立完善的监督制度,加强对抄核收工作的质量和效率的监督,及时发现和纠正问题,确保抄核收工作的公正性和准确性。第三,加强与用户的沟通。抄核收人员是电力公司和用户之间的重要联系纽带,要求他们在工作中要友善待人,与用户建立良好的沟通和信任关系。在工作过程中,应积极解答居民的疑问和问题,耐心协助解决居民的用电困难,提高服务质量,提升居民对电力公司的满意度^[4]。

3.3 制定完善的抄核收工作方案

随着电力行业的发展,抄核收工作方案也需要不断更新和完善。建立完善的抄核收工作方案对于保障供电企业的经济利益,保证用户的权益具有重要意义。首先,应该制定切合实际情况的抄核收工作方案。建立抄

核电费台账,在核算电费的时候,应有针对性的核查措施,且核查工作要有时效性,需做到“快、准、细”。同时,还应该关注环境保护和能源效率问题,鼓励用户节约用电。其次,应该建立起透明公开的电费收取流程。用户对于电费的收取流程应该有清晰的了解。收取流程应当公开透明,严格按照规定进行操作,不得收取任何违规费用。同时,用户也应该享有查询账单和申诉的权利。再次,应该建立起严格的电费收取监管制度。建立电力市场监管机构,加强对电费收取工作的监管,确保电费的收取合规合法。建立电费收取违规惩罚机制,对违规行为进行严厉打击,保护用户的权益。最后,应该建立起便捷高效的电费缴纳方式。随着科技的发展,应该鼓励用户采用电子支付、网上缴费等便捷的方式进行电费缴纳。电费缴纳渠道应该多样化,积极推广南网在线APP/南网在线微信小程序的使用,方便用户选择适合自己的缴费方式^[5]。

3.4 加强对抄核收工作的监督和检查

近年来,随着社会的发展和经济的快速增长,电力供应和使用已成为人们生活中不可或缺的一部分。对抄核收工作的监督和检查则显得尤为重要,既可以保障电费的正常收取,也可以防止电费的浪费和滥用。因此,加强对抄核收工作的监督和检查势在必行。首先,加强监督和检查可以有效防止电费的滥用和浪费。在日常生活中,一些单位或个人可能会存在违规使用电能或使用电能的浪费行为,这不仅浪费资源,也损害了公共利益。通过加强对抄核收工作的监督和检查,可以及时发现并制止这些行为,从而减少不必要的能源消耗和资源浪费^[6]。其次,加强监督和检查可以保障电费的正常收取,维护电力行业的秩序。电力供应和使用是一个环环相扣的系统,如果电费抄核和收取工作出现问题,就有可能导致电费的滞纳或拖欠,给电力行业的正常运行带来困扰。而通过加强监督和检查,可以确保电费的准确

抄核和及时收取,从而保障电力行业的正常运转和公共利益的维护。此外,加强监督和检查还能提高抄核收工作的效率和质量。在监督和检查的过程中,可以发现并纠正一些抄核和收取工作中存在的问题和不足,提出改进意见和措施,从而提高工作的效率和质量。

结束语

通过对供电所抄核收工作管理措施的分析,可以得出以下结论和建议。首先,应建立完善的抄核收工作管理制度,抄核收人员确保计量自动化系统准确抄录用户用电数据,避免抄核收工作在抄表第一步就出现差错。充分利用熟练使用计量自动化系统,利用科技方法准确远程抄表,提高抄表的效率和准确性。此外,还需加强对抄核收人员的培训和监督,确保其遵守职业道德和工作纪律,提高工作质量和效率。最后,对电费收取过程进行严格审查,建立查漏补缺的制度,确保电费收取的及时和准确。通过以上措施的实施,可以有效提高供电所电费抄核收管理的质量和效率,为用户提供更优质的服务。

参考文献

- [1]侯小坚.浅谈供电所电费抄核收管理措施[J].华东科技:学术版,2020(12):337.
- [2]黄颖.论供电所电费抄核收管理措施[A];2021年第二届今日财富论坛论文集[C];2021年.
- [3]郝卿毅.基层供电企业电费抄核收管理措施探讨[J].电力系统装备,2020(3):195-196.
- [4]王雪.供电所电费抄核收的管理创新思考[J].中国设备工程,2020(18):57-59.
- [5]郑晓唯,李聪聪.供电企业电费抄核收管理的新策略探究[J].价值工程,2019,38(23):30-32.
- [6]宋桂波.供电企业电费抄核收管理的新策略探究[J].中国市场,2019(14):85-86.