

供电所抄表核算收费工作现状及应对策略

孙 娜 马宏武

国网石嘴山供电公司 宁夏 石嘴山 753000

摘 要：供电所抄表核算收费工作是电力企业日常运营中的重要环节，直接关系到电力企业的经济效益和客户服务质量。然而，随着电网规模的扩大和用户需求的多样化，供电所在抄表核算收费工作中面临着一系列挑战。本文旨在分析当前供电所抄表核算收费工作的现状，探讨存在的问题，并提出相应的应对策略，以期为提高供电所工作效率和服务质量提供参考。

关键词：供电所；抄表核算；工作现状；应对策略

引言

供电所抄表核算收费工作是电力企业财务管理的重要组成部分，其准确性和及时性直接影响到电费的回收和企业的资金流转。然而，随着电网技术的不断进步和电力市场的日益竞争，传统的抄表核算收费方式已难以满足现代电力企业的需求。因此，深入分析当前供电所抄表核算收费工作的现状，并提出有效的应对策略，对于促进电力企业的可持续发展具有重要意义。

1 供电所抄表核算收费工作现状

1.1 人工抄表方式仍存在

尽管近年来，随着科技的飞速发展，自动化抄表技术已经在许多地区得到了广泛应用，极大地提高了抄表效率和准确性。然而，在一些偏远地区或老旧小区，由于基础设施落后、改造难度大以及资金投入有限等原因，人工抄表方式仍然普遍存在。人工抄表方式存在诸多弊端。首先，人工抄表需要抄表员逐户上门抄录电表数据，这一过程耗时耗力，效率低下。特别是在用户数量众多或分布广泛的情况下，抄表员需要花费大量时间和精力才能完成抄表任务。其次，人工抄表容易出现抄录误差。由于抄表员可能因疲劳、疏忽或视线不清等原因，导致抄录的数据不准确，给后续的电费核算和收取工作带来困难。这些误差可能导致用户电费计算错误，进而引发用户投诉和纠纷，影响电力企业的声誉和客户满意度^[1]。

1.2 抄核收过程脱节现象普遍

电费抄核收工作是电力企业日常运营中的重要环节，包括电费的抄表、核算和收取三个紧密相连的环节。这三个环节必须紧密配合、相互衔接，才能确保整体作业效果的准确性和高效性。然而，在实际工作中，抄核收过程脱节现象却普遍存在。一方面，由于部门人员之间缺乏有效的沟通和协作机制，导致抄表数据无法

及时、准确地传递给核算部门。抄表员可能因各种原因未能及时上报抄表数据，或者上报的数据存在错误和遗漏，导致核算部门无法准确地进行电费计算。另一方面，部门职责划分不明确也是导致抄核收过程脱节的重要原因。在某些供电所，抄表、核算和收费工作可能由不同的部门或人员负责，但由于职责划分不清晰，容易出现相互推诿、扯皮的现象，导致工作效率低下和抄表疏漏的可能性增加。抄核收过程的脱节不仅影响了电费抄表数据的完整性和准确性，还可能导致电费收取过程中客户冲突现象的发生。由于抄表数据不准确或核算结果存在争议，用户在缴纳电费时可能会产生疑虑和不满，进而与收费人员发生冲突^[2]。这些冲突不仅影响了电力企业的正常运营，还可能对电力企业的声誉和形象造成负面影响。因此，加强抄核收过程的衔接和协作，提高抄表数据的准确性和完整性，是供电所当前亟待解决的问题。

1.3 电费复核工作复杂且易出错

电费复核工作是对抄表数据进行细致审核，并据此准确确定用户应缴电费的关键环节。这一工作的准确性对于电力企业的经济效益具有至关重要的影响。然而，电费复核工作不仅工作量大，而且复杂度极高，给复核人员带来了严峻的挑战。电费复核工作涉及的数据繁多，包括用户的用电量、电价、电费计算规则等多个方面。复核人员需要对这些数据进行逐一核对，确保每一项数据的准确性和完整性。这不仅要求复核人员具备扎实的专业知识，还需要他们具备高度的责任心和耐心。然而，在实际工作中，部分复核人员可能由于工作压力大、任务繁重等原因，缺乏足够的责任心，对待工作敷衍了事。他们可能只是简单地浏览一下数据，就草率地做出了复核结论，而没有对数据进行深入的分析和比对。这种敷衍了事的态度极易导致电费复核工作中出现

问题。一旦数据出现错误或遗漏,就可能导致电费计算不准确,进而给电力企业和用户带来经济损失。更糟糕的是,这些问题往往无法在第一时间得到解决,因为复核人员可能没有及时发现并纠正错误,或者他们可能缺乏解决问题的能力 and 意愿。

1.4 电费回收困难

电费回收是电力企业资金流转的重要保障,也是维持电力企业正常运营的关键环节。然而,在实际工作中,电费回收却面临着诸多困难。部分用户由于资金周转困难、经济效益差等原因,经常拖欠电费。这些用户可能由于市场变化、经营不善等因素导致收入减少,无法按时缴纳电费。对于这部分用户,电力企业虽然可以采取一些催缴措施,但效果往往并不理想。因为用户可能确实没有能力缴纳电费,或者他们可能故意拖延缴费时间,以期获得更多的资金周转时间。

2 供电所抄表核算收费工作存在的问题

2.1 管理制度不完善

当前,大部分供电企业并没有针对电费抄核收管理工作制定全面、系统的管理制度,或者虽然建立了相关制度,但内容过于笼统,缺乏具体性和可操作性,导致管理工作在实际执行中难以得到有效落实。具体来说,一方面,缺乏明确的职责划分和 workflows,使得抄表、核算和收费等各个环节之间衔接不紧密,容易出现工作脱节和重复劳动的现象;另一方面,缺乏有效的监督机制和考核机制,无法对抄表核算收费工作的质量和效率进行准确评估,也无法对工作人员的行为进行有效约束和激励。

2.2 人员专业素质不高

部分抄表、核算和收费人员缺乏必要的专业素质和技能水平,对新技术、新设备的应用不够熟练,甚至存在抵触情绪。这导致他们在工作中效率低下,容易出现错误和疏漏。例如,在抄表过程中,由于对新型电表的功能和操作不熟悉,可能导致抄表数据不准确;在核算过程中,由于对电费计算规则和政策理解不透彻,可能导致电费计算错误;在收费过程中,由于对收费系统和操作流程不熟悉,可能导致收费失误或用户投诉。这些问题不仅影响了工作的正常进行,也损害了电力企业的形象和声誉^[3]。

2.3 服务意识不强

部分供电所员工缺乏服务意识,对待用户态度冷漠、敷衍了事,未能及时解答用户的疑问和处理用户的投诉。在用户咨询电费问题或反映电费异常时,他们可能表现出不耐烦或推诿扯皮的态度,导致用户问题得不

到有效解决。这种服务态度不仅影响了用户的用电体验和满意度,也损害了电力企业的形象和信誉。在市场竞争日益激烈的今天,服务意识的缺失将严重影响电力企业的竞争力和市场份额。因此,加强服务意识培训,提高员工的服务水平和素质,是供电所亟待解决的问题之一。

3 应对策略

3.1 推进自动化抄表技术应用

应加大自动化抄表技术的推广力度,全力提高自动化抄表覆盖率,以从根本上减少人工抄表所带来的误差和效率低下问题。为此,我们需要制定一套全面、细致的推广策略,明确推广的短期与长期目标,以及具体的实施路径和步骤。在推广过程中,应充分考虑不同区域、不同用户群体的实际情况,逐步在更广泛的区域内应用自动化抄表技术,确保技术的适用性和可行性。同时,要加强对自动化抄表设备的维护和管理,建立一支专业的维护团队,负责设备的日常巡检、定期保养和故障维修工作。通过定期的设备检查和维护,可以及时发现并处理设备存在的隐患和问题,确保设备始终保持良好的运行状态。此外,还应建立完善的设备管理制度,规范设备的使用、存储和报废流程,延长设备的使用寿命,降低运营成本。对于达到报废标准的设备,应及时进行更换和处理,避免对抄表工作造成影响。

3.2 完善抄核收管理制度

为了进一步提升抄核收工作的规范性和效率,我们应建立健全的抄核收管理制度,确保抄表、核算、收费等各个环节都有章可循、有据可查。首先,要明确各部门的职责划分和人员分工,确保每个环节都有明确的责任人,形成职责清晰、协同高效的工作体系。各部门之间应密切配合,相互支持,共同推动抄核收工作的顺利进行。其次,要加强部门之间的沟通和协作,建立定期的协调机制,及时解决工作中出现的问题和矛盾。通过定期的会议、汇报和交流,可以促进信息共享和资源整合,提高工作的协同性和整体性。同时,还应加强对抄核收工作的监督和考核,建立科学的考核指标体系,对抄表、核算、收费等各个环节的工作质量进行量化评估。在考核过程中,应注重客观、公正、公平的原则,确保考核结果的准确性和可信度。对于工作表现突出的员工和部门,应给予表彰和奖励,激发其工作积极性和创造力;对于工作存在问题的员工和部门,应及时进行督促和整改,确保其能够按照制度要求规范开展工作。通过完善抄核收管理制度,可以进一步提高抄核收工作的准确性和效率,提升电力企业的服务水平和用户满意度,为电力企业的可持续发展奠定坚实基础^[4]。

3.3 提高人员专业素质

应高度重视抄表、核算和收费人员的专业素质提升,通过加强培训和教育,全面提高其工作能力和业务水平。具体而言,可以定期组织专业技能培训,邀请行业专家进行授课,使员工掌握最新的抄表技术、核算方法和收费流程。同时,鼓励员工积极学习新技术、新设备的应用,通过实践操作和案例分析,提高其对新技术的掌握程度,从而在工作中更加熟练地运用,提高工作效率和准确性。此外,还应建立完善的激励机制,对表现优秀的员工给予表彰和奖励,激发其工作积极性和创造力。同时,加强员工职业道德教育,培养其责任心和服务意识,确保在工作中能够秉持公正、公平的原则,为用户提供优质的服务。

3.4 优化电费回收机制

为了确保电费及时回收,应制定科学合理的电费回收策略,并针对不同类型的用户采取不同的回收方式。对于信用良好、按时缴费的用户,可以继续保持现有的回收方式,并提供便捷的缴费渠道和服务,提高其缴费体验。对于经常拖欠电费的用户,应采取更为严格的回收措施。例如,可以实行预付制度,要求用户在使用电力之前先缴纳一定的电费押金,以确保其能够按时缴费。或者与用户签订电费回收保证书,明确其缴费义务和违约责任,对其形成有效的约束。同时,应加强对电费回收工作的监督和考核,建立完善的电费回收管理制度和考核指标体系。定期对电费回收情况进行分析和评估,及时发现并解决问题,确保电费回收工作的顺利进行。通过优化电费回收机制,可以有效提高电费回收率,降低电力企业的经营风险。

3.5 提升服务意识

为了进一步提升供电所员工的服务水平,应加强对员工的服务意识教育,全面提高员工的服务意识和服务质量。具体而言,可以通过定期组织服务培训、开展服务案例分析等方式,让员工深刻理解优质服务的重要性,并掌握与客户沟通与交流的技巧,学会以真诚、亲切的态度为客户解决疑问和电费相关问题。鼓励员工在

日常工作中,始终保持耐心和细心,对待每一位客户都要如同对待家人一般,用心倾听他们的需求,用心解答他们的疑惑。同时,要注重服务的主动性和前瞻性,及时发现并满足客户的潜在需求,为客户提供更加贴心、周到的服务。此外,还应建立健全的客户服务体系,确保用户的投诉和建议能够得到及时处理和有效回应。可以设立专门的客户服务热线或在线服务平台,方便用户随时反馈问题。对于用户的投诉和建议,要认真对待,及时调查处理,并将处理结果及时反馈给用户,让用户感受到被重视和尊重。同时,要建立客户服务质量评价机制,定期对员工的服务质量进行评估和考核,将服务质量与员工的绩效挂钩,激励员工不断提高服务水平^[5]。通过不断提升服务意识和服务质量,可以增强用户对供电所的信任感和满意度,提升供电所的品牌形象和竞争力。

结束语

供电所抄表核算收费工作是电力企业日常运营中的重要环节,其工作效率和服务质量直接关系到电力企业的经济效益和客户服务质量。针对当前供电所抄表核算收费工作中存在的问题,应采取有效的应对策略,推进自动化抄表技术应用、完善抄核收管理制度、提高人员专业素质、优化电费回收机制和提升服务意识等方面的工作,以提高供电所工作效率和服务质量,促进电力企业的可持续发展。

参考文献

- [1]章侃,童喆.浅谈电费抄核收风险及防范措施[J].中国新通信,2020,22(6):129.
- [2]高红艳.电力营销电费风险类型及控制措施[J].营销界,2019(42):110,112.
- [3]李玲珍,郭灵丰.对电力抄核收管理工作的一点认识[J].内蒙古科技与经济,2019(7):27-28.
- [4]冯绍通.供电所抄表核算收费工作现状及对策[J].高铁速递,2021(11):51-52.
- [5]杨亚克.供电所抄表收费工作的危险点及预防措施[J].电脑高手(电子刊),2021(2):1151.