

抄表核算收费现存问题及策略探析

苟建明

固原农村电力服务有限公司 宁夏 固原 756500

摘要：抄表核算收费作为供电企业核心业务之一，其管理水平和效率直接影响企业经济效益和服务质量。本文深度剖析了抄表核算收费过程中存在的若干问题，如管理力度不足、抄表工作误差、技术应用与监督缺失以及服务意识淡薄等，并对这些问题提出了相应的解决策略，旨在提升电费回收效率，增强用户满意度，推动供电企业抄表核算收费工作的智能化、规范化发展。

关键词：抄表核算收费；管理力度；抄表误差；技术应用；服务意识

引言：随着电力市场的逐步开放和竞争的加剧，供电企业面临着越来越大的经营压力。抄表核算收费作为供电企业的重要收入来源，其准确性和效率直接关系到企业的经济效益和用户的满意度。对抄表核算收费现存问题进行深入剖析并提出有效的解决策略，对于提升供电企业的市场竞争力和用户服务水平具有重要意义。

1 抄表核算收费现存问题深度剖析

1.1 管理力度不足

在抄表核算收费的过程中，管理力度不足是一个普遍存在的问题，直接影响了电费核算的准确性和电费回收的效率。财务部门与营销部门之间的核算信息不一致现象尤为突出，这主要归因于两个部门在工作流程设计、数据处理标准设定等方面存在的固有差异。这种信息不一致不仅增加了核算工作的复杂度，还可能引发用户对电费账单的质疑，损害供电企业的信誉。电费回收是供电企业现金流的重要组成部分，但当前部分企业的电费回收管理制度尚不健全。一方面，缺乏科学的欠费预警机制和催收策略，导致欠费问题累积，增加了坏账风险；另一方面，对于恶意欠费的用户缺乏有效的法律手段进行制约，使得电费回收工作陷入被动。建立全面的电费回收管理体系，包括欠费预警、差异化催收、信用评估及法律追缴等措施，是提升电费回收效率的重要途径。业扩报装服务的不完善也是导致用户信息偏差的一个重要原因。业扩报装是供电企业为用户办理新装、扩容等用电业务的过程，其准确性直接关系到后续抄表核算的准确性。在实际操作中，由于流程繁琐、信息录入错误等原因，用户信息往往存在偏差，给抄表工作带来不必要的麻烦。

1.2 抄表工作误差

随着智能远程抄表的广泛应用，抄表工作误差的问题虽然得到了极大的改善，但仍面临一些新的挑战。智

能远程抄表系统虽然减少了人工抄表的直接参与，但在数据采集、传输和处理过程中仍存在潜在的误差风险。例如，电表本身的故障、通信网络的稳定性问题以及数据采集软件的缺陷等都可能成为误差的源头^[1]。这些误差不仅影响了电费核算的准确性，还可能引发用户的投诉和纠纷。智能远程抄表系统的高效运行依赖于抄表人员的正确操作和维护。部分抄表人员可能因对新技术的不熟悉或操作不当而导致误差。由于智能电表数量庞大，抄表人员的工作量依然繁重，这在一定程度上增加了误差的可能性。因此，加强对智能远程抄表系统的维护和监控，提高抄表人员的业务素质和操作技能，是减少抄表误差、提升抄表准确性的重要途径。

1.3 技术应用与监督缺失

随着科技的飞速发展，智能远程抄表已成为抄表核算收费领域的主流趋势，人工抄表及老旧电表已逐步退出历史舞台。然而，在智能化进程全面推进的同时，也暴露出了一些新的待解难题。尽管智能电表已广泛应用，但其技术应用的深度和广度仍有待提升。部分供电企业在智能电表的功能开发、数据利用等方面存在不足，未能充分挖掘智能电表的潜力，导致抄表核算工作的效率提升有限。监督机制的完善也成为了智能化进程中的一大挑战。虽然智能远程抄表系统大大减少了人为干预，但数据审核、异常处理等环节仍需人工参与。由于缺乏有效的监督机制，部分环节可能存在疏忽或违规行为，影响了抄表核算的准确性和公正性。此外，网络智能远程控操电表数据采集的安全性也面临着新的挑战。网络环境的复杂性和不稳定性，使得智能电表的数据采集系统容易受到网络攻击和侵扰，给抄表核算工作带来了潜在的安全隐患。因此，加强网络安全防护，确保数据采集系统的稳定运行，成为了智能化进程中不可忽视的一环。

1.4 服务意识淡薄

在抄表核算收费工作中,服务意识的淡薄也是一个不容忽视的问题。供电企业作为公共服务行业的一员,其服务质量直接关系到用户的满意度和忠诚度。在实际操作中,部分供电企业的服务意识不足,对用电客户的跟踪服务不到位。这不仅影响了用户的用电体验,也损害了供电企业的品牌形象。缴费方式的单一是导致用户不满的另一个重要原因。传统的缴费方式往往需要用户亲自到供电营业厅进行缴费,不仅耗时费力,还不便于用户随时缴纳电费。随着移动互联网的普及,用户对于便捷、高效的缴费方式的需求越来越强烈。部分供电企业在这方面仍然滞后,未能及时推出符合用户需求的缴费方式。缺乏对用电客户的用电安全和节约用电措施的宣传也是导致服务意识淡薄的一个重要原因。作为供电企业,不仅应该提供优质的电力服务,还应该承担起宣传用电安全知识和节约用电措施的责任。然而,在实际操作中,部分供电企业在这方面的投入不足,导致用户对用电安全和节约用电的认识不足,给用电安全带来了潜在的风险。

2 抄表核算收费问题策略探析

2.1 深化电费回收管理制度,保障资金流转顺畅

针对管理力度不足导致的电费回收问题,必须全面强化电费回收管理体系。首要任务是明确电费缴纳的标准、周期及逾期罚款规则,确保电费回收政策的合法性与规范性,减少不正规、不合理现象的发生。同时加强与财务部门和营销部门的沟通协作,统一核算信息,消除数据壁垒,提高电费核算的准确性和效率。为了有效应对恶意欠费行为,应建立完善的欠费预警机制和催收策略,通过法律手段维护企业的合法权益,营造公平、公正的用电环境。应建立电费回收风险评估机制,利用大数据分析用户的历史缴费记录、信用状况及经营情况,对用户进行风险等级评估,实施差异化的电费回收策略,降低电费回收风险。针对长期拖欠电费的用户,特别是受规模庞大或政策因素影响的用户,应加强与政府部门和龙头企业的沟通合作,共同寻求解决方案。同时完善业扩报装服务流程,确保新用户信息的准确性和完整性,从源头上减少电费核算的误差。还应建立电费回收的应急处理机制,以应对突发情况,确保资金流转的高效与安全。

2.2 提升抄表抄录准确性,确保数据真实可靠

抄表数据的准确性是电费核算的基础,直接关系到用户权益和企业形象。在当前智能化抄表背景下,人工抄表已成为过去,远程自动抄表技术已全面普及。这一技术依托物联网、大数据等先进技术,实现了电表数据

的实时、远程采集与传输,极大地提升了抄表效率,并有效规避了人为因素引发的误差^[2]。为确保抄表数据的持续准确,仍需不断加强智能抄表系统的维护与优化。虽然人工抄表环节已消除,但对于智能抄表系统的运维人员,仍需注重其业务能力和责任心的培养。通过定期培训,使他们熟悉系统操作、数据处理及异常识别等技能,确保系统稳定运行,数据准确无误。此外,电表安装位置的合理规划已全面实施,所有电表均安装在便于观测和操作的位置,有效降低了抄表难度,进一步减少了环境因素对抄表数据准确性的影响。

2.3 引入先进技术与手段,推动抄表核算智能化

随着科技的发展,智能化、信息化已成为抄表核算收费领域的发展趋势。建立完善的抄表收费监督体系,利用互联网技术进行实时监控,可以及时发现并纠正抄表过程中的异常数据,确保抄表数据的准确性和完整性。加强网络智能电表的数据安全防护,是保障数据采集稳定性的关键。智能电表作为抄表数据的来源,其数据安全性至关重要。应建立健全的数据安全防护体系,采用加密传输、防火墙隔离等技术手段,防止数据泄露和篡改,确保数据采集的安全性和可靠性。促进营销核算、财务核算规则的统一,是实现数据一致性的重要途径。通过梳理和优化核算流程,统一核算规则和标准,可以消除部门间的数据壁垒,提高数据处理的效率和准确性。同时应建立数据共享机制,实现营销、财务等部门间的数据互通,为电费核算提供全面、准确的数据支持。

2.4 增强服务意识,提升用户满意度与忠诚度

作为服务行业的一员,供电企业应始终将用户满意度放在首位。定期对用电客户进行回访,了解其用电需求和困难,是提升服务质量的重要措施。通过回访,可以及时发现并解决用户在用电过程中遇到的问题,增强用户对供电企业的信任感和归属感。组织用电安全、节约用电宣传活动,是提高用户满意度和忠诚度的有效途径。通过宣传活动,普及用电安全知识,提高用户的用电安全意识;同时推广节约用电技巧,帮助用户降低用电成本,实现节能减排。这些活动不仅有助于提升用户满意度,还能树立企业良好的社会形象。加强内部员工培训,提升服务质量和水平,是增强服务意识的关键。通过培训,提高员工的服务意识和技能,使其能够更好地满足用户需求。同时应建立员工激励机制,对表现优秀的员工进行表彰和奖励,激发员工的工作积极性和创造力,为提升服务质量提供有力保障。

3 抄表核算收费工作持续优化与展望

3.1 构建智能化管理系统,提升工作效率与质量

在抄表核算收费工作的持续优化过程中,构建智能化管理系统成为了提升工作效率与质量的核心策略。这一系统设计为融合远程自动抄表、数据分析、电费核算、欠费预警及催收管理等多项功能,以促进抄表核算收费流程的全面自动化与智能化升级。为了推动这一转型,远程自动抄表技术需得到进一步普及与优化,确保所有电表都能实时、准确地采集并传输数据。系统内置的数据分析能力将扮演重要角色,不仅能自动处理、分析这些海量数据,还能通过比对发现异常数据并及时预警,从而显著减少人工干预的需求,并有效降低误差率。在电费核算方面,智能化管理系统将与财务系统实现无缝对接,确保核算信息的精确性和一致性。系统还具备灵活多样的电费计算能力,以满足不同用户的个性化需求。针对欠费问题,系统将通过大数据分析用户的缴费行为和信用状况,进而制定更具针对性的催收策略,旨在提高电费回收的效率与成功率。

3.2 加强监管与考核,确保工作规范与高效

为了保障抄表核算收费工作的规范与高效,必须加强监管与考核。一方面,应建立完善的监管机制,对抄表、核算、收费等各个环节进行全程监控和记录,确保各项工作的合规性和准确性。另一方面,应制定明确的考核指标和评价体系,对抄表人员的工作质量、工作效率和服务态度进行定期考核和评估^[3]。在监管与考核过程中,应充分利用信息化手段,如建立在线监控系统、开发移动考核APP等,提高监管和考核的效率和便捷性。同时应注重考核结果的运用,将考核结果与奖惩机制相结合,激励抄表人员不断提升工作水平和服务质量。

3.3 深化用户服务,构建良好客户关系

在抄表核算收费工作中,深化用户服务是构建良好客户关系的重要途径。供电企业应坚持以用户为中心的服务理念,不断优化服务流程和服务方式,提高用户满意度和忠诚度。首先,应建立完善的用户反馈机制,及时收集和用户的意见和建议,了解用户的需求和困难,为用户提供更加精准和个性化的服务。其次,应加强与用户的沟通和互动,通过定期回访、组织活动等方式,增强用户对供电企业的信任感和归属感。同时应注重用户隐私和数据安全保护,确保用户信息不被泄露和滥

用。在深化用户服务的过程中,供电企业还应注重培养员工的服务意识和专业技能,提高员工的服务水平和服务质量。通过培训、考核和激励等措施,激发员工的工作积极性和创造力,为用户提供更加优质、高效的服务。

3.4 展望未来:智能化、个性化与可持续发展

随着科技的不断进步和用户需求的不断变化,抄表核算收费工作将面临更多的挑战和机遇。在未来,智能化、个性化和可持续发展将成为抄表核算收费工作的重要趋势。智能化方面,随着物联网、大数据、人工智能等技术的不断发展,抄表核算收费工作将实现更高层次的自动化和智能化。通过智能电表、远程抄表系统、数据分析平台等智能化工具的应用,将大大提高抄表核算收费的效率和准确性。个性化方面,随着用户需求的多样化和个性化趋势的加强,抄表核算收费工作将更加注重用户的个性化需求和服务体验。通过为用户提供定制化的电费计算方式、缴费方式和服务内容等,将进一步提高用户的满意度和忠诚度。可持续发展方面,随着环保意识的不断提高和能源结构的不断优化,抄表核算收费工作将更加注重节能减排和可持续发展。通过推广智能电网、分布式能源、储能技术等新型能源技术,将进一步提高能源利用效率和减少碳排放量,为构建绿色低碳的能源体系做出贡献。

结束语:抄表核算收费工作是供电企业运营中的重要环节,需要不断加强管理和技术创新,提升工作效率和质量。通过深化电费回收管理制度、提升抄表抄录准确性、引入先进技术与手段以及增强服务意识等策略的实施,可以有效解决当前存在的问题。展望未来,智能化、个性化和可持续发展将成为抄表核算收费工作的重要趋势。

参考文献

- [1]任婷.供电企业抄表核算收费中存在的问题与策略[J].技术与市场,2021,23(11):162-163.
- [2]耿玉.供电企业抄表核算收费智能化及其应用探讨[J].通讯世界,2021,26(05):178-179.
- [3]潘凯.电费抄核收的集中智能化发展探析[J].农村电工,2022,30(05):14.