

供电企业抄表核算收费中存在问题与策略

胡 静

固原农村电力服务有限公司 宁夏 固原 756599

摘 要：供电企业抄表核算收费流程复杂且核心，关乎企业资金流动性和用户满意度。抄表环节存在人工误差、设备故障及电表异常问题；核算环节面临流程复杂、数据审核漏洞及用户信息变更处理不及时挑战；收费环节则受收费方式单一、催费困难及系统安全性问题困扰。需通过优化抄表管理、简化核算流程、拓展收费渠道等策略加以改进。

关键词：供电企业；抄表核算；收费；存在的问题；策略

引言：在供电企业的运营管理中，抄表核算收费流程占据核心地位，它直接关联着电力服务的持续提供与企业经济回报的实现。随着科技的进步与市场需求的不断变化，该流程面临着诸多挑战，如抄表误差、核算复杂、收费方式单一等。为应对这些挑战，供电企业需不断探索与优化抄表、核算、收费各环节的策略，提高自动化与智能化水平，加强内部管理，以确保流程的高效运作，提升用户满意度，保障企业的稳健发展。

1 供电企业抄表核算收费概述

在供电企业的运营体系中，抄表核算收费无疑是一个核心且复杂的流程，它如同一条纽带，紧紧连接着电力供应与费用回收两个关键环节，确保企业能够持续、稳定地提供电力服务，并从中获取应有的经济回报。这一流程的高效运作，不仅关系到企业的资金流动性和经营效益，还直接影响到用户的用电体验和满意度。（1）抄表环节是这一流程的起点，也是数据收集的基础。传统上，抄表工作主要依赖人工完成，抄表员需要挨家挨户地读取电表数据，这不仅耗时费力，还容易因为人为因素导致数据错误。随着科技的进步，远程自动抄表技术逐渐得到广泛应用。这种技术利用智能电表和通信网络，能够实时、准确地采集用户的用电数据，大大提高了抄表的效率和准确性。远程自动抄表不仅减轻了抄表员的工作负担，还为后续的电量计算和电费核算提供了可靠的数据支持。（2）核算环节是抄表核算收费流程中的核心部分，它涉及到复杂的电量计算和多元的电价政策。电量计算需要根据抄表数据，结合用户的用电性质、用电时间等因素，准确计算出用户的实际用电量。而电价政策则因地区、用户类别、用电时段的不同而有所差异，这就要求核算人员必须熟悉各种电价政策，确保电费计算的准确性和合理性。此外，随着电力市场的不断开放和竞争的加剧，供电企业还需要不断优化电费核算流程，提高核算效率，降低成本，以增强市场竞争

力。（3）收费环节是抄表核算收费流程的终点，也是企业实现资金回收的关键环节。传统的收费方式主要是通过营业厅进行，用户需要亲自前往营业厅缴纳电费。然而，随着互联网的普及和支付技术的创新，线上收费方式逐渐兴起。用户可以通过手机银行、支付宝、微信支付等渠道随时随地缴纳电费，这不仅方便了用户，还提高了收费的效率和准确性。同时，线上收费方式还为供电企业提供了更多的数据支持和用户画像，有助于企业更好地了解用户需求，优化服务策略。（4）抄表核算收费流程的顺畅运作，对供电企业的运营至关重要。为了确保这一流程的高效和准确，供电企业需要不断加强信息化建设，提高抄表、核算、收费的自动化和智能化水平。同时，企业还需要加强内部管理，完善抄表核算收费的制度和流程，确保各项工作的规范化和标准化。此外，供电企业还需要积极与用户沟通，了解用户的需求和意见，不断改进服务质量和效率，提升用户的满意度和忠诚度^[1]。

2 抄表核算收费中存在的问题

2.1 抄表环节问题

抄表作为电费核算收费的第一步，其重要性不言而喻。然而，在抄表环节中，却存在着一些难以忽视的问题。（1）人工抄表误差是一个亟待解决的问题。由于抄表员的人为因素，如疏忽、疲劳、视力不佳等，很容易出现看错、记错电表读数的情况。这种误差可能看似微小，但累积起来却会对电费核算造成严重影响。特别是在恶劣天气或偏远地理环境下，抄表员可能无法及时、准确地完成抄表任务，导致数据缺失或错误。这些错误数据一旦流入核算环节，就会干扰电费的准确计算，进而引发用户的不满和投诉。为了解决这个问题，供电企业可以加强抄表员的培训和管理，提高他们的责任心和专业技能。同时，也可以逐步推广远程自动抄表技术，减少人为因素的干扰。（2）抄表设备故障也是影响抄表

工作顺利进行的重要因素。远程自动抄表设备虽然提高了抄表的效率和准确性,但也面临着设备老化、维护滞后等问题。一旦设备出现故障,如信号传输中断、数据采集错误等,就会导致抄表数据残缺不全或失准。这不仅会阻碍抄表工作的顺利进行,还可能影响用户的正常用电。因此,供电企业需要加强对抄表设备的维护和保养,定期进行设备巡检和故障排查,确保设备的正常运行。(3)用户电表异常也是抄表环节中不可忽视的问题。由于电表故障或用户偷电行为,电表可能无法准确反映用户的真实用电量。这给抄表工作带来了极大的困难,也损害了企业的利益。为了解决这个问题,供电企业可以加强对电表的监管和检测,及时发现并处理电表故障。同时,也可以加强与用户的沟通和协作,共同打击偷电行为,维护正常的用电秩序。

2.2 核算环节问题

核算环节是抄表核算收费流程中的核心部分,其准确性直接影响到电费的收取和用户的满意度。然而,在核算环节中,也存在着一些问题。(1)核算流程复杂是一个突出的问题。电费核算规则繁琐,涉及多种电量计算方法、繁杂的电价政策以及不同的用户类别。这使得人工核算极易出错,且耗时费力,效率低下。为了解决这个问题,供电企业可以优化核算流程,简化核算规则,提高核算的自动化和智能化水平。同时,也可以加强核算人员的培训和管理,提高他们的专业素养和核算能力。(2)数据审核漏洞也是核算环节中的一个重要问题。由于审核标准不严或审核人员专业能力不足,很容易导致抄表数据错误、电价套用失误等问题难以及时发现。一旦这些错误数据流入收费环节,就会影响核算的准确性,甚至引发用户与企业的纠纷。为了解决这个问题,供电企业可以建立健全的数据审核机制,明确审核标准和流程,加强对审核人员的培训和管理。同时,也可以利用信息化技术手段,如数据校验、异常检测等,提高数据审核的准确性和效率。(3)用户信息变更处理不及时也是核算环节中的一个常见问题。当用户用电性质、容量等发生变更时,如果企业内部信息传递不畅,核算部门难以及时更新数据,就会造成电费核算偏差。为了解决这个问题,供电企业可以加强内部信息传递和沟通协作机制,确保用户信息能够及时、准确地传递到核算部门。同时,也可以利用信息化技术手段,如用户信息管理系统、电费核算系统等,实现用户信息的实时更新和共享^[2]。

2.3 收费环节问题

收费环节是抄表核算收费流程的终点,也是企业实

现资金回收的关键环节。然而,在收费环节中,也存在着一些问题。(1)收费方式单一是收费环节中的一个突出问题。部分供电企业过度依赖营业厅收费,线上收费推广滞后。这使得用户缴费不便,缴费逾期现象普遍,企业资金回笼受阻。为了解决这个问题,供电企业可以积极拓展收费渠道和方式,如推广线上缴费、银行代扣、自助缴费终端等,方便用户随时随地进行缴费。同时,也可以加强与金融机构的合作,提高线上缴费的安全性和便捷性。(2)催费困难也是收费环节中的一个重要问题。由于电费异议、恶意拖欠等原因,一些用户拒绝缴费。而企业的催费手段有限,往往难以有效地解决这一问题。为了解决这个问题,供电企业可以加强与用户的沟通和协作,及时了解并处理用户的电费异议和问题。同时,也可以利用法律手段和维护自身权益,对恶意拖欠电费的用户进行催缴和追缴。(3)收费系统安全性问题也是不容忽视的。线上收费系统面临着黑客攻击、数据泄露等风险。一旦发生安全事故,用户的经济利益就会受到损害,企业的声誉也会受到严重影响。为了解决这个问题,供电企业可以加强收费系统的安全防护措施,如采用加密技术、防火墙、入侵检测等手段,确保用户数据的安全和保密性。同时,也可以加强对收费系统的监控和管理,及时发现并处理安全隐患和问题^[3]。

3 解决抄表核算收费问题的策略

3.1 抄表环节优化策略

抄表作为电费核算收费的第一步,其准确性直接关系到后续核算和收费的顺利进行。因此,优化抄表环节是提升整个抄表核算收费流程效率的关键。(1)加强人工抄表管理是解决抄表误差的重要手段。供电企业应制定严苛的抄表作业规范和考核机制,明确抄表员的责任和义务,确保其按照规范进行操作。同时,加强对抄表员的培训,提升其业务能力和责任心,使其能够准确、及时地完成抄表任务。为了进一步减少人为误差,可以定期轮换抄表区域,使抄表员对不同区域的电表都有所了解,避免长期固定抄表区域带来的思维定式和疏忽。(2)升级抄表设备与技术是提高抄表准确性的有效途径。供电企业应加大自动抄表设备的投入,选用先进、稳定的设备,确保抄表数据的准确性和可靠性。同时,构建完备的设备维护体系,定期对抄表设备进行检测、维护和升级,保障其稳定运行。对于老化、故障的设备,应及时更换或修复,避免因影响抄表数据的准确性。(3)强化用户电表管理也是保障抄表数据真实可靠的重要措施。供电企业应建立用户电表定期巡检制度,定期对用户电表进行检查和维护,及时发现并修复故

障。同时,运用技术手段监测用户用电行为,如安装防窃电装置、使用智能电表等,有效防范偷电行为,确保电表数据真实可靠。

3.2 核算环节改进策略

核算环节是抄表核算收费流程中的核心部分,其准确性直接影响到电费的收取和用户的满意度。为了提升核算环节的效率和准确性,可以从以下几个方面进行改进。(1)简化核算流程是提高核算效率的关键。供电企业应梳理优化电费核算流程,去除繁琐、不必要的环节,使核算过程更加简洁、高效。同时,借助信息化技术搭建智能化核算系统,实现电量计算、电价套用的自动化,减少人工操作,降低核算错误率。智能化核算系统还可以根据用户用电性质、容量等信息自动调整电价政策,确保电费的准确计算。(2)完善数据审核机制是保障核算数据准确性的重要措施。供电企业应制定严谨的数据审核标准和流程,明确审核人员的责任和义务。加强审核人员的培训和管理,提高其专业素养和审核能力。采用多重审核、数据比对等方式,对抄表数据进行逐一核对,确保核算数据的准确性和可靠性。对于发现的错误数据,应及时进行更正和处理,避免其对后续收费环节造成影响。(3)建立高效的信息沟通机制也是避免核算失误的重要手段。供电企业应加强企业内部部门间的信息共享和沟通协作,确保用户信息变更能够及时、准确地传达至核算部门。实现用电信息的动态管理,及时更新用户用电性质、容量等信息,避免因信息滞后导致的核算失误。

3.3 收费环节改善策略

收费环节是抄表核算收费流程的终点,也是企业实现资金回收的关键环节。为了改善收费环节存在的问题,可以从以下几个方面进行努力。(1)拓展多元化收费渠道是方便用户缴费、提高收费效率的重要途径。供电企业应大力推广微信、支付宝、网上银行等线上缴费方式,优化缴费平台体验,使用户能够随时随地进行缴费。同时,加强与第三方支付机构、金融机构的合作,

拓宽缴费途径,为用户提供更多选择。对于偏远地区或特殊用户群体,可以保留传统的营业厅缴费方式,确保所有用户都能方便、快捷地完成缴费。(2)创新催费手段是解决欠费问题的有效方法。供电企业应整合短信、电话、上门催费等传统方式,结合用户实际情况和欠费原因,采取针对性的催费措施。对于恶意欠费用户,可以依法采取停电等措施,迫使其履行缴费义务。同时,建立用户信用评价体系,对按时缴费的用户给予奖励和优惠,激励更多用户按时缴费。(3)加强收费系统安全防护是保障收费安全的重要措施。供电企业应加大安全技术投入,运用防火墙、加密技术、身份认证等手段,保障收费系统的网络和数据安全。制定安全应急预案,定期进行演练和测试,提高应急处置能力。对于发生的安全事件,应及时进行处理和报告,避免其对用户和企业造成损失^[4]。

结语

抄表核算收费流程是供电企业运营管理的核心环节,其高效运作对企业经营效益和用户满意度至关重要。通过优化抄表环节、改进核算流程、拓展收费渠道等策略,可以显著提升抄表核算收费的效率和准确性。同时,加强内部管理、完善制度流程、提升信息化水平,也是保障这一流程顺畅运作的关键。供电企业应持续关注并改进抄表核算收费工作,以提供优质、高效的电力服务,满足用户需求,促进企业可持续发展。

参考文献

- [1]杜伟,王志强,李建设.供电企业抄表核算收费中存在问题与策略[J].工程技术(文摘版)2019(10):1-33.
- [2]杨蕾.供电企业抄表核算收费中存在问题与策略[J].2021(2015-15):215-215.
- [3]肖惠中,郭东伟.供电企业抄表核算收费中存在的问题与方法策略[J].化工管理,2021(33):223.
- [4]纪珍婧,白雪松.供电企业抄表、核算、收费过程的问题与对策[J].民营科技,2020(11):32.