

优化电力营销中电费抄核收工作

庞春利

国网河南巩义市供电公司 河南 郑州 450000

摘要：电费抄核收是电力营销的核心闭环环节，涵盖抄表、核算、收缴三大流程，直接关系电力企业资金回笼与用户切身利益。当前我国电力企业抄核收工作已实现标准化开展，具备政策、技术、服务等基础优势，但仍存在抄表数据不准、核算效率不高、收缴效能不均等问题，根源在于人员、设备、管理等因素。本文分析工作现状与问题成因，从各环节及全流程协同出发，提出针对性优化措施，助力提升工作精准度与效率，推动电力营销高质量发展。

关键词：电力营销；电费抄核收；优化工作

引言：随着电力行业数字化、智能化转型加快，电力营销模式持续升级，电费抄核收作为企业经营管理的核心环节，其质量与效率直接影响企业可持续发展和用户体验。当前，电力企业虽逐步推进抄核收智能化建设、完善服务体系，但面对偏远地区抄表难题、核算流程繁琐、欠费回收困难等现实问题，仍需进一步优化。基于此，本文围绕抄核收工作的现状、问题及优化路径展开探讨，为企业提升工作水平提供参考。

1 电力营销中电费抄核收工作的相关理论与现状分析

1.1 电费抄核收工作核心概念与理论基础

(1) 核心概念：电费抄核收是电力营销的核心闭环环节，涵盖抄表、核算、收缴三大核心流程。抄表是数据采集基础，指通过各类方式精准采集用户实际用电数据，明确用电总量；核算是合规精准关键，对抄表数据、电价标准、优惠政策等进行严格审核核算，确保电费金额准确无误；收缴是资金回笼目的，通过多种渠道收取电费，保障电力企业正常运营。各环节职责清晰，抄表负责数据真实采集，核算负责合规审核校验，收缴负责高效回款，三者协同构成电力营销的关键支撑。(2) 理论基础：以电力营销管理理论为核心指引，明确抄核收在电力营销全流程中的核心定位，为业务流程优化、效能提升提供方向；依托客户关系管理理论，兼顾工作效率与用户体验，平衡企业利益与用户需求；基于精益管理理论，剔除流程冗余、杜绝资源浪费，降低运营成本，三者结合为抄核收工作的优化完善提供了坚实的理论支撑和科学依据。

1.2 电力营销中电费抄核收工作的现状

(1) 抄核收工作开展概况：当前电力企业已建立层级清晰的组织架构，营销部门归口管理，配套采抄班、核算团队等岗位，人员配置兼顾专业能力与服务意识。工作流程已实现规范化，形成“采集—复核—核算—收缴—归

档”的标准化流程，部分企业构建“省市县所”四级联动机制，提升工作协同性。(2) 抄核收技术应用现状：自动化抄表已广泛普及，依托智能电表和采集系统实现远程抄表，抄表准确率大幅提升；智能化核算借助系统完成数据校验、异常筛查，部分企业上线“核算小助手”提升核算效率；多元化收缴渠道不断完善，涵盖线上线下多种方式，满足不同用户缴费需求，有效提升收缴效率。

1.3 电费抄核收工作的现存优势

(1) 政策支持优势：国家及电力行业层面出台多项扶持政策，明确抄核收工作标准化、规范化要求，完善电价调控、电费管理等相关规定，为电力企业抄核收工作的有序开展提供了坚实的政策保障，推动工作向标准化、精细化方向发展。(2) 技术基础优势：电力行业数字化、智能化建设持续推进，用电信息采集系统、营销业务一体化平台等不断升级迭代，为自动化抄表、智能化核算、多元化收缴提供了强有力的技术支撑，大幅降低人工成本，提升工作精准度和效率^[1]。(3) 服务体系优势：经过长期实践发展，电力企业已形成覆盖各类用户群体的抄核收服务体系，配套完善的咨询、反馈、售后机制，同时通过常态化政策宣传、账单解读等工作，提升用户对抄核收工作的认知度和认可度，用户满意度持续提升。

2 电力营销中电费抄核收工作存在的问题及成因分析

2.1 电费抄核收工作存在的主要问题

(1) 抄表环节：部分偏远地区仍依赖人工抄表，不仅耗费大量人力物力，效率低下，还易因人为疏忽出现漏抄、错抄等问题，导致数据误差；远程抄表虽已广泛应用，但受区域信号覆盖不均、恶劣天气影响，常出现信号不稳定、数据传输中断等情况，同时部分智能抄表设备老化、故障未及时处理，进一步降低了抄表数据的准确性，给后续核算工作带来隐患。(2) 核算环节：当

前部分电力企业的核算流程仍较为繁琐,需人工介入多个环节,自动化核算覆盖范围不足,难以实现数据的实时校验与核算;面对抄表异常、电价调整、用户信息变更等情况,异常数据筛查与处理不及时,部分核算人员对政策解读不精准,导致核算出现偏差,核算准确率有待进一步提升。(3) 收缴环节:缴费渠道适配性不足,线上渠道操作复杂度较高,不便于老年、农村等群体使用,线下渠道覆盖不够全面;部分用户因对电费政策不理解、资金周转困难等,缴费意愿偏低,拖欠电费现象较为普遍,尤其是工业用户欠费金额大、回收周期长,导致欠费回收难度加大,同时不同区域、不同用户群体的收缴效率差异明显,整体收缴效能不均衡。

2.2 问题产生的表层成因

(1) 人员因素:抄核收工作人员队伍结构不均衡,部分老员工缺乏数字化操作能力,新员工专业培训不到位,导致专业素养参差不齐;部分工作人员责任意识不强,在抄表、核算过程中操作不规范,敷衍了事,忽视细节把控,直接影响工作质量。(2) 设备因素:部分老旧抄表、核算设备未及时更新换代,性能下降、故障频发,难以适应智能化工作需求;同时,智能化设备应用后的维护工作不到位,缺乏专业的维护团队,设备出现故障后无法及时检修,导致技术应用效果大打折扣^[2]。(3) 流程因素:抄核收各环节缺乏高效衔接机制,抄表、核算、收缴信息传递不及时,存在流程冗余、重复操作等问题;此外,缺乏统一、标准化的操作指引,不同岗位、不同区域的操作规范不统一,导致工作衔接不畅,效率低下。

2.3 问题产生的深层成因

(1) 管理体系因素:抄核收管理制度不完善,对各环节的工作标准、责任划分不够清晰,存在管理漏洞;考核机制不合理,考核指标侧重工作量,忽视工作质量与效率,激励约束作用未充分发挥,难以调动工作人员的积极性与主动性。(2) 技术应用因素:数字化、智能化技术与抄核收工作融合不够深入,各类业务系统数据不互通、共享不充分,形成“信息孤岛”;部分企业盲目追求技术升级,却未结合实际工作需求优化应用场景,导致技术应用流于形式,未能真正发挥提升工作效能的作用。(3) 用户认知因素:电力企业对电费政策、缴费渠道、欠费后果等宣传力度不足,宣传方式单一,导致部分用户对相关信息了解不全面;部分用户缴费意识淡薄,缺乏主动缴费的习惯,对抄核收工作的配合度不高,进一步加剧了工作难度。

3 电力营销中电费抄核收工作的优化路径

3.1 抄表环节优化措施

(1) 推进抄表智能化升级:全面推广远程抄表系统与高精度智能电表,重点攻坚偏远山区、老旧小区等信号薄弱区域,通过增设信号中继器、优化网络布局等方式,提升信号覆盖的全面性与稳定性,确保远程抄表数据传输畅通。建立智能抄表设备全生命周期管理机制,组建专业检修维护团队,按季度开展设备巡检、故障排查与精准校准,及时更换老化、故障设备,定期对设备软件进行升级优化,从源头提升抄表效率与数据采集的准确性,逐步淘汰人工抄表模式。(2) 规范抄表操作流程:制定统一、细化的标准化抄表操作指引,明确不同类型用户(居民、工业、商业)的抄表周期、数据采集范围、核对标准及异常情况(如电表故障、用户不在家)的处理流程。加强工作人员操作培训与考核,要求严格按照指引开展抄表工作,杜绝漏抄、错抄、估抄等违规行为,明确抄表数据签字确认流程,强化责任落实,最大限度减少人为操作误差,确保抄表数据真实、完整、合规^[3]。(3) 加强抄表数据管控:搭建抄表数据实时监测平台,对抄表数据进行动态跟踪与分析,建立异常数据预警机制,当出现数据缺失、数值波动异常、与历史用电数据偏差过大等情况时,及时发出预警信号,通知相关工作人员第一时间核实处理。定期开展抄表数据复盘工作,对比分析抄表数据与实际用电情况,建立问题台账,明确整改时限与责任人,及时整改漏抄、错抄等问题,形成“采集—监测—预警—整改—复盘”的闭环管控体系。

3.2 核算环节优化措施

(1) 提升核算自动化水平:引入先进的智能化核算系统,实现抄表数据、用户信息、电价标准、优惠政策等数据的自动采集、录入与核算,自动完成数据校验、异常筛查、费用拆分等工作,大幅减少人工干预,降低人为核算误差。优化系统算法,针对电价调整、用户信息变更、特殊用电场景等情况,实现系统自动适配与精准核算,同时增设人工复核入口,对异常核算结果进行人工校验,提升核算的高效性与准确性。(2) 优化核算流程:全面梳理现有核算流程,删减冗余、重复的操作环节,整合核算岗位职能,明确各岗位的核算职责、工作时限与衔接要求,实现“数据采集—自动核算—异常审核—结果输出”的高效流转。建立异常数据快速处理通道,安排专人负责异常数据的筛查、核实与处理,简化审批流程,缩短处理周期,避免因异常数据积压影响核算效率与用户体验,确保电费核算工作按时、高效完成^[4]。(3) 强化核算质量管控:建立核算质量抽查机制,定期随机抽取一定比例的核算数据进行复核,重点检查

异常数据处理、电价应用、费用核算、优惠政策落实等关键环节,对发现的问题及时整改,严肃追究相关责任人责任。每月开展核算数据复盘工作,分析核算误差的成因,总结经验教训,优化核算流程与系统设置,持续提升核算质量,杜绝因核算失误导致的用户投诉、资金损失等问题。

3.3 收缴环节优化措施

(1) 丰富多元化缴费渠道:进一步完善线上线下融合的多元化缴费体系,优化手机APP、微信公众号、支付宝等线上缴费渠道的操作界面,简化缴费流程,增设缴费提醒、账单查询、缴费凭证下载、电量分析等便民功能,提升线上缴费的便捷性与体验感。针对老年、农村等不熟悉线上操作的群体,增设社区便民缴费点、村镇代办点、银行网点代缴等线下渠道,提供现金缴费、刷卡缴费、面对面指导缴费等服务,实现缴费渠道全覆盖,适配各类用户的缴费需求。(2) 加强欠费管控与回收:建立科学的用户信用评级体系,结合用户的缴费记录、欠费情况、用电规模等因素,将用户划分为不同信用等级,实施分级管控。对信用良好的用户给予便捷缴费优惠、优先服务等激励;对轻微欠费用户,通过短信、电话等温和提醒方式催收;对长期欠费、恶意欠费用户,依法采取停电警示、纳入信用黑名单、法律诉讼等方式,加大催收力度,同时建立欠费台账,跟踪催收进度,降低欠费风险,提高欠费回收率。(3) 提升用户缴费意愿:通过社区宣传、线上推送、上门讲解、发放宣传手册等多种方式,加强电费政策、电价标准、缴费渠道、欠费后果等相关信息的宣传,提高用户对相关政策的知晓度。建立精准化缴费提醒服务,通过短信、微信、APP推送、电话通知等方式,在缴费截止日前分时段提醒用户缴费,同时优化账单解读服务,清晰展示用户用电明细、费用构成,帮助用户全面了解用电情况,增强用户缴费的主动性与自觉性^[5]。

3.4 抄核收全流程协同优化

(1) 建立各环节协同机制:打破抄表、核算、收缴环节的信息壁垒,建立跨环节协同工作机制,明确各环

节的衔接节点、信息传递要求与责任分工,实现抄表数据及时同步至核算环节、核算结果快速推送至收缴环节、收缴信息实时反馈至抄表与核算环节,形成“抄表—核算—收缴—反馈—优化”的全流程闭环管理。定期召开跨环节协同会议,协调解决工作中出现的衔接问题,提升工作协同性与整体效率。(2) 推进数据一体化建设:整合抄核收相关数据资源,包括抄表数据、核算数据、收缴数据、用户信息、设备信息、政策信息等,搭建统一的数据一体化平台,实现各业务系统数据互联互通、共享共用,打破“信息孤岛”。加强数据挖掘与分析,通过对全流程数据的深度分析,精准识别抄核收工作中的薄弱环节,为工作优化、政策调整、决策制定提供科学、精准的数据支撑,推动抄表、核算、收缴工作协同升级,实现抄核收工作高质量发展。

结束语

优化电力营销中电费抄核收工作,是推动电力行业高质量发展的必然要求,也是提升用户服务质量、保障企业资金安全的关键举措。本文通过分析抄核收工作的现状与问题成因,从抄表、核算、收缴各环节及全流程协同入手,提出切实可行的优化策略。未来,电力企业需深化技术与业务融合,完善管理体系、强化人员素养,破解工作痛点,实现抄核收工作精准化、高效化、智能化,助力电力营销事业健康发展。

参考文献

- [1]梁攀.优化电力营销中抄核收工作的措施分析[J].科技风,2021,6(28):174-176.
- [2]胡鹏.关于优化电力营销中抄核收工作的探讨[J].现代营销,2022,14(8):143-145.
- [3]赵志强,连冰冰.加强电力抄核收工作的措施和方法[J].农村电工,2024,32(11):12-15.
- [4]杨玉琢.浅谈电力抄核收工作差错的对策[J].通讯世界,2024,31(9):121-123.
- [5]梁波,来晓帅.电力现货市场下如何提高抄核收工作质效[J].农村电工,2024,32(9):101-102.