

提高电费抄核收效率的管理模式创新研究

马 蓉 马玉婷

国网宁夏电力有限公司吴忠市供电公司 宁夏吴忠 751100

摘 要：随着电力体制改革的不断深化，电费管理面临着新的机遇和挑战，为满足日益增长的用户需求，提高供电企业经营效益，迫切需要创新电费抄核收管理模式。本文通过分析电费抄核收工作的现状，研究提高抄核收效率的现实意义。在借鉴国内外先进经验的基础上，从加强电能计量管理、推广远程抄表技术、优化电费结算流程、创新绩效考核机制等方面，提出提升电费抄核收效率的管理模式创新路径。研究表明，通过管理模式的创新，可以有效减少线损，提高电费回收率，实现经济效益和社会效益的双赢。

关键词：电费；抄核收；管理模式；创新；效率

1 提高电费抄核收效率的现实意义

1.1 有利于减少电能损耗，提高经济效益

电能损耗是电力系统运行中不可避免的现象，其中电费抄核收环节的损耗尤为突出，传统的电费抄核收模式存在诸多漏洞，容易导致电能计量不准确、电费结算差错等问题，进而造成大量的电能损耗和经济损失。创新电费抄核收管理模式，完善电能计量装置，优化抄表路径，简化结算流程，可以从源头上减少电能损耗，杜绝跑冒滴漏现象。与此同时，提高电费回收率，确保电费及时足额入账，将直接增加电力企业的经营收入，提升整体经济效益。

1.2 有利于提升供电服务质量，增强用户满意度

电费抄核收工作直接面向电力用户，是供电服务的重要组成部分，当前，传统的电费抄核收模式已难以满足日益多元化、个性化的用户需求。通过创新管理模式，借助现代信息技术手段，电力企业可以为用户提供更加便捷、高效、透明的电费服务，例如，通过推广“互联网+”电费服务平台，用户可以实现自助抄表、在线缴费、电量分析等功能，大大提高了服务的可获得性和响应速度。同时，完善的电费数据分析和反馈机制，也可以帮助用户及时发现和解决用电问题，提升用电体验^[1]。优质的供电服务将有力增强用户粘性，提高用户满意度和忠诚度，为电力企业赢得良好的口碑和市场竞争能力。

1.3 有利于加强电力市场监管，维护市场秩序

电费抄核收数据是电力交易和市场监管的重要依据，随着电力体制改革的深入推进，售电侧市场日益放开，电力

交易主体不断增多，电费结算关系日益复杂，这对电费抄核收工作提出了更高的要求，需要更加准确、透明、规范的数据支撑。创新电费抄核收管理模式，加强计量装置的智能化建设，规范数据采集和传输流程，建立健全数据分析和稽核机制，可以有效提升电费数据质量，为电力市场监管提供可靠依据。同时，完善的电费结算流程和制度规范，也有助于规范市场主体行为，防范恶性竞争和失信行为，维护公平有序的市场环境，高效规范的电费抄核收管理，将成为促进电力市场健康发展的重要保障。

2 当前电费抄核收工作的局限性

2.1 电能计量装置老旧，数据采集困难

电能计量装置是电费抄核收工作的基础，当前，我国部分地区仍在使用的机械式电能表，存在设备老旧、故障多发等问题，这些电表普遍缺乏数据通信功能，无法实现远程抄表和实时监测，给数据采集工作带来极大困难。即使是已经安装智能电表的用户，由于缺乏配套的数据采集系统，电能数据也难以有效汇总和利用。电能计量装置亟需更新换代，建设覆盖全业务环节的电能信息采集体系，以满足精细化电费管理的需要。然而，受制于资金投入和技术瓶颈等因素，电能计量装置的升级改造任重道远，已成为制约电费抄核收效率提升的重要障碍。

2.2 客户信息管理分散，缺乏统一的信息平台

在当前的电费抄核收工作中，客户信息管理呈现出分散化、碎片化的特点，不同部门各自为政，缺乏统一协调和整合。这种状况导致信息孤岛的形成，部门之间缺乏必要的

沟通与协作，客户信息难以实现共享与传递。由于缺乏统一的客户信息管理平台，各部门在收集、录入、更新客户信息时往往存在不一致、不同步的问题，信息质量参差不齐，时效性和准确性难以保证。客户信息的分散管理还可能导致数据冗余和重复劳动，不仅浪费人力物力，而且极大地影响了工作效率。客户信息管理的分散化和碎片化现象，反映出电费抄核收工作在信息化管理方面的短板和不足。在大数据时代，信息资源已成为企业核心竞争力的关键要素。然而，目前电费抄核收部门尚未充分认识到客户信息整合与共享的重要性，信息化管理意识有待加强。

2.3 电费结算流程复杂，差错率较高

电费结算是电费抄核收工作的核心环节，直接关系到电费回收的及时性和准确性，但是，当前电费结算流程普遍存在环节多、周期长、差错多等问题。传统的电费计算采用手工录入、人工校验的方式，工作量大，容易产生误差。各环节信息传递不畅，数据多头管理，也容易引发差错。此外，电费结算涉及电价政策、优惠规则、违约金计算等诸多业务规则，政策性强，专业性高^[2]。业务人员素质参差不齐，业务流程执行不规范，都可能导致差错的产生。电费结算的高差错率不仅影响结算效率，而且容易引发用户投诉，损害供电企业形象，亟需从流程优化、系统建设等方面入手，提高电费结算的标准化、自动化水平。

2.4 绩效考核机制不完善，员工积极性不高

电费抄核收工作是一项苦脏累的工作，抄表人员需要长期在户外工作，工作环境艰苦，劳动强度大，但是，当前电费抄核收人员的绩效考核机制还不够完善，薪酬待遇偏低，晋升渠道不畅，员工职业发展前景不明朗，同时，电费抄核收工作的专业性强，需要较长时间的培训和实践，但现有的培训体系还不够健全，员工业务能力提升缓慢。绩效考核机制的不完善，员工发展诉求难以满足，导致工作积极性不高，人员流失严重。

3 提高电费抄核收效率管理模式创新路径

3.1 加强电能计量管理，提高计量自动化水平

电能计量管理是电费抄核收工作的基础，其自动化、信息化水平直接影响着整个电费管理流程的效率，电力企业应高度重视电能计量装置的升级改造，以智能电表为代表的先进计量设备是实现电能计量自动化的关键。智能电表不仅具备传统电能表的计量功能，更集成了数据通信、实时监测、

远程控制等智能化功能，能够实现电能数据的自动采集、远程传输和智能处理，从而大大提高电能计量的准确性、可靠性和实时性。电力企业应加快智能电表的推广应用，积极开展传统电能表的更换升级，逐步构建起覆盖全业务环节、全用户范围的电能计量自动化系统^[3]。电能计量自动化系统的建设需要企业进行统筹规划和顶层设计。一方面，要制定长远发展规划，明确系统建设的总体目标、实施路径和进度安排，并细化分解到各个阶段、各个环节的具体任务和主体责任；另一方面，要充分考虑现有业务流程、管理体系、技术架构等因素，合理设计系统功能模块和接口规范，确保新旧系统的平稳过渡和深度融合。电能计量自动化系统涉及到企业内部的电网运行、营销服务、信息通信等多个专业领域，需要企业加强跨部门协调，整合各方资源，形成工作合力，共同推进系统建设。

3.2 建设统一客户信息管理平台，实现数据共享

面对客户信息管理分散、碎片化的现状，电费抄核收部门亟需变革创新，建设统一的客户信息管理平台，实现数据的集中管理和共享应用。这需要企业上下形成共识，加大资金投入和技术支持，着力打造功能完备、性能优异的信息化管理系统。客户信息管理平台的建设，应立足企业发展战略和业务需求，坚持以客户为中心的理念，在全面梳理业务流程和数据需求的基础上，构建科学合理的数据架构和功能模块。平台应具备强大的数据采集、存储、处理和分析能力，支持多源异构数据的集成与管理，满足不同业务场景下的数据应用需求。客户信息管理平台的建设，需要遵循标准化、规范化、安全化的原则。在数据采集和录入环节，应建立统一的数据标准和规范，确保数据的准确性、完整性和一致性。在数据存储和管理方面，应采用先进可靠的数据库技术，建立健全的数据安全防护机制，防止数据泄露和被盗用。在数据共享和应用层面，应根据不同业务部门的需求，设置灵活的数据访问权限和共享机制，实现数据的精准推送和按需使用。平台还应提供丰富的数据分析和挖掘工具，支持多维度、多角度的数据分析，为经营决策提供数据支撑和智力支持。建设统一的客户信息管理平台，是一项系统工程，需要企业各部门通力合作、协同推进。在平台建设过程中，应充分调动各方面的积极性和创造性，鼓励业务部门深度参与需求分析和方案设计，确保平台功能与业务需求的紧密结合。

3.3 优化电费结算流程, 提高结算效率

电费结算是电费抄核收工作的关键环节, 其流程的优化与效率的提升对整个电费回收工作至关重要, 长期以来, 电费结算流程存在业务分散、数据壁垒、计算复杂、效率低下等诸多问题, 已经严重制约了电费回收工作效能的发挥。电力企业应从流程优化、平台建设、数据整合等方面入手, 着力提高电费结算效率, 首先是要系统梳理现行电费结算各环节的业务规则、管理要求, 查找流程中的薄弱环节和风险点, 并有针对性地制定流程优化的整体方案。比如电费计算环节涉及电价政策、优惠规则、力调电量、力率考核等诸多因素, 计算口径复杂、流程环节繁琐, 是电费结算的重点难点。可通过流程整合、计算规则固化等措施, 减少人工处理环节, 提高计算效率和准确性。其次, 电力企业应充分运用信息化手段, 加快电费结算管理系统的建设和应用, 以往电费结算业务分散在营销业务系统、财务管理系统、电力交易平台等多个应用系统中, 数据标准不一、接口对接困难、业务协同不畅, 极大地影响了电费结算效率。电力企业应加强顶层设计, 建设集电费计算、账单生成、收费管理、数据分析于一体的电费结算管理系统, 实现电费结算业务的“一站式”处理。系统应能够根据电价政策、计费规则, 自动计算各类用户的电费金额, 生成结算明细和电费账单, 并将账单信息推送给相关用户。同时, 还应支持多种电费缴纳渠道, 用户可通过窗口、网厅、掌厅、银行代扣等方式自助完成电费缴纳, 真正实现电费缴纳“一次都不跑”。

3.4 创新绩效考核机制, 激发员工工作热情

员工是企业发展的根本, 是电费抄核收工作创新的源泉, 电力企业要着力创新绩效考核机制, 把员工积极性、主动性、创造性充分调动起来, 形成想干事、会干事、干成事的良好局面。绩效考核机制创新首先要树立正确的考核理念, 建立以业绩为导向、以能力为基础、以行为为规范的考核体系。在指标设置上, 要围绕电费抄核收工作的核心目标, 将电费回收率、抄表准确率、工作效率等指标纳入考核范畴, 突出实绩实效导向, 同时还要兼顾员工的工作态度、服务意识、团队协作等方面的表现, 体现全面考核的要求。在考核

实施上, 要结合电费稽查、营销服务等不同岗位的实际, 设置差异化的考核标准和内容, 增强考核的针对性。对关键业绩指标要进行分解, 明确不同层级、不同类型员工的考核要求, 力求做到责任到人、考核到位。在考核结果运用方面, 电力企业要建立健全绩效考核结果与员工切身利益挂钩的机制, 将考核结果作为员工薪酬分配、职位晋升、评优评先的重要依据, 让员工真切感受到绩效考核的指挥棒作用。对于考核优秀的员工, 要在物质奖励的同时给予荣誉表彰, 充分肯定员工的工作成绩, 增强员工的成就感和获得感; 对于考核不达标的员工, 要进行针对性的分析和帮扶, 必要时采取调岗、培训等措施, 帮助员工尽快提高工作实绩, 同时, 电力企业还应创新绩效管理机制, 改变以往单一的年度考核模式, 建立多元化的考评体系。可采取定期考核与不定期抽查相结合、领导评价与群众评议相结合、专家诊断与自我诊断相结合等多种方式, 提高绩效考核的真实性、准确性、全面性, 让绩效考核真正成为检验工作实绩、发现人才、改进管理的有力抓手。

4 结束语

电费抄核收管理模式创新是一项复杂的系统工程, 需要供电企业高度重视, 科学谋划, 分步实施, 通过管理模式创新, 建立“以用户为中心, 以效率为核心, 以创新为动力”的抄核收工作机制, 企业可以实现降本增效, 提高市场竞争力。同时, 管理创新也有助于供电企业树立良好的社会形象, 更好地服务地方经济社会发展。

参考文献:

- [1] 李静, 张荣荣. 智能抄核的电费抄核收创新模式探讨[J]. 电工技术, 2024,(2):475-477.
- [2] 高颖, 石开. 智能化理念下电费抄核收一体化技术及实践[J]. 电工技术, 2024,(2):760-762.
- [3] 田晓娜, 于佳欣. 电费抄核收集中智能化技术研究[J]. 中国信息界, 2024,(05):145-147.

作者简介: 马蓉(1997-), 女, 回族, 宁夏吴忠人, 本科, 就职于国网宁夏电力有限公司吴忠市供电公司, 供电服务班班员, 研究方向为电力营销电量电费抄核收。