

全量客户电费核算省级集约管理质效提升研究

张文祥

国网江苏省电力有限公司南通供电分公司 江苏省南通市 226000

摘要: 随着电力体制改革不断深入,市场化售电、光伏并网等新兴电力业务的产生,对电费核算工作提出了精细、多维、高效的信息化要求。必须不断优化电费核算自动化标准和规则,促进电费抄核收业务自动化进一步升级,全面提升电费核算工作精益化管理水平。

关键词: 电费核算;精益化;省级集约

1 电费抄核收智能化发展的优势

未来抄核收的发展方向将集中于智能化,这种趋势是基于智能技术发展使得用电信息的搜集越来越便利、准确,才使得准确收集、智能管理、高效核查成为可能,弥补了传统分散人工方法的缺点,提高了抄表工作时效性,优化了工作步骤,使得工作流程更加简洁明了,很大程度上促进了电力行业高质量、高效率发展,因而集中智能化抄表核算将有很大的应用前景。整个电力行业也因为电费抄核收智能化的加入有了新发展方向,做到抄核收智能化、自动化,减少人工投入、增加了精准核算,为客户提供优质、高效的服务。由于远距离抄核收的形式,可以从根本上降低抄核收工作对于用户生活的干扰,为用户带来便捷,也提升了整个电力行业的服务质量。集中智能化抄核收基于远距离智能化系统,它不仅解决了传统分散自动化抄核收系统流程复杂的问题,还可以全面覆盖用户用电信息,对其精准管控,及时发现异常并解决问题,以保障电力行业的平稳运行。实践证明,从分散自动化到集中智能抄核收可以称得上是电力行业质的飞跃,不但提高了抄核收的效率及准确性,还保障了抄核收工作质量,在集中智能化过程中,每一阶段都是智能操作。正是基于先进通信技术、信息技术才使得抄核收智能化成为现实,给电力行业发展带来了新突破,提升了服务品质和质量。

2 电费管理及核算存在的主要问题

2.1 电费收取及核算存在差异

随着我国电力行业快速发展,作为能源产业之一的电能,在生产与配送中都会产生经济效益。电力公司要

保证科学管理、精准核算才能最终获得效益。但通过对供电公司调查分析后发现,在电费收取及核算方面存在数值差异化情况。该差异主要体现在财务部、营销部当中,收取电费数额经过核算后会出现较大差异。通过对该问题进行深入分析、系统研究,发现其主要是由于收费员自身问题造成的。收费员在收费过程中往往会对电费数额进行改动,这种改动调整是在用户不认可或不知晓情况下进行的,而用户实际缴费数额与其调整后的完全不符。这种情况会导致公司在核算电费中产生坏账。造成坏账可能是收费员个人原因,出于各种目的,如完成指标、完成考核等,也有可能是财务与银行系统对接问题等,这些都会对实际电费核算造成影响。例营销部在对电费进行核算时不会考虑坏账问题,久而久之这种差异越来越大,严重影响公司收入。

2.2 实际收取电费数额界定不科学

通过深入调查后发现,存在实际收取电费数额界定不科学的问题。产生该问题原因主要由其计费软件功能所导致。很多电费计费软件并不完善,功能单一,缺乏时效性,例采用计费软件只能对用户用电情况、是否存在欠费等进行统计,无法对具体欠费数额或拖欠时间范畴进行明确,在进行实际电费欠费账目核实时无法提供大数据技术支撑。而财务部门在对其电费核算及管理中因相关信息缺少,无法开展针对性工作,导致工作偏差及失误发生。例某用户拖欠较大数额电费且拖欠时间较长,这种情况财务及管理机构在取证或介入中遇到阻碍,人工核算整理数据量过大,容错率高,基本无法进行电费追讨相关工作。

2.3 内部协同配合有待提升

通过调查分析后发现,公司内部在收费、核算等方面缺乏部门协调,员工配合度较低,各部门缺少协作意识,这就导致各部门、各岗位存在“各自为政”的情

作者简介: 张文祥,男,汉,1991年11月,江苏南通人,本科毕业,目前是助理工程师,邮箱:947344075@qq.com。

况,各项工作无法形成闭环。公司是一个有机整体,在经营过程中需要多部门多机构协同配合,人员齐心协力,相互协调才能做到数据统一、步调一致,只有这样才能顺利进行电费抄表管理、精准核算、电费回收。但受诸多因素制约,长期的企业文化缺失与老旧僵化思想造成该情况发生,存在“只扫门前雪”的诸多问题。因此,公司应破除旧的管理理念和守旧思想,从企业文化打造、员工团队建设、部门协同发展入手,全面创新管理模式。

3 提升省级集约核算质效的措施

3.1 强化全流程自动化处理

1) 抄表核算工单自动流转。优化用电信息采集系统2.0、营销业务应用系统2.0、市场化售电系统等关于抄表核算流程的功能应用,完善与调控中心能量管理系统、交易中心交易平台的系统接口,实现抄表数据通过采集系统自动化获取比例不低于99.9%,核算工单自动发起、计算、发行比率不低于99%,市场化电量数据线上传递率为100%。

2) 筛选异常问题自动分发。调整完善电费审核规则库,为每条审核规则增加所属专业类别。优化现有抄表段属性标签,除抄表员、催费员外,增加计量采集、业扩报装、电费电价、用电档案、市场管理等专业管理负责人。各专业异常负责项目如表1所示。调整电费核算异常筛选、派单流程,实行异常工单按专业自动派单模式,异常客户不再由核算员手工筛选、单点派单,而是由系统自动筛选、自动派发至相应专业负责人系统账号下。

3) 抄表核算流程自动监控。围绕抄表计划制定、抄表数据准备、抄表数据复核、交易中心电量公示、交易价格回传、电量电费计算、电量电费异常派单、电费账单发行等环节,建立全流程在线监控功能。营销服务中心核算员每日在线监控工单发起、流转、堵塞、处理情况,重点对堵塞工单进行调度,对处理滞后的工单进行督办,不断提高系统自动化处理水平和异常工单核实处理效率。

3.2 深化智能核算功能应用

1) 建立电费核算标签库。借鉴客户标签管理经验,建设电费审核标签服务功能。将核算员在审核过程中发现的客户异常提示类型、异常提醒次数、审核过程疑问等进行标签化记录,全过程记录电费核算员电费审核痕迹。通过标签建立的时间,记录核算员审核顺序和操作流程,对核算员审核行为进行统计,为现场异常核实、

事后现场稽查等提供参考依据。

2) 设置电费核算小助手。整合电费核算中关于用电信息采集系统的表码数据、营销系统用电客户档案数据、业扩变更工单、变压器启停数据,以及基本电费、功率因数调整电费、特殊电价、计算规则,优化电费核算审核页面,开发电费核算小助手服务功能,辅助电费核算员提高电费核算效率。

3) 提供自助分析报告。开发电费核算自助分析报告功能,从抄核工单处理情况、异常核实情况、电费核算差错原因等维度,对省、市、县、所、包(核算包)电费核算全过程进行细化分析,详细说明前端各专业引起的电费核算异常情况,为后续各专业提升改善,加强营销全业务监督管控提供数据支撑。

3.3 优化电费核算管理模式

1) 重塑异常核实管理模式。重塑电费核算异常问题核实流程。首先,按照专业类别优化电量电费审核规则库,划分为用电档案、业扩报装、计量采集、电费电价、市场管理5类。其次,根据审核规则筛选的异常工单,自动传递到各抄表段、各专业负责人账号下分类处理。最后,建立异常核实线上反馈模板,实现上线文本格式化选择、照片自动识别等功能,各市县管理单位自行核查无误后自动反馈至省级核算员,核算员依托系统核查功能,对核查原因进行二次审核。通过重塑异常核实管理模式,将传统的各单位线下分别核实的离散模式,调整为工单驱动的线上聚合模式,实现省、市、县、所、包同时接收电费核算异常问题、异常问题分头处理、核实原因线上反馈、属实判定二次审核。

2) 建立全流程监督管控模式。构建“事前嵌入式校验、事中过程化管控、事后结果性稽查”三道数字化防线。电费核算前,通过电费试结算判断客户电费结算档案的正确性等进行事前预警;电费核算中,通过电量波动异常、电价执行、计量核算参数、电费核算发行时限等进行事中管控;电费核算后,通过异常核实反馈、核算标签记录等进行现场事后稽查。通过“事前、事中、事后”的全链条管控,进一步增强异常差错风险管控能力,提升电费核算管理、营销业务质量管控水平。

3) 优化电费核算评价体系。建立健全电费核算评价指标,依托公司同业对标、班组对标体系,新增、完善计费参数准确率、电费智能核算比率、电费自动发行率、电费核算差错率等指标,促进各专业持续提高计费参数完整性、准确性,规范业务操作流程。2020年,低压居民电费自动发行率达到95%以上,非市场化低压非居民

及高压客户电费自动发行率达到90%以上；2021年，低压居民电费基本实现100%自动发行，非市场化低压非居民及高压客户电费自动发行率达到95%以上。

3.4 加强规范化的系统构建

以客户的需求为中心构建规范化的智能系统，优化和完善抄核收系统的规范化可以在提高该行业整体水平的同时，保障客户利益。因而要加强规范化系统的构建，在每次作业的过程中不断优化、完善抄核收的规范，在实际运用中补齐短板、突出优点，并且对于不合理的规范要进行删除。每个公司根据实际情况可以建立专门的抄核收规范化部门，负责规范化工作的制定、完善和优化，并且要与实际应用情况相结合，从而判断智能抄核收规范体系是否合理、是否完善，从而进一步构建完善的抄核收智能规范系统。

4 结语

电网企业电费抄核收采用智能化不仅提升了工作的时效性，给客户带来优质的服务，而且缴费方面由于采用了电费预先缴费的方法，让客户可以预存电费，这样的做法也降低了电费收取的难度和风险。还在一定程度上促进了电力行业及时、准确的收取电费，整体提升了电力行业的服务质量和时效性，保证了电力行业的平稳发展。

参考文献：

- [1]马琳，何磊.电费抄核收集中智能化发展优势及途径[J].科技创新导报，2019，16（08）：219-220.
- [2]曾烽，孙育明，马宪伟.电费抄、核、收信息化管理的实践与思考[J].湖北电业，2011（01）：70-71.
- [3]王宁.供电企业电费抄核收的管理创新探析[J].河南科技，2013（20）：219.