

# 浅谈提升电力营销抄核收环节的管理

李芳荣

国网江西省电力公司上犹县供电分公司

Copyright © Universe Scientific Publishing Pte Ltd

DOI: 1.18686/bd.v1i3.122

出版日期：2017年3月1日

**摘要：**供电企业的工作直接关系到人民的正常生活，其中抄核收工作是维护供电企业生产效益的重要环节。抄核收环节管理的松懈、方法的落后将会直接导致供电企业发展后劲不足，无法及时回笼资金。本文就当前电力营销抄核收环节方面的一些问题作出探讨，并、从管理理念和管理模式两个方面出发分析了提升电力营销抄核收环节管理的相关策略，以期提高供电公司电力营销抄核收环节的管理。

**关键词：**电力；营销；抄核收；管理

当前我国经济的发展对于供电方面提出了更高的要求，电力企业的服务管理也应该跟上发展形势，从而提高用户满意度以及工作效率。对于基层供电公司来说，电费抄核收环节作为公司和用户衔接的一个主要窗口，其工作的认真性、准确性直接影响着公司和用户之间的关系，也关乎着公司的经济效益，属于营销管理中的一部分。因此，应注意从现实情况出发，提升电力营销抄核收环节的管理，以促进供电公司的科学管理和可持续发展。

## 1 当前电力营销抄核收环节中遇到的问题

### 1.1 抄表环节的失误

在每月电费收取前，都需要对每户每月的用电情况进行了解。在较老的一些小区或农村，还需要工作人员上门抄电表，而人工抄表难免产生失误，在造成失误后就会影响后期的电费收缴工作。但是现如今大多小区都实现了智能电表的安装，在安装了智能电表之后，所有的用电信息都会直接传输到了系统后台，并且和供电台区的总表进行同时抄录，避免了抄表时间差的问题，也避免了抄表失误。

### 1.2 复核环节的问题

复核环节所涉及的工作较多又比较琐碎，比如要对电费打印单的信息进行复核，还需要对没有交电费的用户进行催缴单的打印，在打印催缴单或者销户等文件的复核方面可能出现失误。因此，复核环节格外需要相关工作人员认真细致地完成工作。

### 1.3 电费收缴的问题

当前，大都是在每月用完电后由用户到指定代收点或者是从网上实现电费的缴纳，而且每户电表都可以实现预先缴费，预缴的电费会存在用户账户中等待下次电费收缴时扣除。但是现在仍存在一些拖延缴费的现象，尤其是一些大型单位、物业等，往往容易形成拖欠习惯，影响了供电公司的资金回笼。

## 2 提升电力营销抄核收环节管理的策略

当前供电企业逐渐摆脱传统管理模式的束缚，更加需要紧密服务群众，尤其是在对接用户的工作上强化服务意识，从用户的角度出发来方便用户的日常用电。对于居民用户来说，主要是给予准确客观的电费收缴凭据；对于用电量大的企业、工厂、物业、医院、政府部门等来说，应该设置一套更有针对性的合理工作方案，以保证这些单位的用电，并实现电费的及时收缴。具体来看电力营销抄核收的管理效果提升需要从管理理念和管理模式两大方面经常讨论。

### 2.1 明确电力营销抄核收的管理理念

电力营销抄核收的管理是与供电公司的发展密切相连的，其管理理念应顾及两方面的根本利益：一是公司电力成本的回收，即电费的收缴，以维持供电公司的正常运转；二是维护电力用户的知情权，并不断创新方法，为电力用户提供更为方便的服务。因此，供电公司既要让内部的工作人员明确抄核收工作的重要性、提高相关工作人员的工作积极性、培养其严谨的工作态度，避免错误、失误的发生；又要加强宣传，提高服务质量，让电力用户也能尽量配合抄核收工作，从而提高工作效率。

## 2.2 创新电力营销抄核收的管理模式

在电力营销抄核收的管理模式方面，应跟上时代发展的潮流，积极进行管理模式的创新，以新的管理模式来提升抄核收工作的效率。

### 2.2.1 完善电费管理制度，建立电费抄核收管理中心

电费抄核收既然关系到供电公司的根本利益，也就直接关系到公司员工的利益。为了提高抄核收工作的准确性和积极性，应该在管理方面建立一定的考核机制，将抄核收工作与企业员工的绩效考评挂钩，对于出现较大失误或者经常出错的员工予以相应的处罚，最终利用管理制度来提高工作质量。另外，还应该在公司内部建立专门的电费抄核收管理中心，对抄核收工作进行监督管理。在数据库的建立上，所有用户的用电情况和缴费情况都应该最终汇总统一到管理中心，并由管理中心进行核查监管，尤其是对缴费票据进行回收管理。对于不按时缴费的个人用户或者企业用户要制定相应的应对方案，在保证不影响他人的情况下采取一定的限电或者断电措施，以加强电费的回收。

### 2.2.2 采用多元化的收费模式

在收费方面，应采取多元化的收费方式，在小区内由物业统一收缴电费，或者有专门的电费合作收缴点，这种缴费方式大多居民都比较熟悉。但是对于年轻人来说，更适合于使用更方便的缴费方式。比如支付宝转账、微信支付的方式。但是很多人不了解如何通过便利的方法进行支付，这就需要供电公司营销部门加强宣传，通过张贴告示、发放宣传单的方式可以达到广泛认知的目的。

### 2.2.3 加强营销和财务之间的相互监督

在供电公司，抄核收工作属于营销部门的工作，而抄核收的电费金额则由财务部门进行统一监管。因此，应该加强营销部门抄核收工作和财务部门工作的联系，使得营销和财务之间形成相互监督的管理体制，以确保双方都不会出现失误。营销部门应该定期总结更新客户资料，并共享给财务部门，以便于财务的审计工作可以顺利进行。同时也有利于各部门根据营销情况进行工作上的整顿。财务部门也需要将每月计算的结果共享到营销部门，以促进营销部门根据数据情况开展工作。

### 2.2.4 建立信息管理系统，方便数据统计管理

供电公司应建立一个专门的信息管理系统，对这些信息进行管理，以防止坏账的出现。传统的统计方式很容易忽略掉一些误差，导致误差逐渐增多，无形中影响到供电公司的效益。在建立信息管理系统后，就可以对坏账用户进行集中标记，从而及时根据不同的用户情况进行电费追缴，规范电费的管理。在建立信息管理系统后，信息的查询变得更加简便。

## 3 总结

综上所述，电力营销抄核收工作需要得到规范化的管理，创新电费抄核收的管理模式，以确保供电公司的基本经济效益，促进供电公司的持续长远发展。因此，必须重视电力营销抄核收工作。

### 参考文献：

- [1] 黎青. 优化电力营销中的抄核收工作措施的探讨 [J]. 科技创新与应用, 2015, 23:216.
- [2] 王栋. 关于电费抄核收优化管理的探析 [J]. 科技创新与应用, 2013, 25:166.
- [3] 陈斯. 供电公司抄核收流程优化与管理创新研究 [J]. 中国高新技术企业, 2016, 09:172-173.