

浅谈如何提高供电企业电费电价管理

于春雷

(国网新疆电力有限公司巴州供电公司 新疆 巴州库尔勒 841000)

[摘要] 随着我国经济快速发展, 各行各业对电的需求不断加大, 对于不同行业的用电量, 都有不同程度, 对于各行业电费支出都是一笔很大的开支, 对于电力管理部门而言, 设立不同层次的收费标准是一大挑战。目前, 供电企业在电费收支上仍出现一系列问题, 突显出不同层次的问题, 严重影响了企业的发展。对于提升供电企业在电价上的管理模式, 本文提出了一系列有针对性的对策。

[关键词] 企业管理; 分析与研究; 电价标准

一、当前供电企业在销售过程中电费电价管理存在的问题分析

1.1 电费管理方面的问题

对于供电企业的经营模式而言, 电费回收率对企业的影响极为明显, 该工作进行的好坏, 直接影响到该企业的运转, 作为企业经营指标, 电费回收是一项重要工作, 资金的运转离不开工作所带来的效益。随着经济发展, 智能时代的来临, 对于电的需求日益强烈, 对于不同层次的客户, 也有不同需求, 用电客户的构成也变得复杂, 使得电费回收工作愈加困难, 即使出台了一系列的办法, 但实际解决问题的办法少之又少, 预付电费的模式即使可行, 但对于百姓一直以来的缴费习惯而言, 该方式一下子要改变用户所有的习惯, 短时间在老旧区域内无法实行。面对多种困难, 最简单快捷的方式就是, 停电催缴, 直接停掉用户用电能力, 再无能力的条件下, 进行缴费, 该方法简单粗暴, 但是同样有一些潜在问题, 对于该方式需要大量人力物力, 不仅对用户进行停电, 还要对缴费成功的用户进行复电, 在该方式下, 若无法及时对用户进行复电, 不仅影响供电企业和用户间的矛盾, 并且更容易起到逆反情绪, 适得其反。

1.2 电价方面存在的问题

对于电费的统一, 是当前最需要管理的一项, 执行标准统一的计价方式, 实现用户购电买电价格统一, 对于电价的管控, 不仅能提高客户对供电企业的满意度, 对企业更加信任, 为企业带来优质的评价, 完善企业购电服务。理想状态下, 全国执行标准统一电价, 为企业带来稳定效益, 完善企业自身水准。

二、提高供电企业电费电价管理的有效措施

2.1 与征信机构合作, 将逾期缴纳电费行为纳入个人信用记录

在当下, 一个人的信用记录影响生活中的方方面面, 随处可见诚信对个人的重要性, 若将逾期缴费的行为与个人信用记录所相连接, 这不仅促进用户缴费积极性, 从而保证供电企业稳定收益, 一个人的信用不仅是自身的素质体现, 更影响到自己的工作生活。首先企业也应该建立起自己的用户评级制度, 以制度为标准, 合理合法地记录用电客户的个人信用记录, 对拖欠电费进行等级划分, 对用户信用等级进行评价。理想状态下, 结合当前科技水平, 设立自动评定系统, 节省人力物力支出。与征信机构合作, 进行宣传, 推进该方式的运行, 使用户清楚逾期的后果及个人信用重要, 使当下形成良好的环境, 养成及时缴费的习惯, 让电费回收工作变的容易。

2.2 大力推进“远停远送”的电费回收控制技术

随着科技快速发展, 人工智能化越来越普遍, 此时供电企业也应更新, 实现“远停远送”, 所谓“远停远送”就是无需人工到现场进行工作, 以信息平台为主, 通过远程控制, 对用户进行停电、复电。由于人力物力的限制, 无法按时按量的进行, 对于地理位置偏僻, 单靠人工无法实现, 此时能解决问题的, 是利用科技手段, 结合当前形势, 鼓励研发智能的电能表, 不仅是对停电复电提供快捷, 更是促进当前形势发展。

2.3 针对性的采取预付电费制度

针对不同的地区, 也可实现预付电费制度, 该制度是现阶段

回收电费最理想的办法, 或早或晚, 终会替代老式电费回收模式。该方法应大力推行, 对新社区可加大宣传, 早日实行预付电费制度, 而对于老社区, 整体用电习惯无法一时改变, 那可对预付电费制度进行改动, 加大宣传, 配套奖励, 若以粗暴的方式解决问题, 不仅扰乱社会治安, 而且影响用户对企业满意度, 从而使企业走向衰败。遵循以客为尊原则, 相互尊重, 平等相处, 凡事以客观、理想方式解决, 并对不同问题、采用不同方式处理, 灵活运用制度, 共建和谐社会。

2.4 以电费短信代替纸质电费通知单, 同时拓宽缴费渠道

目前通知用户缴纳电费的方式较为单一, 一般以纸质通知单为主, 为结合国家新政策, 提倡环保, 该方式过于浪费纸张, 无法实现环保要求, 不符合当今趋势, 对于缴费成功的提醒方式也以纸质回单为主, 所以, 结合当下形势, 智能设备的普及, 短信提醒, 微信公众号关注, 不仅能实时查询用电情况, 更为提醒缴费提供节能环保方式, 对于短信通知的普及, 不仅要求供电企业收集用户联系方式, 而且还要进行信息录入, 耗时耗力, 关注公众号, 只单方面为用户提供查询及缴费功能, 方便用户缴费。所以该两种方式并不能短时间内普及。

2.5 表单化电价文件内容, 规范电价管理

随着各行各业用电需求的不断增加, 这给供电单位在电价政策执行方面造成了一定的压力, 致使供电单位执行力不到位, 直接造成客户用电体验差。在这一背景下就要求供电单位必须重新审视需详细电价文件, 并对其进行有效的整理, 结合当地用户的特点, 形成一套完整有效的业务指导书。需要注意的是供电单位必须将整理好的业务书形成表单, 同时用电类别与电价进行分类、做好对应。这样才能大大提供工作人员的工作效率, 同时供电单位还要定期对业务指南进行整理和更新, 以方便工作的开展。

2.6 畅通电价交流反馈渠道

完善电价管理, 供电单位要做好用电用户的情况调查, 在此基础上执行电价政策。但是由于基层单位人员有限, 无法详细掌握用电客户所属的电价类别。在这种情况下基层单位必须借助本单位的电价专责的力量, 通过层级传递的渠道, 寻求问题的解决, 但是此措施效率极低。因此这就要求供电单位必须建立实现电价管理和业务指导的资源共享平台, 以此平台为内部和外部同时进行交流指导, 同时对外平台必须让客户参与进来, 以此了解客户的需求和信息。

三、结束语

综上所述, 在供电企业管理中, 电费电价管理是项重点、难点工程, 不仅涉及企业利益, 更与百姓生活息息相关, 建立合理管理制度, 从而实现和谐社会, 不仅是对供电企业利益的保护, 更是对用户切身利益的保护, 制度的建立, 使得消费者与供电企业相互信任, 有制度的管控, 最终实现双赢。

参考文献

- [1] 焦晶慧, 曹聪. 电费核算管理提升电价管理水平[J]. 中国新技术新产品, 2018(18)
- [2] 张丽红. 电力营销管理中电费电价分析方法研究[J]. 科技新导报, 2018(11)