

抄核收工作措施在电力营销中的优化作用探讨

王云飞

(国网恩施市供电公司崔坝供电所 湖北 恩施 445000)

【摘要】 由于经济的快速发展,人们的生活水平相应得到提高,人们在各个方面的用电量也越来越大,这给电力企业的工作带来很大压力。抄核收工作对于电力营销来说是重点工作,因此,想要做好电力方面的工作,关键要促进抄核收朝着高水平、高层次的方面发展。

【关键词】 电力营销;抄核收;措施;管理

抄核收工作是电力工作中的一个重要环节,在我们这个电力发达的国度,无论电力工作压力和难度有多大,无论用户有怎样的需求,电力公司都会尽全力解决各项问题,以达到给用户带来更好体验。

1 抄核收工作中存在的问题

1.1 对电表的示数漏抄

有些用电量大的用户的电表显示数的中零头,在电表中的示数变化几乎不是很明显,导致抄表工作人员看不清楚电表的示数直接出现漏抄的现象,致使电力公司损失。

1.2 对电表中数据的错误抄写

有些抄电表的工作人员工作的时候不认真,没有对电表进行仔细核对,工作起来马马虎虎,或者新入职的电力工作人员对各项工作流程不熟悉,会导致抄写的数据错误,而一次数据的错误,导致后期的连续性错误,不仅对下期的工作带来很大麻烦,而且给用户也带来了极大的麻烦。

1.3 用户不及时缴费

现在农村和城镇的居住人口较多并且大多数人都经常处于忙碌状态,在该缴纳电费的时候,有些人因为忙碌而忘记缴纳电费;有些人因为资金不足找各种各样的理由拖欠电费;而有些人则是因为素质低下直接拒绝电力工作人员进行抄表工作,这对抄核收工作造成不小的困难。

1.4 核算技术不先进

抄核收到一定的时间段之后工作量巨大,尤其是在月初或者月末来缴纳费用的人较多,使工作人员工作压力增大,因为数据太多有些电表中的数据容易出现混乱,导致核算过程出现错误,给用户带来损失,使用户对电力公司的服务产生怀疑,使电力公司的名誉造成一定程度的损伤。

2 优化电费抄核收工作措施

2.1 建立健全电费抄核收管理制度

很多电力工作人员在工作中缺乏责任意识,因此要根据工作中遇到的具体情况建立有效的责任制度,以此来提高工作人员的工作意识。电力公司要建立健全公司对员工的奖励制度,对工作认真负责的工作人员进行奖励。电力公司的领导要不断完善相关的抄核收制度,并且明令规定人每一个电力工作人员在工作中都应该严格按照规章制度来办事,让电力工作人员的工资与工作质量挂钩。电力工作人员工作时要严格按照规章制度办事,不断发现工作中的问题,并且通过发现问题来提高自己的工作技能和工作水平。电力公司也应制定相应的措施来解决用户拖欠电费和忘记交电费的情况。

2.2 调整收费模式

电力公司每个月都在进行着不同种类的收费,比如正常收费、违约收费、分期付款收费以及预售电费等收费种类。纵然最后都有收到电费,但是要想优化抄核收还得进一步做出努力。对于及时正常缴费的用户,供电企业要给予奖励的措施,鼓励大家都积极缴费;对于拖欠电费的,供电企业也不能坐视不理,要给予这些拖欠用户一些小小的处罚,以张惩戒。在收取费用的过程中要优化收费的方式,避免一家一户的去催,要让大家都自觉的缴费。

2.3 增强核算水平

对用户用电量的精准核算,在工作中也可以提高工作的质量。电力工作中的核算,主要是对用户用电量的核算和所要收取

相关费用的核算。若是增强了对用户用电量的核算,不仅仅是提高了工作人员的工作效率和工作水平,更节约了用户的缴费时间,可以提高电力工作人员的业务量。电力工作人员可以根据各个地区用户的情况,掌握正确的数据并绘制出不同的电力报表来集中管理。这样对供电企业来说,不仅仅能够节省抄核收的人力物力,更使抄核收工作中的工作效率持续升高。

2.4 引进现代化信息设备

电费的抄核收工作需要大量人力物力和耐力的参与,如果想要使抄核收工作规范、有序的开展,就得相应的降低成本,降低成本的一个较好的途径就是引进现代化信息设备。现代化信息设备可以对用户用电量进行收集、整理和核算,基本不需要多少人参与,而且现代化信息设备收集和整理的信息要比人工收集和整理的信息要完善很多,错误率大大低于人工工作中的错误率。现代化信息设备的引用不仅能够减轻电力工作人员的工作压力,提升工作人员的服务质量,而且还能带动电力公司的经济效益。

2.5 积极提高抄核收服务质量

对于电力公司来说,在面对用户时要提高服务职能,要把用户的诉求放在第一位;在面对自己内部业务时,要顾全自身利益,所以电力公司要不断提高自身的服务质量。要提高服务质量,就应该首先提高工作人员的工作素质,对工作人员进行培训。要求电力工作人员加强服务意识,在抄表的时候要面带微笑,有礼貌,不可态度关于生硬,要有责任心,对待工作要认真,用户有问题要及时回应,不可不耐烦。要想维护电力公司利益最好在收缴电费的地方张贴出与电力有关的法律法规,电力公司在工作时要不定时的对工作人员进行宣传,注重文明服务。

2.6 提升缴电费的效率

在这个快速发展的时代,不仅要完善电力公司的制度,还要完善抄表效率,也要提升抄表技术,这样就需要提高工作人员的工作技能,还要不断引用新型的抄表技术。在用户应该缴电费的时候,但是很多用户会找出各种各样的原因来拖欠电费,使抄核收工作开展缓慢,严重妨碍了抄核收工作的效率。要想提高抄核收工作的效率,就要采取一些措施来治理这些拖欠电费的,对这些用户要警告或者处罚,及时对这些用户进行催款。以往的缴电费模式比较传统也比较单一,要提高缴电费的效率,就要利用现代互联网手段来收费,不仅增加了医护的缴费方式,方便了缴费方式,给用户带来极大的方便,也使工作人员不用上门就可以收取费用,给电力公司也带来了很大效益。或者每到将要收取电费的时候,工作人员以短信形式提醒各位用户,以达到催促和提醒用户的目的。

3 结束语

综上所述,在这个信息化高速发展的时代,电力对人的工作、学习和生活都有着莫大的联系,从前的抄核收工作有很大的局限性,现在应该不断完善,不断发展,在抄核收工作中给人们提供更好的服务,给电力公司带来更好的效益。

参考文献

- [1] 陈文苑. 探讨如何提高电力营销中抄核收效益[J]. 建材与装饰, 2016, 50: 192-193.
- [2] 徐冰, 张轩瑜. 刍议如何提升电力营销的抄核收工作[J]. 山东工业技术, 2013, 15: 131.
- [3] 强浩容. 浅谈如何加强用电营销中的抄核收工作管理[J]. 科技创新与应用, 2014, 23: 211.