

电费抄核收的集中智能化发展探析

曹美娟

国网北京市电力公司客户服务中心（营销中心、计量中心）

摘要：现阶段，供电企业在发展过程中，电力营销是核心部分，对潜在的风险问题彻底消除，能够为客户提供优质、安全的电力服务。用电企业电费抄核收具有较强地复杂性，需要相关工作人员与用户通力合作才能有效完成，并且其中所涉及各个环节，皆与彼此利益有着直接关联。对电费开展信息化管理，能够防止人工操作带来的缺陷，管理好电费风险才能提高供电企业的竞争优势和服务质量。供电企业在管理电费风险时，还应当对专业人员定期开展培训，这样可以为用电客户提供更优质的服务。电力市场的信息收集和管理是我国电力市场发展的必然趋势。智能电表的安装与应用，将推动电力系统智能化、电力服务更加人性化。因此，需加强对电力企业管理的关注度，从最基础的电费抄核收入手，引入智能化设备，提高相关工作人员工作效率，确保电费抄核收精确性，使用户能够按时缴纳电费，确保缴费和供电工作正常进行，为电力公司的经营管理做出贡献。

关键词：电费抄核收；集中；智能化；发展；分析

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2023.05.222

引言

在当前市场经济下，如何有效应对电力营销的电费风险问题，是营销人员非常重视的课题，电力营销的高效率能够使供电企业实现快速发展，提高企业的经济效益和社会效益。时代的发展，促使人们对电能的需求逐渐加大，电能成为人们普遍关注且重要的生活必需品。随着智能化技术的不断发展，电力抄、核收工作也进入了一个新发展阶段，越来越多的智能技术被应用于电力抄核收系统，提高抄核收工作效率的同时，保证了查账的质量，取得了较高的经济效益。目前，国内采用的是远程电表数据抄录，其读数较传统电表更精确，对保障电网安全、保障居民用电安全具有重要意义。并且，作为一种新型智能化电子设备，智能电表在现阶段有着广泛应用，其不仅是智能电网的终端，也是我国电力事业主要的发展方向，此前，供电企业电费抄核收经历了由分散人工模式到集中智能化发展的历程，现阶段，电费抄核收工作已经开始朝向集中智能方向发展，集中智能化抄核收能够为电费抄核收工作提供先进技术与服务，为抄核收工作的有序开展打下坚实的基础。

一、分析我国电力和电表智能化的现状

我国的人口比较多，对于资源需求量较大，在资源短缺的同时也是存在着和人口的冲突，在这之中能源和水资源是十分常见的，对于电力而言，不管是在生产或生活中，都是需要消耗巨大的电能，这就使得我国越来越注重发展和利用能源。其实，在我国智能电表、查账等方面，发展得更迅速。与常规电表的读数功能不同，

它不但能够精确地记录电量，而且能够保存电量，并能够实时监控电量的积累量；同时，还可以根据设置的方式对电价进行分级设置和分类，从而达到阶梯电价的目的。智能仪表的通讯模块具有两路通讯功能，即由供电公司断电情况等通知用户，用户可以根据该情况进行实时充电，而用户则随时待命；要有一个正确的使用电力的计划。既能防止电力中断对人民的日常活动造成的影响，又能减少民众恐慌和稳定民众的心情。

二、分析电费风险问题

（一）分析收缴风险问题

供电企业在收缴电费的时候可能使用的电能计量装置不标准，导致收缴的电费存在较大的偏差。电能计量直接关系到供电效率、电费管理等各个方面，还影响到电费信息，对供电企业的营销发展有重大影响。供电企业在开展业务拓展的过程中，必然会出现潜在的管理风险问题，比如用电审核、供电合同等。出现业务拓展风险不但影响到企业的正常营销活动，还会导致整个数据出现偏差，造成的影响是深远的。

（二）分析合同风险问题

在为客户提供电力服务之前，供电企业与客户会根据相关规定和电费内容签订合同，主要目的是保护双方的合法权益。但随着我国市场经济的飞速发展，对于签订的合同，供电企业没有做好及时的更新和管理，导致需要后期进行修改或补充。如果客户不认可后期的修改内容，会对电费的收缴工作带来一定的难度。因此，供电企业需及时更新合同内容，确保不会在后期出现纠

纷。

（三）分析营销风险问题

供电企业在开展营销的过程中，需要营销人员进行宣传，吸引更多的用电客户，这也表明营销人员对电力营销工作来说至关重要。尤其是当前部分营销人员的综合素质不高，稍有不慎就会引发电费风险问题。并且，有些供电企业在选择营销人员的时候没有完善的标准范围，对于新技术、新设备的更新完善缺乏足够的重视，导致营销效率逐渐下降，已经无法跟上时代发展的步伐。如果在当前依然采用传统的营销模式，不但无法提高营销效率，增加了人工成本，还会引发更多的电费风险。

（四）分析电费安全风险

电费安全风险主要包含了电费专业管理风险、电费欠费风险、电费收费风险、电费核算风险等。一是管理风险就是指在供电过程中，受到人为因素、自然因素等突发事件的影响，对供电企业造成电费损失，而且会影响到总用电的分析和审计。二是电费收费风险指的是电力人员没有及时回收电费，导致发生费用风险。三是电费核算风险指的是在核算电费的过程中，出现错误数据或核对不准确，对整个供电企业的正常营销都会产生较大影响。

三、分析提高抄核收智能化管理水平措施

（一）加强审核工作

通过采用数据采集系统对电费发票进行合理的验证，其主要是根据对异常信息的实时获取和报警，检查电表数据是否准确，抄表员是否按规定的日期进行了抄表，电价的实施是否是正当，检查电表是否有问题，以便核对电费发票是否正确。同时利用营销监控系统对审核工作提供辅助平台。此外，作为一种设备，智能电表在日常工作中不可避免地会发生故障，从而造成仪表故障。在日常工作中，若有不能及时处理的问题，会对以后的工作造成很大的负面作用。因此，供电企业要设立一个即时的故障处置小组，以便对问题进行及时的处置，确保人民的供电质量的同时，为抄核收工作智能化管理打下坚实的基础。

（二）加强电费核算回收工作的信息化管理

电费抄核收管理方式以及工作模式是一项较为先进的自动化工作模式，所以不管是收集资料或整理分析，

都是需要通过计算机完成，因此处理要做到数据自动化之外，也是需要将报关费的回收利用成一个信息化的管理模式，不仅可以大幅度提升工作效率，而且比传统手工操作更加方便。同时，信息化管理模式也方便各个部门的共享和使用，为目前数据和历史数据对比提供极大便利，更重要的就是便于管理层的管理以及监督机构的监督，为电费抄核收工作信息化管理提供有力的保障。

（三）分析收费电子化的管理

在收费环节继续扩大多种收费，特别是电子商务和社会化收费渠道。结合区域特点优化开发电子收费渠道，减少自有网点柜台收费压力，降低先进收费风险，环节手工核对的工作强度。首先深化电子化、社会化交费渠道，大力推行“95598”“手机APP”“自助终端”等自助缴费方式；大力发展邮政代收、农行惠农卡代收服务；根据各地区的具体情况，选取银行进行批扣业务，以及微信、支付宝等第三方支付渠道，逐步提高电子化、社会化的缴费比例。其次完善各账户的结算和结算，并优化银行和电力企业的结算管理。进行日的电子核对及核对。加强二次结账业务的时间考核，保证资金按时到位，财务数据的一致性和时效性。最后对缴费渠道建设进行了数据统计和分析，并在多种支付平台上不断完善自己的设备、第三方代收设备的建档、统计，及时了解各种渠道的使用情况，通过对区域用户支付习惯和使用渠道的有效性进行分析，对其后续的建设和布局进行调整和优化，为用户提供更加人性化的电子收费服务。

（四）提高计算采集系统的建设和应用

在实际工作开展的过程中，是需要要求通信信号可以正确的进行覆盖和通道通常以及采集系统功能完善、安全可靠、采集数据更加的准确，对客户资料进行详细的核实以及分析，保证台区管理人员在故障发生后，能在最短的时间内收到故障信息，以便及时赶到现场进行处置。做好“掌上电力”宣传工作，对费控系统在使用中出现的问题进行定期分析，并及时解决，与此同时，电力公司必须实施高质量、高质量的收费制度，以便能够实现集中的智能化，尤其要关注下面两点；一是要全面囊括、全面收集、全面控制和集中收集，从而全面覆盖、运行和使用。二是要强化体制，为中央结算体系的建立和完善的体制支持，确保会计核算体系的智能

化、会计核算体系的正常运转。

（五）拓展多元化的缴费方式和提高优质服务

在实际工作开展的过程中，通过采用各种各样的方式，合理的应用社会上的资源，根据有偿方式去收取相应的电费，在市区之中，“十分钟缴费”的建设依然是在进行，并且也是需要电力自营收费以及客户自助缴费和社会化代收服务，然而在乡村，“村邮站”和电信等社会化收费服务机构，自营收费服务机构为辅。大力发展“95598”互动网上业务，与工行、建行等开展网上付款业务。在电费发行完成后，市场营销应用系统将依据扣除政策产生代扣资料，并将代扣资料传送至银行，经银行审核合格，完成扣款。完成扣款后，将扣款相关资料送回市场应用系统，并依据人行退回的扣款凭证进行销账，通过银行代扣业务，为用户提供快捷的支付通道，提高了供电公司服务质量。

四、分析电费抄核收集中智能化的进一步发展

现如今在我国各个乡镇的客户服务中心承担着区域内的电费抄核收的工作，同时将进一步的提高强抄以及核发等方面的业务，在2019年《国家电网有限公司电费抄核收管理办法》提出：“各省有条件的地方企业，可以逐步建立全省的抄核收方式”“有条件的省公司可以逐步实行全省统一核算，逐步优化电费核算业务的集约化、精益化管理水平”，电费的抄核收业务会逐渐向省级集约。2017年，国家电力公司在全国范围内开展了电力公司统一结算试点工作，并在广东、海南等地市局建立了“省公司+公司”双层次的电费结算工作系统，其特征是将结算业务由省客服中心 and 基层供电所两级管理，免去原来的地市局客服中心。省级用户服务中心负责全省范围内的财务管理工作，并与各地县市供电公司建立了直接的业务关系；在抄表前，由各乡镇供电公司进行资料整理与维修，并对抄表中出现的各种异常情况进行及时复查、处理。实际运行中，实行省级统一的水费结算，加速了水费的发放，并大大提升了工作的工作水平。然而在2017年的年底，《国家电网有限公司电费抄核收管理办法》中也是提出了“稳步推进电费账户集约”，符合条件的省公司稳妥推进电费账务省级集约。

总结

总而言之，电力公司的电表清缴工作十分繁杂，不

仅要参与稽查工作，还要与广大客户进行紧密合作，而且各方面都会牵扯各自的利益，采用智能化技术可以保证抄、核发工作的高效、提高抄核收水平，简化了繁复而又麻烦的工作。电费抄核收分散人工形式过程烦琐，涉及多个环节。审核，每个环节都要耗费人力物力，而且还要与业主配合、沟通，一旦处理不到位，就有可能引发矛盾，而负责电费抄核收人员必须具备精准运算水平、较为专业的计算技能，稍微出现偏差都会对电费核算的正确性造成影响，从而耽误电费的收取。传统人工收费会有一定延迟，如果有些居民信誉不佳，可能会延迟缴纳，从而导致电费收取难度加大。在电力企业中，对电能计量采集、电费实时控制、营销应用等方面进行了积极的探讨；通过对电力行业进行全面的市场监管，逐步拓展其经营范围，努力实现对电力行业的规范，实现对电力行业的电力系统的全面监控。

参考文献

- [1] 蔡文敏. 浅析供电企业电费抄核收风险及防范策略[J]. 电力设备管理, 2021(08): 177-178.
- [2] 向黎黎, 冉婧, 冉艳等. 电费抄核收一体化智能系统模式应用[J]. 电子世界, 2020(24): 170-171.
- [3] 王雪. 供电企业电费抄核收的管理创新思考[J]. 中国设备工程, 2020(18): 57-59.
- [4] 吴依婷. 电力计量的抄核收精益化管理措施[J]. 集成电路应用, 2020, 37(09): 52-53.
- [5] 陈曼君, 邓志亮, 林靖雯等. 一种电费一体化抄核收智能管理系统设计[J]. 单片机与嵌入式系统应用, 2020, 20(09): 82-85.
- [6] 梁爽. 浅析供电企业电费抄核收优化与管理[J]. 今日财富(中国知识产权), 2020(08): 73-74.
- [7] 章侃, 童喆. 浅谈电费抄核收风险及防范措施[J]. 中国新通信, 2020, 22(06): 129.
- [8] 黄华国. 县级供电企业电费抄核收风险分析及防范措施研究[D]. 广东工业大学, 2019.
- [9] 刘利根. 现阶段供电企业电费抄核收管理与创新[J]. 科技资讯, 2019, 17(26): 81-82.
- [10] 孙大刚. 电费抄核收精益化管理模式的建设和应用[J]. 中小企业管理与科技(中旬刊), 2019(08): 22-23.