

电力营销抄核收环节中的管理提升对策

魏英杰

(国网辽宁省电力有限公司葫芦岛供电公司 辽宁 葫芦岛 125100)

[摘要] 由于当前的市场竞争日益激烈, 电力企业为了有效提升经济效益以及增强自身的市场竞争能力, 需要在营销的环节进行必要的调整和改进, 从而促使企业的发展更加稳定, 保障企业的经济效益可以得到逐步提升。目前, 电力行业正在逐渐和市场融合, 营销环节也是关系到企业利润的关键性环节, 直接关系到企业的生存能力。本文主要是分析电力营销抄核收环节中的管理提升对策。

[关键词] 电力营销; 抄核收; 管理; 提升对策

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.03.1493

1 引言

电力企业发展到今天, 其业务逐渐壮大, 业务发展主要是为了有效提升企业的经济效益以及市场竞争能力。电力营销的抄核收环节是关系到企业经济效益的关键性环节, 电力营销抄核收直接关系到企业的运营水平以及对外形象, 电力营销当中的抄核收业务需要保障电费准确收回以及及时收回, 做到统计报表科学合理准确, 对于电力企业的电费管理的方式也需要进行必要的改进和完善, 从而促使电力营销抄核收业务逐渐科学化以及规范化, 有效提升企业的经济效益以及促进企业的健康发展。

2 电力营销过程中电费抄核收环节中存在的管理问题

2.1 “抄”环节存在的问题

“抄”环节是电费回收工作的第一个环节, 关乎着整个电费营销工作的质量。在这个过程中, 需要工作人员以饱满的精神状态和负责任的态度进行数据的收集。当前, 部分工作人员在抄写度数时态度不认真, 责任感不够, 由于疏忽大意经常出现错抄数据或漏抄数据的现象。

2.2 “核”环节存在的问题

电费的核算环节也是关乎着企业利益的重要环节。部分工作人员没有认识到自己工作的重要性, 在复核数据时粗心大意, 没有将不准确的数据核对出来。同时由于部分工作人员的业务素质不够, 工作态度不认真, 技术非常不熟练, 造成了管理效率的低下, 提高了核环节的成本。

2.3 “收”环节存在的问题

为了避免部分用户恶意拖欠电费损害公司利益, “收”环节的工作人员需要完成电费管理中的最后也是最重要一环。但是部分工作人员在核收电费时态度不好, 与客户发生了争执, 对于客户反映的度数与电费不符的情况也没有及时地向公司反映, 影响了客户与企业之间的关系。

3 提高电力企业营销中抄核收环节管理效率的相关方法

3.1 加强对电费抄核收工作的考核力度

第一, 加强对员工工作的考核和激励。为了提高电力企业营销各环节管理效率, 要构建完善的监督考核制度。将各环节工作人员的工作准确性、出错率、工作态度评价都纳入其中。对于工作中出错的部分, 要及时进行内部的监督评价, 并纳入日常的工作考核结果中。企业可以对不同的工作岗位设置不同的容错度。一旦由于工作人员的疏忽大意, 造成了严重的后果, 将追究相关责任人的责任。企业内部的监督管理部门, 要及时对工作进行审核和检查, 避免更严重问题产生, 危及企业的核心利益。第二, 将电费回收工作情况纳入激励机制中。除了责任追究制度, 企业还可以建立相应的奖励制度, 对工作态度认真、效率高的人员, 可以通过电费回收激励制度来提升其工作待遇。企业可以将一定时间内的工作状况进行统计和审核, 将员工创造的企业利益按比例返还给员工, 提高员工的工作积极性。

3.2 转变管理观念, 优化管理效率

第一, 转变企业工作人员和客户的管理观念。在以往的管理过程中, 客户经常与企业形成敌对态度。企业希望客户能够按时缴纳电费, 但客户出于种种原因拖欠不缴, 从而影响了双方的关系。不仅不利于电力企业的发展, 还会影响电力企业的资金周转, 造成经营和发展上的风险。因此, 电力企业的管理人员需要采取一定的措施, 解决当前的企业经营困境。对于部分并非出于故意的欠缴用户, 企业可以及时与客户进行沟通,

让客户明白企业的难处, 这样通过换位思考, 就能够解决一定程度上的欠缴问题。但是, 还有一部分客户, 本身就是出于恶意拖欠电力企业的电费, 对他们进行宣传意义不大, 必须采取有效的措施来进行电费的回收。企业可以通过建立审慎客户名单, 对于长期故意欠缴的客户实行先缴费后用电的方式, 强制要求客户履行缴费义务, 当客户认识到电力企业在生产和生活中的地位和作用, 就会主动积极的缴纳电费了。

第二, 优化管理制度。企业需要改变管理措施, 对于抄核收环节的工作人员的工作业绩进行公平的考核, 将他们的工资收入与工作成绩结合起来。这样认真工作的员工就可以通过电费回收得到奖励, 获得更多的工资收入。在接下来的工作中, 就会以更饱满的态度投入到企业建设和管理过程中。同时, 要对与客户直接接触的工作人员进行必要的培训, 处理好与客户之间的争议问题, 树立良好的企业形象, 让企业和客户成为朋友。当客户对自己的用电和电费情况产生质疑时, 企业要主动查明原因, 并向客户解释清楚。

3.3 对电费核算环节的乱象进行改革

当前电力企业还存在着对核收工作重视程度不够的情况。以前, 我国电力企业竞争力比较小, 因此, 企业对电费回收的核算环节疏于管理。正是由于这样的原因, 造成了电力企业的经营效益低下, 不利于企业的长期平稳发展。因此, 电力公司需要优化自身的管理方式, 引进专业的人才, 对电费核收团队进行培训, 保证电费数据的真实性和准确性, 方便电费回收工作的顺利进行。引进审计工作人员, 对核算工作进行定期审计, 避免危险情况的发生。在管理和审计过程中, 还要注意保护好客户的隐私信息, 避免客户缴费资料的泄露。对于当前电力企业中存在的“关系电”的现象, 要坚决进行打击。对所有的用户一视同仁, 公平公正地进行电费的核收, 避免乱加价现象。在互联网社会还可以增加客户的缴费途径, 让客户能够通过移动设备在家中电费的缴纳, 降低客户的缴费成本, 方便客户的同时也有助于降低欠缴率。

3.4 积极引入现代化智能技术

当前部分地区的供电节已经开始引入现代化智能远程抄表系统, 实行联网的远程抄表, 这样的技术手段既提高了电力企业的核收效率, 又保证了电费的准确度。同时还可以通过内部控制系统, 对数据进行审核和监督, 减少了误差。通过内部分析系统, 可以将终端收集来的用户用电数据进行大数据分析, 对于用电情况出现异常的客户, 中心系统将及时向管理人员报警。既保护了客户的用电安全, 又降低了企业的欠缴风险。

4 结束语

综上所述, 电力营销过程中电费抄核收环节中存在的管理问题包括了“抄”环节存在的问题、“核”环节存在的问题、“收”环节存在的问题。对此, 应当加强对电费抄核收工作的考核力度、转变管理观念优化管理效率、加强对电费核算环节的乱象治理改革以及积极引入现代化智能技术。

参考文献

- [1] 周昌龙, 朱冬娟. 电力营销智能化抄核收项目可行性[J]. 低碳世界, 2017(36): 172-173.
- [2] 金鑫. 浅析电力营销抄核收及其账务集中[J]. 现代营销(下旬刊), 2017(11): 80.
- [3] 徐年莲, 陈磊. 电力营销抄核收环节中的管理提升措施[J]. 通讯世界, 2017(22): 252-253.