

现阶段电费抄核收常见问题与解决措施

Common Problems and Solutions of Electricity Fee Collection at Present Stage

陈鸿芳

Hongfang Chen

云南电网有限责任公司红河泸西供电局 中国·云南 泸西 652499

Yunnan Power Grid Co., Ltd., Honghe Luxi Power Supply Bureau, Luxi, Yunnan, 652499, China

摘要: 随着管理技术的不断更新发展, 电费抄核收工作改变了传统的人工抄表、人工复核、供电坐收的模式, 通过管理创新和技术进步, 减少人工干预, 实现量化监控, 不断提高工作质量、效率和自动化水平。论文主要对电费抄核收工作的发展概况进行简要分析, 并在此基础上着重分析了现阶段电费抄核收工作存在的问题及解决建议, 为供电企业的发展提出了较为有效的解决策略。

Abstract: With the continuous development of management technology, electricity fee reading and collection work has changed the traditional manual meter reading, manual review, power supply collection mode, through management innovation and technological progress, reduce manual intervention, achieve quantitative monitoring, and constantly improve work quality, efficiency and automation level. In this paper, the development of electricity fee collection and verification is briefly analyzed on this basis, the paper emphatically analyzes the problems existing in the current stage of electricity fee collection and its solutions, some effective solutions are put forward for the development of power supply enterprises.

关键词: 抄表; 核算; 收费; 常见问题; 解决措施

Keywords: meter reading; accounting; charging; common problems; solutions

DOI: 10.12346/etr.v4i1.5176

1 引言

电力不仅是关系国家经济安全的战略大问题, 而且与人们的日常生活、社会稳定密切相关。随着国家经济的发展, 对电的需求量不断扩大, 在一定程度上为供电企业提供了发展契机, 就当前阶段供电企业的发展现状来看, 其发展态势较为良好, 整体发展水平还有较大上升空间。与此同时, 新的发展模式也迸发生机与活力, 在一定程度上为供电企业的发展提供了新的发展方向, 而电费抄核收工作作为电力企业发展的关键部分, 对供电企业的发展具有举重若轻的作用。换言之, 电费抄核收的工作质量直接决定了用户的满意度。因此, 电力工作人员要重视用户体验, 为用户提供优质高效服务, 促使供电企业向更好方向发展。

2 电费抄核收工作发展概况

2.1 传统的抄核收工作方式

2.1.1 抄表

抄表方式为人工抄表, 要求抄表员有较强的工作责任心, 否则估抄、漏抄、错抄, 问题不断, 难以监管, 因此也经常与用户产生矛盾, 与用户之间难以建立信任感。由于工作量大, 抄表工作不可能在同一天完成, 抄表周期长、购售电不同期问题, 对线损管理工作也造成很大的困扰。

2.1.2 电费核算

电费核算工作由各县公司复核, 存在复核周期长、复核差错大的问题。因核算人员业务水平参差不齐, 对电价执行的政策把握不准, 加之核算管理不规范, 电费差错率高, 容易导致电力纠纷。

【作者简介】陈鸿芳(1982-), 女, 中国云南泸西人, 本科, 助理工程师, 从事电力行业发展研究。

2.1.3 电费收缴

普遍采用人工催收、供电坐收方式。多年来,用户认知的缴费方式就是先用电,后缴纳电费,这就使电费回收处于一种相对被动的局面。部分采用预付费装置结算的用户,在很大程度上能有效杜绝拖欠电费的现象,但因预付费管理系统与电费营销管理系统各自独立运行,预付费电能表与实际计费电能表的分离便出现了预付费转换成电量时的测算误差现象,且还会出现用户的预付费电表上显示还有剩余的电量,而实际已经出现了欠费的现象,这样就使用户和供电企业产生了纠纷,增加了电费收缴工作的难度。

2.2 现阶段抄核收工作方式

坚持标准化、集约化、数字化管理原则。抄核收业务以关键指标为牵引,强化营销管理系统和计量自动化系统实用化,减少业务人工干预和人员自由裁量权^[1]。

2.2.1 抄表

开展计量装置改造工作,实现计量系统自动抄回电能表数据;统一抄表时间,全省所有客户(含关口表)抄表周期统一为“每月1次抄表”,抄表时间为月末24时^[1]。实现购售电同期,为线损分析工作提供准确数据。

2.2.2 电费核算

实行电费省级集中核算,采用“省级电费集中核算,地市供电单位分散复核,县(区)级供电企业/供电所异常处理”三级作业模式,通过省级集中核算进行集约化、规范化管控,对算费前置环节、核算流程关键节点统一督办及管理,更好适应现有算费特性的同时,增强业务管控力、提升工作效率、降低电费差错率^[2]。

2.2.3 电费收缴

电费通知优先推送电子账单,纸质账单依客户需要提供。对欠费用户采取短信、电话、互联网或现场催收。推广智能缴费业务,替代预付费装置,由营销管理系统管理费用、测算电费,确保用户能准确了解电量电费情况。逐步拓宽缴费渠道,采用银行代扣、支付宝、微信、自助缴费终端缴费等多种形式缴费,实现方便、快捷。

3 存在问题

3.1 抄表

自动抄表,依赖于档案的正确性和系统的稳定,这就导致了多种原因会造成抄表异常。营销管理系统与计量系统档案不一致、用户计量档案错误均会导致电能表数据无法采回;计量自动化系统参数错误,导致获取表码数据错误;营销系统新装表计推送计量系统不及时、终端逻辑地址错误、终端不在线、安装位置无信号、四合一档案未及同步下发、

终端现场接线错误、终端模块损坏、在线无数据或数据错乱、离线等情况导致无法远程获取表码或获取表码错误,需现场进行补抄;计量自动化系统自动采集数据并推送到中间库,营销系统从中间库获取数据自动推送到核算模块,由于部分数据无冻结或出现1日冻结数据有误。针对这部分用户,会出现估抄、漏抄、错抄现象。

系统自动抄表后,抄表人员不到用户处,对用户用电性质改变不能及时掌握,甚至连电表安装何处都不知道,管理上存在漏洞。

3.2 电费核算

集中前各地区对电价执行理解不同,集中核算后,统一电价执行问题争执较大、导致同一电价问题改来改去,无最终定论;影响计费的异常档案下发整改时间较短,往往为了急于算费,匆忙修改,出现越改越乱的情况。

对电费核查无异常客户进行电费定时发行,对集中确认转“确认待发行”的客户进行电费定时发行。因全省数据量大,容易造成数据拥堵,有时到3、4号电费还未算出,一直处于待发行状态。

3.3 电费收缴

部分用户难以扭转先缴费后用电的消费习惯,有的用户一直要等收到电费短信才会来缴费,老年人对微信缴费等存在抵触,这些都对电费回收工作造成了影响。

4 解决措施

4.1 抄表

加强计量日常运维、监测,做好营销管理系统、计量系统的档案清理工作,确保自动抄表数据准确、完整,为电子化结算提供技术支持。业扩环节涉及计量装置新增、变更的,需确认台区户变关系、计量系统与营销管理系统电能表档案一致性、计量系统主站与终端和电能表档案一致性^[3]。所有新装用户(含线路考核表户)必须同步接入计量自动化终端并维护终端采集关系。新装专变、电厂关口用户和低压用户的业务工单归档后,应满足电子化结算的要求。

对于无法自动抄表的客户,应及时使用营销现场作业终端开展现场补抄,不得估抄、漏抄、错抄。

抄表人员应每月对新装用户进行现场确认,对电量异常用户跟踪检查,对所辖片区用户应开展计划巡视,及时了解用户生产生活动向、特别是用电类别发生改变的,要及时做改类处理。

4.2 电费核算

对计费档案、电价档案异常信息形成修改指导意见,统一下发。加强电价政策培训,由省集中核算专业指导各供电

单位业扩人员，正确把握电价，从业务源头规范电价执行。

开展异常档案的常态化稽查，在抄表数据开放前完成异常档案整改，减少电费差错。业扩新装、变更流程严格把关，建立业扩报装专业对首次计费负责制，减少新增客户首次计费差错。

对转入待发行的用户，可分批段开展小量发行，避免大数据拥堵。

4.3 电费收缴

积极扭转用户缴费观念，加快智能交费业务推广应用，进一步提高智能交费实用化水平，提高电费自然回收率。引导用户绑定南方电网 95598 公众号，快捷了解用电信息，及时回缴电费。除自助终端收费方式外，加大银行代扣电费、南网在线 APP、支付宝、微信等交费渠道宣传推广力度。对新装或增容用电客户，全部实施预购电费方式、智能交费

业务管理，从源头加强电费管控。

5 结语

电费抄核收的工作质量直接关系到供电企业的整体发展，供电企业要跟随时代发展的步伐，培养工作人员使用现代化技术的能力，加强现代化技术在供电系统中的应用，促进营销抄核收业务向“电量自动抄、电费自动算、账单自动推、电费自动扣”模式转型升级，全面提升基础产品质量。

参考文献

- [1] 徐松.云南电网有限责任公司抄核收管理手册[Z].
- [2] 王名俊.Q/CSG2083002—2021 中国南方电网有限责任公司电价执行及电费抄核收管理细则[Z].
- [3] 赵亮.Q/CSG—YNPG2083012—2021 云南电网有限责任公司电价执行及电费抄核收管理细则[Z].

(上接第 169 页)

节的实际管理工作效率。另外，在保证车辆远程导航中通过应用这种信息传输技术应用，可以更加准确的通过测量计算出车主彼此之间通过空间移动距离的最大远近，可以为车主自身提供安全和近距离的检测范围，保障车主行车安全。在保证车辆远程调度中应用信息传输技术应用，可以直接起到的主要技术作用就是通过收集车辆信息，传输数据给车辆信息资源使用管理部门，实现保证车辆远程调度的信息合理性、科学性。

4.5 重视交通调度管理系统

城市交通车辆路线调度运行管理信息系统是中国城市道路智能交通系统中非常重要的一部分，主要功能是通过在线信息采集技术，对城市道路交通运行信息各种实时运行情况数据进行分析收集，并以此数据分析城市车辆正常行驶路线通畅度的程度，以此数据来制定规划最为顺畅的城市出行交通方式，避免交通拥堵，提高城市车辆路线行驶通畅速度，实现智慧城市的现代智能轨道交通建设成果。

5 结语

在这个经济信息化的新时代，信息技术应用领域越来越多，在各行各业中都可以看到新的信息管理技术，而其在交通工程中的应用十分广泛，为中国交通工程的发展提供了极其重要的助力。总而言之，信息技术的实用价值在交通工程变得更高，尤其是对道路综合管理方面的意义十分重大。

参考文献

- [1] 张天根,庄郁辉.信息技术在交通工程建设项目决策管理中应用[J].交通世界(工程车辆),2015(4):14-17.
- [2] 李林.信息技术在交通工程中的应用分析[J].科技创新与应用,2020,311(19):186-187.
- [3] 李林.信息技术在交通工程中的应用分析[J].科技创新与应用,2020(19):2.
- [4] 孟庆爽.信息技术应用在交通工程中的研究[J].砖瓦世界,2020(2):279.