

浅析电力营销抄核收及帐务集中管理

马晨曦

国网固原供电公司，宁夏回族自治区固原市，756000；

摘要：在“双碳”目标引领能源转型的背景下，电力行业正经历着深刻变革。国家相继出台了一系列政策，旨在推动电力市场的深化改革，提升电力企业的精细化管理水平和服务质量。例如，《关于进一步深化电力体制改革的若干意见》等相关文件，强调了优化电力营销业务流程、提高电费管理效率的重要性。在此政策导向下，电力营销抄核收及帐务集中管理成为电力企业顺应改革潮流、实现可持续发展的关键举措。

关键词：电力营销；抄核收；帐务；集中管理

DOI：10.69979/3060-8767.24.05.013

引言

在数字化时代，信息技术的飞速发展给各行各业带来了前所未有的变革机遇。电力行业作为国民经济的重要支柱产业，也正加速向数字化、智能化转型。电力营销抄核收及帐务管理作为电力企业与客户之间的重要纽带，其数字化、集中化发展已成为必然趋势。一方面，大数据、人工智能、物联网新兴技术的应用，为实现抄核收及帐务集中管理提供了强大的技术支撑；另一方面，客户对电力服务的便捷性、高效性和透明度提出了更高要求，集中管理模式能够更好地满足客户需求，提升客户体验。在此背景下，探讨电力营销抄核收及帐务集中管理的模式、优势和实施路径，有助于电力企业把握行业发展趋势，加快数字化转型步伐，在未来的市场竞争中占据有利地位。

1 电力营销抄核收的基本概念与流程

1.1 基本概念

电力营销抄核收是电力企业营销工作的核心环节，直接关系到企业的经济效益和客户满意度。抄核收工作主要包括抄表、核算、收费三个紧密相连的部分，每个环节都有着严格的操作规范和要求。抄表是电力营销抄核收工作的第一步，也是基础环节。其主要任务是准确记录用户的用电量，为后续的电费计算提供原始数据。在实际操作中，抄表工作有着严格的时间要求，一般情况下，营销人员需对用电客户每月至少抄表一次。为了确保数据的代表性和准确性，月末（每月25日至月底）抄见电量占当月售电量比例应不少于75%，月末零点抄见电量也应保持一定比例。对于用电大客户或交费信誉度差的用电客户，可实行分段抄表、收费，并在《供电合同》中予以明确。抄表周期和抄表日一经确定，则营

销人员不得擅自变更，以保证数据的连贯性和稳定性。

1.2 流程

在非现场抄表的模式下，工作人员的规范操作对于保障抄表工作的准确性和可靠性依旧起着关键作用。营销人员需严格按照规定的抄表日期和抄表日，运用远程抄表系统等技术手段获取表码信息。通过系统准确抄录表码后，要认真核对户名、用电地址、表型、表号及倍率等信息，坚决杜绝错抄、漏抄、估抄现象，严禁代抄行为。这既是对工作高度负责的体现，也是维护用户权益和企业利益的重要保障。即便不进行现场抄表，抄表人员同样负有检查用电客户基本情况的责任。借助远程监控功能，查看计量装置是否正常运行、受电容量是否准确无误、用电分类及比例是否符合规定，以及是否存在违章用电的迹象。一旦发现客户存在违章用电嫌疑、用电计量装置异常、实际受电容量与记录容量不符、用电性质与电价分类不一致、抄见电量异常等情况，应立即做好异常情况记录，并详细填写工作联系单。在当天或次日工作日，将工作联系单传递给直接上级负责人。若怀疑客户有窃电行为，要尽可能通过技术手段保留相关数据作为证据，并及时向上级报告，以便相关部门及时介入处理。特殊情形下，居民客户电能表底码若无法通过远程手段获取，次日补抄仍不成功的，可参照上月正常用电实际情况进行估算，但连续估算不得超过两个月。除居民客户外，其他客户严禁估抄，估抄户数在统计实抄率时视为未抄。对于用电计量装置异常未排除的用电客户的当月用电量，营抄人员需参照上月正常用电情况进行估算，并及时报告直接上级负责人。若专变用电客户在次月抄表时计量装置异常仍未排除，应由直接上级负责人与客户协商，对当月电量进行确认。

2 账务集中管理的内涵与目标

2.1 内涵

账务集中管理是电力企业营销管理中的一项重要创新举措，它借助现代信息技术和科学的管理理念，对企业的电费账务进行统一、集中的管理。具体而言，账务集中管理意味着县区级的电力部门将营销过程中的账务统一交给省级公司进行核算管理，旨在打破以往各部门、各区域账务管理相对分散的局面，构建一个集中、高效、规范的账务管理体系。

2.2 目标

账务集中管理的首要目标是提高账目的规范性。在传统的账务管理模式下，由于各城区及县级公司可能存在各自的账目设置和核算标准，导致账目格式、科目分类方面存在差异，这不仅增加了财务人员的工作难度，也使得账目数据的汇总、分析变得复杂。通过建立统一的账目体系，地级公司的所有县区级部门设立统一的营销账目和科目标准，能够使整个企业的账目更加规范、整齐，便于数据的统计、对比和分析，为企业的财务管理和决策提供准确、一致的信息支持。例如，在电费的核算科目设置上，统一规定各类电费的明细科目，以及相关的附加费用科目，避免了不同地区或部门对同一费用项目的不同命名和分类，确保了账目数据的一致性和可比性。此外减少各种混乱账目也是账务集中管理的关键目标之一。账务集中管理通过集中核算和统一管理，加强了对账务处理流程的监控和审核，能够及时发现和纠正账目错误，避免重复记账等等问题的发生。同时进一步利用信息化系统对账务数据进行集中存储和管理，方便了数据的查询和追溯，一旦出现账目疑问，可以迅速定位问题所在，进行核实和处理，从而有效减少了混乱账目的出现，提高了企业账务管理的准确性和可靠性。

3 电力营销抄核收及账务集中管理的优化策略

3.1 抄核收管理优化策略

3.1.1 创新管理模式

随着信息技术的飞速发展，智能化、信息化技术在电力营销抄核收领域的应用具有巨大的潜力和优势。引入智能抄核收系统是创新管理模式的关键举措。该系统借助先进的传感器技术、通信技术和大数据分析技术，能够实现电表数据的自动采集、实时传输和精准分析。在智能抄表方面，通过在电表上安装智能传感器，利用无线通信技术将电表数据实时传输到电力企业的抄表系统中，实现了抄表工作的自动化和智能化。这不仅大大提高了抄表效率，还避免了人工抄表

可能出现的漏抄、误抄以及其他问题，确保了抄表数据的准确性和及时性。在电费核算环节，智能抄核收系统能够根据预设的电价政策和电费计算规则，自动对抄表数据进行核算。系统会实时关注电价政策的变化，及时更新电费计算模型，确保电费核算的准确性。通过大数据分析技术，系统还能够对用户的用电行为进行分析，预测用户的用电量和电费支出，为用户提供个性化的用电建议和电费预警服务。对于一些用电量波动较大的用户，系统可以及时发出预警，提醒用户注意用电情况，合理调整用电习惯，避免因用电量过大而导致电费过高。在收费方面，智能抄核收系统与多种支付平台实现对接，为用户提供了更加便捷的缴费方式。用户可以通过手机 APP、网上银行、微信支付、支付宝多种渠道进行缴费，随时随地完成电费缴纳。系统还具备自动催缴功能，对于欠费用户，系统会自动发送短信、邮件或者其他方式的催缴通知，提醒用户及时缴费。通过智能化的收费管理，提高了电费收缴的效率，减少了用户欠费的情况，保障了电力企业的经济效益。

3.1.2 加强人员管理

实行责任制是加强人员管理的重要手段。明确抄核收各个环节工作人员的职责和任务，将工作任务细化到个人，确保每个环节都有专人负责。建立健全考核机制，对工作人员的工作表现进行定期考核，考核内容包括工作效率以及其他方面。对于工作表现优秀的工作人员，给予表彰和奖励，如颁发荣誉证书、奖金、晋升机会，以激励他们继续保持良好的工作状态；对于工作失误或违规操作的工作人员，要进行严肃的批评和处罚，如扣除绩效奖金，以增强他们的责任意识。通过明确职责和考核奖惩，提高工作人员的工作积极性和责任意识，确保抄核收工作的顺利进行。开展培训是提升人员业务水平的重要途径。针对抄核收工作人员的业务需求，制定系统的培训计划，培训内容涵盖电力营销知识方面内容。邀请技术骨干进行授课，通过理论讲解、案例分析、实际操作多种方式，提高工作人员的业务能力。定期组织工作人员参加技能竞赛和业务交流活动，让他们在竞赛和交流中相互学习、相互促进，不断提升自己的业务水平。通过持续的培训和学习，使工作人员能够熟练掌握抄核收业务技能，更好地适应工作的需要。

3.1.3 完善监督机制

建立内部监督机制是确保抄核收工作质量的重要保障。成立专门的监督小组，对抄核收工作的各个环节进行定期检查和抽查。监督小组要严格按照相关规定和标准，对抄表数据的准确性、电费核算的合理性、收费流程的规范性等进行

细致的检查。在抄表环节，检查抄表人员是否按照规定的时间和路线进行抄表，抄表数据是否准确无误；在核算环节，检查核算人员是否正确执行电价政策，电费计算是否准确；在收费环节，检查收费人员是否按照规定的程序进行收费，收费票据是否规范。对于发现的问题，及时提出整改意见，要求相关人员限期整改，并对整改情况进行跟踪复查，确保问题得到彻底解决。引入客户监督机制，能够增强抄核收工作的透明度和公正性。建立客户投诉渠道，如设立投诉电话、邮箱、在线客服，方便客户对抄核收工作中存在的问题进行投诉和建议。对于客户的投诉和建议，要及时进行受理和调查，将调查结果和处理意见及时反馈给客户。如果发现抄核收工作中确实存在问题，要及时采取措施进行整改，并对责任人进行严肃处理，以维护客户的合法权益。通过客户监督，促使抄核收工作人员更加严格地遵守工作规范，提高工作质量和服务水平。

3.2 账务集中管理优化策略

3.2.1 统一账目体系

为解决账目体系不统一的问题，电力企业应全面梳理现有的账目设置和核算标准，深入分析不同地区、部门之间存在的差异及其产生的原因。在此基础上，制定统一的账目和科目标准，明确各类业务的记账方法和核算流程，确保账目记录的一致性和规范性。在收入账目方面，详细规定各类电费收入、附加费用收入的科目设置和核算方法，明确不同电价类型的收入归属；在支出账目方面，对电力采购成本、设备维护费用、人员工资诸如此类的支出项目进行统一分类和核算。在实施统一账目体系的过程中，企业应加强对财务人员的培训，确保他们熟悉新的账目标准和核算流程，并建立健全监督检查机制，定期对账目记录进行检查和审核，及时发现并纠正不符合标准的情况。

3.2.2 强化账户管理

在电费账户管理方面，电力企业应进一步加强集中管理力度，确保账户的规范使用和资金的安全流转。明确电费账户的使用范围，严格限定其仅用于与电费有关的资金收取以及上缴业务，杜绝任何形式的违规使用。建立健全电费账户管理制度，详细规定账户的开设、变更、注销流程，以及资

金收支的审批权限和操作规程。加强对电费账户的日常监控，定期对账户余额、资金流向等进行核对和分析，确保资金的安全和完整。针对电费退费管理中存在的问题，应优化退费流程，明确各部门的职责和分工，加强信息沟通与协作。建立退费审核机制，对退费申请进行严格审核，确保退费的合理性和准确性。营销人员在接到退费申请后，需仔细核对资料，审核无误后提交给财务部门进行复核。财务部门根据相关规定和审核结果，办理退款手续，并及时将退款信息反馈给营销部门和用户。通过优化退费流程，缩短退费处理时间，提高客户满意度。

4 结语

综上所述，电力营销抄核收及账务集中管理，是电力企业适应新时代发展需求的重要变革举措。通过集中管理，有效提升了抄核收工作的准确性、规范性和效率，优化了账务处理流程，降低了运营成本，增强了企业的财务管理水平和风险防控能力。但也应清醒地认识到，在实践过程中仍存在一些挑战。展望未来，电力企业应持续深化抄核收及账务集中管理模式，紧跟信息技术发展步伐，不断完善集中管理系统，提高智能化、自动化水平，为电力企业的可持续发展注入强大动力，推动电力行业朝着更加高效、智能、优质的方向迈进。

参考文献

- [1] 赵志强, 连冰冰. 加强电力抄核收工作的措施和方法[J]. 农村电工, 2024, 32(11): 12.
- [2] 李乔. 电力营销智能化抄核收项目后评价分析[J]. 电子元器件与信息技术, 2024, 8(09): 79-81.
- [3] 刘宏. 浅析电力营销抄核收及账务集中管理[J]. 企业改革与管理, 2016(06): 127.
- [4] 王玮, 张维娟, 张亚杰. 电力营销抄核微应用系统优化分析[J]. 农村电工, 2022, 30(11): 12-13.
- [5] 史成丽. 探究电力营销抄核收及账务集中管理[J]. 通讯世界, 2017(16): 110.

作者简介: 马晨曦, 出生年月: 1998 年 2 月, 性别: 女, 民族: 汉族, 籍贯: 宁夏隆德, 学历: 大学本科, 职称: 助理工程师, 研究方向: 营销抄核收业务。