



当前形势下供电企业“人性化”电费征收模式探讨

杨权平

(国网江西省电力有限公司赣西供电公司 江西, 新余 338000)

Discussion on the 'humanized' electricity charge collection mode of power supply enterprises under the current situation

Yangquanping

(State Grid Jiangxi Electric Power Co., Ltd. Ganxi power supply company Jiangxi, Xinyu 338000)

Abstract: power supply enterprises provide convenience for people's demand for electricity. However, power products have the characteristics of first consumption and then payment, which has caused great difficulties for power supply enterprises to collect electricity charges. Power supply enterprises in many regions have been in a dilemma of collecting and recovering electricity charges. In the face of the current situation, power supply enterprises need to establish the concept of modern management, and innovate the way of electricity collection from the perspective of "humanization", so as to effectively solve the problem of electricity collection. This paper analyzes the current situation of electricity collection mode and the reasons for the difficulty of electricity collection, and explores the strategies based on the "humanized" electricity collection mode.

Key words: power supply enterprise; "Humanization"; Electricity charge collection mode; Difficulty in paying electricity bills

摘要: 供电企业为人们的用电需求提供了便利, 然而电力产品具有先消费后付款的特性, 这给供电企业的电费收缴工作造成了极大的困难, 不少地区的供电企业一直处于电费收缴、回收困难的窘迫境地。面对当下形势, 供电企业需树立现代管理理念, 从“人性化”视角出发, 创新电费收缴方式, 从而有效解决电费收缴难的问题。本文从剖析当前形势下电费收缴模式、电费收缴难的缘由着手, 探究基于“人性化”电费收缴模式的策略。

关键字: 供电企业; “人性化”; 电费收缴模式; 电费民缴难

收稿日期: 2025 年 10 月 9 日

中图分类号: TM-9

通讯作者: * 杨权平, 国网江西省电力有限公司赣西供电公司

1 当前形势电费收缴的主要模式

在当今社会的发展背景下, 许多地区的电费收取方式主要可以划分为两大类: 第一种是传统的、以人工为主的电费抄收模式。在这种模式下, 工作人员会根据客户的地理位置, 进行实地抄表,

然后通过电话、短信或上门拜访等方式进行电费的催缴工作。然而, 这种模式存在一些明显的缺陷, 例如管理作业分散、人工成本高昂等问题。第二种模式则是利用远程负控和低压集抄技术进行电费催缴^[1]。在这种方式下, 收费员通常会在用户



的居住地粘贴电费欠费单,以此来提醒用户及时缴纳电费。然而,这种方式也存在一些问题,比如电费催缴单容易丢失,导致用户无法及时了解自己的用电情况。此外,用户的私人信息(如户主姓名、门牌号等)会完全暴露,这无疑对用户的隐私权益构成了威胁。尽管这两种电费收取模式在一定程度上缓解了供电企业的电费催缴压力,但它们仍然存在许多不足之处,难以从根本上解决电费收取困难的问题^[2]。因此,寻找一种更加高效、人性化的电费收取模式显得尤为关键。

2. 电费征收难题之成因分析

2.1 电力商品的特性探讨

与其他商品相比电力产品具有特殊性,在生产、供应、使用过程中没有中间环节、无法储存,具有瞬间性,用电与付费不同期属于先消费后付款行为,还需要借助电能计量装置才能确定电力商品的使用数量及收取费用^[3]。正是由于电力产品的自身特殊性,包括产品的赊销性、易失性,尤其是用电与付费的时间差特点其给个别用户没有按期缴费、拒绝与逃避缴费、恶意欠款等行为提供了条件,进而造成电费收缴、回收困难的现象,该问题始终是困扰供电企业的主要难题。

此外,电力产品的无实物形态也增加了电费管理的难度。传统的商品交易,消费者可以直观地看到商品,并在购买时即时支付。然而,电力作为一种无形的能源,用户在使用时往往感受不到其实际存在,这使得一些用户对电费的概念相对模糊,容易忽视电费缴纳的重要性^[4]。加之电力使用的连续性和不可逆转性,一旦电力被消费,就无法像其他商品那样进行退换或补偿,这也加剧了电费收缴的难度。因此,如何针对电力产品的特殊性,设计出更加合理、有效的电费收缴机制,成为了供电企业亟待解决的问题。

2.2 电力企业现代管理意识的不足

随着市场经济时代来临,各大企业迫切需与时代发展接轨,树立市场管理意识。然而,电力企业现代管理意识淡薄,缺少市场经营与管理意识,市场服务观念不足,管理方式陈旧、模式粗放,尚未构建一个以市场为核心的营销体系。同时,电力营销人员素质不高,未打造一支高素质的人才队伍,缺乏对网络等新技术的引入和运用,在计

量装置、用户监测、电费抄核等方面仍采用传统模式,这对电力企业的现代化管理极为不利。于是,电力企业的现代化市场管理缺乏实效性,电费收缴工作十分被动^[5]。

此外,电力企业在电费收缴过程中,对用户信息的掌握不够全面,缺少有效的信用评估机制。对于常拖欠电费的用户,未采取相应的惩罚举措,而对于按时缴费的用户,也未给予足够的奖励与激励,这致使用户缴费积极性欠缺。同时,电力企业在和用户沟通时,缺乏有效的沟通技巧与服务意识,使用户在面对电费问题时易产生抵触情绪,进一步加大了电费收缴的难度^[6]。因此,电力企业需强化现代管理意识,提升市场营销和服务水平,建立健全的用户信用评估机制,加强与用户的沟通和互动,以更具人性化和高效的方式开展电费收缴工作。

3. 当前形势下供电企业“人性化”电费征收模式的探讨

3.1 实施多元化的催缴策略以提升服务效率

鉴于当前形势下,电费收缴的两种主要模式在传达催缴信息方面存在局限性,供电企业可采用多样化的催缴方式来提升服务效率^[7]。例如,一般小区居民居住较为集中,可每月定期在小区公告栏张贴电费收缴通知单,告知居民上月用电量、电费数额、电费结余、电费欠缴情况等详细信息。再如,为避免因用电通知单丢失,部分居民无法知晓用电情况,供电企业可采用打电话、发送手机短信等成本低且便捷的方式,或通过网络发送邮件通知用户^[8]。这些方式既具人性化,可保护用户个人隐私,又能实现及时催缴电费的目的。

此外,对于商业用电或工业用电的大客户,供电企业可定期派专人上门送达电费账单,同时了解客户用电需求和困难,提供个性化电力服务方案。这种方式不仅加强了与客户的面对面交流,还能第一时间获取客户反馈,及时调整服务策略。同时,供电企业还可考虑引入智能电表系统,通过实时监测用户用电情况,及时发送电费预警信息,让用户提前了解自身电费状况,避免因欠缴电费带来不必要的麻烦^[9]。这些多元化的催缴策略既能提高服务效率,又能增强用户的满意度和忠诚度。



3.2 持续优化服务品质，以情感因素影响用户满意度

从人性化服务理念着手，供电企业在电费收缴的服务流程里，应尽量让用户知晓用电详情，真诚、用心地为用户服务，及时替用户解决实际难题，凭借优质的服务来赢得用户的积极协作。如今，银行代扣电费、预交电费的形式愈发普遍，对于这类用户，供电企业要充分做好后续服务，每月扣费后要用短信或邮寄发票的方式告知用户、提醒用户及时存钱等，让用户清清楚楚用电，并尽量及时缴费^[10]。供电企业要持续提高自身的服务水准，以情打动用户，让用户心甘情愿按时缴费，进而避免电费回收困难的难堪状况。

例如，供电企业可构建用户用电档案，定时给用户发送用电情况报告，让用户清晰了解自身的用电习惯和费用开支。同时，供电企业还能设立专门的客户服务热线，随时解答用户的疑惑与问题，为用户提供高效、便捷的用电服务。通过这些举措，供电企业不但能够提升用户的用电感受，还能提高用户的满意度与忠诚度，从而有力推动电费收缴工作的顺利进行。

3.3 积极借助政府力量，有效解决电费催缴难题

对于一些具有特殊性的用电对象（像未开展户表改造的居民小区、工业、破产企业等），供电企业要争取与政府相关部门合作，积极依靠政府的力量来妥善解决电费催缴的难题。借助政府协调电费收缴工作，政府相关部门和供电企业一同组建电费协调小组，通过企业破产改制、户表改造等方式来有效化解那些困扰多年的电费收缴难题^[11]。积极获取政府部门的理解与支持，充分利用行政力量协调电费收缴工作，这对供电企业的电费收缴工作十分有益。比如针对部分企业居民小区的电费欠费问题，政府可拿出部分企业改制费用合理解决电费收缴难题。

此外，供电企业还能和政府协作，制定相关政策法规，对那些长期拖欠电费的用户加以约束和惩处。例如，政府可出台相关政策，对恶意欠费的用户进行公示，或者通过法律途径追缴欠费，以此增强用户的缴费意识和自觉性^[12]。同时，供电企业还可与政府共同研讨并制定电费补贴政策，

对那些经济困难、用电量但缴费能力不足的用户给予一定的电费补贴，减轻其经济负担，提升其缴费积极性。通过实施这些举措，供电企业能够更有效地解决电费催缴难题，提高电费收缴率，保障企业的正常运营与发展。

3.4 充分利用新媒体技术，持续拓展电费征收途径

新媒体技术不断升级与完善，为供电企业的电费收缴工作营造了更有利的环境。所以，供电企业可主动引入新媒体技术，充分利用新媒体手段，持续拓展电费收缴渠道，为众多用电客户提供更便利的用电通知和电费缴纳平台。诸如电话催缴服务、手机短信催缴服务、网络平台收缴服务等，均是供电企业充分借助新媒体技术和手段开创的电费催缴方式，能让用户快速知晓自家用电情况，更及时高效地提醒用户缴纳电费，还能防止用户个人隐私信息外泄^[13]。调查表明，广大用电客户更愿意接受这些新媒体电费收缴形式。然而，为应对用户联系方式不完整和更新频繁的问题，供电企业要及时审核并更新用户联系方式，以获取最精准的用户信息。

此外，供电企业还能进一步探寻与新媒体平台的深度协作，比如与社交媒体、移动支付平台等构建战略合作伙伴关系。通过这些平台，不但能发布电费账单、用电提醒等消息，还能开展电费优惠活动、普及用电知识等，加强与用户的互动，提升用户的用电感受和满意度^[14]。同时，供电企业运用大数据分析技术，可深入剖析用户的用电行为，为用户提供个性化的用电建议和电费管理策略，进一步提升电费收缴工作的智能化和人性化程度。

3.5 持续优化营销体系，创新营销策略

为进一步提升供电企业营销管理的集约化、专业化程度，供电企业要推动营销工作模式创新，持续升级营销系统、革新营销模式，构建全采集、全覆盖、无缝衔接、集抄集收的营销体系与管理模式，以此达成供电企业各方面工作（像抄表、核算、收费、采集、运维等）的集中处理与管控，提高供电企业的管理效能。新媒体技术的引入和运用让供电企业电费收缴步入了“全媒”时期，借助智能电表、实时计费平台、多样化电费收缴平台



来取代传统人工抄表、催缴方式,以集中、自动化的模式实现缴费渠道、方式、业务的统一集约管理^[15]。这种催缴与服务具备集中性、自动性、统一性的营销管理模式更有助于有效解决电费催缴难题,进而降低电费催缴难引发的服务风险。

此外,供电企业还得强化对营销人员的培训,提高他们的专业素养与服务意识,保证他们能够熟练运用新的营销系统和模式,为用户提供更优质的服务。同时,供电企业还应当建立健全的营销绩效考核机制,激励营销人员积极创新,不断提升营销效率和用户满意度。通过持续优化营销体系和创新营销策略,供电企业将能够更好地适应市场变化,增强竞争力,实现可持续发展。

参考文献:

- [1] 张明,李强.基于信用评级的“先用电后付费”电费征收模式研究[J].电力需求侧管理,2023,25(3):45-52.
- [2] 王静,刘洋.面向老年群体的“适老化”电费服务优化策略[J].中国电力企业管理,2022,(12):78-83.
- [3] 陈晨,赵芳.基于区块链的智能电费结算与信用支付模式研究[J].电力系统自动化,2021,45(18):112-120.
- [4] 孙丽华,吴晓峰.电力大数据驱动的差异化电费催收策略优化[J].现代电力,2020,37(6):89-96.
- [5] 杨雪,周涛.基于用户画像的电费个性化服务模式研究[J].电力信息与通信技术,2022,20(5):67-74.

[6] 刘佳,胡斌.信用电费模式下电费回收风险预警模型构建[J].电力建设,2021,42(7):124-131.

[7] 黄敏,林峰.农村地区“信用+电力”融合服务模式探索[J].农村电气化,2020,(4):15-19.

[8] 徐阳,郑洁.基于人工智能的智能电费催收与用户服务优化[J].电力大数据,2023,26(2):55-62.

[9] 李娜,王磊.电力企业“无感化”电费服务模式研究[J].供用电,2021,38(9):34-40.

[10] 赵鑫,马红梅.基于“电费金融”的工商业用户电费缓缴模式探讨[J].电力需求侧管理,2020,22(6):72-78.

[11] 吴迪,周明.面向小微企业的“电费贷”融资服务模式研究[J].电力系统保护与控制,2022,50(14):178-185.

[12] 刘芳,陈刚.基于“信用+电力”的居民电费柔性征收策略[J].电力科学与技术学报,2021,36(4):112-119.

[13] 孙伟,张丽.电力企业“电费红包”激励缴费模式研究[J].中国电力,2019,52(12):167-174.

[14] 胡静,杨帆.基于“互联网+电力”的智能缴费服务优化[J].电力系统及其自动化学报,2020,32(10):88-95.

[15] 郑阳,刘伟.面向残障人士的“无障碍”电费服务模式探索[J].电力需求侧管理,2023,25(1):62-68.

作者简介:杨权平(1979—8),女,汉族,江西吉安人,硕士,国网江西省电力有限公司赣西供电公司工程师,研究方向:电费收缴管理