

简析供电公司营销服务中的多元化缴费

王琳

国网临清市供电公司

DOI:10.32629/ej.v1i3.38

[摘要] 电费回收效率关系到企业资金运作和回笼效率,其是供电公司的主要盈利渠道,并且供电公司的电费回收率是衡量其经营管理效益和盈利能力的一项重要指标。随着科学技术的快速发展,使得缴费方式逐渐变得多元化,各种缴费方式的优缺点对规避电费回收风险有着不同的作用,为了充分发挥多元化缴费的作用,本文简述了供电公司营销服务中的多元化缴费方式,对供电公司营销服务中的多元化缴费意义及其效果进行了简要分析。

[关键词] 供电公司营销服务; 多元化缴费; 方式; 意义; 效果

随着市场经济的日趋完善以及电力体制改革的不断深入,使得用电客户对用电服务提出了更高要求。其中拓展电费缴费渠道,对于提高供电公司利润增长点以及提升供电公司电费回收率与树立供电公司的良好企业社会形象具有重要意义。早在2009年国家电网公司就提出了“全采集、全覆盖、全费控”的建设目标,部署启动了用电信息采集系统建设,通过与营业业务系统进行对接,实现抄表核算自动化。2014年国网公司又在各网省统一部署了远程实时费控系统,实现了海量客户实时计费功能。近年推广的“电e宝”“掌上电力”等电子渠道,实现了客户线上缴费和24小时在线响应,为智能缴费业务推广提供了基础条件。近年来,国家电网公司结合各网省公司实际,加大力度推广智能缴费业务,2017年,国网公司下发《国家电网公司关于2017年居民客户智能缴费业务推广工作的意见》,使得缴费方式变得更加多元化。以下就供电公司营销服务中的多元化缴费进行了探讨分析。

1 供电公司营销服务中的多元化缴费方式分析

供电公司营销服务中的多元化缴费方式主要有:

1.1 营业厅收费方式

营业厅收费方式能够为用户提供良好缴费环境与规范的服务流程,方便用户查询、申诉、咨询等,比较适用于中老年客户。但是这种电费回收方式对于工作地点与环境要求比较严格。供电公司可以在用户集中的地方设置缴费营业厅,并提供现金缴费、支票缴费、卡表售电、POS机刷卡缴费、充值券购买等服务。

1.2 商业机构代收

商业机构代收是指供电公司利用社会资源,借助商业机构网点回收电费的一种方式。商业机构代收电费主要包括两种途径:利用各乡镇、村比较正规的商业营业网点;与较大规模的连锁超市开展合作。

1.3 银联POS机刷卡交费

银联POS机刷卡交费,即将银联POS机与公司营业厅微机联机,客户到营业厅柜台交费,无需携带现金或支票,只需进行银联卡刷卡,所刷金额便可通过银联数据网络系统传输,

实时进入公司电费账户,同时营销系统对客户电费缴纳情况自动进行电费账务处理。该收费方式既缩短了资金进账时间,降低了资金风险,同时实现人钱分离,避免了人为因素干扰。

1.4 网上银行交费

网上银行交费是用电客户登录银行网上缴费网站,按照网站系统提示输入相关信息,使用已开通网上支付功能的银行卡在线缴纳电费的一种方式,用电客户足不出户即可缴纳电费。该种交费方式不受时间限制,一天24小时随时都可缴纳。

1.5 移动手机交费

移动手机交费是指供电公司与移动通讯运营商签订合作协议,规定移动手机用户可通过手机操作进行电费缴纳的一种方式。该种交费业务支持话费支付、自由账户支付、银联卡绑定支付三种支付方式,客户可以根据需要自由选择。实行移动手机交费,既突破了客户缴纳电费在时间、空间上的限制,也真正实现了“以指代步、一键操作、轻松交费”的目的。

1.6 智能缴费

智能缴费通过借助信息通信技术,利用远程实时费控、营销业务应用、用电信息采集等系统及手机短信、语音电话等互动平台,采集智能电能表信息,进行电费测算,远程下达电费预警、停复电等指令及信息,实现可用电费余额自动测算、余额信息自动预警、停复电指令远程发送的一种向用户计收电费的方式。此外随着科学技术的不断进步,一些新的电费回收方式也不断出现,如第三方支付平台、授权代理点等电费回收方式,能够很好地对供电公司电费回收工作进行补充。

2 供电公司营销服务中的多元化缴费意义

随着科学技术的进步和供电公司的电费回收改革,多元化缴费方式逐步得到应用与推广,其不仅能够为用户提供更多的选择;同时还可以减轻供电公司资金回笼的困难,有效地规避电费回收的风险。笔者认为供电公司营销服务中的多元化缴费意义主要表现为:

2.1 满足用户个性化需求,提升供电公司形象

通过营业厅开展电费收缴工作,由于收费窗口有限,客户排队等待时间长,营业厅工作量也很大,收费秩序混乱,而且电力服务质量很难提升,这极大地影响了供电公司的社会形象,而且对企业的可持续发展极为不利。供电公司通过与银行建立合作关系,拓宽缴费渠道以后,电力用户可通过银行批扣、银联卡、网上银行、电话银行,多功能壁挂机自助交费、金融机构代收、无线移动 POS 机等多种方式,可以满足不同用户的个性化需求,彻底解决缴费难的问题,而且能够提升供电公司社会形象,优化资源配置,促进企业健康有序地发展。

2.2 缩短电费回笼时间,降低人员和资金的风险

过去供电公司主要通过营业厅收费和走收两种途径收缴电费,缴费效率低下,时间跨度大,电费均由工作人员保管,资金缺乏安全保障,而且负责收缴电费的工作人员长时间在外工作,人身安全没有保障。缴费渠道增加,能够缩短电费收缴的时间跨度,人员、资金也有了安全保障。

2.3 降低电费回收成本,节约电费回收费用

过去单一的电费收缴模式,缴费流程复杂,客户交费积极性不高,以致供电公司不得不投入大量的时间和精力去催收电费,电费回收效率低,营业厅运营压力大。而进行电力整改以后,电力资源配置方式进一步优化,电费缴费渠道增多,缴费方式可选性提高,电费收缴效率大幅提升,为企业节省了大量运营成本。

3 供电公司营销服务中的多元化缴费效果分析

3.1 提升供电公司营销服务能力的策略

供电公司为了适应多元化缴费需要以及保障用电高峰期间的热线畅通,需要不断提高供电公司营销管理水平,除了提高 95598 座席员业务素质和服务水平,制定 95598 迎峰策略等,笔者认为还需要采取以下策略:第一、推广紧急通知服务。座席员接到临时大面积集中停电的通知后,可提前做好紧急录音,用户拨打 95598 后可第一时间直接听到停电的范围及送电时间,变被动为主动,减少转人工的话务量,达到效率高、覆盖面大的效果。第二、计划停电前可采取网络、电视提前告知,针对用电大户和重要用户发布电力短信,告知停、送电时间及原因,利用短信功能,分流 95598 人工话务量,让效率更高,服务的统一性更强。

3.2 供电公司营销服务中的多元化缴费效果分析

供电公司营销管理采取多元化方式收取电费,方便了不

同的客户人群。供电公司集中坐收电费和 POS 机收费的应用方便了大部分的农村客户,这种收费方式可以就近、跨供电区域缴费,快捷方便透明,个人电费账户可以多交预存电量,免去每月交电费麻烦。同时供电公司营业人员会及时通知余额不足客户,避免欠费发生,很受农村客户欢迎;银行代扣缴费方式方便适合金融网点多,个人工作忙的县城客户;磁卡表收费避免了商户、房东和供电公司电费纠纷,消除了电费收缴风险;特殊客户上门走收,体现了供电公司对弱势群体的关心和关爱。更为重要的是多种收费方式的实行,真正深化了营销“五分离”,将供电公司员工从繁重的收费工作中解脱出来,充实到配电班和营业班,使供电公司人力资源配置进一步优化,提高了供电公司专业化管理水平,为更好的服务客户创造了条件。提高了广大客户对服务质量的认可度及满意度,和群众关系得到进一步加强。积极宣传推广网上缴费、手机缴费、电费充值卡缴费等方便快捷的多元化电费缴纳方式,不但能减轻营业厅的缴费压力,加快电费资金回收率,又能满足居民用电客户个性化缴纳电费的需要。我们应该不断拓展客户缴费渠道,进一步满足客户对缴费方式多样化的需求,方便广大居民客户缴纳电费,优化服务水平,真正的实现社会效益与经济效益的“双赢”。真正使广大群众和客户享受到了“优质、方便、规范、真诚”的供电服务。

4 结束语

综上所述,随着社会的进步和人们生活方式改变,用户缴费需求也会日趋增多,供电公司应该根据企业自身状况,不断拓展电费回收渠道,创新电费回收方式,使用多元化缴费方式,规避电费回收风险。并且供电公司营销服务中的多元化缴费方式有效解决收费工作中存在的诸多弊端,方便了用电客户,提升了经营管理和供电服务水平,更好地维护供电公司和客户的共同利益。

[参考文献]

- [1]李梅.多元化收费方式在电费回收管理中的应用[J].技术与市场,2015,(10):38.
- [2]赵宝国,贾培刚,张浩,等.售电侧市场竞争形势下缴费服务优化策略研究[J].电气应用,2015,34(S2):69-75.
- [3]姜秀荣,李楠楠,连洪霞.浅谈农电企业居民客户多元化缴费模式的创新[J].科技展望,2016,26(22):282.
- [4]王新江.简议电力公司营销管理的多元化缴费[J].环球市场,2018,(06):126.