

借助多元化缴费平台提高离柜缴费率

Improving the Off-Counter Contribution Rate Using Diversified Payment Platform

曹雪¹ 张福玲²

CAO Xue¹ ZHANG Fu-ling²

1. 国网辽宁省电力有限公司建平县供电分公司
辽宁 朝阳 122400

2. 国网辽宁省电力有限公司朝阳供电公司
辽宁 朝阳 122000

1.State Grid Liaoning Electric Power Co. Ltd. Jianping
County Power Supply Branch, Chaoyang 122400, China

2.State Grid Liaoning Electric Power Co. Ltd. Chaoyang
Power Supply Company, Chaoyang 122000, China

【摘要】随着经济的发展,全社会用电量快速增长,用电客户数量大幅增加,对用电服务的需求呈现出多元化趋势,同样,对电力缴费方式也提出了多样化要求。传统的缴费方式,通常只是局限于营业厅缴纳电费,既费时又费力,为了创造更加简单便捷的缴费渠道,满足客户日益增长的需要,供电企业必须不断改进缴费模式,拓展缴费渠道,供电公司现已开通了多种缴费方式,主要包括:现金支付、银行等代收点代收、POS机刷卡、网银支付、ATM自助缴费、电子转账、“掌上电力”APP等。

【Abstract】With the development of economy, the power consumption of the whole society is increasing rapidly, and the number of electricity users has increased greatly. The demand for electricity service has shown a trend of diversification, and the demand for electricity payment has also been diversified. The traditional ways of payment, usually confined to the business hall to pay for electricity, which is time-consuming and laborious, in order to create a more simple and convenient payment channel, to meet the growing needs of customers, the power supply enterprise must constantly improve payment mode, expand payment channels. The power supply company has opened a variety of payment methods, mainly including: cash payment, collection points such as bank collection, POS machine credit card, online payment, ATM self-service payment, electronic transfers, the pocket power APP.

【关键词】借助;多元化缴费;提高;缴费率

【Keywords】by virtue of; diversified payment; improve; contribution rate

1 现状调查

1.1 售电窗口排队、ATM自助缴费机闲置

供电公司最初建设的收费方式就是到营业厅缴纳电费,这种方式已经深深地印在了客户的心里,也就成了客户放心熟知的缴费方式。置于供电营业厅内的自助缴费机的推广使用,本应极大地缓解排队缴费的现状,然后却出现了售电窗口排队、ATM自助缴费机闲置的情况。

ATM机在推广过程中,因受传统观念的影响,对于思想比较保守又上了年纪的中老年人而言,对于新兴的缴费方式,有些不信任甚至抵触。同时,对他们而言,去营业厅排队也不是什么浪费时间的事儿,可对于年轻人来说,可能最反感的就是排队了,因此,在缴费高峰期营业厅服务人员应有选择地引导年轻人使用ATM进行自助缴费。

对1-4月份至供电营业厅的人员进行年龄统计,如图1所示。

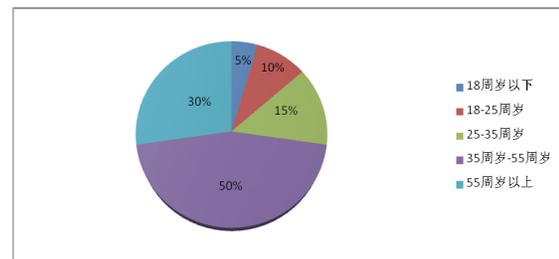


图1 供电营业厅内缴费人群年龄分布饼状图

结论:从饼分图可以看出,1-4月份营业厅接待的中青年人大约占总人数的70%,他们接受新事物的能力比较强,更容易接受新型缴费方式,因此,是我小组开展此项活动的主要推广对象。

1.2 网银、掌上电力等电子离柜多元化缴费方式利用率低
为使缴费方式变得更简单快捷和多样性,供电营业厅内安装了5台POS机,并开通了工商银行、农业银行、建设银

行、邮政储蓄等多家银行的网银缴费功能同时推出了新型手机APP“掌上电力”的使用。

基于众多电子多元化缴费方式的应用，小组人员对2017年1-4月的电力用户缴费方式 进行调查，统计如表1所示。

表1 1—4月缴费统计表

项目 月份	现金缴费(笔)		智能化缴费方式(笔)					总交易数 (笔)
	营业厅	代收	ATM 缴费	POS 机缴 费	网银 缴费	转账 支票	掌上 电力	
1	14207	2379	4521	387	305	34	266	22099
2	10669	1665	2344	267	274	32	255	15506
3	14009	1445	3451	198	233	31	187	19554
4	14936	996	2950	320	365	34	275	19976

我们把电子化缴费分为五类：自助售电机缴费、POS刷卡缴费、网银缴费、电子转账单缴费、“掌上电力”手机APP。根据表1所示，对各缴费方式所占比例进行如下统计（图2）。

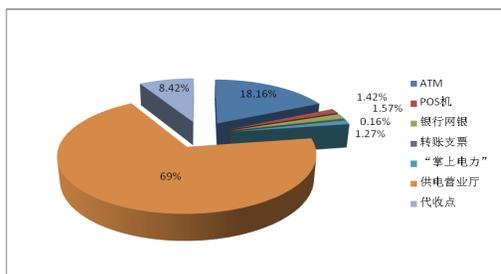


图2 1-4月缴费方式占比饼状图

结论：可以看出网银缴费、POS刷卡缴费以及“掌上电力”的比例较低，但客户自由选择的弹性较大。转账支票用户一般为企业单位，数量比较固定，提升的空间不大。自助售电机通过引导，可以大幅提高使用率。

1.3 电子化缴费方式中，存在后续服务问题

通过银行代收、网银等缴费途径缴纳电费，一定程度上方便了用户，同时也提高了供电企业的经营效益和管理效率。然而，通过此类多远化方式缴纳电费后仍会面临一些后续服务问题。比如：用户选择银行代收电费后，向银行索取缴费发票，而一些银行却由于各种原因没有及时向客户提供缴费发票，甚至要求用户必须到供电营业厅才能索取缴费发票，这会降低了用户的缴费效率。

结论：改善多元化缴费模式中存在的服务漏洞，全方位满足用户的需求。

2 定目标

现状调查总结：自活动开展以来，通过数据调查发现供电企业虽然在不断改进缴费模式、拓展缴费渠道、积极推广新型缴费方式，但采取有效的措施，积极引导电力客户采用新型缴费渠道缴费，借助多元化缴费平台提高高柜缴费率，才能使一个全面的、多样化的电力缴费渠道发挥其应有的作用。

2.1 目标值设定

根据现状调查显示，2017年1-4月份在所有缴费渠道中电子多元化缴费率仅占22.6%，为此，小组决定将电子多元化缴费率的目标设定为提高至45%。（图3）

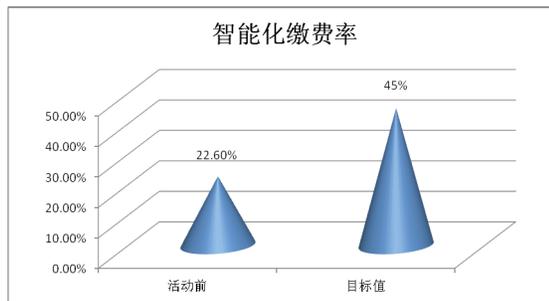


图3 目标设定图

2.2 目标可行性分析

依据一：由图1可以看出，中青年人群是推广智能化缴费的主要受众因为他们接受新事物的能力相比老年人要强，而且更容易接受新型缴费方式，并且在调查中显示，营业厅接待的中青年要远高于老年人数，因此，小组此次活动有很大的开展空间。

依据二：

表2 1-4月营业厅电费缴费比例统计表

项目 月份	现金缴费率 (%)		智能化缴费率 (%)				
	营业厅	代收	ATM 缴 费	POS 机 缴 费	网银 缴 费	转账 支票	掌上 电力
1	64.3	10.7	20.4	1.8	1.4	0.2	1.2
2	68.8	10.7	15.2	1.7	1.8	0.2	1.6
3	71.6	7.4	17.6	1.9	1.2	0.2	1.0
4	74.8	5.4	14.8	1.6	1.8	0.2	1.4

由表2可以看出，使用转账支票的用户数量比较固定，所占比例平均为0.2%，通常为企事业单位，此种缴费方式提升的空间并不大；网银、POS刷卡缴费的比率较低，平均比例仅为3.3%；ATM自助缴费机的使用率相比较其他电子式缴费方式而言，使用率相对较高，并且营业厅内即将开通24小时自助缴费机，这会对预付费购电用户带来绝对的方便，同时，必将会进一步提高ATM的使用率；“掌上电力”手机APP的推出，将为用户带来极大的方便。如果这四种方式的使用量能增加1倍，达到我们预期的目标就指日可待了。

3 析原因

2017年5月10日，针对致使电子多元化缴费方式利用率低的主要因素，我QC小组成员结合实际情况，运用头脑风暴法从人员、设备、宣传等五个方面进行了充分的讨论和分析，并以鱼骨图的方式展示出来，如图4所示。

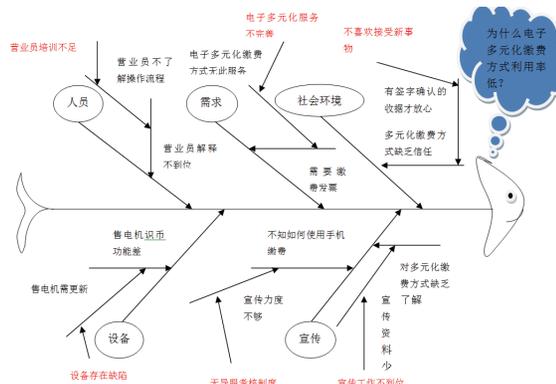


图4 电子多元化缴费方式利用率低的原因鱼骨图

经营管理 Operation management

从图4中找出以下6个末端因素：营业员培训不足；多元化服务不完善；用户不喜欢接受新事物；无导购考核制度；宣传工作不到位；设备存在缺陷。

4 主要原因

4.1 定计划

我们根据原因分析的鱼骨图，对六个末端因素进行整理并逐项确认，明确了应该确认的内容、方法、标准、时间和责任人，制定了要因确认计划。

4.2 认过程

4.2.1 确认一：营业员培训不足

我们对每年举办的营业厅人员的培训学习记录进行了翻查，确定每年都有举行两次营业厅规范服务培训且均是全员参加，并无缺席且均经培训师鉴定培训合格，因此不存在营业员培训不足的原因。



培训记录

4.2.2 确认二：多元化服务不完善

部分用户反应ATM、网银、“掌上电力”等电子式缴费方式不能打印发票，故而认为现在推广的多元化缴费模式服务是不完善的。对此，我们现场调查确认发现ATM、网银缴费等主要针对的是居民客户，他们通常需要的是近几个月的消费详单，这在收据上有明确标识并且通过网络也可随时查询缴费记录等信息，保证客户交的明白，交的放心。

同时，电力发票在有效期内可补打，据统计1-4月电费发票补打量平均每月3张左右，需求量非常小。（见图5）

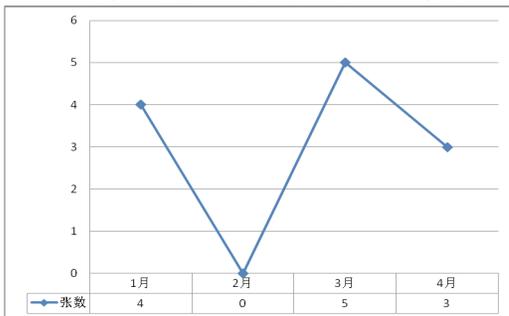


图5 1-4月份补打发票统计

4.2.3 确认三：不喜欢接受新事物

新型缴费渠道为人们的生活带来便利，年轻人正享受着网络生活带来的便利，他们通常愿意尝试，接受某些新事物需要观念和谈吐上的全面更新，这个对年轻人来说不是问题，对年纪大的人则不一定，但网络时代不是只属于年轻人的时代，部分老人虽然记忆力减退，但他们仍然渴望沐浴网络时代的阳光。

4.2.4 确认四：无导购考核制度

导购不及时，导致营业厅秩序混乱，造成部分有意自助缴费的客户因无人引导帮助，不得不选择排队缴费。

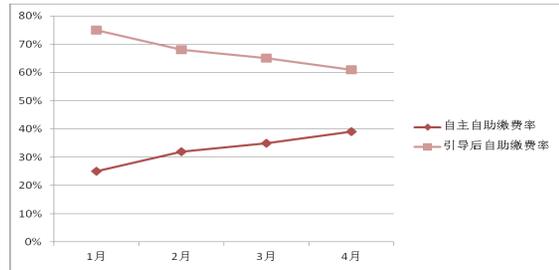


图6 自助缴费情况统计图

由图6可以看出，1月份自主选择自助缴费的仅占25%，而4月份自主自助缴费率上升到了39%，可以看出引导是有效果的，用户初次体验自助缴费后，会体验到它的便捷之处，进而下次缴费便会选择自主自助缴费了。因此，导购员的及时引导直接关系到客户自助缴费的比例。

4.2.5 确认五：宣传工作不到位

为推广新型缴费方式，我营业厅印制了大量宣传单页免费发放给电力客户，向客户宣传网上银行缴费的便利及用法，营业厅设置了宣传区，为客户提供各种电力宣传资料，并且每一个收费窗口都有明显的支持银联卡POS机刷卡缴费标志。



宣传栏



银联标识及POS机

与此同时，自“掌上电力”手机APP推广以来，公司动员全体员工举行了为期两天的“掌上电力”宣传活动。电力流动营业车每月深入到社区，向客户宣传新的电费缴费方式和电力知识。我们对网银、POS刷卡和自助售电机缴费的认知程度进行调查，1月份的认知度仅为19.3%，6月份达到了71.63%，大部分客户已经了解了新的缴费方式。

4.2.6 确认六：设备存在缺陷

许多用户反应，初次使用ATM机不会操作，虽然有详细的操作流程，但机器上插口较多，一时难以分辨，并且经常会伴有识币器吐钱，识币器报警灯闪烁等现象发生，导致用户心生疑虑，是否自己的钱是假币。



ATM机实物图

针对这一问题，我们对1-4月份ATM机的使用情况进行了统计，情况如表3所示。

表3 自助缴费成功率统计表

月份	项目	自助缴费成功(笔)	自助缴费失败(笔)				自助缴费成功率(%)
			流程错误	识币器吐币	识币器故障	钱箱满额	
1		4521	147	3744	224	207	51.1
2		2344	56	1558	142	136	55.3
3		3451	123	1766	168	159	60.9
4		2950	155	2006	93	77	55.9

由上表可以得出，每月在众多选择使用自助缴费机缴纳电费的用户中，成功缴费的笔数仅为50%-60%之间，而在众多缴费失败的次数中，大多是由于ATM自身功能缺陷而引起的，长此以往，必将会使缴费人群对其持迟疑的态度，对于智能化缴费率的提高带来负面影响经过对末端因素的分析、论证，总结要因如下：无导购考核制度；设备存在缺陷。

5 对策

针对这两个要因，经过小组成员的认真讨论，按照“5W1h”的原则制定了相应的对策表，见表4。

6 实施

6.1 对策实施一

(1) 制定导购表(表5)。(2) 制定导购人员出勤考核表(表6)。(3) 效果确认。结论：有了导购人员的引导，极大地促进了智能化缴费率的提升，来到营业厅缴费

表5 导购表

时间/日期	上午		下午	
	8:30-10:00	10:00-11:30	13:30-15:00	15:00-16:30
周一至周四	业扩值班人员	收费值班人员	收费值班人员	业扩值班人员
周五至周日	业扩1	收费1	收费2	业扩2

表6 导购人员出勤考核表

序号	姓名	时间	缺席原因	处理意见	负责人签字	备注

的人员在了解了ATM机的同时，也咨询了关于POS机刷卡、网银缴费以及“掌上电力”的使用方法，同时95598网站的注册量也突破了50000户。

6.2 对策实施二

(1) 设专人负责联络ATM终端厂家，遇到问题及时解决。(2) 制定ATM使用规则，每天设定两人每3小时进行一次借款，杜绝箱满拒收的现象发生。(3) 效果确认。

表7 自助缴费成功率统计表

日期	项目	自助缴费成功(笔)	自助缴费失败(笔)			自助缴费成功率(%)	
			流程错误	识币器吐币	识币器故障		钱箱满额
7.15-8.15		5882	125	2467	59	17	68.8

表3与表7比较发现，此项措施仅实施了一个多月，ATM缴费成功率就有了明显的提升。

7 效果

电子化比例有了大幅提高，网银、POS刷卡、手机APP和售电机缴费的比例达到47.03%，其中ATM和“掌上电力”手机APP缴费方式已成电费缴费的主要途径，缴费比例达到27.34%、4.29%；多元化缴费方式已被电力客户所接受，使用量将逐步增加。

8 措施

(1) 把导购考核制、设备定责纳入标准化管理体系，完善了考核机制。(2) 成功地多元化缴费率由活动前的22.6%提高到47.03%，广大电力客户逐步适应了新的缴费方式，缴费习惯也慢慢发生了变化，由传统的现金缴费方式转变为更多的多元化缴费方式。活动开展结束后，我们将积极践行有效措施，将多元化缴费率的不断提升作为终极目标。

9 结语

通过小组的共同努力，电费电子化缴费比例有了大幅提高。我们在为客户提供多种缴费方式的前提下，会不断完善服务标准，创新服务方式，创先争优，打造优秀的QC团队。

参考文献：

- [1] 尹星. 多措并举提升离柜缴费率[J]. 科技资讯, 2014, 12(23): 219-220.
- [2] 楼俏, 于晓谊, 李强. 浅谈如何提高低压用户电费离柜缴费率[J]. 电源技术应用, 2013.