

# 电力营业厅业务模式创新策略

俞蓓

(国网汇通金财(北京)信息科技有限公司,北京 100053)

**摘要:**电力营业厅作为网省公司营销服务的重要窗口,主要从事营销业务办理、电费收取两类业务。营业厅交费客户主要是中老年群体,该群体习惯于线下渠道电费交纳模式,再加上学习接受能力有限,短期内难以实现线上分流,需通过创新营业厅服务模式,来改善客户体验,提高客户满意度。

**关键词:**电力营业厅;业务模式;创新

**【DOI】**10.12231/j.issn.1000-8772.2020.28.012

## 1 电力营业厅业务现状分析

电力营业厅作为网省公司营销服务的重要窗口,主要从事营销业务办理、电费收取两类业务。据粗略统计,电费收取业务量占营业厅总业务量七成左右,而营业厅交费客户主要是中老年群体,该群体习惯于线下渠道电费交纳模式,再加上学习接受能力有限,短期内难以实现线上分流。对于这种现状,需通过创新营业厅服务模式,来改善客户体验,提高客户满意度。

## 2 电力营业厅业务创新措施

为更好地满足中老年客户群体营业厅交费需求,创新电力交费渠道,降低网省公司营业厅运营成本,建议取消营业厅人工收费模式,在供电营业厅等场所设立电力自助交费终端设备,结合人脸识别、等人工智能技术,简化设备使用流程,提升客户交费体验。具体措施如下:

(1)融入人脸识别功能、简化自助交费终端操作步骤,针对现有营业厅自助交费终端,操作步骤繁琐、用户体验差,对中老年等群体使用门槛过高的问题。建议集成人脸识别技术,结合四户模型关系(建立登录用户、个人客户、电e宝账户(采用银行卡支付的,同时建立快捷支付账户)、用电应用户之间关系),只需客户站在自助交费前面,通过一次按键(选择支付方式)即实现全流程交费操作,降低操作难度,打造极致用户体验,更加契合中老年人的使用习惯。

(2)取消营业厅人工收费模式、增设自助交费终端,在客户第一次自助交费终端交费时,营业人员帮助客户注册国网统一用户、进行人脸识别开通、建立四户模型。客户在第二次交费时,就会通过人脸识别自动登录系统,查询欠费,只需操作一键,就完成电费交纳。这样,对于交易量极少的营业厅只需在自助交费终端留下联系方式,可以少配甚至不配营业厅现场8小时上班人员,根据平均每天交费额,合理规划解款周期和现金押运频率,减少营业厅人工成本和押运费用支出;对于业务繁忙营业厅,由于极易操作的自助交费模式,消化七成左右人工服务的业务量,不但很好地缓解了营业厅运营压力,而且还可以减员增效;还可以利用自助交费终端,适当设置D级营业厅,通过各种方式引流,弥补营业厅不合理布局现象。

(3)加入终端现金找零功能、满足客户分角清算需求,针对习惯于现金交费、看重每次交费分角清算的中老年客户群体,通过改造更换或增设自助交费终端,改变现有电力营业厅的自助交费终端,大部分没有现金找零功能的现象,使他们乐意使用自助交费终端,并在每次电费交纳过程中获得更大安全感和满意度。

(4)规划合理解款周期、控制必要现金押运成本,根据营业厅所

处地域位置、现金交易额范围,从现金押运的每次出车成本考量,合理规划解款周期和现金押运频率,平衡和控制营业厅电费回收的运营成本。

(5)推荐银行管理现金、规避营业厅现金管理风险,为加快钞箱更换速度,由银行人员专业负责自助交费终端钞箱钥匙管理和钞箱更换工作,营业厅人员参与押运人员监督换箱操作,由此,规避假币、现金挪用、人身安全等现金管理风险。另外,明确工作边界和职责,引入银行专业管理现金备付,减少营业厅现金备付麻烦。同时,制定终端备付金标准(在解款周期确定前提下,根据营业厅所处地理位置、现金交易额范围、营业厅摆设自助交费终端数量,制定自助交费终端所需备付金钞盒品种及每种钞盒相应券数),协助银行精准管理现金备付,节约银行的资金备付成本,达到业务各方多赢局面。

(6)废弃POS机刷卡方式、引入银行卡快捷支付方式,在营业厅人工收费模式下,POS机刷卡也是比较常用方式(从现场调研和现状分析的统计数据得出结论),自助交费终端使用银行卡快捷支付方式替代POS机刷卡。一方面利用OCR技术,只需通过扫描卡片实现信息识别,省去自助交费终端集成POS设备技术难度和运维成本;另一方面简化客户手动操作步骤,结合四户模型,达到一次按键实现全流程交费操作目标,为客户提供更好的使用体验。

## 3 结束语

此种模式能够利用已有系统的集成接口实现交费、清分、对账等环节,节约了可观的费用成本和时间成本。将带来用电客户、网省公司、银行、电商公司等各方多赢的局面,首先该方案既满足了中老年等客户群营业厅交费需求;其次缩减了营业厅的人工服务次数和时间,也降低了网省公司的运营成本,提升了服务品质和工作效率;再次合作银行为各网省公司提供了可靠的资金管理服务的同时,也积累了可观的资金存量;最后,电商公司凭借先进的互联网技术和服务理念,提供营业厅交费创新模式,拓宽了对于各网省公司的业务支持范围,助力网省公司开启营业厅业务变革新篇章。

**作者简介:**俞蓓(1978-),女,天津人,本科,中级会计师,研究方向:财务管理、风险管控。