

doi:10.3969/j.issn.1671-5152.2013.02.012

浅析燃气企业第三方代收费工作的现状

□ 重庆燃气集团(400020)张雪莲

气费是支撑燃气企业生产经营循环的血液,有效的回收气费是企业生存和发展的基础,决定着企业的竞争能力和可持续发展能力。因此,提供更方便、更快捷的缴费方式,既是满足客户的需要,也是提高燃气企业气费回收率的需要,更是提升燃气企业服务水平的需要。近年来,燃气企业与银行、社会专业代收机构两边联手合作,充分利用数据库技术、软件技术和合理有效的业务处理手段,建立起第三方代收费平台,一起实现缴费方式的多样化,实现燃气企业、银行和社会专业代收机构资源共享、优势互补、多方共赢。本文就第三方代收气费工作进行调查和分析,阐述个人观点,不足之处望各位专家和同行指正。

1 背景

由于用气客户每期缴费时间有限制,每到缴费期末,燃气营业厅缴费人流剧增、人满为患,因收费柜台有限、排队等待时间过长而引发客户抱怨,给燃气营业厅带来巨大的工作压力,进而也影响了燃气企业社会形象。这一现象成因复杂,一方面,由于客户群工作生活忙碌,水、电、气抄表时间分散而难以记忆,客户习惯性在月底集中缴纳。另一方面是随着城镇化建设飞快发展,各住宅小区鳞次栉比,一户一表安装数量成倍增加,而燃气营业厅数量的增加却受到地理位置、人员编制等多方面条件的限制,往往是一

实践证明,实行激励量化管理后工作质量不但没有下降,反而有了显著提升,因为实施激励量化管理后,员工收入大幅提升,增强了员工对企业的认同感和归属感,使其更加珍惜这份工作,工作责任感更强,工作质量得到更为有力的内在保障。当然,管理者也不能忽视对个别员工工作质量的监督检查,并加大惩罚力度,使激励量化管理有效、高效。

10 结束语

激励量化管理能较好地从业体制上充分调动员工工作积极性,提高企业工作效率与效益,具有良好的企业价值导向。激励量化管理只有结合企业及各工种实

际情况,制定可被员工广泛接受的量化标准,才能取得预期效果,实现员工与企业共赢。

参考文献

- 1 王磊.完美进化量化管理出效益.机械工业出版社,2009;11:8
- 2 王宇.绩效考核量化管理全案手册.企业管理出版社,2009;2:12
- 3 曾仕强,刘君政.最有效的激励艺术.北京联合出版公司,2011;7:20-77

个燃气营业厅对应服务的客户数量少则5万户，多则达到12万户有余，平均7万~8万的客户归属一个燃气营业厅，服务辖区跨度平均达到7km，直接导致大多数客户均需乘车或转车来燃气营业厅缴费。鉴于此，无论是燃气企业，还是燃气客户都迫切要求改变只能到燃气营业厅缴费的传统方式。

2 燃气企业的缴费服务现状

燃气企业为加强气费资金及时回笼，投入大量人力、物力提高缴费服务质量和效率，在收费工作上不断地积极探索和实践，主要有以下几种做法：

(1) 设置流动收费网点，需要租用场地、单独配置收费人员以及保安人员，由于服务对象数量有限，营运成本较高，覆盖面较小。

(2) 安装IC卡智能表，受限于维修率较高、考虑气价上涨需控制每次购气量等因素，仍然需要客户到营业厅办理购气，未能从根本上解决问题。

(3) 增设气费预存业务，由于客户对燃气企业无息占用资金的排斥感，应用效果并不好。

(4) 调整居民抄表缴费周期，将居民客户由每月抄表缴费调整为两个月抄表缴费一次。在诸多措施中，该项措施使每个月的抄表缴费居民客户数量减少一半数量，极大的改善了服务站点的排队现象，但未能彻底解决客户奔波之苦。

面对急速扩张的供气辖区和日益增长的客户数量，从以上几种措施实施效果来看，凭燃气企业一家之力很难满足客户追求简单、方便、快捷缴费服务的需求。

3 第三方代收费多种方式特点分析

随着网络信息化的迅猛发展，第三方代收费已经得到社会大众广泛认可。燃气企业与时俱进，与银行、淘宝等代收费机构联网，在传统的柜台缴费基础上，创建新的缴费模式，同时提供网络支付平台、POS机缴费、自助缴费终端机等第三方代收费渠道，客户可以根据自己的意愿就近选择缴费机构、缴费方式。下面我们将就第三方代收费具体方式进行探讨，分析其利弊及特点。

3.1 银行代扣

客户需凭银行卡、身份证原件、燃气缴费卡（或客户编号）到具备气费代收资质的银行签订气费代扣协议，由银行方依据燃气企业传输的缴费数据进行自动转帐交纳气费。适宜于事务繁忙、经常出差人群。优点是客户无需记忆缴费时间，避免了每次来回奔波于燃气营业厅的辛苦，极大地节约了客户的时间和精力，是解决客户分散且用气地域广阔等偏远地区缴费不方便的有效方法。并且此项措施既提高了银行储蓄额，又大大降低了燃气企业的催费工作量，实现了客户、银行、燃气企业共赢。

不足之处是当客户银行账户金额小于当期气费时，将导致代扣不成功，并可能逾期产生违约金，而此时客户若未能查询银行账户余额将无法及时发现。改进措施为：客户开通手机短信服务，当产生气费扣款、账户余额不足或代扣不成功的时候，能够及时提醒客户，避免产生不必要的资金损失。

3.2 自助缴费终端机缴费

客户凭燃气客户编号通过银行自助缴费终端机缴费。适宜于居家和工作附近设置有银行自助机的人群。优点是缴费时间灵活，不受银行营业时间限制。目前各家银行自助设备分布广泛，基本能满足客户就近服务需求。

不足之处是客户必须办理有该自助缴费终端机所属银行的储蓄卡，必须到自助缴费设备上进行操作，不能解决客户希望足不出户就能够方便快捷的完成缴费的需求。改进措施，燃气企业与各大银行均开办燃气费代收业务，积极引导客户使用电子渠道进行缴费。

3.3 电话银行和网上银行（含手机银行）

客户需持银行卡，并提供燃气客户编号，通过拨打具备气费代收资质的银行客服热线电话或登录网上银行进行气费缴纳。适宜熟悉电话语音操作和网络操作的人群。优点是可以实现客户足不出户即便缴费，不受时间限制也不受地点限制，24小时无障碍缴费。随着网络支付平台、智能手机的普及，使用电子渠道完成缴费的客户群体将日益扩大。

不足之处是要求提供发票的客户需要专门到银行柜台或自助设备及燃气营业厅进行补打。这需要改进措施，引导客户使用更低碳、环保的缴费模式，针对确有发票报销需求的客户，各个燃气营业厅

均开办补打气费发票业务，弥补发票补打网点不足的缺点。

3.4 柜台缴费

客户持燃气客户编号即可通过柜台现金缴纳气费，按推广应用效果可分为银行柜台和社会专业代收机构柜台。

银行柜台，适宜于居家和工作附近有银行网点的人群。优点是无需客户开办银行储蓄账户，不受此限制，易于被客户接受，可以弥补燃气企业网点不足的缺憾。不足之处是由于银行自身现金存取款、转账、理财等业务已导致柜台工作饱和，银行出于主业考虑常常不开辟或仅仅开辟一两个柜台收取气费，造成大量客户需排队很久才能进行正常缴费。改进措施：通过调整银行柜台代收手续费，激发银行代收服务积极性。在解决农村乡镇等偏远地区缴费难的状况，当地客户习惯现金缴费或者不认可社会代收机构的情况下，该措施尤为有效。

社会专业代收机构网点柜台适宜于所有居民客户人群，特别是老年人及全职主妇。优点是在社区、超市、闹市区均可设网点，大大提高燃气企业缴费网点的分布密度，现金缴费也易于被老年客户接受，极大的方便了客户。不足之处是代收机构经营模式多为风险承包，从业人员工作能力和素质参差不齐，资金管理和发票管理存在安全风险，服务质量难以得到保障。改进措施：加强收费网络的运行管理和维护，提高数据安全性；发票流水编号与代收网点挂钩，每个代收网点发票定量定号；以代收机构网点分布、硬件水平、服务质量等为基础建立代收机构年度资质评审制度。

4 第三方代收费重点环节

4.1 第三方代收费机构资质

第三方代收费机构除国家银行外，以支付宝、卡拉卡等为代表的一些社会专业代收机构，因其操作便捷成为了第三方代收费的主流。2010年，中国人民银行制定并施行的《非金融机构支付服务管理办法》即第三方支付牌照管理办法，对网络支付的申请资格和技术检测进行了规范。为保障气费资金安全，燃气企业在委托社会专业代收机构代收时，须审核其是否

取得第三方支付牌照。

4.2 代收数据审核系统

由于代收返销账问题始终无法避免，且各家代收机构系统格式五花八门，因此所有代收方式产生的收费数据均须燃气企业系统审核。但无论是人工复核还是系统自动确认，在代收网点收取气费2天~3天后客户才能最终确认交纳气费成功与否，这就会给企业和缴费客户造成一些不必要的麻烦和损失。一方面，当代收时间已经临近最后缴费截止日期时，如果发生代收费数据交易失败，客户会因此产生违约金甚至停气；另一方面，由于代收气费的确认时间延后，燃气企业财务收费报表中的欠费数据和收费数据会出现一定的误差，同时在催收欠费时易产生不必要的客户投诉。因此，需要通过第三方代收费机构提示客户，如临近最后缴费日期应到燃气营业厅进行即时缴费。

4.3 代收费资金划转

代收费资金划转通常分为“T+1”和“T+0”两种模式，即次日划转和当日划转。为进一步提升资金安全度，针对社会专业代收费机构，通常是实行“T+0”加保证金方式，即当天代收气费超出保证金金额时，必须立即将当日已收的燃气费资金全额划账至燃气企业，且最后一笔应在当日划转的燃气费必须在当日16时前划账；双方核对后于次日据实结转余额。

4.4 代收手续费结算

收费工作成本由网点购置分摊费、设备折旧费、水电费等组成的固定成本加上可变成本收费人员工资组成。目前，第三方代收手续费结算分为按金额比例结算和按笔数结算两种方式。由于燃气商业客户、IC卡智能表购气等单笔收费金额较大，建议代收手续费结算方式采取按笔数结算对燃气企业较为有利，具体的每笔手续费金额需要进行科学测算来核定。当然，也可以通过调节不同代收方式手续费，合理分配代收渠道，促进各代收机构形成良性的代收竞争机制。

5 第三方代收费发展意义

(1) 对客户而言，第三方代收费通过网络、电话等科技手段实现了无地点无时间无空间限制服务，特别是水、电、气、有线电视以及公交充值等生活消

费均可同时交纳，极大的方便了客户。

(2) 对燃气企业而言，一方面，丰富了气费回收渠道，为气费资金及时回收提供可靠保障，成为了燃气企业气费回收的一个重要渠道；另一方面，多种缴费方式对缴费人群的分流效果显著，大大减轻了燃气营业厅收费工作量，有利于人力资源重新调配、利用，降低人力资源成本。

6 问题的提出

长期以来，燃气营业厅设置以收费为主、业务办理为辅。通过几年的实施与大力推广，第三方代收分流了很大一批客户，月均收费量甚至达到燃气企业收费总额的40%~45%。在极大方便客户缴费的同时，燃气营业厅收费量出现急剧下降，大量燃气营业厅出现了柜台空置和柜台人员工作不饱和的情况，释放出大量人力资源。在倡导提高企业效益、增加人均利润率的形式下，燃气营业厅工作核心的转移以及收费工作的改革发展已成为燃气企业在追求创新发展道路上不可规避的问题。

目前，鉴于第三方代收费已有效解决客户缴费问

题，在燃气营业厅的改型利用上出现了两种探索思路：一种是进行灶具、热水器、空调等燃气设备的展示、销售及售后维护，将燃气企业由供用燃气服务延伸到燃气设备的营销，宣传燃气应用新技术新产品，提供的一站式燃气服务，创新燃气企业利润新增点，进而整体打造燃气本质安全的形象，例如转型为燃气生活体验馆；还有一种是将收费柜台整体委托社会专业代收机构，为客户提供缴纳水、电、气等综合缴费服务，在收取场地租金的同时，腾出更多的人力和精力用在燃气抄表和安检工作上。两种思路相同之处在于均利用燃气营业厅交通便利的优势，将闲置的人力资源重新调配、培训，提升企业营销服务水平和安全工作，进而降低企业运营成本。

7 结束语

第三方代收渠道的快速发展，其意义不仅仅在于方便客户，也是对燃气企业控制成本和增加收益的一次机遇和考验。燃气企业需要重新调整燃气营业厅的概念和导向，对收费工作流程再造，突破燃气营业厅常规模式，创造新的利润增长点。

安全管理消息

顶风冒雪查隐患 走家入户为安全

2013年1月3日晚8点30分，邹城市室外气温达到零下10℃，地上的积雪还没有完全融化，在该市兖矿世纪花苑住宅小区，邹城市燃气总公司2名安检人员经过4次查找，终于叩开了一燃气用户的家门，对室内燃气设施进行了仔细的检查，针对存在的软管老化隐患下发了《整改通知书》，用户刘先生在煤矿上班，不经常回家，为安检工作带来一定的难度。连日来，在我市的大街小巷、小区庭院总是能看到这样一群人，他们穿着红色的工装，顶风冒雪，风尘仆仆，用他们的耐心、细心、热心查找着每一处安全隐患，他们

就是邹城市燃气总公司的冬季燃气安全大检查人员。为给用户提供一个安全稳定的用气环境，他们组成了300人的安检队伍，从2012年12月28日开始，走百家门、查百家险、解百家忧，详细记录每一户燃气设施运行情况，叮嘱用户安全用气，为一个用户跑几趟是常事，为的就是不放过一丝隐患。这是该公司2012年度组织的第二次拉网式安全大检查，也是该公司坚持民生为重，服务为先，用实际行动贯彻落实党的十八大精神的一项重要活动。

(陈绪华)