

国家电网有限公司电费抄核收管理办法

第一章 总 则

第一条 为加强电费抄核收管理，规范电费抄核收作业，提高精益化、标准化管理水平，推动传统电力服务与新兴能源服务深度融合，依据国家《电力供应与使用条例》、《供电营业规则》，制定本办法。

第二条 本办法所称的电费抄核收管理，主要包括抄表、核算、催费、收费、营销侧账务处理过程中的作业、检查和考核等工作要求。

第三条 电费抄核收管理实施流程规范化及作业标准化的管理模式。应用营销业务应用系统，实现电费抄核收工作全过程的量化管控，保障抄表收费及资金安全，确保电费准确、及时、全额回收。

第四条 本办法适用于公司总部、所属各级供电公司。

第二章 职责分工

第五条 国网营销部是电费抄核收工作的归口管理部门，开

展电费抄核收业务的管理工作，履行以下职责：

（一）负责研究、分析宏观经济、能源、电力发展形势，制定电费专业发展战略及策略，推进电费专业相关法律法规的修订出台。

（二）负责制定公司电费抄核收相关制度、标准和指标体系，监督和检查具体落实情况，开展指标评价与考核。

（三）负责开展公司电费专业相关统计分析，为公司决策提供依据。

（四）负责建立公司电费风险防控体系，指导、监督各单位开展电费风险防控工作。

（五）负责自动抄表、智能核算、电子账务处理、线上交费、智能交费等新技术的研究与推广应用，负责多元交费渠道的规划设计。

（六）负责协调处理电费抄核收工作过程中发生的重大事件。

（七）负责配合国网财务资产部参与电价研究、测算，指导监督各单位正确执行电价政策。

第六条 国网财务资产部是电费抄核收工作的配合部门，开展电费资金及电费账户的管理工作，履行以下职责：

（一）负责制定公司电费资金及电费账户的管理制度，并监督和检查具体落实情况。

（二）负责与国网营销部共同推进电费专业相关法律法规的完善与修订。

（三）负责牵头与各银行总部对接，协同国网营销部推进电费账务处理自动化等相关工作。

（四）负责组织相关部门开展电价研究、测算，指导各单位正确执行电价政策。

第七条 国网客户服务中心是国网营销部电费抄核收管理工作的支撑部门，履行以下职责：

（一）配合国网营销部做好电费抄核收和电费回收工作质量的稽查管控工作；配合开展相关统计分析和相关工作。

（二）配合国网营销部对省公司抄核收重大问题进行调查和分析，提出改进建议。

（三）负责研究制定电费风险防控措施，配合国网公司营销部指导、监督各单位开展电费风险防控工作。

（四）负责收集电力客户诉求，研究改进工作。

第八条 省（自治区、直辖市）电力公司（以下简称“省公司”）营销部是本省电费抄核收工作的归口管理部门，贯彻落实公司电费抄核收相关要求，履行以下职责：

（一）负责研究、分析本地区宏观经济、能源、电力发展形势，制定本省电费专业发展规划及工作计划，推进本省电费专业相关政策的制定出台。

（二）负责结合本省实际制定电费抄核收管理实施细则，对电费抄核收业务开展常态监督检查，对相关指标进行评价与考核。

（三）负责开展电费专业相关统计分析，报送相关统计报表和分析报告。

（四）负责建立本省电费风险防控体系，指导、监督下属各单位开展电费风险防控工作。组织重要电力客户欠费事件的处理。

（五）负责自动抄表、智能核算、电子账务处理、线上交费、智能交费等新技术的推广应用，负责多元交费渠道的建设推广。

（六）负责营销业务应用系统功能模块的需求征集、组织开发与推广应用工作。

（七）负责协调解决本省电费抄核收工作过程中的各类问题。

（八）负责市场化交易用户电费计算、审核、账务处理管理工作，分布式电源用户和小水电用户上网电费、补贴电费计算、审核、账务处理管理工作。

（九）负责配合省公司财务资产部参与电价研究、测算，指导监督各单位正确执行电价政策。

第九条 省公司财务资产部是本省电费抄核收工作的配合部门，履行以下职责：

（一）负责电费资金管理，负责电费账户设立、变更、撤销的审批。

（二）负责与省公司营销部共同推进本省电费相关法规政策的制定及出台，参与制定电费专业相关制度。

（三）负责配合省公司营销部协调解决银行和第三方代收电费的有关事宜。

（四）负责电费票据管理，监督电费票据的使用；协调沟通税务机关处理电费发票涉税相关事宜。

（五）负责牵头营财一体化深化集约工作，协同省公司营销部推进电费账务处理自动化。

（六）负责市场化交易、分布式电源、小水电等客户相关资金支付管理工作。

（七）负责组织相关部门开展电价研究、测算工作；负责电价政策的内部宣贯和培训，并指导各单位正确执行电价政策。

第十条 省客户服务中心是省公司营销部电费抄核收管理工作的支撑部门，履行以下职责：

（一）负责配合省公司营销部做好电费抄核收工作质量的检查和管控工作；配合开展相关统计分析和报表上报工作。

（二）负责配合省公司营销部对抄核收重大问题进行调查和分析，提出改进建议。

（三）负责配合省公司营销部做好电费抄核收新技术的推广应用。

（四）负责配合省公司营销部开展电费代收机构代收手续费标准的测算、核定及手续费结算管理等相关工作。

（五）负责做好全省交费渠道拓展、技术开发、质量管控、代收渠道监控、代收质量评估等工作。

（六）负责研究制定电费风险防控措施，配合省公司营销部指导、监督各单位开展电费风险防控工作。

（七）负责做好电费充值卡计划、台账、实物制作及发放管理工作。

（八）负责收集电力客户电费相关诉求，研究提出改进工作措施。

（九）具备条件的可分步骤开展全省电力客户的电费抄表、核算和账务的省级集中工作。

第十一条 省计量中心是省公司营销部抄表管理工作的支撑部门，履行以下职责：

（一）负责配合省公司营销部对抄表重大问题进行调查和分析，并提出建议。

（二）负责配合省公司营销部做好抄表新技术的研发、完善和推广应用。

（三）负责做好全省电力客户表计集中采集的技术指导与支撑，确保采集成功率满足远程抄表需要。

第十二条 省电力交易中心是省公司营销部市场化交易管理工作的配合部门，开展市场化交易相关管理工作，履行以下职责：

（一）负责分割市场化交易电量、传递市场化交易电价，负责偏差考核电量的认定、偏差考核电费的计算和传递。

（二）负责电力交易平台售电公司与电力客户绑定关系管理及绑定关系信息传递。

（三）负责电力交易平台与营销业务系统对接等相关工作。

第十三条 地（市）供电公司营销部是本地区电费抄核收工作的归口管理及执行部门，贯彻落实电费抄核收相关要求，开展电费抄核收工作，履行以下职责：

（一）负责细化分解电费抄核收管理要求和指标体系，对本地区电费抄核收业务执行情况开展常态监督检查，对相关指标进行评价与考核。

（二）负责开展电费专业相关统计分析，报送相关统计报表和分析报告。

（三）负责制定、实施电费风险防控措施，指导、监督下属各单位开展电费风险防控工作。

（四）负责本地区自动抄表、智能核算、电子账务处理、线上交费、智能交费等新技术的推广应用，负责电费充值卡的台帐及实物管理，负责多元交费渠道推广。

（五）负责牵头与合作机构确定本地区代收电费方式、代收费用、代收管理等相关协议的签订、变更、终止等工作。

（六）负责本地区电费代收机构代收手续费测算、核定等相关工作。

（七）负责抄核收业务指导，编制抄核收业务培训计划并组织实施，协调解决本地区电费抄核收管理过程中的各类问题。

（八）负责辖区电力客户电费核算、发行、账务处理；配合财务做好电费票据管理，及时将票据购买计划报送财务部门。

（九）负责市场化交易用户电费计算、审核、账务处理工作，分布式电源用户和小水电用户上网电费、补贴电费计算、审核、账务处理工作。

（十）具备条件的可开展全市电力客户的电费抄表、核算和账务的市级集中工作。

第十四条 地（市）和县供电公司财务资产部是本地区电费抄核收工作的配合部门，履行以下职责：

（一）负责贯彻落实公司电费资金及电费账户的管理要求，按照公司有关管理要求开设电费账户，开展电费资金及电费账户管理工作。

（二）负责电费总账核算相关工作。负责电费银行账户资金对账及电费会计凭证的制作工作。按照营财一体化规则要求向营销业务应用系统及时准确传递电费资金流水情况，完成电费二次销账工作。

（三）负责电费票据的申购、保管、分发和回收缴销工作，监督电费票据的使用。

（四）负责配合营销部协调电费代收机构解决电费代收的有关事宜。

（五）负责电费账务凭证（电费回单等附件）、银行对账单等资料的保存。

（六）负责退费业务的资金支付，会同营销部共同加快退费业务办理速度，提升服务水平。

（七）负责市场化交易、分布式电源、小水电电力客户等相关资金支付管理工作。

（八）负责电价政策管理工作。对电价政策进行宣贯和培训，对电价执行情况进行指导监督。

第十五条 地（市）供电公司运维检修部（检修分公司）是本地区电费抄核收工作的配合部门，履行以下职责：

（一）负责配合地（市）供电公司营销部（客户服务中心）对本地区欠费高压电力客户实施停限电及复电工作。

（二）负责本地区变电站专线计量点异动管理，配合开展计量异常或误差的处理。

第十六条 地（市）供电公司电力调度控制中心是本地区电费抄核收工作的配合部门，履行以下职责：

（一）负责本地区电能量采集系统内电量数据完整性和准确性。

（二）负责用户变电站电源运行方式改变涉及的相关数据确认工作。

（三）负责提供电网运行相关停电信息。

第十七条 县供电公司营销部是本地区电费抄核收工作的归口管理及执行部门，贯彻落实电费抄核收相关要求，开展电费抄核收工作，履行以下职责：

（一）负责细化分解电费抄核收管理要求和指标体系，对本地区电费抄核收业务执行情况开展常态监督检查，对相关指

标进行评价与考核。

（二）负责开展电费专业相关统计分析，报送相关统计报表和分析报告。

（三）负责落实电费回收风险防控措施和电费资金安全措施。

（四）负责本地区自动抄表、智能核算、线上交费、智能交费等新技术的推广应用，负责电费充值卡的台帐及实物管理，负责多元交费渠道推广。

（五）负责牵头与合作机构确定本地区代收电费方式、代收费用、代收管理等相关协议的签订、变更、终止等工作。

（六）负责电费代收机构代收手续费的测算、核定等相关工作。

（七）负责直辖区城内电力客户抄表、电费核算、发行、收费及账务处理；负责做好电费票据使用管理，及时将票据购买计划报送财务部门。

第十八条 县供电公司乡镇供电所负责辖区电力客户电费收取和现场抄表工作。

第三章 抄表管理

第十九条 对所有用电行为均应纳入抄表管理。对于临时用电，对于单点容量小、安装分布广、持续用电的有线电视、网络通信、交通信号灯、移动基站等用户，具备装表条件的必须

装表计量，确实不具备装表条件的，纳入协议定量户专项管理，签订供用电协议，明确设备数量、设备容量、定量电量等内容，按期算量算费。

第二十条 严格按照规定的抄表周期和抄表例日对电力客户进行抄表。抄表数据原则上必须是抄表例日当日0时用电计量装置冻结数据。应严格通过远程自动化抄录用电计量装置记录的数据，严禁违章抄表作业，不得估抄、漏抄、错抄。具备条件的省公司可以分步建立所有电力客户或部分重要电力客户的全省抄表集中模式，不断提升公司的集约化、精益化管理水平。

第二十一条 抄表周期管理执行以下规定：

（一）电力客户的抄表周期为每月一次（采取本地费控的，在不影响用户年度阶梯结算准确性的情况下，抄表周期可为双月一次）。

（二）对高耗能高污染及产业过剩、存在关停并转风险的企业，经营状况差、存在欠费记录或列入社会征信体系黑名单实施联合惩戒的企业，以及临时用电的电力客户，按国家有关规定或合同约定实行购电制、分次结算、电费担保、电费抵押等方式防范回收风险。

（三）对高压新装电力客户应在接电后的当月完成采集建设调试并在客户归档后第一个抄表周期进行首次远程自动化抄表。对在新装接电归档后当月抄表确有困难的其他电力客户，应在下一个抄表周期内完成采集建设调试并进行首次远程自动

化抄表。

（四）抄表周期变更时，应履行审批手续，并事前告知相关电力客户。因抄表周期变更对居民阶梯电费计算等带来影响的，应按相关要求处理。

第二十二条 抄表例日管理执行以下规定：

（一）35 千伏及以上电压等级及低压电力客户抄表例日应安排在月末最后一天 24 时，其他高压电力客户抄表例日应安排在每月 25 日及以后。参与市场化交易电力客户的抄表例日应与协议约定时间一致。稳步推进按自然月购售同期抄表。

（二）对同一台区的电力客户、同一供电线路的高压电力客户、同一户号有多个计量点的电力客户、同一售电公司名下的电力客户、存在转供关系等特殊情况的电力客户，抄表例日、抄表周期应同步。

（三）对每月多次抄表的电力客户，应按“供用电合同”或“电费结算协议”有关条款约定的日期安排抄表。

（四）抄表例日不得随意变更。确需变更的，应履行审批手续并告知相关电力客户和线损管理部门。因抄表例日变更对基本电费、阶梯电费计算等带来影响的，应按相关要求处理。

第二十三条 抄表段设置应遵循抄表效率最高的原则，综合考虑电力客户类型、抄表周期、抄表例日、地理分布、便于线损管理等因素。

（一）抄表段一经设置，应相对固定。调整抄表段应不影

响相关电力客户正常的电费计算。新建、调整、注销抄表段，须履行审批手续。

（二）存在共用变压器的电力客户、存在转供电关系的电力客户以及发用电关联的电力客户应设在同一抄表段。

（三）新装电力客户应在归档当月编入抄表段；注销电力客户应在下一抄表计划发起前撤出抄表段。

第二十四条 制定抄表计划应综合考虑抄表周期、抄表例日、抄表现场作业人员、抄表工作量及抄表区域的计划停电等情况。抄表计划全部制定完成后，应检查抄表段或电力客户是否有遗漏。采集未覆盖区域，现场抄表作业人员应定期轮换抄表区域，同一抄表作业人员对同一抄表段的抄表时间最长不得超过三年。抄表计划不得擅自变更。因特殊情况不能按计划抄表的，应履行审批手续。对高压电力客户不能按计划抄表的，应事先告知电力客户。

第二十五条 抄表计划制定、抄表数据准备、远程抄表等环节由系统自动实现。抄表员在抄表例日当日核查是否存在特殊原因而未制定计划的抄表段，并及时进行手工制定抄表计划。

第二十六条 抄表例日三天前由采集运维人员进行采集质量检查，对发现采集失败的应在两天内完成现场消缺。

第二十七条 抄表示数上传后 24 小时内，应按抄表数据审核规则，完成全部审核工作，对自动抄表数据失败、数据异常的应立即发起补抄和异常处理，特殊原因当天来不及到现场补

抄的，应在第二天完成补抄，抄表数据核对无误后，在规定时间内将流程传递至下一环节。

第二十八条 补抄应通过现场作业终端(或抄表机)进行。当抄表例日无法正确抄录数据时，可使用抄表例日前一日采集冻结数据或当前数据用于电费结算。不允许手工录入，特殊情况下需要手工录入的，应上传详实佐证材料，佐证材料包括现场表计示数照片等。

第二十九条 现场补抄应严格遵循采集运维现场作业规范和安全工作规程。

（一）补抄时，应认真核对电力客户电能表箱位、表位、表号、倍率等信息，检查电能计量装置运行是否正常，封印是否完好。对新装及用电变更电力客户，应核对并确认用电容量、最大需量、电能表参数、互感器参数等信息，做好核对记录。

（二）采用现场作业终端(或抄表机)抄表的，应在现场完成数据核对工作。当抄见数据与现场电能表显示的示数不符时，应暂以现场电能表显示的示数完成抄表，并及时报办相关部门。

（三）与带电设备保持规定的安全距离，不得操作电力客户用电设备。如需登高时，必须采取安全防护措施。抄表过程中应加强自我防护意识，防止意外伤害，并严格遵守交通安全法规。人工读取电能表示数时尽量通过红外唤醒电表屏显，避免开启计量箱（柜）门。需要入户抄表的，认真执行现场服务规范，应出示工作证件，遵守电力客户的出入制度。

第三十条 现场作业发现异常按下列原则处理：

（一）发现表计损坏、停走、倒走、飞走、采集示数与现场不符等异常情况，使用现场作业终端录入异常现象并发起换表流程，并进行相应处理。

（二）发现窃电、表位移动、高价低接、用电性质变化等违约用电现象时，做好相应的记录。现场作业不得自行处理和惊动电力客户，应及时与用电检查人员联系，待公司有关人员到达现场配合检查取证后方可离开，如仍有抄表工作未完成应先完成抄表工作。

第三十一条 定期开展抄表质量检查：

（一）新接电电力客户应在两个抄表周期内进行现场核对抄表。发现数据异常，立即处理。

（二）应重点针对连续三个抄表周期的零度表通过远程召测分析，对于分析异常的应及时消缺处理，无法确认的异常应到现场核实后处理。

（三）连续出现三个抄表周期采集失败（手工抄表）的电力客户，应安排不同的工作人员对抄表示数进行复核。

（四）对实行远程自动采集抄表方式的电力客户，应定期安排现场核抄。

（五）对于存在总分表的电力客户，应对总表、分表示数进行核查，如出现分表电量大于总表电量的情况，应立即安排现场核查。

（六）通过采集系统相关功能模块定期对采集示数进行核对检查，发现异常立即安排现场核查。

（七）对于协议定量户，要与定量设备产权方在供用电合同中明确定量设备数量、设备容量、定量电量、收费方式等内容；每年至少对定量设备现场核定一次，原供用电合同中相关内容发生变化的，应立即进行调整，确保电量电费及时准确发行。

第四章 核算管理

第三十二条 充分利用信息系统技术手段，不断优化整合核算资源。推行电费智能核算模式，不断提高核算效率和质量。具备条件的省公司可以分步实现全省核算集中模式，不断提升电费核算业务的集约化、精益化管理水平。

第三十三条 严格电量电费核算管理，确保电量电费核算的各类数据及参数的完整性、准确性，特别是针对电价调整、电力客户计量装置更换、业务变更等可能影响核算质量的环节，要不断完善营销系统及市场化系统软件的智能提示功能，提高人工对异常判断的准确性。

第三十四条 电量电费核算应认真细致。优化完善营销业务应用系统功能，按财务制度编制应收电费各类报表，报表应核对一致，保证数据完整准确。

（一）对新装电力客户、变更电力客户、电能计量装置参

数变化的电力客户，其业务流程处理完毕后的首次电量电费计算（或试算），高压应逐户审核、低压应抽查典型电力客户。对电量明显异常及各类特殊供电方式（如多电源、转供电等）的电力客户应每月重点审核。

（二）在电价政策调整、数据编码变更、营销业务应用系统程序修改及故障检修等事件发生后，应进行大规模或单户模拟电费试算，并对各电价类别、各电压等级的电力客户进行重点抽查审核，审核电力客户计费参数等档案资料是否正确，发现影响电费正确计算的应及时反馈相关部门处理，杜绝正式环境、正常结算时电费差错产生。

（三）按时将市场化交易电力客户电量传递给交易中心，并根据交易中心返回的清分电量和电价，对市场化交易电力客户进行电费计算、审核、发行。

第三十五条 加强电量电费差错管理，规范退补流程，因抄表差错、计费参数错误、计量装置故障、违约用电、窃电等原因需要退补电量电费时，应由责任部门在营销业务应用系统内发起电量电费退补流程，写明退补原因、计算过程并上传相关资料，营销业务应用系统应设置电费退补审批环节，经逐级审批后由核算中心（班组）完成退补审核、发行。

第三十六条 抄表数据复核结束后，一般应在一个工作日内完成电量电费审核工作。各省公司可结合自身实际，科学合理安排核算计划，确定不同性质电力客户的具体核算日和发行

日，并根据自动化抄表情况、智能核算情况和电力客户的特殊要求进行合理调度和调整。

第三十七条 加强智能核算策略建设和管理。通过对业扩流程档案重要参数审核、电费试算、异常电力客户审核以及事后的二次审核等方式，加强电费审核的全过程管理。同时及时根据电价政策、业务规则的变化，动态调整各类审核策略，确保策略完整准确。

第三十八条 发现电费计算有异常，应立即查找原因，应按规定的程序和流程及时处理，做好详细记录，并按月汇总形成审核报告。实现省级核算集中的省公司，可在各地市公司设置工作站，协调异常工单的处理。

第三十九条 建立电费核算典型知识和差错知识库。根据电费核算中涉及的各种变量，结合实际工作中可能出现的各种业务变更情况，把稽查监控有关功能并入营销业务应用系统业扩工单和电费审核校验中，形成一套标准的电费核算体系。借助营销业务系统的全面应用，及时总结电费核算过程中出现的各种问题，建立电费核算差错知识库，详细分析追溯营销各环节在工作不规范情况下对电费核算正确性的影响。

第五章 电费收交管理

第四十条 严格做到准确、全额、按期收交电费，按照财务

制度规定开具电费发票及相应收费凭证。任何单位和个人不得随意减免应收电费。

第四十一条 电费发行后，电量电费信息应及时以电子账单方式或其他与电力客户约定的方式告知电力客户。账单内容包括本期电量电费信息、交费方式、交费时间、服务电话及网站等。

第四十二条 采用智能交费业务方式的，应根据平等自愿原则，与电力客户协商签订协议，条款中应包括电费测算规则、测算频度，预警阈值、停电阈值，预警、取消预警及通知方式，停电、复电及通知方式，通知方式变更，有关责任及免责条款等内容。

第四十三条 采用（预）购电交费方式的，应与电力客户签订（预）购电协议，明确双方权利和义务。协议内容应包括购电方式、预警方式、跳闸方式、联系方式、违约责任等。

第四十四条 实行分次划拨电费的，每月电费划拨次数一般不少于三次，具体电费划拨次数、划拨金额经双方协商后在合同（协议）中确定，于抄表例日统一结算。实行分次结算电费的，每月应按协议约定的次数和抄表时间，按时抄表后进行电费结算。

第四十五条 采用柜台收费（坐收）方式时，应核对户号、户名、地址等信息，告知电力客户电费金额及收费明细，避免错收，收费后应主动向电力客户提供收费票据。电力客户同时

采取现金、支票与汇票支付一笔电费的，应分别进行账务处理。严格按照电力客户实际交费方式在营销系统中进行收费操作，确保系统中收费方式、实收金额与实际一致。

第四十六条 采用代扣、代收与特约委托方式收取电费的，供电公司、电力客户与银行等金融机构应签订协议，明确各方的权利义务。

（一）采用分次划拨或分次结算方式的，协议内容应增加分次划拨或分次结算次数及时间等内容。

（二）应严格按约定时间与银行发送、接收并处理交费信息，及时做好对账和销账工作，发现异常情况及时按约定程序处理。电力客户银行账户资金不足以实现电费扣款或扣款失败时，应及时通知电力客户。

（三）采用代收、代扣收费方式时，代收、代扣协议机构应按协议约定时间将当日代收、代扣电费资金转至供电公司电费账户。

第四十七条 采用自助终端收费方式时，应每日对自助交费终端收取的现金进行日终解款。每日对充值卡和银行卡在自助终端交费的数据进行对账并及时处理单边账。电力客户在自助终端交费成功后应向其提供交费凭证。

第四十八条 采用银行卡刷卡收费方式时，应每日核对当日刷卡签单凭据金额与营销系统是否一致，每日与POS机发行单位进行对账并及时处理单边账。妥善保管电力客户银行卡刷

卡签单凭据备查。

第四十九条 采用充值卡收费方式时，应每日对当日销售的电费充值卡数量、充值记录、充值金额、充值账户抵交电费情况进行核对，并编制日报表。销售充值卡与充值卡交费不能重复开具发票。

第五十条 严格落实《国家电网公司资金管理办法》相关要求，不得收取商业承兑汇票，从严控制银行承兑汇票收取。完善营销系统银行承兑收费功能，全面推进银行电子承兑应用，纸质银行承兑汇票须经财务确认登记后，方可进行收费。

第五十一条 实施多元化交费。统筹考虑本地区特点和电力客户群体差异，做好原有网点坐收、银行代扣代收等行之有效的交费方式外，应利用网络信息技术、先进支付手段，拓展95598网站、电费网银、电e宝、第三方支付等新型交费渠道，加大电子化及社会化交费推广力度。

第五十二条 应逐步取消走收。确因地区偏远等原因造成电力客户交费困难的，可使用手持终端上门收费。现场收费时，收费人员应执行现场服务规范，出示工作证件，注意做好人身及资金安全工作，必要时两人前往。收取电力客户电费时，应注意核对电力客户信息，避免错交电费，收费后立即通过手持终端销账并打印票据给电力客户。

第五十三条 电费收取应做到日清日结，收费人员每日将现金交款单、银行进账单、当日实收电费汇总表传递至电费账

务人员。

（一）每日必须进行现金盘点，做到日清日结，按日编制现金盘点表。每日收取的现金及支票应当日解交银行，由专人负责每日解款工作并落实保安措施，确保解款安全。当日解款后收取的现金及支票应做好台账记录，统一封包存入专用保险柜，于下一工作日解缴银行。如遇双休日、节假日，则顺延至下一个工作日。

（二）收取现金时，应当面点清并验明真伪。收取支票时，应仔细检查票面金额、日期及印鉴等是否清晰正确。

（三）电力客户实交电费金额大于电力客户应交电费金额时，征得电力客户同意后可作预收电费处理。

（四）供电营业厅（所）负责人每月应对窗口现金监盘一次，并在盘点表上签字备查。

（五）严格区分电费资金和个人钱款，严禁截留、挪用、侵吞、非法划转、混用电费资金，严禁工作人员利用信用卡还款周期滞留电费资金或套取现金。收费网点应安装监控和报警系统，将收费作业全过程纳入监控范围。

第五十四条 严格执行电费收费、账务处理、账务审核等不相容岗位分离制度，不相容岗位不得混岗。

第六章 电费催交管理

第五十五条 按照客户月均电费金额，分级落实电费回收第一责任人，每个客户都有电费回收主任人。其中月均电费超过1亿元、1000万元、100万元的客户，省、地市、县公司相关领导为第一责任人。

第五十六条 对欠费电力客户应有明细档案，按规定的程序催交电费。

（一）电费催交通知书、停电通知书应由专人审核、专档管理。电费催交通知书内容应包括催交电费年月、欠费金额及违约金、交费时限、交费方式及地点等。停电通知书内容应包括催交电费日期、欠费金额及违约金、停电原因、停电时间等。鼓励采用采用电话、短信、微信等电子化催交方式，现场发放停电通知书应通过现场作业终端等设备拍照上传，做好取证留存工作。

（二）加强欠费停电管理，严格按照国家规定的程序对欠费电力客户实施欠费停电措施。对未签订智能交费协议的电力客户，停电通知书须按规定履行审批程序，在停电前三至七天内送达电力客户，可采取电力客户签收或公证等多种有效方式送达，并在电力客户用电现场显著位置张贴，拍照留存上传至营销业务应用系统。对重要电力客户的停电，应将停电通知书报送同级电力管理部门，在停电前通过录音电话等方式再通知

电力客户，方可在通知规定时间实施停电。

（三）智能交费电力客户根据协议约定，当可用余额低于预警值时，应通知电力客户及时交费；当可用余额小于停电阈值，采取停电措施。

（四）停电操作前，应再次核对电力客户当前是否欠费以及停电通知送达情况，确认无误后执行停电操作。欠费停电操作不得擅自扩大范围或更改时间。

（五）电力客户结清电费及违约金后，应在 24 个小时内恢复供电，如特殊原因不能恢复供电的，应向电力客户说明原因。

第五十七条 受政府影响无法实施欠费停电的，争取将政府书面承诺或会议纪要等有效文书作为前置条件；对欠费上市公司或市场化交易电力客户，应向有关部门披露其违约信息；对关停、破产电力客户，及时启动法律催缴程序。

第五十八条 严格按供用电合同的约定执行电费违约金制度，不得随意减免电费违约金，不得用电费违约金冲抵电费实收，违约金计收金额最高不得超过本金的 30%。由下列原因引起的电费违约金，可经审批同意后实施电费违约金免收：

（一）供电营业人员抄表差错或电费计算出现错误影响电力客户按时交纳电费。

（二）因非电力客户原因导致银行代扣电费出现错误或超时影响电力客户按时交纳电费。

（三）因营销业务应用系统电力客户档案资料不完整或错

误，影响电力客户按时交纳电费。

（四）因供电公司账务人员未能及时对银行进账款项确认造成电力客户欠费产生违约金。

（五）因营销业务应用系统或网络发生故障时影响电力客户按时交纳电费。

（六）因不可抗力、自然灾害等原因导致电力客户无法按时交纳电费。

（七）其他因供电公司原因产生的电费违约金。

第七章 电费账务管理

第五十九条 严格执行电费账务管理制度。按照营财双方设置的电费科目，建立电力客户电费明细账，电费明细账应能提供电力客户名称、结算年月、实收金额、欠费金额、预收金额、电度电费及各项代征基金金额等信息，做到电费应收、实收、预收、未收电费电子台账及银行电费对账电子台账（辅助账）等电费账目完整清晰、准确无误，确保营销业务应用系统电费业务数据、账务数据与财务账目一致。

第六十条 电费账务应准确清晰。按财务制度编制实收电费日报表、日累计报表、月报表，严格审核，稽查到位。

（一）每日应审查各类日报表，确保实收电费明细与银行进账单数据一致、实收电费与财务账目一致。不得将未收到或

预计收到的电费计入实收。

（二）当日解款前发现错收电费的，可由当日原收费人员进行全额冲正处理，并记录冲正原因，作废原票据。收费冲正原则上应当日处理。对当日解款后、到账确认前发现错收电费的，按收费差错处理；已到账确认的，按退费处理。营销业务应用系统设置冲正和退费流程，严格履行审批手续，并上传相关资料。退费应准确、及时，避免产生纠纷。

第六十一条 推进账务处理自动化。在对公收费中推行电子托收、企业电费网银、银行按户入账等电子化交费方式；建立银企数据双向传递机制，采用银行进账单图像自动识别、银行资金自动对账、自动销账等技术，逐步实现电费账务自动化作业，提高电费账务处理效率和精益化管理水平。以规范电费账务管理、防范电费风险、促进电费账务自动化作业、提高工作效率为目标，在处理好客户、公司、银行关系的前提下，稳步推进电费账户省级集约（即“一行一省一户”），具备条件的省公司稳妥推进电费账务省级集约。

第六十二条 加强电费账务对账管理。财务部门通过系统每日将银行流水传递到营销系统，营销部门按日开展电费对账、到账确认工作，管控电费到账数据真实性。

第六十三条 严格管控营销业务应用系统涉及应收、预收科目的手工凭证处理。完善关联户（集团户）流程，非关联户间的“预收互转”应以相关方签订协议为前提，并执行审批制

度，坚决杜绝利用预收电费违规进行非关联户冲抵等操作。

第六十四条 严格执行资金收支两条线管理制度。电费资金实行专户管理，不得存入其他非电费账户；退款及代收电费手续费支付应从各单位的非电费账户支出。加强电费账户的日常管理，确保营销业务系统中电费账户信息准确。

第八章 电费风险防控管理

第六十五条 持续强化电费回收风险防控意识，结合电力客户实际情况逐户制定电费回收风险防控预案。

（一）健全电费回收预警机制。密切关注国家政策动向，跟踪电力客户行业动态、生产经营状况和用电特征，常态化分析电力客户履约能力，重点关注电量突降和逾期交费电力客户，及时发现风险源并提前布控。开展电费回收风险防控大数据研究应用，融合社会数据，多维度全面动态分析电力客户电费回收风险变化，建立风险筛查预警、防控处置、事后评估机制。总部层面不定期发布主要行业电费回收风险预警，省公司层面不定期发布主要电力客户回收风险预警。

（二）强化电费回收风险防控。持续强化风险意识，严格落实“一户一策”、“一类一策”风险防控措施，确保电费风险电力客户全覆盖，增强措施的有效性和可操作性，防范突发性电费回收风险。对“两高一剩”、临时用电和被政府或金融

行业纳入失信名单的电力客户，推行“购电制”、分次结算、可变现资产抵押等措施；对经营状况差、有关停并转风险的电力客户，必要时也应采取以上措施；对居民电力客户，推进“智能交费”全覆盖。

第六十六条 加强与政府信用部门沟通，推进信用数据共享，通过融合内外部数据，开展电力客户信用等级评价，根据电力客户信用等级制定不同的催收和交费策略，充分发挥电力信用体系对电费回收风险防控的积极作用。

（一）常态化分析电力客户履约能力，实现电费回收风险精准评估、高风险电力客户精准催费。

（二）依托电力客户信用等级评价结果，执行差异化电费结算模式，以政府信用管理办法为支撑，将信用评级融入电费结算方式变更和催费业务流程。在一个年度内欠费超过二次的电力客户，应列入失信电力客户名单，对其应强制采用购电制、分次结算等电费结算方式，并结合银行保函、担保、抵押等预控措施，防范电费回收风险。

（三）建立完善电力客户信用信息数据库，积极开展电力客户信用纳入社会信用体系相关工作，对电力客户信用等级评价结果，可根据情况报送政府信用平台、金融征信平台等社会信用机构，增加电力客户违约成本。

第九章 电费票据和印章管理

第六十七条 电费票据应严格管理。各单位向当地税务部门申领增值税专用发票、增值税普通电子发票。电费票据的领取、核对、作废及保管应有完备的登记和签收手续。未经税务机关批准，电费发票不得超越范围使用。严禁转借、转让、代开或重复开具电费票据。票据管理和使用人员变更时，应办理票据交接登记手续。

（一）建立电费发票管理台账。每月编制电费发票使用报表，内容包括电费发票入库数和起讫号码、领取数和起讫号码、已用数和起讫号码、作废数和发票号码、未用数和起讫号码。

（二）电子发票可由电力客户通过线上自助交费渠道下载打印，也可持有效收款凭证、有效身份证明到供电公司营业网点打印。

（二）增值税专用发票、增值税普通电子发票加盖“发票专用章”后有效。不得使用白条、收据或其他替代发票向电力客户开具电费发票。

（三）增值税专用发票、增值税普通电子发票应通过营销业务应用系统或税务管控专用系统开具，并在系统中如实登记开票时间、开票人、票据类型和票据编号等信息。严禁手工填写开具电费发票。必须保证开具发票的真实性、完整性、合法性，填票内容与发票的使用范围一致。

（四）对于一般纳税人或有需求的小规模纳税人均按税务部门规定开具增值税专用发票；对于其他电力客户开具增值税电子普通发票。

（五）电力客户首次申请开具增值税专用发票时，需提供加盖单位公章的营业执照复印件、统一社会信用代码、银行开户名称、开户银行和账号等资料，经审核无误后，从申请当月起给予开具电费增值税发票，申请以前月份的电费发票已开具的不予调换，补开以前月份的增值税发票时限不超出国家税务总局相关规定。

（六）对作废发票，须各联齐全，每联均应加盖“作废”印章，并与发票存根一起保存完好，不得丢失或私自销毁。按照财务制度相关规定，保存期满报经税务机关查验后进行销毁。

第六十八条 电费票据发生差错时，需要开具红字增值税发票的，必须按照税务有关规定执行。当月票据差错，必须将原发票作废，同时开具正确的票据，如已打印纸质增值税发票，须将原发票联收回。往月票据差错，必须将原发票作废，并收回已打印的纸质发票联，开具相同内容的红字发票，并将收回的发票联粘贴在红字存根联后面以备核查，同时开具正确的票据。

第六十九条 票据使用部门应设专人妥善保管空白票据、电费专用印章和票据登记簿，一旦发现票据、印章丢失，应于发现当日立即向上级报告。票据管理和使用人员调动工作时，必须办理票据交接手续，移交票据。电费专用印章应严格在规

定的范围使用，印章领用、停用以及管理人员变更时，应办理交接登记手续。

第十章 电费差错管理

第七十条 电费差错是指在电费抄表、核算、收费、账务处理过程中出现的错、漏现象，而造成电量多计、少计或漏计，电费及各类附加费用多收或少收。

第七十一条 电费差错按照差错金额或电量分为以下级别：

轻微差错：差错电量在 1 万千瓦时以下，或差错金额在 5 千元以下的。

一般差错：差错电量在 1 万千瓦时及以上、10 万千瓦时以下，或差错金额在 5 千元及以上、5 万元以下的。

较大差错：差错电量在 10 万千瓦时及以上、100 万千瓦时以下，或差错金额在 5 万元及以上、50 万元以下的。

重大差错：差错电量在 100 万千瓦时及以上，或差错金额在 50 万元及以上的。

第七十二条 电费差错处理必须遵循逐级审批制度，按照差错级别履行不同的审批层级，其中重大差错的处理须经地市公司负责人审批，并向省级营销部门报告。

第七十三条 建立电费差错分析整改制度，针对每起电费差错认真分析原因，落实电费及相关专业人员责任，制定针对

性措施进行整改，持续减少差错发生。

第七十四条 建立电费差错考核制度，落实差错责任追究，按照差错级别进行考核。对出现因电费差错导致企业遭受经济损失，或引发舆情、服务事件等情况的，按照《国家电网公司供电服务奖惩规定》、《国家电网公司员工奖惩实施细则》等规定进行处理。

第十一章 电费统计和分析管理

第七十五条 各级供电公司逐级编制、审核、汇总并按规定时限上报各类电费报表和分析报告。

第七十六条 各级供电公司建立电费报表数据质量的全过程控制体系，加强数据质量检查与考核，确保统计数据的唯一性、真实性、准确性。

第七十七条 各级供电公司定期开展电量电价分析，主要内容应包括售电量、售电结构、平均电价、大客户用电情况、分时电价执行情况、阶梯电价执行情况等。

第七十八条 各级供电公司定期开展电费回收及风险分析，主要内容应包括欠费结构、重大欠费电力客户、高风险行业、失信电力客户、风险防控措施及成效等。

第十二章 稽查监控与现场检查

第七十九条 分级开展大客户电费全过程监控，建立“日监控、周通报”机制，加强数据监管，杜绝弄虚作假、违规违纪行为。国网营销部对月度应收电费 1000 万元及以上、各省公司前 50 名用电大户进行全过程监控，重点监控抄表、发行、实时入账、到账确认等关键环节，按月发布监控报告，按需开展数据真实性现场检查。各省公司参照国网营销部模式，对所属地市、县公司大户电费开展监控，每月形成监控报告上报国网营销部。

第八十条 国网营销部开展总部与省公司两级数据校验工作，通过 ETL 方式从各单位营销生产环境获取电量、电费等关键数据，形成数据标准表，与总部营销基础数据平台数据进行比对，确保总部侧数据与生产环境一致，实现电费回收数据归真。

第八十一条 各省公司定期开展营销、财务、审计等专业共同参与的联合检查，杜绝弄虚作假、违规违纪行为。检查方案文件、检查报告、整改情况等次年 1 月底前报国网营销部备案。国网营销部会同财务部，随机对省公司电费回收工作开展专项检查。

第十三章 评价与考核

第八十二条 全面落实电费回收工作责任制，采用“日实时监控、月跟踪分析、季监督通报、年度考核兑现”等方式，对电费回收率、应收电费余额等指标及电费回收真实性进行评价与考核，确保电费按时全额回收。各省公司应结合实际情况，编制电费回收工作质量评价与考核制度。

第八十三条 开展电费回收工作评价，评价对象涵盖省公司、市公司、县公司（分中心）、供电所（班组）。总部负责评价省公司；省公司负责评价省公司、市公司和县公司（分中心）；市公司负责评价市公司、县公司（分中心）和供电所（班组）。评价周期原则上每年一次。评价可采用集中评价、交叉互评、系统核查等方式开展，分级评价确认一批电费回收标杆单位。

第八十四条 在各级企业负责人业绩考核和同业对标体系中加强电费回收考核。各省、地市、县公司建立电费回收奖惩制度，明确考核奖励细则。实行电费回收“一票否决制”，发生电费回收弄虚作假、隐瞒大额欠费的，取消该单位当年营销各类评优评先资格。实施电费回收“责任追溯制”，发生电费回收弄虚作假、隐瞒大额欠费的，追溯欠费期间相关人员责任。

第十四章 附 则

第八十五条 本办法由国网营销部负责解释。

第八十六条 本办法自 2019 年 7 月 1 日起施行。原《国家电网公司电费抄核收工作规则》（国家电网企管〔2014〕717 号之国网（营销/3）273-2014）同时废止。