

电力营销 ——一线员工作业一本通 电费账务

本书编委会 编



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS



电力营销 一线员工作业一本通 电费账务

本书编委会 编



中国电力出版社

CHINA ELECTRIC POWER PRESS

内 容 提 要

本书为“电力营销一线员工作业一本通”丛书之《电费账务》分册，全篇分为电费账务概述、电费实收账务、营业收费、电费票据、电费充值卡、异常处理共六个章节，对电费账务岗位安全作业、流程和内容、作业关键点进行了规范，具备很强的实用性。

本书可供电力营销基层管理者和一线员工培训和自学使用。

图书在版编目（CIP）数据

电费账务 / 《电费账务》编委会编. —北京：中国电力出版社，2016.7

（电力营销一线员工作业一本通）

ISBN 978-7-5123-8055-4

I. ①电… II. ①电… III. ①用电管理—费用—中国 IV. ①F426.61

中国版本图书馆CIP数据核字（2015）第160877号

中国电力出版社出版、发行

（北京市东城区北京站西街19号 100005 <http://www.cepp.sgcc.com.cn>）

北京瑞禾彩色印刷有限公司印刷

各地新华书店经售

*

2016年7月第一版 2016年7月北京第一次印刷

787毫米×1092毫米 32开本 7.125印张 150千字

印数0001-3000册 定价35.00元

敬告读者

本书封底贴有防伪标签，刮开涂层可查询真伪

本书如有印装质量问题，我社发行部负责退换

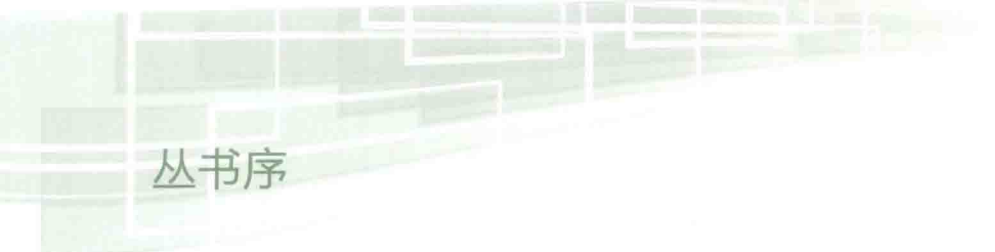
版权专有 翻印必究

编 委 会

主 编	肖世杰	陈安伟							
副主编	赵元杰	孔繁钢	杨 勇	吴国诚	商全鸿	阙 波	王 炜		
委 员	徐嘉龙	张 燕	周 华	董兴奎	张 劲	乐全明	邵学俭	应 鸿	
	裘华东	郑 斌	樊 勇	朱炳铨	郭 锋	徐 林	赵春源		

编 写 组

组 长	张 燕								
副组长	孙志能	郑 斌							
成 员	虞 昉	鲁 琰	罗飞鹏	欧阳柳	孙 晔	郁乐瑜	林 森	王宁军	
	虞燕娜	王佳媛	李 甫	潘喆琼	柯克章	钟永颀	唐绍轩		



丛书序

国网浙江省电力公司正在国家电网公司领导下，以“两个率先”的精神全面建设“一强三优”现代公司。建设一支技术技能精湛、操作标准规范、服务理念先进的一线技能人员队伍是实现“两个一流”的必然要求和有力支撑。

2013年，国网浙江省电力公司组织编写了“电力营销一线员工作业一本通”丛书，受到了公司系统营销岗位员工的一致好评，并形成了一定的品牌效应。2016年，国网浙江省电力公司将“一本通”拓展到电网运检、调控业务，形成了“电网企业一线员工作业一本通”丛书。

“电网企业一线员工作业一本通”丛书的编写，是为了将管理制度与技术规范落地，把标准规范整合、翻译成一线员工看得懂、记得住、可执行的操作手册，以不断提高员工操作技能和供电服务水平。丛书主要体现了以下特点：

一是内容涵盖全，业务流程清晰。其内容涵盖了营销稽查、变电站智能巡检机器人现场运维、特高压直流保护与控制运维等近30项生产一线主要专项业务或操作，对作业准备、现场作业、应急处理等事项进行了翔实描述，工作要点明确、步骤清晰、流程规范。

二是标准规范，注重实效。书中内容均符合国家、行业或国家电网公司颁布的标准规范，结合生产实际，体现最新操作要求、操作规范和操作工艺。一线员工均可以从中获得启发，举一反三，不断提升操作规范性和安全性。

三是图文并茂，生动易学。丛书内容全部通过现场操作实景照片、简明漫画、操作流程图及简要文字说明等一线员工喜闻乐见的方式展现，使“一本通”真正成为大家的口袋书、工具书。

最后，向“电网企业一线员工作业一本通”丛书的出版表示诚挚的祝贺，向付出辛勤劳动的编写人员表示衷心的感谢！

国网浙江省电力公司总经理 肖世杰

前言

为全面践行国家电网公司“四个服务”的企业宗旨，进一步强化电力营销基层班组的基础管理，提高电力营销基层员工的基本功，持续提升供电服务水平，一批来自电力营销的基层管理者和业务技术能手，本着“规范、统一、实效”的原则，编写了“电力营销一线员工作业一本通”丛书。

本丛书编写组结合电力营销专业各岗位的特点，遵循电力营销有关法律、法规、规章、制度、标准、规程等，紧扣营销实际工作，从岗位的服务规范、作业规范、应急处理、日常运营、故障分析处理等出发，编写了本丛书，并开展了审核、统稿、专家评审等工作。

在编写的过程中，编写组还通过一边编写一边实训的方式，带动和培养了一批优秀的技能人才，使得该套丛书具有图文并茂、通俗易懂、方便自学等特点，得以在基层员工中落地开花。

本书为“电力营销一线员工作业一本通”丛书之《电费账务》分册，着重围

绕电费账务、电费实收账务、营业收费、电费票据、电费充值卡、异常处理六个方面，对电费账务岗位安全作业、流程和内容、作业关键点进行了规范，具备很强的实用性。

本书的编制得到了吕建、欧阳柳、沈力、沈志宏、吴朝阳、钱麟等专家的大力支持，在此谨向参与本书编写、研讨、审稿、业务指导的各位领导、专家和有关单位致以诚挚的感谢！

由于编者水平有限，疏漏之处在所难免，恳请各位领导、专家和读者提出宝贵意见。

本书编写组
2016年6月

目 录

丛书序

前 言

Part 1 电费账务概述篇 >>

一、电费账务工作要求·····	2
二、电费账务工作流程图·····	7

Part 2 电费实收账务篇 >>

一、电力方收费·····	14
二、金融机构及第三方收费·····	39
三、电费违约金·····	64

四、预收管理.....	71
五、常见问题.....	89

Part 3 营业收费篇 >>

一、营业费收取.....	92
二、营业费退费.....	107
三、常见问题.....	110

Part 4 电费票据篇 >>

一、票据安全.....	112
二、票据版本管理.....	114
三、票据入库.....	116
四、票据领用.....	119

五、票据转移·····	125
六、票据上缴·····	128
七、票据返还·····	131
八、票据状态维护·····	136
九、票据错位维护·····	139
十、票据批量打印·····	142
十一、增值税发票打印·····	146
十二、票据常见业务·····	152

Part 5 电费充值卡篇 >>

一、充值卡安全·····	156
二、充值卡发行计划制定·····	158
三、充值卡入库管理·····	164
四、充值卡分发（领用）和销售·····	169

五、充值卡充值·····	179
六、充值卡销售收据打印·····	182
七、充值卡增值税专用发票打印·····	185
八、充值卡延期和报废·····	189
九、充值卡常见问题处理·····	201

Part 6 异常处理篇 >>

一、用户通过金融机构柜台代收方式交纳电费，但实际未成功·····	204
二、转账支票退票·····	206
三、收费户号输入错误引起的实收差错·····	208
四、银行批扣失败·····	210
五、金融机构特约委托收费失败·····	212
六、重复收费处理·····	214
七、非用户原因产生的违约金，需进行免计·····	215

Part 1

电费账务概述篇 >>

电费账务是电费抄核收工作中的重要组成部分，是确保电费资金安全的关键环节。通过规范化、标准化作业，确保电费准确、及时、足额回收，进一步提升电费管理精益化水平。

电费账务工作涵盖了电费实收账务、营业收费、电费票据和电费充值卡四个部分。具体工作内容包括日常电费收费及账务处理；负责交费渠道的日常管理业务；开展金融机构及第三方委托代收业务，协调解决代收电费的的对账及错账处理；完成营业费的收费及账务处理工作；做好电费票据的购置计划、领用、使用、库存及缴销工作；做好电费充值卡的领用、销售及库存管理工作；定期开展电费专业相关统计分析，按期报送相关统计报表和分析报告。



一 电费账务工作要求

(一) 电费实收账务工作要求

1 严格执行电费收交制度，做到准确、全额、按期收交电费，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或搭车收费。营销业务应用系统销账金额必须与实际向用户收取的金额一致

2 电费资金实行专户管理，收交的电费不得存入其他银行账户；应加强电费账户的日常管理，确保营销业务应用系统中账户信息准确，确保电费资金安全。电费核算与收费岗位应分别设置，不得兼岗。收费人员不得以任何借口挪用、截留电费

电费实收账务 工作要求

3 电费收取应做到日结日清，收费人员每日应将现金交款单、银行进账单、当日电费汇总表交予电费账务人员。解款、解款核定、二次销账应符合“137规定”，即当天收取的电费资金当日内完成解款，解款后3个工作日内完成解款核定，解款核定后7个工作日内完成二次销账

4 严格执行电费账务管理制度。建立用户电费明细账，做到电费应收、实收、预收、未收电费台账及银行电费对账台账（辅助账）等电费账目完整清晰、准确无误，确保电费明细账及总账与财务账目相符

5 电费账务人员必须每日监控现金和支票交费情况，对营销业务应用系统内的收费记录、解款记录和收费责任部门上交的银行解款凭证进行稽核，督促收费责任部门及时解款

电费实收账务 工作要求

6

电费账务人员负责交费渠道的日常管理业务，每日监控联网批扣文件的发送和反馈接收情况。委托金融机构或第三方代收电费的，供电企业应与其签订协议，电费账务人员必须每日完成第三方机构代收电费数据的交易信息对账和确认



(二) 营业收费工作要求

1 营业收费工作应做到日结日清，营业受理人员当天收取的资金当日解款，必须将收取的全部营业费款项解入指定银行营业费专户，不得另存他处，不得私存和挪用。当日确实无法缴存银行的现金和票据，应存放于专用保险箱保管并在下一个工作日缴存银行。在每月末最后一个工作日，须将收取的资金全部解缴银行	2 营业受理人员收取费用后应按照收费项目相对应的发票类型开具收费发票或收据。银行解款回单连同解款清单、营业收费日报表、发票（收据）记账联等资料应在3个工作日内移交电费账务班
3 电费账务班在营销业务应用系统中进行解款核定时，对营业班送交资料进行审核，确保每张解款单、进账单与营销业务应用系统解款记录一致，必须在收到纸质资料的一个工作日内完成	4 电费账务班将营业班移交的营业收费日报表、解款清单、现金解款单、支票进账单等解款单据按解款日期整理后，编制营业收费汇总表加盖部门章后，连同上述单据定期移交财务部门

营业收费 工作要求



（三）票据管理工作要求

1 电费票据的管理和使用应符合财务相关规定。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；票据管理和使用人员变更时，应办理票据交接登记手续。严禁转借、转让、代开或重复出具电费票据	2 设置专人负责电费专用印章管理工作，并严格在规定的范围内使用。印章领用、停用以及管理人员变更时，应办理交接登记手续。印章保管人和票据使用人不得由一人兼任
3 电费票据应通过营销业务应用系统机打，严禁手工填开电费票据。开具票据时，应在营销业务应用系统中如实登记，确保该系统票据信息与实物票据信息的一致性	4 定期编制票据使用月报表，随时了解票据的领用、使用、库存情况，及时编制电费票据的购置计划，加强票据安全、合法、合规使用管理

票据管理工作要求