

电费风险防范 与清欠

DIANFEI FENGXIAN FANGFAN
YU QINGQIAN

姜力维 编著



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

电费风险防范 与清欠

DIANFEI FENGXIAN FANGFAN
YU QINGQIAN

姜力维 编著

沈建新 主审



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

内 容 提 要

供电企业电费回收是供电营销的主要工作，既是营销成果的体现，也是供电企业的一大难题。本书以法律风险防范和处理为主干，辅之以管理和技术措施，分三篇从欠费状况根源、防范措施和清欠手段方面展开，进行了深入细致的理论分析，并因地制宜给出恰当的案例实践，通过评析、启示等方式立体解读案例，使读者对论述内容有全面透彻的把握，以指导和帮助供电企业营销人员的电费风险防范和清欠工作。

本书适合供电企业营销人员、电力营销法律工作人员阅读并实践，也是执业律师和法律工作者不可或缺的一本案例翔实、理论与实务操作相结合的解决电费欠收纠纷的参考书，还可作为电费管理实用培训教材。

图书在版编目 (CIP) 数据

电费风险防范与清欠/姜力维编著. —北京: 中国电力出版社, 2011
(供电企业常见法律风险防范与处理丛书)

ISBN 978 - 7 - 5123 - 1456 - 6

I. ①电… II. ①姜… III. ①用电管理—费用—中国 IV. ①F426.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 031541 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>)

航远印刷有限公司印刷

各地新华书店经售

*

2012 年 1 月第一版 2012 年 1 月北京第一次印刷
787 毫米×980 毫米 16 开本 16.75 印张 277 千字
印数 0001—3000 册 定价 36.00 元

敬告读者

本书封面贴有防伪标签，加热后中心图案消失
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

◎ 丛书序

《《 电费风险防范与清欠

自《电力法》实施以来，特别是电力体制改革以来，从供电局到供电公司，由行政执法官到行政相对人，从政企合一的单位到自主经营、自负盈亏的市场主体。角色变了，身份变了，权利和义务变了。打破垄断，引入竞争，依法治企，这是电力改革的大趋势。供电企业面对着——

(1) 发改、工商、物价、林木、土地、环保和国资、电监等政府部门和行政事业机构的监管和行政措施，如何加强应对？

(2) 客户投诉、天价的触电人身伤亡索赔，怎样应对处理？

(3) 电能被窃、设施被毁、巨额电费拖欠，如何主动出击、全力保护？

(4) 《合同法》、《物权法》、《反垄断法》、《侵权责任法》、《电力监管条例》、《供电监管办法》等法律法规规章的出台，应如何贯彻执行？

在市场经济的大潮中，供电企业的任何决策和经营行为都蕴藏着风险，每个员工都肩负着防范法律风险、保护企业合法权益的责任。为了强化供电企业员工的法律风险防范意识，提高处理各种供电营销纠纷的能力，本套《供电企业常见法律风险防范与处理丛书》将供电企业常见法律风险划分为五大模块，即《电费风险防范与清欠》、《供用电合同实务及纠纷处理》、《人身触电事故防范与处理》、《电力设施保护与纠纷处理》、《违约用电和窃电防治与查处》，以法律风险防范和纠纷处理为主干，辅之以管理和技术措施，在各个模块上展开了供电企业常见法律风险防范与处理的分析研讨，并解读了大量实际案例，力求给供电企业营销人员以依法合规、实事求是、思维创新、措施领先的世界观和方法论。

供电营销纷争繁，依法治企方向明。期望本套丛书既是您主动出击解决纠纷的锐利之剑，又是您保护企业合法权益的坚强盾牌！哈哈！看官万勿问我“以子之矛，陷子之楯，如何？”我非新世纪鬻楯与矛者，乃是将法律、管理和技术分拆为攻守两面罢了。

本套丛书的编著过程中，认同并参考了专家和同仁的一些观点或理论。同时，得到了中国电力出版社编辑的指导和帮助。借本套丛书出版之际，对给我启迪、指导和帮助的各位专家、同仁以及编辑表示由衷的钦佩和诚挚的感谢，并殷切期待各位专家和同仁不吝赐教，多多批评与指正。

作者邮箱：jzishan@163.com；电话：0532-80810956。

姜力维

◎ 前 言

电费风险防范与清欠

供电企业收费难

亲爱看客莫释卷，耐心仔细往下看，
有些事情道不明，请您不吝作评判。
购物付费是常理，电能商品不一般。
欠费原因很复杂，内因外因都呈现。
误解公用即免费，缺乏商品消费观。
经营不力缺资金，善意欠费无力还。
改制破产猫腻多，逃脱电费借机缘。
服务差错起纠纷，抵制交费作手段。
电费久拖疏于管，皆因法律意识淡。
日积月累债如山，天文数字千千万。

* * *

自古交易利均沾，一手货物一手钱，
电能消费“三同时”，供电法规遗后患。
公用行业为大众，后交费用先用电，
欠费一月乃法定，停电催费程序严。
是是非非与评说，精彩演绎在里边，
管理技术加法治，帮你解决电费难。

* * *

未雨绸缪除隐患，加强管理早防范，
组织责任要明确，内外监督须健全。
严把业扩抄核收，流程控制为主线，
信息管理跟得上，风险预警会超前。

* * *

技术升级要投资，远程抄收很灵验，

优质服务带收费，管理创新居领先。
依法约定违约金，慎签合同严把关，
运用担保保履行，行使不安抗辩权。

* * *

营销员工要磨炼，百折不挠意志坚，
学习经济和法律，催费技巧要熟练。
电费回收都关心，全员营销新观念，
部门协作要强化，团队精神要彰显。

* * *

停电催费要慎用，耽误生意惹风险，
程序时限有失误，当心诉你到法院。
判罚送电又赔偿，损害形象丢颜面，
坚持电费违约金，协商一致立条款。

客户债权已届期，依法行使代位权，
互负债务两抵销，约定法定合规范。
非讼程序支付令，简易省钱且方便，
交费协议做公证，依法具有执行权。

欲行诉裁细准备，证据确凿是关键，
对簿公堂逼梁山，关系破裂伤情感。
准备不周莫起诉，赢了官司输了钱，
财产保全须先行，依法突破执行关。
步履维艰催费难，堪比李白蜀道叹，
依法管理巧营销，抄核收清降风险。

目录

丛书序
前言

第一篇 电费拖欠现状与原因

积云生雨，因火成烟。

电费实际上就是赊销电能的价款。

第一章 话说电费 /2

第一节 电费 /2

- 一、电费交纳 /2
- 二、关于交纳电费的法律法规 /3

第二节 电费印象 /4

第二章 欠费状况 /6

第一节 欠费现象 /6

第二节 欠费手段多样 /8

- 一、隐匿、转移财产、放弃债权或低价转让财产 /8
- 二、借企业改制逃避交费 /9

众客户书写下欠费的天文数字。

第三章 欠费原因 /16

第一节 观念错误 /16

- 一、对电能的物理认识 /16

诚信，乃做人之本，立业之基。

二、供电企业的公用性	/17
三、电能是国家的	/17
第二节 法律滞后	/18
一、电能赊销，先用电、后付费	/18
二、关于电费违约金的规定	/19
三、逾期交费停电的规定	/20
四、欠费时间分析	/20
第三节 供电企业服务瑕疵	/21
一、服务意识淡薄	/22
二、个别供电员工服务质量低、技能差	/22
第四节 经营不善与恶意逃避	/24
一、经营不善	/25
二、恶意逃避	/25
第五节 供电企业电费管理差距	/29
一、电费管理人员职业道德素质、服务质量问题	/29
二、法律意识淡薄	/32
三、电费管理跟不上	/33
四、技术落后	/36

第二篇 电费风险防范

居安思危，思则有备，有备无患。——《左传·襄公十一年》

第四章 制度建设 /38

第一节 组织制度	/38
一、成立电费管理组织	/38
二、电费管理组织的结构	/41
三、电费管理组织的运行	/42
第二节 责任制度	/43
一、电费管理差错	/44
二、电费管理的责任	/46
三、制度的执行力	/47

天地节，而四时成。节以制度，不伤财，不害民。

——《易·节》

第三节 监督与奖惩制度 /48

- 一、内部监督 /48
- 二、社会监督 /49

没有一条线，再美丽的珍珠也无法串成项链。

第五章 流程控制 /50

第一节 业务扩充 /50

- 一、业务扩充与流程图 /51
- 二、业务扩充各环节对电费回收的影响 /52
- 三、立户归档 /55

第二节 抄核收 /56

- 一、抄表 /56
- 二、电费核算 /57
- 三、电费回收 /59

第三节 变更用电 /60

- 一、变更用电 /60
- 二、变更用电对电费回收的影响 /61

第四节 客户信息管理 /69

- 一、客户信息档案的建立 /69
- 二、客户信息变更与管理 /70
- 三、风险防范 /71

第五节 客户信用分类与风险预警 /71

- 一、信用 /71
- 二、大客户的分类 /72
- 三、建立客户信用评级体系 /72
- 四、风险防范 /73

工欲善其事，必先利其器。

第六章 技术升级 /75

第一节 安装预付费电能表 /75

- 一、预付电费热点讨论 /75
- 二、怎样推广安装预付费电能表 /80
- 三、预付费电能表的管理与服务 /82

四、装预付费电能表存在的其他风险	/82
五、预付费电能表设备的事故责任分担	/83
六、推广预付费装置的其他风险防范	/84
第二节 银行代收电费系统	/84
一、系统简介	/84
二、系统功能	/85
第三节 国家电网公司推介的最新负荷管理系统	/86
一、EPLM 负荷管理系统	/87
二、YT2200 电力营销信息管理软件	/87
三、电力营销管理终端	/88

创新是民族的灵魂。

第七章 管理与服务创新 /90

第一节 交费服务创新	/90
一、争取地方政府的支持	/90
二、利用媒体催交电费	/91
三、开展电费储蓄	/92
四、推广电费充值卡进社区	/92
五、推广使用 POS 机刷卡交费业务	/93
六、交费通知单与送达方式	/93
七、网上交费和电话交费	/93
八、特殊服务	/94
第二节 合同管理创新	/94
一、交费方式协议新探	/95
二、对初装户安装预付费计量装置	/98
三、供用电合同的解除与重新报装	/98
四、供用电合同的变更和重签	/99
五、供用电合同的中止与终止	/102
六、供用电合同的现代化管理	/103
第三节 抄核收流程管理	/105
一、抄核收流程存在的问题	/106
二、抄核收流程的衔接	/106
三、抄核收流程的创新点	/107

有时候，单方意志受到强制，纠纷才会公正解决。

第八章 经济法律手段	/108
第一节 电费违约金	/108
一、电费违约金	/108
二、滞纳金与电费违约金的法律规定	/108
三、电费违约金的合同约定	/109
第二节 违约使用电费	/111
一、违约使用电费	/112
二、违约使用电费的纠纷处理	/112
三、违约使用电费的合同约定	/113
四、供电企业反诉追偿损失	/114
第三节 慎重签订供用电合同	/115
一、客户的资信审查	/115
二、交费方式的约定	/118
三、送达方式的约定	/119
四、杜绝供用电合同的效力瑕疵	/121
五、避免格式合同	/123
第四节 运用预期违约制度	/125
一、预期违约在供用电合同关系中的表现	/125
二、供电企业对预期违约制度的运用	/125
第五节 适当运用不安抗辩权	/126
一、不安抗辩权	/126
二、不安抗辩权的法律效力	/127
三、行使不安抗辩权的注意事项	/128
第六节 及时运用撤销权	/130
一、撤销权的概念	/131
二、取得撤销权必须符合的条件	/131
三、撤销权的行使	/131
四、行使撤销权的注意事项	/132
五、除斥期间与诉讼时效	/132
第七节 灵活运用担保手段	/133
一、保证	/134
二、抵押	/139
三、质押	/146
四、定金	/149

第三篇 电 费 清 欠

管理、法律和智慧给我们许多方法取回并守住自己的财产。

职场呼唤高素质员工。

第九章 强化员工催欠素质 /152

第一节 催欠员工的职业道德和法律地位 /152

- 一、爱岗敬业，忠诚企业 /152
- 二、供电企业是全面履行供用电合同的当事人 /154
- 三、我是债主我有理 /155
- 四、讨债应具备的条件 /155

第二节 催欠员工的心理、意志磨炼 /155

- 一、情商磨炼，操之在我 /156
- 二、坚定信念，无往不胜 /158
- 三、意志坚强，坚韧不拔 /158

第三节 催欠员工应具备的知识 /159

- 一、法律、经济知识 /159
- 二、语言、逻辑知识 /160
- 三、供电专业知识 /161

第四节 催欠员工应具备的能力 /161

- 一、善于沟通，心理相通 /161
- 二、感知灵敏，记忆力强 /163
- 三、有礼有节，礼兵相济 /165
- 四、有备而来，随机应变 /166

第五节 催欠技法初探 /167

- 一、初识客户，建立形象 /167
- 二、抓紧时机，紧盯客户 /168
- 三、讨债兵法，在乎妙用 /169

世界上没有完美的个人，只有完美的团队。

——《学会做自己的奶酪》

第十章 供电企业部门协作 /176

第一节 全员营销 /176

- 一、团队意识 /176
- 二、全员营销 /177
- 三、植培全员营销意识 /178

第二节 部门协作 /178

- 一、全局观念 /179
- 二、部门协作方式 /179
- 三、协作的关节点 /180

交流生情，服务动情。

第十一章 优质服务，勤于沟通 /182

第一节 优质服务 /182

- 一、诚信服务 /182
- 二、优质服务 /183
- 三、附加服务带动收费 /185
- 四、香港中华电力服务 /188
- 五、补交电费处理 /188

第二节 勤于沟通 /190

- 一、交流产生感情 /190
- 二、沟通获取信息 /190
- 三、与客户交流、与政府沟通成为制度 /192
- 四、怎样根据掌握信息作出清欠对策 /194

人类对于不公正的行为加以指责，并非因为他们不愿意做出这种行为，而是唯恐自己成为这种行为的牺牲品。

——柏拉图

第十二章 电费清欠的法律措施 /197

第一节 停电催费 /197

- 一、停电催费的法律规定 /197
- 二、停电催费的法律讨论 /198
- 三、停电催费的程序适用 /199
- 四、停电催费的注意事项 /200

五、停电催费引发的诉讼处理	/201
第二节 电费违约金制度	/204
一、电费违约金	/204
二、电费违约金的法律法规	/204
三、电费违约金的法律讨论	/205
四、适用电费违约金时的注意事项	/205
第三节 代位权	/210
一、代位权的含义	/210
二、在供用电合同履行中代位权发生的条件	/211
三、供电企业行使代位权的注意事项	/212
第四节 抵销权	/213
一、抵销权的定义	/213
二、抵销权的种类	/214
三、法定抵销权与约定抵销权的区别	/214
四、抵销权在电费清欠中的应用	/214
五、运用抵销权时的注意事项	/215
第五节 支付令	/216
一、支付令的法律规定	/217
二、支付令的含义	/217
三、申请支付令的条件	/217
四、供电企业申请支付令的注意事项	/217
第六节 偿还电费协议公证	/218
一、公证的概念	/218
二、经过公证的协议的法律效力	/219
三、偿还拖欠电费协议进行公证的注意事项	/219
第七节 债转股	/220
一、两种债转股	/220
二、债转股的有关政策法规	/220
三、债转股的法律冲突	/221
四、债转股的其他负面效应	/221
第八节 仲裁	/222
一、仲裁	/222
二、申请仲裁应注意的问题	/224
三、仲裁与督促程序的冲突	/227

第九节 起诉	/227
一、民事诉讼与审判	/228
二、收集好证据	/229
三、起诉欠费客户的注意事项	/230
四、起诉的措施与策略	/231
第十节 破产企业欠费回收	/237
一、新《破产法》的亮点	/239
二、企业破产的启动	/241
三、正确及时地行使债权人的权利	/242
四、破产企业欠费回收的注意事项	/245
第十一节 改制企业欠费回收	/248
一、掌握信息，及时维权	/248
二、各种改制企业的债务承担	/248

参考文献	/252
------	------

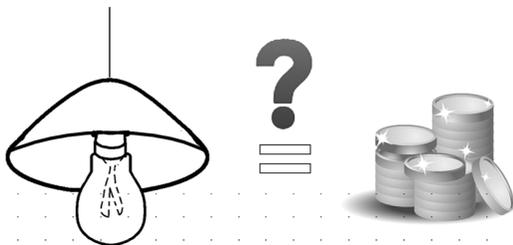
第一篇

积云生雨，因火成烟。

电费拖欠现状与原因

任何现象背后都有其原因，电费拖欠也不例外。在本篇里，我们先作为看客，看看形形色色的欠费现象，然后开动我们的大脑，思考出它的原因。本篇里可以见到各行各业的组织单位，形形色色人群皆有欠费现象，有历史的、意识的、体制的等种种原因。

总之，明了原因乃解决问题之关键。





电费实际上就是赊销电能的价款。

话说电费

居民上街买菜，接到菜就会自觉地掏钱付账。有时钱不凑手暂时赊买也会尽快主动还账。这说明什么呢？人们还是明白购买东西是应该付钱这个千百年的常识。为什么就不愿意交纳电费呢？在道理上还是不太明白，还存在许多误区，诸如，电是看不见、摸不着的东西，不知道是怎样生出来的，电能价格是如何定出来的，公用行业的东西也要付钱吗？等等。这说明让全国用电客户进一步认识电和电费，还有待于供电企业坚持不懈，努力宣贯电和电费的产生、价格和相关的政策法律法规。

第一节 电费

电费，就是购买电能所花的费用。购买电能的客户似乎没有经过购买的过程，因为这当中没有看货验货、讨价还价的过程，也没有看衡量器的机会，更无选择卖家的余地。交多少费用全然听凭一纸通知，自然就有些纳闷。

一、电费交纳

电能是经过发、输、配、售多个生产经营环节才安全地送到客户的用电地点，其间诸多艰辛用户是看不到的。用户体验到的只是有了安全可靠的电能，可以沐浴在绚丽的灯光中，聆听美妙的音乐，享受精彩的电视画面，或者到自己的生产经营场所，去欣赏机器的转动、流水线的运作……对于他们享受的这一切，或许并未与有使用价值的商品——电能联系起来。然而，对电力企业就大大不同了，历经发、输、配、售多个生产经营环节辛苦经营的成果的最终体现就是，依法足额按时回收电费。供电、收费这些环节主要由供电企业来完成。这些环节的工作，直接影响到供电企业的经济收入，关系到供电企业能否及时足额回收电费；供电企业能否及时足额向国家上缴利