



دورة فوترة المرافق وخدمة المشتركين: قراءة العدادات والشكاوى والمتأخرات



دورة فوترة المرافق وخدمة المشتركين: قراءة العدادات والشكاوى والمتأخرات

مقدمة:

دورة فوترة المرافق وخدمة المشتركين، من قراءة العدادات حتى الشكاوى والمتأخرات، دورة تمتد 5 أيام لمديري الفوترة وحسابات المشتركين والشكاوى والتحصيل في مرافق الكهرباء والمياه، وتنتهي بإعداد خطة تحسين عمليات الفوترة وخدمة المشتركين. فالمرافق تخسر ثقة المشتركين وتتأخر سيولتها حين تتراكم الفواتير التقديرية وتبقى استثناءات الفوترة دون معالجة وتتعرض طلبات التوصيل الجديدة وتتضخم المتأخرات دون خطط سداد عادلة. ويشرف المرشحون فعليا على دورات القراءة وإصدار الفواتير وطواير الحسابات أو استرداد الديون، ويعملون على دراسات حالة مبنية على سجلات الفواتير وسجلات الشكاوى وتقارير أعمار الديون. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة.

أهداف الدورة:

- رسم دورة حياة حساب مشترك الكهرباء أو المياه من طلب الخدمة والانتقال إلى العقار حتى الفاتورة النهائية وإقفال الحساب
- تخطيط دورات قراءة العدادات ومسارات القارئ ووضع قواعد التقدير والقراءة الذاتية للمشارك بما يحد من الفواتير التقديرية
- التحقق من دفعات الفواتير بفحوص ما قبل الإصدار ومعالجة طواير استثناءات الفوترة وإصدار الفواتير المعدلة والتسويات الدائنة بسجل تدقيق واضح
- معالجة شكاوى الفوترة والاعتراضات وفق مبادئ ISO 10002، المواصفة الدولية لإرشادات معالجة الشكاوى، ومسار تصعيد متدرج
- تطبيق قواعد فصل الخدمة وإعادة التوصيل وخطط السداد بما يحمي الإيرادات ويصون الأسر الأولى بالرعاية
- إعداد خطة تحسين عمليات الفوترة وخدمة المشتركين بمؤشرات معايير مستوى الخدمة ومسؤوليها ونقاط مراجعتها

الفئة المستهدفة:

- مديرو عمليات الفوترة المسؤولين عن دورات القراءة حتى الفاتورة وجودة دفعات الإصدار ومتراكمات الاستثناءات
- مديرو حسابات المشتركين المسؤولين عن التوصيلات الجديدة وطلبات الانتقال والإلغاء وتعديلات الحسابات
- مديرو الشكاوى وعلاقات المشتركين المسؤولين عن اعتراضات الفواتير والتصعيد والإحالات إلى جهات الفصل الخارجية
- مديرو الائتمان والتحصيل المسؤولين عن متأخرات المرافق وخطط السداد وقرارات فصل الخدمة
- مديرو أداء عمليات المشتركين المسؤولين عن تقارير معايير مستوى الخدمة ومبادرات التحسين
- مالكو إجراءات نظام معلومات المشتركين المسؤولين عن قواعد الفوترة وسير العمل وجودة البيانات

محاور الدورة:

اليوم 1: دورة حياة حساب المشترك وتقييم الأداء الحالي

- خريطة SIPOC، نموذج الموردين والمدخلات والعمليات والمخرجات والعملاء، لدورة القراءة والفوترة والسداد
- دورة حياة حساب المشترك من طلب الخدمة حتى الفاتورة النهائية
- تقسيم الحسابات السكنية والتجارية وكبار المشتركين لتصميم الخدمة
- وحدات نظام معلومات المشتركين الداعمة للفوترة والحسابات
- بطاقة الفحص الصحي لعمليات الفوترة وخدمة المشتركين

اليوم 2: قراءة العدادات واحتساب الفاتورة ومعايير مستوى الخدمة

- تقويم دورات القراءة وأساليب ترتيب مسارات القارئ
- قواعد التقدير المبنية على الاستهلاك التاريخي والقراءة الذاتية للمشارك
- منطق احتساب الفاتورة للشرائح ورسوم وقت الاستخدام
- تطبيق مبادئ ISO 10002 لمعالجة الشكاوى على فواتير المرافق
- ميثاق معايير الخدمة بمهل الاستجابة ومحفزات التعويض

اليوم 3: التحقق من الفواتير والتوصيلات ومعالجة الشكاوى

- فحوص ما قبل الإصدار للفواتير المرتفعة والمنخفضة والصفرية
- فرز طابور استثناءات الفوترة وأعمارهم وتوزيع العمل
- اعتماد الفواتير المعدلة والتسويات الدائنة مع سجل التدقيق
- سير عمل التوصيل الجديد من الطلب حتى تشغيل الخدمة
- القراءات النهائية عند الانتقال والإلغاء وتغيير الشاغل

اليوم 4: الاعتراضات والمتأخرات والأسر الأولى بالرعاية ومخاطر الضبط

- التحقيق في اعتراضات الفواتير بسجل القراءات والمعاينة الميدانية
- تقسيم المتأخرات حسب أعمار الديون وتصميم خطط السداد
- سياسة فصل الخدمة وإعادة التوصليل بقواعد الإشعار والاستثناء
- سجل الخدمات ذات الأولوية للأسر المعتمدة على أجهزة طبية والأولى بالرعاية
- إدارة حسابات الدفع المسبق وفق مواصفة STS لنقل الرصيد

اليوم 5: دراسة حالة: خطة تحسين عمليات الفوترة وخدمة المشتركين

- تحليل السبب الجذري لتراكم الفواتير التقديرية في المرفق محل الدراسة
- تحليل باريتو لسجل شكاوى المرفق ومراجعة مسارات التصعيد
- محفظة متأخرات المرفق واستراتيجية خطط السداد
- تصميم لوحة مؤشرات معايير مستوى الخدمة للمرفق محل الدراسة
- استكمال خطة تحسين عمليات الفوترة وخدمة المشتركين وعرضها أمام لجنة المراجعة

المهارات التي ستكتسبها:

- تخطيط دورات القراءة
- ضبط جودة دفعات الفواتير
- إدارة استثناءات الفوترة
- ضبط إجراءات التوصليل
- التحقيق في الشكاوى
- تقسيم المتأخرات
- حماية المشتركين الأولى بالرعاية
- إعداد تقارير أداء معايير الخدمة

لماذا تحضر هذه الدورة:

- إعداد خطة تحسين عمليات الفوترة وخدمة المشتركين لمرفق محل الدراسة ورفعها إلى رئيس خدمة المشتركين والمدير المالي لاعتمادها
- الحسم في قبول التقدير، وتبرير إعادة إصدار الفاتورة، وتعليق فصل الخدمة عن أسرة أولى بالرعاية
- تجنب تكرار الشكاوى وشطب الديون وغرامات معايير الخدمة الناتجة عن دفعات فواتير غير مفحوصة وطواير استثناءات متقدمة
- توجيه فرق الفوترة والحسابات والتحصيل بقواعد فرز الاستثناءات وقوائم فحص الاعتراضات ونماذج خطط السداد

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يعرض المشاركون خطة تحسين عمليات الفوترة وخدمة المشتركين على رئيس خدمة المشتركين والمدير المالي. وتعتمد القيادة عليها في إقرار قواعد دورات القراءة والتقدير، وفحوص التحقق من الفواتير، ومستويات تصعيد الشكاوى، وسياسة خطط السداد وفصل الخدمة، ومجموعة مؤشرات معايير الخدمة. وبعد أول ربع فوترة كامل وفق الخطة، يراجع المرفق نسبة الفواتير التقديرية وأعمار طوابير الاستثناءات وحجم الشكاوى وحركة المتأخرات ونتائج الفصل للأسر الأولى بالرعاية، ثم يعدل الضوابط الأضعف.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاجه المشاركون قبل دورة فوترة المرافق وخدمة المشتركين؟

يحتاج المشاركون إلى خبرة إشرافية في قراءة العدادات أو إصدار الفواتير أو حسابات المشتركين أو الشكاوى أو التحصيل لدى مرفق كهرباء أو مياه. ويساعده إحضار سجل فواتير أو تقرير استثناءات أو سجل شكاوى بعد إخفاء البيانات في يوم دراسة الحالة.

بم تختلف دورة فوترة المرافق وخدمة المشتركين عن دورات حماية الإيرادات أو تصميم التعرفة؟

تتناول هذه الدورة تشغيل حساب المشترك يوميًا: دورات القراءة والتحقق من الفواتير والتوصيلات والشكاوى والمتأخرات والأسر الأولى بالرعاية. أما دورات حماية الإيرادات فتتركز على الفاقد والسرقة والتفتيش، ودورات التعرفة تحدد الأسعار التي يطبقها نظام الفوترة لاحقًا.

لماذا تسبب الفواتير التقديرية كثيرًا من شكاوى فوترة المرافق وخدمة المشتركين؟

لأن الفاتورة التقديرية تبتعد عن الاستهلاك الفعلي كلما فاتت القراءات عدة دورات، فإذا وصلت قراءة فعلية جاءت فاتورة التسوية كبيرة ومفاجئة. وتبقي قواعد التقدير الواضحة والقراءة الذاتية والتعديل السريع الفجوة صغيرة وتقلل الاعتراضات.

ماذا يعود به المشاركون من دورة فوترة المرافق وخدمة المشتركين؟

يعود المشاركون بخطة تحسين عمليات الفوترة وخدمة المشتركين تتضمن قواعد التقدير والتحقق وأسلوب فرز الاستثناءات ومسار تصعيد الشكاوى وإرشادات خطط السداد وفصل الخدمة ولوحة مؤشرات معايير الخدمة، قابلة للتكيف مع مرفقه.