

DIANLI YINGXIAO YOUZHI FUWU
SHITIKU

电力营销优质服务 试题库

国网河南省电力公司工会 组编



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

DIANLI YINGXIAO YOUZHI FUWU
SHITIKU

电力营销优质服务

题库



国网河南省电力公司工会 组编

王安军 主编

戴 铮 徐文忠 陈百瑞 张巍立 编写
刘 洋 武予然 李 伟

图书在版编目 (CIP) 数据

电力营销优质服务题库 / 国网河南省电力公司
工会组编. —北京: 中国电力出版社, 2015.1

ISBN 978-7-5123-7066-1

I. ①电… II. ①国… III. ①电力工业-市场营
销学-中国-习题集 IV. ①F426.61-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 309780 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

*

2015 年 1 月第一版 2015 年 1 月北京第一次印刷

850 毫米×1168 毫米 32 开本 7.75 印张 196 千字

印数 0001—8000 册 定价 20.00 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

工 作 委 员 会

主 任 畅 刚

委 员 孙文光 姜新政 杨义波 韩振兴
陈建国 周振良 张玉琳 张玉珠

编 审 人 员 名 单

主 编 王安军

成 员 戴 铮 徐文忠 陈百瑞 张巍立
刘 洋 武予然 李 伟

主 审 彭晓峰 张东东



前 言

为全面提升供电公司电力营销一线员工的营销服务队伍素质和服务技能，持续提升供电服务水平，特编制了本书。

本书以电力营销服务基本技能为依托，内容覆盖电力营销相关法律法规、服务规范、服务标准、营销基础业务、企业文化和电工基础知识。在编写原则上，以“提升基础服务能力”为核心；在内容定位上，遵循“为服务技能和技巧服务”的原则，遵循营销服务有关法律、法规、规章、制度、标准、规程等，紧扣营销工作实际，突出针对性和实用性；在题目类型上，分为填空题、不定项选择题、判断题、简答题等。

本书由国网河南省电力公司技能培训中心组编。

本书电力法律法规部分和营销业务基础知识部分由王安军编写，服务规范及标准部分由戴铮、陈百瑞和刘洋编写，企业文化部分由徐文忠、李纬和武予然编写，电工基础部分

由张巍立编写。全书由王安军担任主编，彭晓峰、张东东担任主审。

鉴于编写时间仓促，编者水平所限，本题库中难免存在疏漏之处，敬请读者批评指正。

编 者

2015 年 1 月 20 日



目 录

前言

电力法律法规部分

一、填空题	3
二、判断题	16
三、不定项选择题	27
四、简答题	40

服务规范及标准部分

一、填空题	97
二、判断题	106
三、不定项选择题	118
四、简答题	134

营销业务基础知识部分

一、填空题	159
二、判断题	160
三、不定项选择题	168
四、简答题	179

企业文化部分

一、填空题	197
二、判断题	200
三、不定项选择题	202
四、简答题	203

电工基础部分

一、填空题	223
二、不定项选择题	225
三、判断题	229
四、简答题	231
五、计算题	235



电力法律法规部分

一、填空题

1. 用户需要的电压等级在 110 千伏及以上时,其受电装置应作为_____设计,方案需经_____审批。

答案 终端变电站,省电网经营企业

2. 用户受电工程设计文件和有关资料送交供电企业审核时,低压供电的用户应提供_____和_____。

答案 负荷组成,用电设备清单

3. 为保障用电安全,便于管理,用户应将_____与_____、_____与_____分开配电。

答案 重要负荷,非重要负荷,生产用电,生活区用电

4. 用户对供电企业答复的供电方案有不同意见时,应在_____内提出意见,双方可再行协商确定。

答案 1 个月

5. 经现场检查确认用户的设备状况、电工作业行为、运行管理等方面有不符合安全规定的,或者在电力使用上有明显违反国家有关规定的,用电检查人员应开具_____或_____一式两份,一份送达用户并由用户代表签收,一份_____。

答案 《用电检查结果通知书》,《违章用电、窃电通知书》,存档备查

6. 高压供电方案的有效期为_____,低压供电方案的有效期为_____,逾期注销。

答案 1 年,3 个月

7. 现场检查确认有窃电行为的,用电检查人员应当场予以中止供电,制止其侵害,并按规定_____和_____。

答案 追补电费,加收电费

8. 减容必须是_____变压器的停止或_____变压器用电。

答案 整台或整组,更换小容量

9. 《居民用户家用电器损坏处理办法》适用于由供电企业

以_____电压供电的居民用户,因发生_____导致电能质量劣化,引起居民用户家用电器损坏时的索赔处理。

答案 220/380 伏,电力运行事故

10. 用户在每一日历年内,可申请全部(含不通过受电变压器的高压电动机)或部分用电容量的暂时停止用电_____次,每次不得少于_____,一年累计暂停时间不得超过_____。

答案 两次,15 天,6 个月

11. 用户应根据确定的_____进行受电工程设计。

答案 供电方案

12. 以变压器容量计算基本电费的用户,其备用的变压器(含高压电动机),属_____并_____的,不收基本电费;属_____的或_____的,不论使用与否都计收基本电费。

答案 冷备用状态,经供电企业加封,热备用状态,未经加封

13. 计费计量装置接线错误的,以其_____为基数,按正确与错误接线的差额率退补电量,退补时间从_____之日起至_____之日止。

答案 实际记录的电量,上次校验或换装投入,接线错误更正

14. 供电企业如能提供证明,居民用户家用电器的损坏是_____,_____,_____或_____等原因引起,并经县级以上电力管理部门核实无误,供电企业不承担赔偿责任。

答案 不可抗力,第三人责任,受害者自身过错,产品质量事故

15. 用户应在提高用电_____的基础上,按有关标准设计和安装_____,并做到随其负荷和电压变动及时投入或切除,防止_____。

答案 自然功率因数,无功补偿设备,无功电力倒送

16. 在供电设施上发生事故引起的法律责任, 按_____确定。

答案 供电设施产权归属

17. 供电企业应根据_____和_____, 编制事故限电序位方案, 并报电力管理部门审批或备案后执行。

答案 电力系统情况, 电力负荷的重要性

18. 多路电源供电的用户应加装_____, 或按照供用双方签订的协议进行调度操作。

答案 连锁装置

19. 供电企业应在用户每一个受电点内按_____, 分别安装用电计量装置。每个受电点作为用户的一个_____。

答案 不同电价类别, 计费单位

20. 如产权分界处不适宜装表的, 对专线供电的高压用户, 可在_____装表计量; 对公用线路供电的高压用户, 可在_____计量。

答案 供电变压器出口, 用户受电装置的低压侧

21. 私自超过合同约定的容量用电的, 除应拆除私增容设备外, 属于两部制电价的用户, 应补交私增设备容量_____的基本电费, 并承担_____私增容量基本电费的违约使用电费; 其他用户应承担私增容量每千瓦(千伏安)_____的违约使用电费。

答案 使用月数, 3 倍, 50 元

22. 在减容期限内, 供电企业应_____用户减少容量的使用权。超过减容期限要求恢复用电时, 应按_____手续办理。在减容期限内要求恢复用电时, 应在_____前向供电企业办理恢复用电手续, 基本电费从_____起计收。

答案 保留, 新装或增容, 5 天, 启封之日

23. 对于暂停用户, 供电企业须从_____之日起, 按合同约定的容量计收其基本电费; 暂停时间少于_____者; 暂停期间基本电费照收。

答案 期满, 15 天

24. 供电企业应当按照合同约定的_____、_____、_____, 合理调度和安全供电。

答案 数量, 质量, 时间, 方式

25. 因电能质量某项指标不合格而引起责任纠纷时, 不合格的质量责任由电力管理部门认定的_____负责技术仲裁。

答案 电能质量技术检测机构

26. 按_____计收基本电费的用户, 申请暂停用电必须是全部容量(含不通过受电变压器的高压电动机)的暂停。

答案 最大需量

27. 从破产用户分离出去的新用户, 必须在偿清原破产用户_____和_____后, 方可办理变更用电手续, 否则, 供电企业可按_____处理。

答案 电费, 其他债务, 违约用电

28. 对不可修复的家用电器, 其购买时间在_____的, 按原购货发票价, 供电企业_____予以赔偿。

答案 6 个月及以内, 全额

29. 在电价低的供电线路上, 擅自接用电价高的用电设备或私自改变用电类别的, 应按_____补交其差额电费, 并承担_____差额电费的违约使用电费。使用起讫日期难以确定的, 实际使用时间按_____计算。

答案 实际使用日期, 2 倍, 3 个月

30. 供电企业和用户应当根据_____、_____的原则签订供用电合同。

答案 平等自愿, 协商一致

31. 安装在用户处的用电计量装置, 由_____负责保护。

答案 用户

32. 供电企业应当按照_____和_____, 向用户计收电费。

答案 国家核准的电价, 用电计量装置的记录

33. 临时用电期限除经供电企业准许外，一般不得超过_____，逾期不办理延期或永久性正式用电手续的，供电企业应_____。

答案 6 个月，终止供电

34. 用户迁址，须在_____向供电企业提出申请。原址按终止用电办理，供电企业予以_____。

答案 5 天前，销户

35. 在_____、_____、_____不变，且_____的条件时，允许办理分户。

答案 用电地址，用电容量，用电类别，其受电装置具备分装

36. 用户销户，查验用电计量装置完好性后，拆除_____和_____。

答案 接户线，用电计量装置

37. 从家用电器损坏之日起_____内，受害居民用户未向供电企业投诉并提出_____的，即视为受害者已自动放弃索赔权。

答案 7 日，索赔要求

38. 按变压器容量计收基本电费的用户，暂停用电必须是_____变压器停止运行。

答案 整台或整组

39. 如因_____或_____致使计费电能表出现或发生故障的，供电企业应负责换表，不收费用。

答案 供电企业责任，不可抗力

40. 有下列情形之一的，不经批准即可中止供电，但事后应报告本单位负责人：①_____和_____；
②_____。

答案 不可抗力，紧急避险，确有窃电行为

41. 在供电企业的供电设施上，擅自接线用电的，所窃电量按_____乘以_____计算确定。

答案 私接设备额定容量（千伏安视同千瓦），实际使用时间

42. 用户受电工程在施工期间，供电企业应根据_____和有关施工标准，对用户受电工程中的隐蔽工程进行_____。如有不符合规定的，应以_____形式向用户提出意见，用户应按设计和施工标准的规定予以改正。

答案 审核同意的设计，中间检查，书面

43. 《居民用户家用电器损坏处理办法》中规定：对不可修复的家用电器，使用年限已超过规定仍在使用的，或折旧后的差额_____的，按_____予以赔偿。

答案 低于原价 10%，原价 10%

44. 在电力系统正常状况下，供电频率的允许偏差为：电网装机容量在 300 万千瓦以上的，为_____赫兹；电网装机容量在 300 万千瓦以下的，为_____赫兹；在电力系统非正常状况下，供电频率允许偏差不应超过_____赫兹。

答案 ± 0.2 ， ± 0.5 ， ± 1.0

45. 用户需要备用、保安电源时，供电企业应按其_____、_____和_____，与用户协商确定。

答案 负荷重要性，用电容量，供电的可能性

46. 用户对供电能量有特殊要求的，供电企业应当根据其_____和_____，提供相应的电力。

答案 必要性，电网的可能

47. 用户应当按照_____和_____，按时交纳电费。

答案 国家核准的电价，用电计量装置的记录

48. 架空电力线路保护区。导线边线向外侧延伸所形成的两平行线内的区域，在一般地区各级电压导线的边线延伸距离如下：1~10 千伏为_____米，35~110 千伏为_____米。

答案 5，10

49. 因建设引起建筑物、构筑物与供电设施相互妨碍，需要

迁移供电设施或采取防护措施时，应按_____的原则，确定其担负的责任。

答案 建设先后

50. 在用户受电装置上作业的电工，应经过_____的培训，必须取得电力管理部门颁发的_____，方准上岗作业。

答案 电工专业技能，《电工进网作业许可证》

51. 由于用户的原因未能如期抄录计费电能表读数时，可_____或_____计收电费，待下次抄表时一并结清。

答案 通知用户待期补抄，暂按前次用电量

52. _____、_____、_____不扣减基本电费。

答案 事故停电，检修停电，计划限电

53. 对月用电量较大的用户，供电企业可按用户月电费确定每月分若干次收费一般每月不少于_____。

答案 3 次

54. 基本电费以_____计算，但新装、增容、变更与终止用电当月的基本电费，可按_____（日用电不足 24 小时的，按一天计算）每日按全月基本电费_____计算。

答案 实用天数，1/30

55. 用户用电功率因数达到规定标准，而供电电压超出《供电营业规则》规定的变动幅度，给用户造成损失的，供电企业应按用户每月在_____所用的电量，乘以用户当月用电的平均电价的_____给予赔偿。

答案 电压不合格的累计时间内，20%

56. 用户遇有特殊情况，需延长供电方案有效期的，应在有效期到期前_____向供电企业提出申请，供电企业应视情况予以办理延长手续。

答案 10 天

57. 用户用电设备容量在 100 千瓦以下或需用变压器容量在