

国家电网公司



STATE GRID
CORPORATION OF CHINA

电力营销技术支持系统 实用化评价办法

国家电网公司 发布

国家电网公司



STATE GRID
CORPORATION OF CHINA

电力营销管理信息系统实用化评价办法

95598客户服务系统实用化评价办法

国家电网公司 发布

内 容 提 要

本书是国家电网公司发布的《电力营销管理信息系统实用化评价办法》和《95598 客户服务系统实用化评价办法》的合订本。这两个办法的基本内容都包括总则、基本条件、评价标准、测试项目及办法、附则，并附上相应的附件。各网省公司应根据本办法组织开展工作，在自我评价的基础上，互相学习，不断完善，共同提高。本书适用于国家电网公司所属的各网省公司和供电企业，也可供其他相关电力企业参考。

电力营销技术支持系统实用化评价办法

*

中国电力出版社出版、发行

(北京三里河路6号 100044 http://www.cepp.com.cn)

北京铁成印刷厂印刷

*

2004年6月第一版 2004年6月北京第一次印刷

850毫米×1168毫米 32开本 2.625印张 46千字

印数 0001—3000册

*

统一书号 155083·1009 定价 11.00元

版 权 专 有 翻 印 必 究

(本书如有印装质量问题，我社发行部负责退换)

**关于印发《电力营销管理信息系统实用化
评价办法》、《95598 客户服务系统
实用化评价办法》的通知**

生产营销 [2004] 69 号

公司系统各区域电网公司、省（自治区、直辖市）电力公司：

现将《电力营销管理信息系统实用化评价办法》、《95598 客户服务系统实用化评价办法》印发给你们，请认真贯彻执行。执行中发现的问题，请及时与国家电网公司生产运营部联系。

附件：1. 电力营销管理信息系统实用化评价办法
2. 95598 客户服务系统实用化评价办法

国家电网公司（印）

二〇〇四年五月十七日

目 录

电力营销管理信息系统实用化评价办法·····	1
95598 客户服务系统实用化评价办法·····	47



电力营销管理信息系统 实用化评价办法



目 录

第一章	总则·····	3
第二章	基本条件·····	3
第三章	评价标准·····	4
第四章	测试项目及方法 ·····	19
第五章	附则 ·····	23
附 件	电力营销管理信息系统实用化 评价测试大纲 ·····	24



第一章 总 则

第一条 为推动电力营销现代化建设,检验电力营销管理信息系统的实际应用效果,规范实用化评价工作,依据《电力营销管理信息系统设计规范(试行)》,制定本办法。

第二条 电力营销管理信息系统的实用化评价,应遵循实事求是、客观公正、注重质量、讲求实效的原则,确保评价工作的严肃性和科学性。

第三条 各网省(自治区、直辖市)公司根据本办法组织开展评价工作。在自我评价的基础上,互相学习,不断完善,共同提高。

第四条 本办法适用于国家电网公司所属各网省公司和供电企业。

第二章 基 本 条 件

第五条 网省(自治区、直辖市)公司按照统一领导、统一规划、统一标准、统一功能、统一设计的原则,建设电力营销管理信息系统,实现了营销管理模式统一、营销工作标准统一、营销业务流程统一、系统功能设置和数据编码格式统一、软件平台统一。

第六条 系统实现了客户服务层、营销业务层、营销工作质量管理层、营销管理决策支持层的应用功能,覆盖了营销业务管理的各主要环节。



第七条 系统建成正式运行后，已单轨制连续稳定运行6个月及以上。

第八条 必备的文档材料

- (一) 系统调研报告；
- (二) 系统需求说明书；
- (三) 系统总体设计；
- (四) 系统详细设计；
- (五) 数据字典；
- (六) 系统安装调试报告；
- (七) 系统操作手册；
- (八) 系统运行维护手册；
- (九) 系统运行管理制度；
- (十) 电力营销业务规范和工作标准；
- (十一) 系统工作报告；
- (十二) 系统技术报告；
- (十三) 系统运行报告；
- (十四) 系统自评价报告。

第三章 评 价 标 准

第九条 电力营销管理信息系统的实用化评价，从系统功能完备性、系统数据完整性、系统总体性能和系统运行管理保障四个方面进行测试评分。

第十条 系统功能完备性评价

依照《电力营销管理信息系统设计规范（试行）》



中规定的功能要求，从客户服务层、营销业务层、营销工作质量管理层、营销管理决策支持层四个层面进行评价。

(一) 客户服务层

通过营业场所、95598 客户服务系统、Internet 网站和客户现场等多种服务方式，为客户提供信息查询、咨询服务；实时受理客户提交的新装、增容与变更用电、缴费、故障报修以及投诉举报等业务。

1. 人工服务

(1) 能通过营业场所、电话、Internet 网站、客户现场等方式受理客户新装、增容与变更用电、缴费、查询与咨询等业务。受理后的业务事项形成电子工单，直接进入电力营销管理信息系统的流程处理。

(2) 能实现上述业务的同城异地受理。

2. 自助服务

能通过多种方式实现向客户提供自助查询服务。内容包括：电量电费、业扩进程、缴费及欠费情况、用电政策法规、用电常识、各类收费标准、停电情况等。

3. 银行缴费服务

能实现与银行间缴费信息的数据交换，客户可在银行网点缴纳电费或通过结算账户委托划拨电费。

4. 与 95598 系统集成

实现与 95598 客户服务系统（含 95598 网站）的数据共享和系统集成。



(二) 营销业务层

实现新装、增容与变更用电，供用电合同，电量电费，收费与账务，电能计量，用电在线监测及负荷管理，用电秩序管理等业务的流程处理及管理功能。

1. 新装、增容与变更用电管理

能直接受理客户服务层传递的每一项业务，并按照设置的流程对各环节的工作进行传递和处理。实现勘查、审批、收费、工程（受电工程设计的审核、施工中间检查、竣工验收）、装拆表、建立档案等业务处理流程及管理控制。

2. 供用电合同管理

(1) 能建立供用电合同模板，生成各类供用电合同文本，产生合同编号、签约人、签约时间等合同签约信息记录。能对合同的有效期限进行预警和告警。经流程控制对合同的签订、变更、续签及终止等事项进行记录与处理。

(2) 能对供用电合同的执行情况进行监督检查，对营销业务处理过程中发生的违反合同行为进行告警预示，并自动生成电子记录，传递到营销工作质量管理层。

3. 电量电费管理

(1) 能支持抄表器现场抄表、客户端集中抄表和远程抄表等多种抄表方式。实现抄表数据的录入、导入与校核处理功能，并形成抄表日志。



(2) 能对抄表日程、抄表区段及抄表路线实行编排管理。

(3) 能按照规定的结算周期和方法正确计算各类客户的电量电费。电量电费的计算方法符合国家有关规定。能正确处理容量增减、电价变更、更换电能表前后的电费计算。能对退补电量电费进行流程化处理。

(4) 有完整的电费台账，并对每一次引起电费计算变更的原因和信息自动形成电子记录。

(5) 能对电量电费计算的结果进行复核、修正、登录台账。

(6) 有可靠的电费数据安全控制手段。建立电量电费计算日志，并能对结算日、电费台账进行锁定。对电费计算参数表（电价表、变损表、功率因数电费调整表等）有严格的权限管理控制，并记录其变更情况。

4. 收费与账务管理

(1) 能对坐收、银行划拨、银行代收、走收等多种收费方式实行收费和对账处理。

(2) 能按规定开具电费通知单、电费发票、电费违约金凭证，并对各类发票凭证进行登记管理。

(3) 能实现客户的电费分次划拨、收费方式调整、退补电费等账务处理功能。反映客户的电费实时信息，生成欠费信息并打印欠费通知单。

(4) 能正确计算电费违约金并实行账务管理。

(5) 能建立各类收费方式的明细账，并生成相应的



日报和月报。

5. 电能计量管理

(1) 能生成电能计量标准设备和电能计量装置(电能表, 计量用电压、电流互感器)的购置计划、用表计划、电能计量装置现场检验计划、电能表周期检定(轮换)与抽检计划、电压互感器二次回路压降检验计划及电能计量标准装置检定计划。

(2) 能建立电能计量装置及标准设备的资产档案, 实现资产入库、资产流转、资产报废的全过程跟踪管理, 并在系统中记录库房内标准设备、电能表和互感器的物理存放位置及状态。

(3) 能完整记录电能计量装置及标准设备的技术档案, 自动录入各类检定、检测数据。

(4) 能根据业扩需要对电能计量装置实现自动配置管理, 并能建立电能计量装置的运行档案, 分区、分类、按户记录在运电能计量装置的配置及历次变更情况。

6. 用电在线监测及负荷管理

(1) 远方采集大客户的用电信息(电量、功率等)。有效监测错避峰用电方案的执行情况, 并自动进入流程处理。

(2) 在线监测电能计量装置的运行状况, 记录发生的各类异常信息并报警, 生成电子记录进入流程处理。

(3) 在线监测客户端电压、电流, 记录发生异常的



关键信息，实现电能质量监控报警及分析，并生成电子记录，自动进入流程处理。

(4) 根据采集的客户用电信息，生成日、周、旬、月、年负荷曲线。

(5) 分析客户负荷曲线，帮助客户对用电成本进行分析，提出合理用电、节能节电的优化方案。

(6) 实现行业负荷特性分析，供用电的经济合理性分析。

7. 用电秩序管理

(1) 能对大客户的主要受电设备和装置实现技术档案管理，能绘制和查询客户受电端电气一次接线图。

(2) 有完整的用电检查计划及检查记录。

(3) 记录因客户原因引起的系统跳闸、大客户全厂停电、电网检修时客户倒送电等事故原因及事故处理情况。

(4) 记录违约用电和窃电行为的查处情况并启动相关处理流程。

(三) 营销工作质量管理层

实现对工作流程控制、营销业务稽查、辅助营业普查、供用电合同执行情况的监督。

1. 工作流程控制管理

(1) 能对各类业务流程相关经办岗位的流程处理数、超期量、超期率、出错量、出错率等情况进行实时监控。



(2) 能对已超期流程及其责任岗位进行督办。

(3) 能对不符合要求的业务处理按流程返回或撤销，并留有记录。

2. 营销业务稽查管理

(1) 能对新装、增容及变更用电等业务流程的处理时间进行统计，并能检查出超时限的流程、工作段和相关责任人。

(2) 能计算电能表实抄率、抄表差错率、电费计算差错率和收费差错率。

(3) 能按日统计电费应收数和实收数，按月统计电费回收率、售电量及同期比。

(4) 能监督检查电价执行情况。

(5) 能计算电能表的周期轮换率、修调前检验率、修调前检验合格率、现场检验率、现场检验合格率、计量故障差错率以及电压互感器二次回路电压降周期受检率、标准设备的周期受检率、周检合格率、周期考核(复查)率。

(6) 能对报修处理流程及时限进行监督。

(7) 能对投诉举报事件处理流程及时限进行监督。

3. 辅助营业普查管理

能按工作要求记录营业普查信息及处理结果。

4. 供用电合同执行情况管理

能监督检查各类供用电合同的签约与执行情况记



录,提供签订合同的电子文本查询,并生成合同签订数、签订率、超期数等的统计报表。

(四) 营销管理决策支持层

实现对信息流的统计分析,并对营销管理功能及营销管理目标提出辅助决策信息。网省(自治区、直辖市)公司能对所属供电企业的信息进行自动统计、综合查询、分析评估;地(市)供电企业能对所属单位的信息进行自动统计、综合查询、分析评估;县供电企业能对所属供电营业部门的信息进行自动统计、综合查询、分析评估。

1. 统计报表生成

能根据从客户服务层和营销业务层提取的原始信息及加工处理信息生成和调用固定报表,生成自助报表。

2. 综合查询

(1) 能以模糊查询及条件组合的方式查询客户档案、电费台账、抄表读数、电能计量装置资产档案和运行档案、客户缴费和欠费情况、业扩进程、用电检查档案、客户变压器档案、客户合同文本等信息。

(2) 能浏览查询客户服务、业务处理及工作质量情况。

3. 综合分析

(1) 能对售电量及售电均价、欠电费构成、业扩及客户发展情况、抄核收质量、电价执行效果、客户特性、电能计量装置的运行质量和故障进行分析,并能对



分析的结果进行评估。

(2) 能按行业对售电量变化及其影响因素进行分析,并跟踪重点行业典型客户的电量变动情况。

4. 需求预测与分析

(1) 能对市场占有率、市场发展潜力进行预测和分析。

(2) 能根据不同的预测对象和预测期的长短,选用适当的预测方法和数学模型进行电力需求预测,并能对预测结果进行修正校核、对数学模型进行调整和优化。

5. 营销能力分析及策略评估

(1) 建立分析模型。根据客户及容量发展、电价水平、市场占有率、客户需求及投诉等变化情况,对综合营销能力进行分析。

(2) 根据营销措施的执行情况,分析评估提高营销能力的改进措施和营销策略。

第十一条 系统数据完整性评价

对系统数据的覆盖率、数据的完整准确率进行评价。

1. 系统数据的覆盖率

$$I_1 = (\text{进入系统户数} / \text{营业区内总户数}) \times 100\%$$

城区: $I_1 \geq 99\%$; 农村: $I_1 \geq 95\%$ 。

2. 客户档案信息

(1) 基本信息: 户号、户名、地址、联系电话、有效证件号、容量、申请日期、建档日期、接电日期、用