



国家电网

STATE GRID

宁夏电力公司

NINGXIA ELECTRIC POWER CORPORATION

国家电网公司 “SG186” 工程

宁夏电力公司营销业务应用系统
培训教程

(上册)

马力克 主编

宁夏人民出版社

《宁夏电力公司营销业务应用系统培训教程》

编辑委员会

主 编：马力克

副主编：郭少峰 王向东 邓永辉 申宝峰 靳 昶 李 英

邹学仁 王力科（中国电科院）

成 员：潘毅群 来文青 杨国凤 张怀忠 胡建敏 张玉胜

马 军 刘 国 孟宪国 沐连顺（中国电科院）

葛社伦 许长胜 胡永林 朱洪波 赵小平 李定平

康自忠 樊学仁 陈 革 白立江（中国电科院）

臧志斌（中国电科院） 郭 斌 王帮群 罗荣茂

李顺谦 沙卫国 张 慧 左群峰 何宁梅 李卫东

郭 宗 王 伟 王勇军 米 存 王翰林

《宁夏电力公司营销业务应用系统培训教程》

编写组

组 长：潘毅群

副组长：杨国凤 葛社伦 白立江（中国电科院）

成 员：许长胜 郭 斌 王帮群 罗荣茂 李顺谦 王 涛

季惠平 高 鹏 张 慧 杨 超 王豫川 王登峰

王红梅 臧志斌（中国电科院） 欧阳红（中国电科院）

杨新华（中国电科院） 方红旺（中国电科院）

何宁梅 左群峰 李卫东 王翰林 张振宇 米 存

高伟国 尹新彦 韩永峰 周海涛 张秋杰 乔 宁

屠春元 王晓敏（中国电科院） 李 恩（中国电科院）

江再玉（中国电科院） 李春辉（中国电科院）

孙 烁（中国电科院） 张 剑（中国电科院）

王云峰（中国电科院） 徐奕升 李春芳 郭小冰

杨 辉 张文宝 虎 磊 杜 鹏 胡晓耘 贺生斌

陈有霖 姜 瑛 张 洁 周 军 马金山 侯树波

孙 晖 贾晓君 李培泉 高 伟 门 萍



国家电网
STATE GRID
NINEKIA ELECTRIC POWER CORPORATION

目 录

1	目的	
2	范围	
3	阅读指导	
3.1	操作说明	1
3.2	专业术语	2
4	系统简介	
5	运行环境	
5.1	软件环境要求	5
5.2	硬件环境要求	8
5.3	网络环境要求	8
6	基本功能	
6.1	基本操作	8
6.1.1	系统登录	8
6.1.2	系统界面	9
6.1.3	系统标识	10
6.1.4	页面功能按钮	10
6.1.5	状态栏	10
6.1.6	标题栏	10
6.1.7	菜单栏	11
6.1.8	多任务工作区	11

6.1.9 我的任务	12
6.1.10 系统消息	13
6.2 常用操作	16
6.2.1 条件查询	16
6.2.2 单位选择	17
6.2.3 日期选择	18
6.2.4 必选项操作	18
6.3 系统配置	19
6.3.1 组织机构管理	19
6.3.2 角色权限管理	21
6.3.3 系统日志管理	23
6.3.4 修改密码	24
6.3.5 查询我的个人信息	24
6.3.6 系统参数管理	24
6.3.7 流程管理与监控	25
6.4 workflow管理	25
6.4.1 流程类型定义	26
6.4.2 流程考核时限定义	27
6.4.3 流程定义	29
7 抄表管理	
7.1 功能介绍	33
7.2 业务角色	34
7.3 功能操作	35
7.3.1 抄表段管理	36
7.3.2 抄表机管理	47
7.3.3 抄表计划管理	49
7.3.4 抄表数据准备	53
7.3.5 抄表机抄表	54
7.3.6 自动化抄表	56
7.3.7 手工抄表	58

7.3.8	抄表数据复核	59
7.3.9	抄表异常处理	63
7.3.10	抄表工作量管理	66
7.3.11	抄表工作质量管理	69
7.3.12	公共查询	77
8	核算管理	
8.1	功能介绍	80
8.2	业务角色	81
8.3	功能操作	82
9	电费收缴及账务管理	
9.1	功能介绍	113
9.2	业务角色	114
9.3	功能操作	115
9.3.1	电费收缴	119
9.3.2	业务费收缴管理	160
9.3.3	营销账务管理	166
9.3.4	欠费管理	201
9.3.5	发票补打	219
9.3.6	错收电费的处理	220
9.3.7	银电联网扣款不成功的处理	221
10	线损管理	
10.1	功能介绍	221
10.2	业务角色	224
10.3	功能操作	224
10.3.1	线损管理	226
10.3.2	线损基础信息管理	226
10.3.3	考核单元管理	228
10.3.4	考核电量管理	231
10.3.5	公共查询	244

11 计量资产管理

11.1 功能介绍	248
11.2 业务角色	249
11.3 功能操作	250
11.3.1 选购管理	253
11.3.2 验收管理	270
11.3.3 检定、校准及检验	290
11.3.4 库房管理	311
11.3.5 配送管理	328
11.3.6 资产处理	335
11.3.7 计量印证管理	340
11.3.8 软件编程管理	348
11.3.9 辅助功能	355
11.3.10 公共查询	356

12 计量点管理

12.1 功能介绍	368
12.2 业务角色	370
12.3 功能操作	372
12.3.1 投运前管理	373
12.3.2 运行维护及检验	374
12.3.3 电能计量装置分析	387
12.3.4 电能计量装置改造	388
12.3.5 电能计量装置分类维护	391
12.3.6 辅助功能	392

13 计量体系管理

13.1 功能介绍	401
13.2 业务角色	402
13.3 功能操作	403
13.3.1 计量文档管理	405

13.3.2	计量考核管理	409
13.3.3	计量人员管理	419
13.3.4	计量标准管理	422
13.3.5	计量设施管理	431
13.3.6	公共查询	444
13.3.7	辅助功能	446
14	95598 客户服务管理	
14.1	功能介绍	446
14.2	业务角色	448
14.3	功能操作	450
14.3.1	业务咨询	453
14.3.2	信息查询	457
14.3.3	故障报修	459
14.3.4	投诉业务	464
14.3.5	举报业务	470
14.3.6	建议	476
14.3.7	表扬	479
14.3.8	意见	481
14.3.9	订阅服务	482
14.3.10	用户产权设施有偿服务	485
14.3.11	客户回访	491
14.3.12	公共信息管理	494
14.3.13	电力知识库管理	497
14.3.14	信息发布管理	508
14.3.15	人员排班管理	511
14.3.16	服务质量监督	520
15	客户联络管理	
15.1	功能介绍	523
15.2	业务角色	524

15.3 功能操作	524
15.3.1 服务介入	525
15.3.2 服务渠道管理	526
15.3.3 服务请求调度管理	528
 16 客户档案资料管理	
16.1 功能介绍	536
16.2 本业务项与其他业务项关系	537
16.3 业务角色	540
16.4 功能操作	540
16.4.1 档案维护受理	540
16.4.2 档案信息管理	544
16.4.3 档案资料管理	555
 17 报表管理	
17.1 功能介绍	558
17.2 业务角色	558
17.3 功能操作	558
17.3.1 报表模板维护	558
17.3.2 报表项目及统计规则维护	559
17.3.3 报表统计	563
17.3.4 报表审核	564
17.3.5 报表查询	564
 18 常见问题	
 19 参考资料	



1 目的

本书作为国家电网公司“SG186”工程宁夏电力公司营销业务应用系统培训教程,主要用于指导宁夏电力公司营销人员使用营销业务应用系统完成日常业务处理。

2 范围

预期的读者是营销业务应用管理系统日常业务处理人员、管理人员,以及软件测试、维护、实施人员。

3 阅读指导

3.1 操作说明

每个环节中可能出现以下标志。功能介绍;业务角色;功能操作及其常见问题分析及处理方法。

每个标志后面的段落主要描述内容的含义见以下描述。

功能介绍:介绍当前模块功能实现、组成及其他模块的业务关联。

业务角色:介绍当前模块主要系统使用人员角色。系统角色权限统一稳定,便于系统管理,系统操作。

功能操作:介绍当前模块在使用时常见问题分析、处理方法及操作小技巧。

其中功能操作:描述该类业务功能的操作方法以及操作步骤。内容描述中经常会出现类似以下内容。

菜单描述方式:如组织机构→定义。

【查询】表示按钮类的操作。例如按钮【用电申请书】。

〔明细信息〕表示对 Tab 页的操作。例如〔申请信息〕。

『抄表管理』表示业务类、业务子类,表单,窗口、Tab 页的名称,例如『用户用电信息』、『电费清单』等等。

明细:表示所有对内容重点说明,可用于表示页面、数据项等内容的说明。

注意:操作时需要注意的事项,主要是请使用者注意。

小技巧:该类业务功能的操作方法技巧。

警告:见到此标志请特别注意。此标志后面所描述的内容或操作需要特别注意。如果操作不慎可能会引起严重后果或者严重错误。



3.2 专业术语

序号	业务概念	说 明
1	客户	可能或已经与供电企业建立供用电关系的组织或个人
2	用电客户	依法与供电企业建立供用电关系的组织或个人称为用电客户,简称用户,不同用电地址视为不同用户。同义词:用户
3	营业户	一套贸易结算用的计量装置对应一个营业户
4	抄表周期	连续两次抄表间隔的时间
5	抄表例日	是指定抄表段在一个抄表周期内默认的抄表日
6	计划抄表日	是本次抄表实际计划的抄表日期,计划抄表日一般根据抄表例日和抄表周期来确定
7	抄表系数	是统计抄表工作量的权重系数。根据客户类型、客户区域、表类型、表位置、抄表方式等抄表难度来确定
8	抄表段	是对用电客户和考核计量点进行抄表的一个管理单元。同义词:抄表区、抄表册、抄表本
9	催费段	是对用电客户进行催费的一个管理单元
10	目录电价	物价管理部门批准的电价分类与水平
11	电度电价	按用户用电度数计算的电价
12	目录电度电价	指不含代征电价的电度电价
13	目录电度电费	根据用电客户用电量和目录电度电价计收的电费
14	电度电费	为目录电度电费与代征电费之和
15	翻转	指电能表示数超过最大位数后从零继续开始计数。同义词:过周、过零、翻表
16	收费锁定	是指电费正处在收取过程之中的状态,用来提示其他收费方式以避免重复收费。收费锁定期间,不进行违约金计算
17	收费解锁	解除收费锁定状态
18	缴费渠道	是指提供收取电费服务的机构,主要有电力、银行、非金融机构
19	收费方式	提供客户缴纳电费的方式,例如:坐收、走收、代收、代扣、特约委托、卡表购电、负控购电、充值卡、POS机刷卡、电话银行、网上银行、银行自助终端、物电互抵等
20	结算方式	是指客户通过一定的形式和条件来支付电费的程序和方法,例如:现金、现金缴款回单、转账支票、转账、汇票等
21	服务渠道	服务渠道是供电企业与客户进行交互、提供服务的具体途径。例如:营业厅、呼叫中心、网站、银行、现场、邮政、意见箱等



序号	业务概念	说 明
22	服务方式	服务方式是供电企业与客户进行交互、提供服务的具体形式和方法。例如:电话服务、传真服务、短信服务、柜台服务、自助服务、现场服务、互联网服务、信函服
23	计量点	指应安装电能计量装置的位置,分为用电客户计量点和关口计量点
24	采集点	采集点是以安装采集装置的位置为唯一标识的采集关联关系的集合。包括采集装置与用户、计量点、电能表、用户控制开关、交流采样等关联关系。同义词:采样点
25	采集装置	用于电能信息采集和负荷控制的设备。包括:负荷管理终端(含通信模块、天线线)、集中抄表装置(集中器、采集器)、表计一体化终端等。同义词:采集终端
26	配送	上下级库房之间的配送、库房之间的调剂配送。同义词:转仓、调拨
27	客户细分	是指供电企业从客户属性、用电行为、用电需求等角度对客户进行分组
28	客户群	对若干个具有某些共同特征的客户进行分类组合形成的客户群体。同义词:客户组
29	客户价值	是指客户对供电企业贡献度的综合评价
30	客户信用	是对客户在电力消费过程中遵守电力相关法规及履约情况的综合评价。同义词:客户信誉
31	业务联系单位	业务联系单位是指和供电企业存在合作关系的企业和单位
32	满意度	满意度是指客户在购买供电企业的产品或服务的过程中,对产品或服务的实际感受与期望值比较的程度

4 系统简介

宁夏电力公司营销业务应用系统将营销业务领域划分为“客户服务与客户关系”、“电费管理”、“电能计量及信息采集”、“市场与需求侧”及“综合管理”5部分,包含19个业务类、138个业务项及762个业务子项。

其中19个业务类包括:“新装增容及变更用电”、“抄表管理”、“核算管理”、“电费收缴及账务管理”、“线损管理”、“资产管理”、“计量点管理”、“计量体系管理”、“电能信息采集”、“供用电合同管理”、“用电检查管理”、“95598业务处理”、“客户关系管理”、“客户联络”、“市场管理”、“能效管理”、“有序用电管理”、“稽查及工作质量”和“客户档案资料管理”。

电力营销业务通过各领域具体业务的分工协作,为客户提供各类服务,完成各类业务处理,为供电企业的管理、经营和决策提供支持;同时,通过营销业务与其他业务的有序协作,提高整个电网企业信息资源的共享度。总体业务模型如下图:

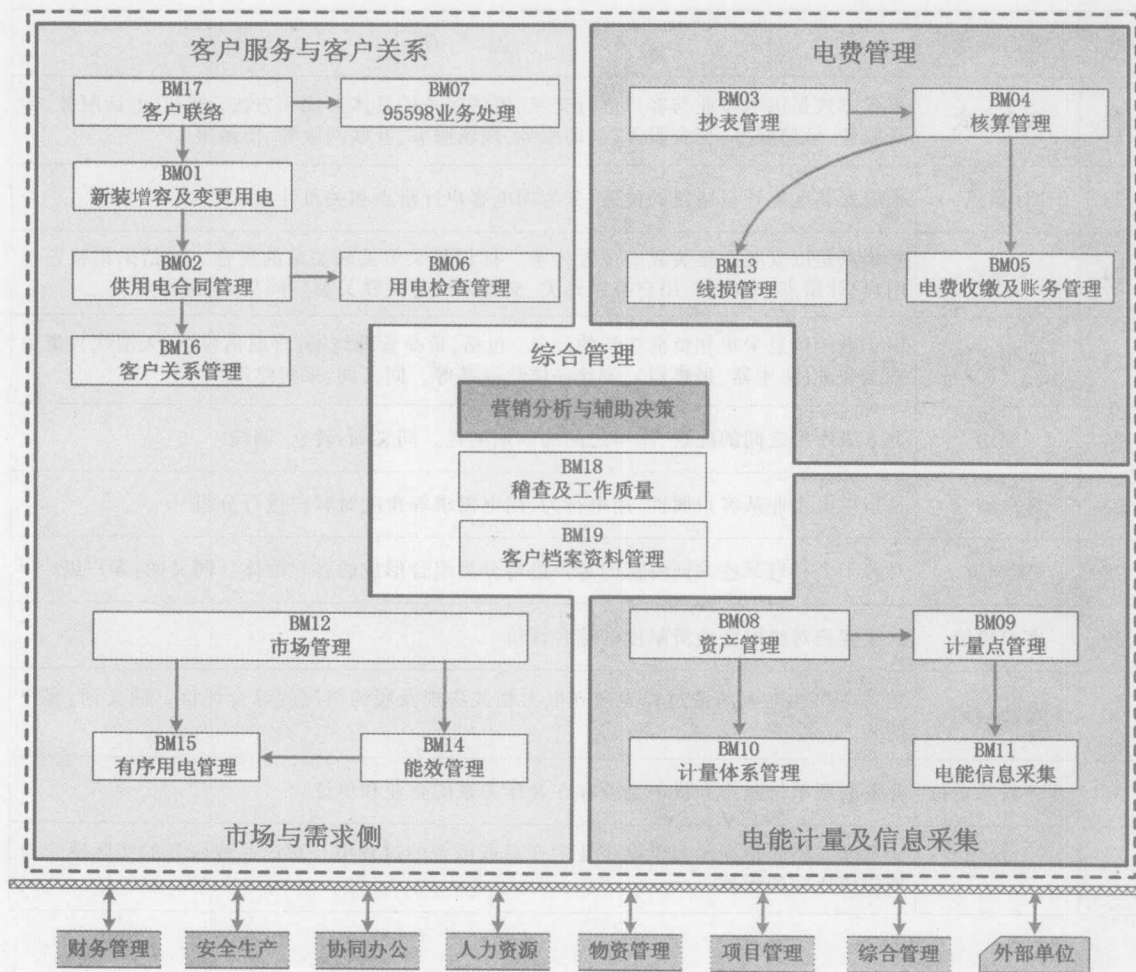


图 4-1 业务类之间关系

1. 客户服务与客户关系:通过统一客户联络,实现通过营业厅、呼叫中心、门户网站、银行网点和现场服务等多种服务渠道与客户交互;通过业扩管理、故障报修、客户投诉、客户举报、建议表扬、信息咨询、业务查询等业务的流程化处理,达到客户服务便捷、响应快速,并提供客户回访、业务通知、停电通知、缴费提醒、用电检查等主动式服务,实现客户关怀;通过客户细分,定义不同属性和行为特征的客户群,在此基础上对客户价值、信用、风险进行评估,依据评估结果找出大客户以及风险所在,并对大客户和风险进行管理,以提高客户满意度和防范电费风险。

2. 电费管理:通过抄表管理、核算管理、客户缴费管理、电价管理、营销账务管理和欠费管理等电费管理业务的处理,实现优化整合电价及电费抄核收管理流程,降低电费管理运营风险,提高电价电费管理的整体绩效和资金的规模化效益。



3. 电能计量及信息采集:通过计量装置从需求、采购、入库、运行、退役等全生命周期的资产管理,明晰资产状态,促使资源优化配置;通过计量点的设计、设备安装调试、竣工验收、维护管理及电能计量装置运行维护、改造、评估管理,实现计量现场运行情况的全过程管理;通过市内检测、现场校验、轮换和二次压降测试等电能计量技术管理,规范电能计量检测、运行及工作流程管理,保证电能计量的全面准确可靠;同时,通过售电侧电能信息进行采集与监控,并利用调度、配电等相关系统的采集信息,将购电侧、供电侧、销售侧三个环节的实时信息整合在一起,形成购、供、售三个环节实时信息的统一监控。

4. 市场与需求侧:通过开展市场调查,获取市场数据,开展市场需求分析预测;根据市场分析预测结果进行市场拓展和制订售电计划;同时,市场分析结果和市场计划数据将为有序用电方案制订提供依据,可以根据有序用电方案执行负荷管理措施;通过跟踪重点用电单位、主要耗能工业企业单位产品能源消耗情况,总结能效项目的实施效果,挖掘、实施有利于提高能效、降低电网峰谷差、提高电网负荷率的措施,促进电力销售市场的良性发展,形成社会、政府、电力企业、电力用户“多赢”局面。

5. 综合管理:包括客户档案资料管理、稽查与工作质量管理。客户档案资料包括以客户编号为唯一标识的客户基本档案、用电特性、服务需求、信用评价、合同信息、客户关系及客户调查信息,通过客户信息资源统一管理,为其他业务领域提供完整的客户资料数据。稽查与工作质量管理是通过对电力营销系统各方面运作的合法性和规范性,包括对业务、设备资产、计费、收费、服务等方面的运行或执行情况进行稽查,及时发现问题并进行处理,提高企业的经济效益和服务质量,促进电力企业依法经营、规范运作;同时,通过对营销工作质量及管理指标考核管理,加强营销工作的质量监督、增收堵漏,提高经营管理水平和经济效益。

5 运行环境

5.1 软件环境要求

Windows2000 及以上版本操作系统、IE6.0 及以上浏览器。操作系统要求安装正版杀毒软件并及时更新升级。为保证系统正常使用需要设置 IE 浏览器。具体设置操作如下:打开 IE 浏览器选择“工具”→“Internet 选项”如下图

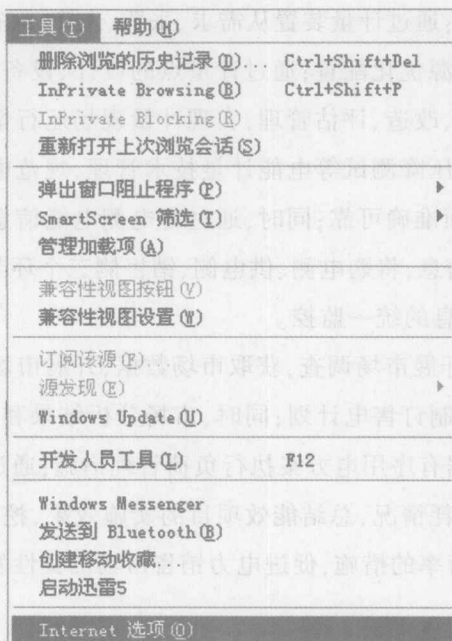


图5-1 浏览器设置

1.添加可信任站点:选择『安全』点击“可信站点”将系统登录地址设为可信任站点,如下图

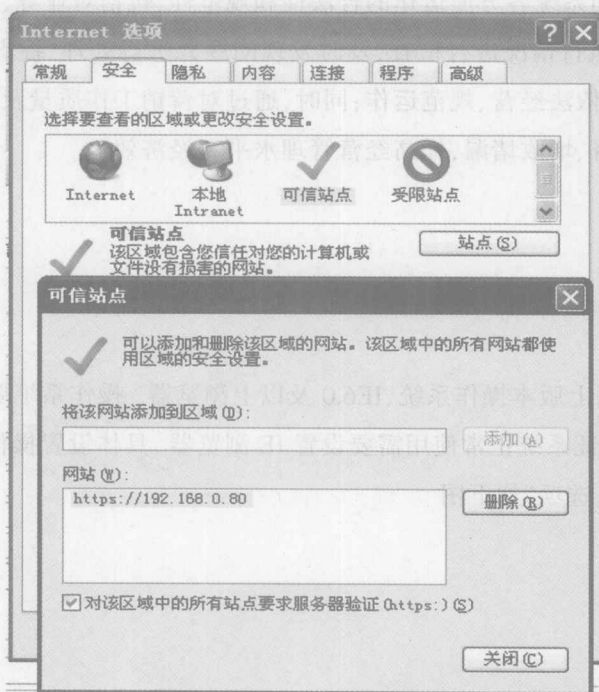


图5-2 浏览器设置-可信站点设置

2.设置网页检查时间:选择『常规』点击【设置】选中“每次访问网页时”如下图

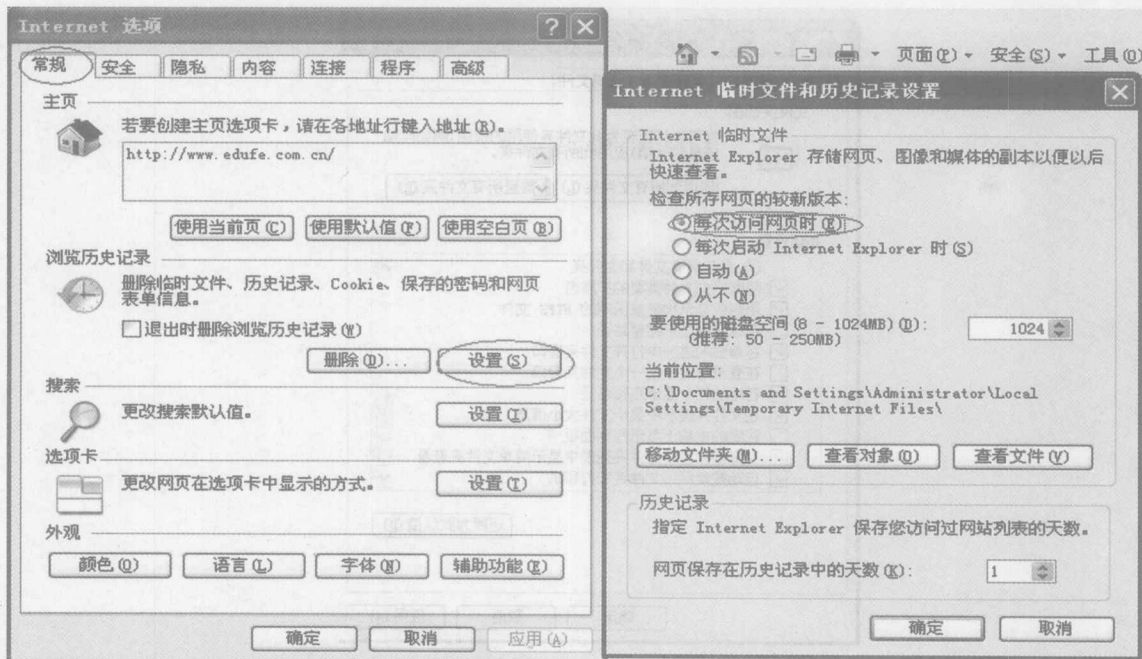


图5-3 浏览器设置-常规设置

3.设置安全级别:选择『安全』点击【自定义级别】将每个控件和插件设置为“启用”,访问其他网页时建议取消该设置。如下图

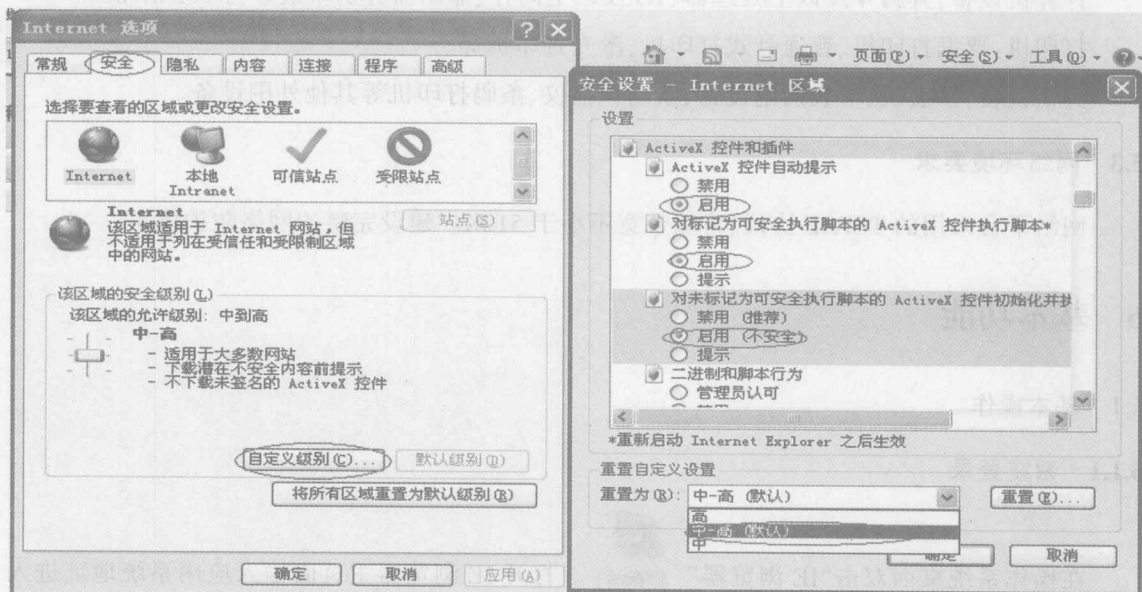


图5-4 浏览器设置-安全级别设置



4. 设置报表 EXCEL 导出显示: 打开 Windows 窗口→“工具”→“文件夹选项”

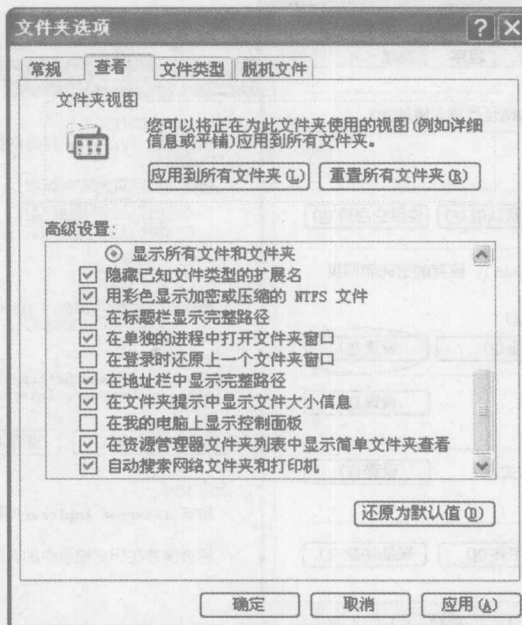


图5-5 EXCEL 输出设置

5.2 硬件环境要求

计算机设备: 奔腾 4 及以上处理器、1G 及以上内存、显示器分辨率最好为 1024×768。

打印机: 票据打印机、普通针式打印机、激光打印机等。

其他设备: 抄表机、卡表购电设备、条码扫描仪、条码打印机等其他外围设备。

5.3 网络环境要求

网络平台采用的 TCP/IP 协议、终端带宽不小于 512K。建设完整的网络防护体系。

6 基本功能

6.1 基本操作

6.1.1 系统登录

在操作系统桌面双击“IE 浏览器”。打开 IE 浏览器主页面输入应用系统地址进入

系统登录界面如下图: