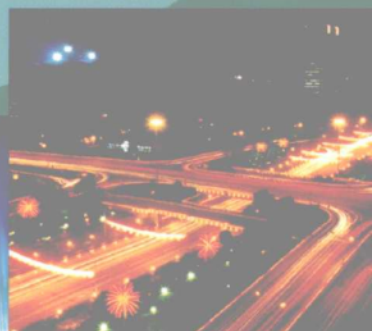


DIANLIYINGXIAO
FUWUSHOUCE

电力营销 服务手册



陕西人民教育出版社

责任编辑 姜 莹

封面设计 郑 璇

ISBN 978-7-5450-0248-5



9 787545 002485 >

定价：28.00元

DIANLIYINGXIAO
FUWUSHOUCE

电力营销 服务手册

总策划：王周祥

主 编：吉飞熊 张密盈

编 委：吉飞熊 禄镇威 张郑州

崔静安 彭 江 张密盈

编 写：张密盈 淡卫华 张春红 张春盈

陕西人民教育出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

电力营销服务手册 / 吉飞熊, 张密盈主编. —西安: 陕西人民教育出版社, 2008. 11

ISBN 978 - 7 - 5450 - 0248 - 5

I. 电... II. ①吉... ②张... III. 电力工业—市场营销学—手册 IV. F407.615 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 179883 号

电力营销服务手册

吉飞熊 张密盈 主编

出版发行: 陕西人民教育出版社

地 址: 西安市长安南路 181 号

经 销: 各地新华书店

印 刷: 西安创维印务有限公司印刷

开 本: 880mm × 1230mm 1/32

印 张: 9.5

字 数: 200 千字

版 次: 2008 年 12 月第 1 版 2008 年 12 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5450 - 0248 - 5

定 价: 28.00 元

序

随着社会的发展和人民生活水平不断提高，全社会对电力供应和供电服务的需求愈来愈高，电力营销面临着前所未有的压力和挑战，电力营销工作者必须不断提高现代营销基本知识和业务技能水平，积极履行社会责任，主动作为，规范服务，创新服务，才能适应社会发展的需要，才能不断提升整体服务水平，实现供电企业经济效益和社会效益的双赢。为帮助电力营销服务人员更好地学习理解电力法律法规、电力营销业务知识、配网安全用电等有关知识，提高服务技巧，我们结合现今电力营销实际和社会需求进行精心策划，并集中了西安供电局长期奋斗在电力营销服务一线从事营销服务管理的业务骨干，以严谨的作风，创新、务实的态度编写了《电力营销服务手册》一书，并将此书奉献给广大从事电力营销服务的各位朋友。衷心希望大家为搞好电力营销、实现企业效益最大化献计献策，践行“两转营销”，深化“二保服务”，为构筑和谐企业、和谐社会贡献力量。

王同祥

编写说明

市场经济的发展、科学技术的进步、体制改革的深化,均给供电服务提出了更高的要求。“只要客户一个电话,剩下的事由我们来办”。面对供电服务承诺,面对客户日益增长的供电服务需求,营销一线服务人员特别是窗口服务人员压力很大,如何准确、快速地为客户解惑释疑、怎样满足客户各种用电咨询、查询? 95598及营业窗口人员感到了前所未有的困惑。为更好地兑现服务承诺,进一步深化“四个服务”,塑造“国家电网”服务品牌,实现“两转营销”、“二保服务”,我们决定编写《电力营销服务手册》,以帮助营销服务人员更好地学习理解电力法律法规、电力营销业务知识、配网安全用电知识等,提高服务技巧,规范营销服务人员服务用语,为营业窗口服务人员规范化、标准化服务提供依据。

本书结合目前电力营销服务的特点和实际,从营销一线服务人员在实际工作中所遇到的法律法规、业务知识、业务技能、服务技巧等方面的问题进行分析,总结归纳了服务理念方针、95598热线服务标准用语、用电营销服务文明用语和禁语、95598服务技巧、服务礼仪、电力法律法规知识问答、电力营销相关知识问答(电力营销基本知识、业扩报装、电费电价、电能计量、需求侧管理等)、配电网、安全用电基本知识问答、供电服务知识问答以及其他常见基础知识问答、服务案例分析等方面的内容。本书实践性、针对性强,对窗口服务人员丰富业务知识,提高服务技巧会有很大帮助。同时也可作为营销服务

人员培训教材和业务工作中不可缺少的工具书。

本书共分三大部分：理念规范篇、知识问答篇和案例分析篇，全书共十一章。由张密盈统编，吉飞熊审定。由于编写人员水平有限，时间仓促，错误和不足在所难免，不足之处敬请读者批评指正。

本书在编写过程中得到陕西省电力公司营销部领导和西安供电局各部门同志的支持和帮助，在此表示衷心的感谢。

编 者

2008.4

目 录

理念·规范篇

第一章 服务理念方针集锦	1
第二章 西安 95598 电力服务热线标准用语	7
第三章 电力营销服务文明用语和禁语	19
第四章 95598 服务技巧	26
第五章 服务礼仪	39

知识问答篇

第六章 电力法律法规知识问答	46
1. 《中华人民共和国电力法》从什么时候开始实施？其适用范围是什么？	46
2. 《电力供应与使用条例》是根据什么制定的？什么时候开始施行？	46
3. 《供电营业规则》制定的依据是什么？	46
4. 《电力法》对电力设施保护有何规定？	47
5. 哪些电力设施受国家保护？	47
6. 电力设施的保护实行什么原则？	47
7. 供电企业的权利和义务是什么？	47
8. 客户的权利和义务是什么？	47
9. 客户可以在电力设施保护区内修建房屋或堆放物品吗？	48

10. 盗窃电力设施或破坏电力设施是否构成犯罪? 应当承担什么责任? 48
11. 供电设施建成投产后,由谁进行维护? 48
12. 在供电设施上发生事故引起的法律责任,怎样确定?
..... 48
13. 客户电气设备的安全由谁来负责? 49
14. 供电企业因故需要停止供电时,应在什么时间内事先通知客户或者进行公告? 49
15. 客户未经供电企业许可,擅自引入(或供出)电源或者将自备电源和其他电源私自并网的,如何处理? 49
16. 客户未按时缴付电费时应如何处理? 49
17. 对客户违章用电,供电企业如何处理? 50
18. 什么是窃电行为? 窃电行为主要有哪些? 50
19. 供电企业对窃电者应如何处理? 50
20. 窃电时间无法查明的,如何计算? 50
21. 由于供电企业的原因而发生的电力运行事故,导致客户家用电器损坏时,受害客户该怎么办? 51
22. 因供电企业原因而损坏的家用电器,供电企业应如何赔偿? 51
23. 电力运行事故发生后,供电企业不承担赔偿责任的情形有哪些? 51
24. 客户受电端的供电质量应符合什么标准? 51
25. 《电力法》所称的电价包括哪些? 52

26. 制定电价有哪些基本原则?	52
27. 供电企业应当在其营业场所公告什么?	52
28. 客户如何办理变更用电手续?	52
29. 对减容期满有哪些规定?	52
30. 除因故中止供电外,供电企业需对客户停电时,应按哪些程序办理停电手续?	53
31. 《供电营业规则》规定:“因故需要中止供电时,供电企业应按要求时限通知客户或进行公告。”其中“因故”指哪几方面内容?	53
32. 《供用电合同》应当具备哪些条款?	53
33. 供电企业供电的额定频率是多少?	54
34. 供电企业供电的额定电压是怎样规定的?	54
35. 供电方式确定的原则是什么?	54
36. 供电质量包括哪几方面? 如何衡量?	54
37. 哪些是合法停止供电的行为?	54
38. 哪些情形经批准可中止供电?	55
39. 哪些情况下供电企业可以不经批准即中止供电? ...	55
40. 电能计费表计装设后,客户应承担怎样的责任?	55
41. 为什么不能私自更动电能表?	56
42. 客户并户的基本条件是什么?	56
43. 电费违约金收取的标准是多少?	56
44. 对客户销户有哪些规定?	57
45. 客户依法破产时,供电企业应按哪些规定办理?	57

46. 对客户迁址用电,供电企业应如何办理?	57
47. 客户因修缮房屋或其他原因需要移动用电计量装置安装位置时,应如何办理?	58
48. 对客户减容用电有哪些规定?	58
49. 对客户暂停用电有哪些规定?	59
50. 客户因修缮房屋等原因需要暂时停止用电并拆表时,供电企业应按哪些规定办理?	60
51. 对客户暂换变压器有哪些规定?	60
52. 对客户分户用电有哪些规定?	61
53. 对客户并户用电有哪些规定?	61
54. 对客户改类有哪些规定?	62
55. 对客户改压有哪些规定?	62
56. 客户需要过户或更名时,供电企业如何办理?	63
57. 客户申请新装或增容时,应向供电企业提供哪些资料?	63
58. 客户受电工程竣工后,应向供电部门提交的竣工报告包括哪些内容?	63
59. 电力客户应提供受电工程的设计文件和有关资料有哪些?	64
60. 供电企业对客户送审的受电工程设计文件和有关资料的审核期限和规定是什么?	65
61. 客户需备用电源、保安电源时,如何处理?	65
62. 客户重要负荷的保安电源在什么情况下应由客户自备?	

.....	65
63. 向客户供给临时电源的条件、期限、要求是什么? ...	66
64. 什么情况下允许客户临时更换大容量变压器?	66
65. 客户连续 6 个月不用电,也不申请办理暂停用电手续者,供电企业应采取什么措施?	66
66. 供电企业向有重要负荷客户提供保安电源的原则是什么?	66
67. 在什么情况下,供电企业采用转供电方式?	67
68. 因抢险救灾需要紧急供电时,供电企业必须尽快安排供电,所需工程费用和应付的电费由哪支出?	67
69. 供电设施、受电设施的设计、施工、试验与运行,应当符合什么标准?	67
70. 供电企业和客户签订供用电合同的原则是什么? ...	67
71. 对什么性质的负荷可供给临时电源?	67
72. 使用临时电源的客户应遵守哪些规定?	68
73. 由于客户原因使供电部门未能如期抄录电能表时,应如何处理?	68
74. 《供电营业规则》对供电设备检修停电次数是怎样规定的?	68
75. 因电力运行事故引起城乡居民客户家用电器损坏的,供电企业应依据什么进行处理?	68
76. 什么是违约用电行为?	69
77. 为什么电力设施和电能受国家保护?	69

78. 10 kV 及以下公用高压线路供电的客户,其供电设施的运行维护管理范围及产权是怎样划分的? 69
79. 什么是变更用电? 变更用电业务包括哪些? 69
80. 供电方案的有效期指什么? 供电方案的有效期是怎样规定的? 70
81. 客户认为供电企业装设的计费电能表不准时,该怎么办? 70
82. 电能计量装置误差超出允许范围时如何处理? 71
83. 计量装置接线错误时如何处理? 71
84. 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,应按什么原则确定其担负的责任? 72
85. 在电力系统正常状况下,供电频率的允许偏差是多少? 72
86. 在电力系统正常状况下,供电企业供到客户受电端的供电电压允许偏差是多少? 72
87. 客户发生哪些用电事故时,应及时向供电企业报告? 73
88. 引起停电或限电的原因消除后,供电企业应在几日内恢复供电? 73
89. 用电计量装置安装的原则是什么? 73
90. 对临时用电的客户,不具备安装用电计量装置条件的应怎样计收电费? 74

91. 客户新装、增容、变更和终止用电,基本电费该如何收取?	74
92. 《居民客户家用电器损坏处理办法》所称的电力运行事故是什么? 它包括哪些事件?	74
93. 哪些情况的居民家用电器损坏,供电企业不承担赔偿责任?	75
94. 当若干户家用电器同时损坏的情况出现时,怎么办?	75
95. 接到居民家用电器损坏的投诉后,供电企业如何处理?	75
96. 家用电器损坏索赔的时限是多少天?	75
97. 对损坏后可修复的家用电器的,供电企业承担怎样的修复责任?	76
98. 对损坏后不可修复的家用电器的,供电企业承担怎样的赔偿责任?	76
99. 各类家用电器平均使用年限是怎样规定的?	76
100. 电网经营企业与并网发电厂应在什么时间签订并网电量购销合同?	77
101. 并网电量购销合同应具备哪些条款?	77
102. 什么是供用电合同? 供用电合同应在什么时候签订?	77
103. 供用电书面合同可以分为哪几种形式?	77
104. 供电企业在执行电价与电费方面的主要义务有哪些?	

.....	78
105. 供电营业机构的供电义务包括哪些?	78
第七章 电力营销相关知识	78
一、电力市场营销基本知识	78
106. 电力生产的特点是什么?	78
107. 电力营销的基本内容有哪些?	79
108. 现代电力营销服务体系的基本职能可划分为哪四个层次?	79
109. 建设现代营销服务体系,应坚持和落实哪些基本原则?	79
110. 电力企业市场营销的核心是什么?	80
111. 电力营销服务有哪些作用?	80
112. 为什么说电力营销是一项特殊的营业销售活动? ...	80
113. 电力市场促销有哪些原则?	81
114. 供电企业实现扩大销售目的有哪些途径?	81
115. 电力市场分析包括哪些内容?	81
116. 何为电力客户?	81
117. 什么是日常营业?	81
二、业扩报装	82
118. 什么是业务扩充?	82
119. 业务扩充的主要内容有哪些?	82
120. 确定供电方案应遵循的原则有哪些?	82
121. 何谓供电方式? 西安供电局提供的供电方式一般分哪几	

种?	83
122. 供电方式是怎么分类的?	83
123. 什么是供电点?	83
124. 试述高压客户供电方案包括的主要内容。.....	84
125. 制定供电方案时需了解客户的什么信息?	84
126. 确定供电电源和进户线时,应注意什么?	84
127. 如何确定客户的供电电压?	85
128. 什么是报装容量、用电设备容量、装接容量、计费容量、 受电容量、合同容量?	85
129. 西安供电局批准客户用电的原则是什么?	86
130. 具备什么样的条件可以双电源供电?	86
131. 何谓双电源客户? 专线客户?	86
132. 对业扩工程中客户工程的设计、施工有何规定? ...	87
133. 哪些场所不允许安装电能表?	87
134. 高可靠性供电费用如何收取?	87
135. 什么是临时性接电? 临时性接电费如何收取?	87
136. 高可靠性供电费用和临时性接电费用收取标准是什么?	88
137. 供用电合同分几种类型? 其形式和适用范围有何规定?	88
三、电费电价	89
138. 电费管理的主要任务有哪些?	89
139. 什么是电价? 由哪几部分构成?	89

140. 现场抄表时应注意哪些事项?	89
141. 抄表人员抄表时,应注意巡视和查看电能表哪些运行情况?	90
142. 对新客户送电后的第一次抄表,应做哪些工作? ...	90
143. 目前西安市电力客户缴纳电费有哪些方式?	90
144. 陕西电网销售电价共分哪几类?	91
145. 陕西电网峰、平、谷时段是如何划分的?	91
146. 执行峰谷分时电价的客户,不同时段电价差别有多大?	91
147. 陕西省现行峰谷分时电价适用范围是哪些? 是从什么时候开始执行的?	91
148. 居民生活电价应用范围是什么?	92
149. 陕西省学校教学和学生生活用电执行什么电价? ...	92
150. 非居民照明电价应用范围是什么?	93
151. 市政路灯用电执行什么电价?	94
152. 西安市政府公布的免费公厕用电执行什么电价? ...	94
153. 空调用电(非家用)执行什么电价?	94
154. 商业电价应用范围是什么?	94
155. 粮库用电执行什么电价?	95
156. 陕西电网何时全部取消农村综合分类电价?	95
157. 非工业用电电价应用范围是什么?	95
158. 农村地区广播电视运营用电价格政策是什么?	96
159. 普通工业电价应用范围是什么?	96