



国家电网
STATE GRID

辽宁省电力有限公司
LIAONING ELECTRIC POWER COMPANY LIMITED

辽宁省电力有限公司

营销安全风险防范工作手册（试行）

辽宁省电力有限公司营销部 编



辽宁科学技术出版社

LIAONING SCIENCE AND TECHNOLOGY PUBLISHING HOUSE

辽宁省电力有限公司

营销安全风险防范工作手册(试行)

辽宁省电力有限公司营销部 编

辽宁科学技术出版社
·沈阳·

图书在版编目 (CIP) 数据

辽宁省电力有限公司营销安全风险防范工作手册:
试行 / 辽宁省电力有限公司营销部编. -- 沈阳: 辽宁科学技术出版社, 2010.4
ISBN 978-7-5381-6370-4

I. ①辽… II. ①辽… III. ①电力工业 - 工业企业 - 市场营销学 - 风险管理 - 辽宁省 - 手册 IV.
①F426.61-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 046421 号

出版发行: 辽宁科学技术出版社
(地址: 沈阳市和平区十一纬路 29 号 邮编: 110003)

印刷者: 沈阳天正印刷厂

幅面尺寸: 203mm × 140mm

印 张: 3.375

字 数: 90 千字

印 数: 1~2000

出版时间: 2010 年 4 月第 1 版

印刷时间: 2010 年 4 月第 1 次印刷

责任编辑: 郭 莹

封面设计: 辛 颖

版式设计: 辛 颖

责任校对: 王玉宝

ISBN 978-7-5381-6370-4

定 价: 15.00 元

联系电话: 024-23280258

序

营销安全是供电企业安全的重要组成部分，直接影响供电企业的经营成果，直接关系到供电企业的合法权益，直接决定着供电企业的优质服务形象。自电力企业成立以来，虽然一直致力于规章制度建设，规范经营管理行为，在一定程度上保证了企业经营活动正常、有序的开展，但在实际管理过程中，存在突出专业化，系列化管理深度不够；侧重事后监督，提前预防能力不足等问题，在一定程度上制约了管理水平的快速提升。为深入贯彻落实“安全第一、预防为主、综合治理”方针，实现营销安全的“可控、能控、在控”，营销部门根据国家电网公司相关要求，结合辽宁省营销管理实际，适时编制了《辽宁省电力有限公司营销安全风险防范工作手册（试行）》，从供用电安全、电费安全、现场作业安全、供用电服务安全、营销自动化安全等五方面的风险防范与管理着手，系统地描述了风险点，对风险影响进行详尽的分析，并提出具体防范措施。内容全面，操作性强，具有普遍约束性和指导意义。

各相关单位在实际工作中，应深入分析风险点与营销业务环节的关系，以营销标准化建设为载体，将营销安全风险防范措施落到实处。营销战线广大干部职工必须充分认识营销安全风险防范的重要性、迫切性，不断加强风险防范思想教育，提高营销安全风险防范意识和防范技能。

由于营销工作受国家政策、社会环境发展变化的影响较大，营销随着管理体制及管理方式、方法的调整而不断调整、改进，希望以此为基础，及时完善营销安全风险防范内容，积极探索、研究风险防范措施与方法，不断补充完善风险防范管理体系，确保营销安全风险防范的持续性和实用性。

江和宝

2010年1月8日于沈阳

编写说明

1 编制背景

为深入贯彻落实“安全第一、预防为主、综合治理”方针，实现营销安全的“可控、能控、在控”，根据《国家电网公司营销安全风险防范与管理规范（试行）》和《国家电网公司营销安全风险防范工作手册（试行）》要求，结合辽宁省营销管理实际编制本手册。

2 编制过程

2009年3月份，《国家电网公司营销安全风险防范与管理规范（试行）》和《国家电网公司营销安全风险防范工作手册（试行）》下发后，辽宁省电力有限公司转发了文件，由省公司营销部负责，成立编写组，组织相关专业人员完成《辽宁省电力有限公司营销安全风险防范管理办法（试行）》和《辽宁省电力有限公司营销安全风险防范工作手册（试行）》（讨论稿）。

2009年7月份，经过广泛征求意见和修改完善，完成《辽宁省电力有限公司营销安全风险防范管理办法（试行）》和《辽宁省电力有限公司营销安全风险防范工作手册（试行）》（征求意见稿）。

2009年10月份，召开专题研讨会，完成《辽宁省电力有限公司营销安全风险防范管理办法（试

行)》，经相关部门批准和领导批准，以部门文件（辽电营销部【2009】18号）形式下发执行。

2009年11月份，完成《辽宁省电力有限公司营销安全风险防范工作手册（试行）》，并再次在公司范围内征求意见后，经相关部门批准和领导批准，印制成册，下发执行。

3 主要内容

《辽宁省电力有限公司营销安全风险防范工作手册（试行）》由供用电安全风险防范与管理、电费安全风险防范与管理、现场作业安全风险防范与管理、供用电服务安全风险防范与管理、营销自动化安全风险防范与管理五部分组成。主要内容是针对营销各项业务的常见风险点进行风险描述、风险影响分析并提出防范措施。

4 应用要点

《辽宁省电力有限公司营销安全风险防范工作手册（试行）》的落实应以科学发展观为指导，紧密结合本单位营销工作实际，牢牢把握以下关键点：

4.1 提高认识，培养营销风险的防范意识

营销安全是供电企业安全的重要组成部分，直接影响企业经营成果和优质服务形象，营销战线广大干部职工必须充分认识营销安全风险防范的重要性、迫切性，在管理工作中加强风险防范思想教育，将营销安全风险防范纳入业务培训内容，提高营销安全风险防范意识和防范技能。

4.2 建立制度，细化完善工作标准与规范

进一步加强和完善营销管理与工作标准、制度建设，结合工作实际，分析风险点与营销业务环节的关系，以营销标准化建设为载体，将营销安全风险防范措施落实到工作过程中。

4.3 强化执行风险防范措施的落实

强化营销安全风险防范管理，有力保障风险防范措施的贯彻落实。各单位要明确营销风险管理责任分工，对风险的预警、上报、防范处理和效果分析等环节细化监督管理，确保风险提前防范，防止风险后果的形成。

4.4 持续改进，不断探索完善内容与方法

密切关注法律法规、国家政策和社会环境的发展变化，以及企业管理体制、管理方式、方法调整对营销工作的影响，及时完善营销安全风险防范内容，积极探索、研究风险防范措施与方法，不断补充完善风险防范管理体系，确保营销安全风险防范的持续性和实用性。

编制人员

主 编：潘秀宝 戈 丹

副主编：马显智 李永臣 滕国清 崔新廷

编 委：崔新廷 郎吉升 李 望 张 鹊 李晓霞 刘东延 张显东 王 伟 滕玉兰

张 群 纪 勇 康 勇 赵宇东 王 彤 张 冶 王洪博 苍 盛 杜 琳

张晓华 孙晓光 曾 仲 张成文

审 定：滕国清 孙 裴 王传军 马晓奇 陈砚侠 胡 博 李建钢 魏大为

目 录

一、供用电安全风险防范与管理

1. 业扩管理风险	13
2. 用电安全服务风险	17
3. 重要客户安全风险	17
4. 法律风险	24

4. 核算风险	38
5. 发票风险	39
6. 收费风险	40
7. 法律风险	43
8. 合作单位风险	46

二、电费安全风险防范与管理

1. 欠费风险	29
2. 电费管理风险	33
3. 抄表风险	37

三、现场作业安全风险防范与管理

1. 管理风险	47
2. 装拆风险	48
3. 现场检验风险	52

4. 电能计量异常处置风险	55
5. 实验室工作风险	56

四、客户服务安全风险防范与管理

1. 服务意识与技能风险	59
2. 服务质量风险	60
3. 服务事件处置风险	65

五、营销自动化系统安全风险防范与管理

1. 系统故障风险	67
2. 网络安全风险	70
3. 应用程序风险	74

4. 业务数据风险	76
5. 运行管理风险	79

附录

●关于转发《国家电网公司营销安全风险防范与 管理规范(试行)》和《国家电网公司营销安全 风险防范工作手册(试行)》的通知(辽电营销 部(2009)5号)	82
●关于印发《国家电网公司营销安全风险防范与 管理规范(试行)》和《国家电网公司营销安全 风险防范工作手册(试行)》的通知(国家电网 营销(2009)138号)	85

● 国家电网公司营销安全风险防范与管理规范

(试行) 87

● 关于下发《辽宁省电力有限公司营销安全风险防范管理办法(试行)》的通知

..... 96

● 辽宁省电力有限公司营销安全风险防范管理

办法(试行) 98

一、供用电安全风险防范与管理

1. 业扩管理风险

序号	风险点	风 险 描 述	风 险 影 响	防 范 措 施
1	用电项目审核不严	1.供电企业未按规定受理用电申请。政府规定限制的用电项目,未经政府主管部门批准,或审批手续不全、批复程序不合法,而供电企业受理其用电申请。 2.客户提供的申请资料不完整。客户提供的工商注册、税务、个人身份证明、法人代表文件等相关资料与用电申请主体不一致或不完整。	1.供电企业对客户提交的申请材料审核不严,导致违反国家产业发展政策而供电,从而产生政策执行风险。 2.供电企业承担客户安全事故发生后的安全责任追究风险。 3.引发客户法律纠纷的风险。 4.供电企业承担产权归属纠纷。	1.严格按照国家产业政策和规定,审核用电工程的项目批准文件。 2.严格按照《供电营业规则》及有关规定要求审核用电工程的项目批准文件。 3.严格按照省公司《业扩报装管理细则》要求受理各种类别的用户资料,对有异议的用电项目资料可报同级政府部门审核。 4.客户提交的用电申请资料不符合要求的,供电企业有权拒绝受理其用电申请,并做好宣传解释工作。
2	重要负荷识别不准确	1.未了解清楚客户的生产过程和工艺,对客户负荷的重要性识别不准确。 2.客户提供的用电属性不准确,供电企业未能准确认定。	1.重要客户供电方案制定不合理,没有配置备用电源。	1.全面、详细了解客户的生产过程和工艺,掌握客户的负荷特性。客户应提供详细的相关资料,包括用电允许中断的供电时间和中断供电可能造成的后果。

续表

序号	风险点	风 险 描 述	风 险 影 响	防 范 措 施
2	重要 负荷识别 不准确	3.重要客户的判定与客户重要程度不相符。	2.客户重要负荷没有配备自备应急保安电源和采取非电性质保安措施。	2.严格按照《供电营业规则》《关于加强重要电力用户供电电源及自备应急电源配置监督管理的意见》等规定进行负荷分级和重要客户定性判定,并报地方政府主管部门发文确定。
3	供电 方案制定 不合理	1.供电电源配置与客户负荷重要性不相符。 2.供电线路容量不能满足客户用电负荷需求。 3.特殊客户(谐波源、冲击性负荷)的供电电压、接入点、继电保护方式选择不合理。 4.未向重要客户提供双电源供电方案,重要客户未配备电与非电性质的保安措施。	1.影响电网的结构和运行是否合理、灵活。不合理的供电方案将使得供电线路、受电装置等过载运行,直接影响电网安全稳定运行和其他客户的正常用电。 2.重要客户安全可靠供电得不到保障。 3.影响公用电网的电能质量。 4.导致社会不良影响,影响社会公共安全。	1.提高业扩查勘质量,严格审核客户用电需求、负荷特性、负荷重要性、生产特性、用电设备类型等,掌握客户用电规划。 2.根据客户负荷等级分类,尤其是重要客户,要严格按照《国家电网公司业扩供电方案编制导则(试行)》等相关规定来制定供电方案。 3.非线性客户要求其进行电能质量评估,整治方案和措施必须做到“四同步”。 4.供电企业内部要建立供电方案审查的相关制度,规范供电方案的审查工作。

续表

序号	风险点	风 险 描 述	风 险 影 响	防 范 措 施
4	客户受电工程设计文件审核不到位	1.客户提供的受电工程设计文件和有关资料不全。 2.设计单位没有相应资质。 3.供电企业审核人员审核错漏。 4.审核超时限,影响后期工程进度。	1.影响客户工程质量,可能造成客户工程安全隐患,甚至发生安全事故。 2.发生事故后,客户可能进行投诉或引起法律纠纷,对供电企业造成负面影响。 3.影响客户工程后期订货、施工环节,造成客户业务办理时间过长,影响优质服务。	1.供电企业内部要建立设计资料审核制度的相关制度,规范设计资料的审核工作,依据供电方案进行设计审核标准。 2.审核设计单位资质。 3.审核客户受电工程设计文件和有关资料的完整性、准确性。 4.加强供电企业审核人员的业务能力培训。
5	中间检查与竣工检验不规范	1.接地、防雷、电缆沟等隐蔽工程未提出中间检查,或中间检查不合格,客户就进行后续工程施工。 2.客户受电工程安装单位的资质不符合国家有关规定要求。	未从源头有效扼制客户受电装置安全隐患,导致受电装置带安全隐患接入电网。包括上一级电网影响和本级电网影响。	1.加强施工认可证环节,对设计和施工资质检查备案。 2.客户隐蔽工程部分,必须提出中间检查,且中间检查合格后才能进行后续工程施工。否则,供电企业不予对工程竣工检验。 3.严格按照电气装置安装工程设计、施工和验收标准与规范进行检验。

续表

序号	风险点	风 险 描 述	风 险 影 响	防 范 措 施
5	中间检查与竣工检验不规范	3.供电企业未按规定检查,或检查不合格未按要求整改。 4.客户竣工报验资料和手续不全,供电企业就安排竣工检验。 5.竣工检验不合格就送电。	未从源头有效扼制客户受电装置安全隐患,导致受电装置带安全隐患接入电网。包括上一级电网影响和本级电网影响。	4.中间检查和竣工检验时发现的隐患,及时出具书面整改意见,督导客户落实整改措施,形成闭环管理。复验合格后,方可允许接入电网。 5.严把接电手续关,报验手续不全,不安排竣工验收,供用电合同,或自备应急电源协议,或调度协议一项没签订,不允许送电。 6.高危客户须取得政府安全主管部门的安全验收许可,方可送电。
6	客户业扩报装资料保管不当	由于客户业扩报装资料保管不当,导致业扩申请、现场查勘、供电方案制定及答复、业扩收费、设计文件审查、中间检查、竣工检验、签订供用电合同、装表接电等环节的资料不完整或损毁。	1.影响业扩报装工作正常开展。 2.在合同履行过程中,如果发生供电企业与客户对供电方案、用电计量装置、供电设施运行维护管理、甚至触电人身损害赔偿的争议,供电企业因原始材料不完整而处于被动局面。	1.制定客户纸质档案管理办法,配备专职人员或兼职人员,严格按照档案管理要求,规范完整保管业扩报装过程中形成的营业资料。 2.营销业务应用中的客户信息须与客户纸质档案相一致。