

DIANLI YINGXIAO YUANCHENG FEIKONG
YEWUZHISHI 100WEN

电力营销远程费控 业务知识 100 问

华北电力科学研究院有限责任公司 组编



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS



DIANLI YINGXIAO YUANCHENG FEIKONG
YEWUZHISHI 100WEN



电力营销远程费控 业务知识 100 问

华北电力科学研究院有限责任公司 组编



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

内 容 提 要

本书包括电力营销远程费控的基本概念、业务流程、系统操作、运维监控、业务管理、异常问题、客户服务七个部分,将冀北地区在远程费控推广过程中通过各种问题交流渠道收集的重要性、提问热度、提问频度前100个问题和知识要点进行了分类并通过星级表示此类问题发生的热度、频度和重要性,为相关人员提供帮助,最大限度地满足远程费控业务推广地区实际业务指导需求,使业务人员能够快速掌握远程费控业务知识并提升实际问题的处理能力。

本书可供省公司、地市公司、县公司远程费控业务工作人员学习使用,也可供相关岗位培训使用。

图书在版编目(CIP)数据

电力营销远程费控业务知识100问/华北电力科学研究院有限责任公司编. —北京:中国电力出版社,2016.12

ISBN 978-7-5198-0074-1

I. ①电… II. ①华… III. ①用电管理-费用-中国-问题解答
IV. ①F426.61-44

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第289786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>)

北京市同江印刷厂印刷

各地新华书店经售

*

2016年12月第一版 2016年12月北京第一次印刷

850毫米×1168毫米 32开本 3.25印张 59千字

印数0001—2000册 定价12.00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

前 言

电力营销远程费控作为一种客户用电远程互动方式在冀北地区逐步推广，有效地提高了抄核收的工作效率和质量。但在远程费控业务执行过程中，涉及营销信息系统众多，数据交互复杂，所遇问题各式各样，业务人员需要全面系统地学习，长期大量的经验积累，才能逐步掌握相关知识和熟练应对各种复杂问题。为了更好地开展电力营销远程费控服务，发挥其在提升电费回收效率，降低催费、欠费停电、复电等岗位业务人员的工作负荷和工作成本方面的重要作用，满足客户用电远程互动服务需求，快速提高业务人员在远程费控业务执行中处理各种问题的能力，编写组将冀北地区基层业务人员在电力营销远程费控业务推广过程中，通过问题交流平台、电话、邮件等多渠道反映和发现的远程费控业务问题进行了全面系统的梳理，并根据问题的重要性和实际提问的频度、热度编制本知识问答。本书包括基本概念、业务流程、系统操作、运维监控、业务管理、异常问题、客户服务七个部分共 100 个业务问题，并通过星级表示此类问题发生的热度、频度和重要性，为业务人员提供帮助。

本书编写过程中得到了国网冀北电力有限公司营销部、冀北五个地市供电公司相关专业专家的指导和帮助，在此表示衷心的感谢！因时间和水平有限，疏漏之处恳请读者批评指正。

编者

2016年11月

目 录

前言

第一部分 基本概念

- 1 什么是远程费控业务? ★★★ 2
- 2 远程费控与本地费控业务有何区别?★★ 2
- 3 为什么说远程费控业务测算的电费是准
实时的?★★ 4
- 4 远程费控基准策略包含什么?★★★ 4
- 5 远程费控客户每日电费测算结果与什么比较来
进行费控策略判断?★★★ 5
- 6 考虑远程费控客户细分及费控策略选择的特征
要素有哪些?★★★ 5
- 7 远程费控策略执行异常有哪些?★★★★ 5
- 8 电费账户余额和电费可用余额的区别是
什么?★★★★★ 6
- 9 《远程费控协议》的作用是什么?★ 7
- 10 营销远程费控系统有哪些功能?★ 8
- 11 营销远程费控系统与其相关系统的功能
是怎样的?★★★ 8

- 12 营销远程费控业务各相关系统之间的关系是怎样的? ★★★★★ 10
- 13 短信平台发送费控业务短信的时间段是几点至几点? ★★★★★ 11
- 14 高压客户成为远程费控客户, 其计量装置需满足什么条件? ★★ 12
- 15 低压客户成为远程费控客户, 其计量装置需要满足什么条件? ★★ 13
- 16 代扣、代收等不同缴费方式的客户是否都可以办理远程费控业务? ★★★ 13
- 17 代扣、代收客户成为远程费控客户与原来的缴费方式有何区别? ★ 14

第二部分 业务流程

- 18 远程费控业务办理流程是怎样的? ★ 16
- 19 新装客户办理远程费控业务系统流程是怎样的? ★ 16
- 20 业务变更类客户办理远程费控业务系统流程是怎样的? ★ 17
- 21 原有非远程费控客户变更为远程费控客户系统流程是怎样的? ★★ 18
- 22 远程费控提醒流程是怎样的? ★★★★★ 19
- 23 远程费控预警流程是怎样的? ★★★★★ 19
- 24 远程费控自动停电流程是怎样的? ★★★★★ 21

- 25 远程费控审批停电流程是怎样的? ★★★★★ 22
- 26 远程费控安全复电流程是怎样的? ★★★★★ 23
- 27 远程费控自动复电流程是怎样的? ★★★ 25
- 28 费控执行异常管理流程是怎样的? ★★★★★★ 26

第三部分 系统操作

- 29 如何查看客户是否为远程费控客户? ★★★★★★ ... 30
- 30 如何查询远程费控客户的测算电量、测算电费、
可用余额? ★★★★★★ 34
- 31 如何查询远程费控工单执行情况? ★★★★★★ 34
- 32 如何新增费控策略标准? ★★★★★ 36
- 33 如果想对单个客户延时停电如何操作? ★★★ 36
- 34 特殊时段和节假日如何对批量客户不实施
停电操作? ★★★★★★ 37
- 35 当远程停复电执行失败时如何重复
操作? ★★★★★★ 38
- 36 远程停复电重复执行失败了怎么办? ★★★★★★ ... 38
- 37 如何批量调整费控策略? ★★★★★ 40
- 38 远程费控客户的异常处理流程是
怎样的? ★★★★★★ 41

第四部分 运维监控

- 39 用电信息采集系统同时并发出现停复电失败,但
可正常召测数据可能是什么原因? ★★★★★★ 44
- 40 批量出现误预警、误停电现象是什么
原因? ★★★★★★ 44

- 41 客户费控短信接收情况与工作人员在营销业务应用系统中查询结果不一致是什么原因? ★★★★★ 44
- 42 掌上电力、支付宝、微信等智能互动缴费渠道客户交费成功后, 营销业务应用系统查询未到账是什么原因? ★★★★★ 45
- 43 为何用电信息采集系统能够查询到示数信息, 但是营销远程费控系统没有客户电量电费信息? ★★★★★ 46
- 44 营销业务应用系统中能查询到费控停复电策略生成, 但无法查询到停复电工单? ★★★★★ 46

第五部分 业务管理

- 45 远程费控客户推广的原则是什么? 范围应如何选取? ★★ 48
- 46 办理远程费控业务签订《远程费控协议》应重点对客户告知的内容有哪些? ★★★★★ 48
- 47 办理远程费控业务应注意哪些? ★★★★★ 50
- 48 签订远程费控协议时是否可以更改协议模板? ★★★ 52
- 49 高压远程费控客户阈值标准如何设定? ★★★★★ ... 52
- 50 低压远程费控居民客户阈值标准如何设定? ★★★★★ 53
- 51 县公司、站、所需要增加新的费控策略标准, 怎么办? ★★★★★ 53

52	审批停电的业务流程时限及要求是 什么? ★★★★★	53
53	审批停电执行中应注意什么? ★★★★★	54
54	安全复电的业务流程时限及要求是 什么? ★★★★★	55
55	安全复电的执行需要注意什么?	56
56	为什么客户办理远程费控业务时, 工作人员需 提醒客户先在电力企业账户预存一定金额的 电费? ★★★★★	57
57	费控策略中的提醒与预警有何区别? ★★★★★	57
58	重要电力客户可不可以办理远程费控业务? ★★	58
59	审批停电和自动停电分别适用于什么样的 客户? ★★★★★	58
60	远程费控客户远程停复电失败如何 处理? ★★★★★	58
61	远程费控客户电能表安装调试应注意哪些 问题? ★★★	59
62	带有远程费控客户的集中器在安装调试中应 注意什么? ★★★	59
63	高压远程费控客户专变采集终端安装调试中应 注意什么? ★★★	60
64	费控协议的有效期是多长? ★★	61
65	远程费控异常消缺处理应注意什么? ★★★★★	62
66	《远程费控协议》变更如何办理? ★★	62

- 67 远程费控策略标准管理及系统维护应注意
什么? ★★★★★ 62
- 68 开通支付宝服务窗远程费控缴费代扣业务应
注意什么? ★★★★★ 63

第六部分 异常问题

- 69 现场服务终端现场对远程停复电处理失败
怎么办? ★★★★★ 66
- 70 新开通的远程费控客户一直没有进行过电费测算
是什么原因? ★★★★★ 68
- 71 远程费控客户已欠费多日, 为什么一直没有
生成停电工单? ★★★★★ 68
- 72 远程费控客户连续多日生成预警
策略的原因是什么? ★★★★★ 69
- 73 客户反映不欠费的情况下, 收到欠费或预警短信
可能是什么原因? ★★★★★ 69
- 74 客户收不到提醒、预警、停电通知等短信的
原因有哪些? ★★★★★ 70
- 75 客户缴纳电费后仍然收到催费(预警、停电)
短信可能是什么原因? ★★★★★ 70
- 76 客户现场已复电, 但营销系统查询工单显示复电
失败或者执行中, 可能是什么原因? ★★★★★ ... 71
- 77 营销业务应用系统显示客户为停电状态, 但是
现场依然有电是什么原因? ★★★★★ 72

- 78 现场已停电，客户还没有缴费就能用电可能是什么原因？★★★★★ 72
- 79 远程费控系统未生成停电工单，但客户停电了，可能是什么原因？★★★★★ 73
- 80 能查询到客户是远程费控客户，但却查不到费控策略调整相关流程是怎么回事？★★★★★ 73
- 81 远程费控客户停复电失败，营销业务应用系统中显示的失败原因内容都是什么含义？★★★★★ ... 74
- 82 远程费控客户不能停复电，终端状态显示是离线状态可能是什么原因？★★★★★ 74
- 83 客户现场已停电，并且客户已缴纳电费，无法生成复电工单，可能是什么原因？★★★★★ 75
- 84 客户缴费后生成复电工单，但是采集系统反馈指令执行状态为“执行失败”，可能是什么原因？★★★★★ 76
- 85 费控停电客户无法送电，系统一直显示策略执行中，可能是什么原因？★★★★★ 77
- 86 已停电客户通过电子渠道缴费成功，但是营销业务应用系统无缴费记录，是否能生成复电指令？★★★★★ 78
- 87 客户通过短信、95598 网站、营销业务应用系统、95598 电话等不同渠道查询到的电费可用余额不同，可能是什么原因？★★★★★ 78

- 88 营销业务应用系统中客户显示送电成功，但现场没有电是什么原因？ 79

第七部分 客户服务

- 89 远程费控业务对客户有哪些好处？★★★★★ 82
- 90 远程费控客户查询准实时电量电费信息都有哪些途径？★★★★★ 82
- 91 远程费控客户都有哪些缴费途径？★★★★★ 82
- 92 远程费控客户如何在微信上查询准实时电费？★★★★★ 83
- 93 远程费控客户如何在支付宝服务窗上查询准实时电费？★★★★★ 84
- 94 远程费控客户如何在掌上电力手机 app 上查询准实时电费？★★★★★ 85
- 95 远程费控哪些知识应纳入 95598 知识库管理？★★ 87
- 96 常见的远程费控客户投诉问题有哪些？★★★ 87
- 97 远程费控业务 95598 服务管理应注意哪些？★★ 88
- 98 电费代收点可以查询准实时电费可用余额吗？★★★★★ 88
- 99 客户在线开通远程费控业务与去柜台办理有区别吗？★★★★★ 88
- 100 支付宝智能电管家缴费代扣与银行代扣有什么区别？★★★★★ 89



第一部分 基本概念

1 什么是远程费控业务? ★★★

答: 电力营销远程费控业务是指基于营销业务应用系统的客户相关信息和客户预先缴纳的电费, 根据用电信息采集系统实时(准实时)推送的电能表示数信息, 在营销远程费控系统中自动测算客户电费可用余额, 与设置的预警金额、透支金额等基准值进行比较后发起预警、跳闸停电及合闸复电等指令, 并由短信平台完成客户预警、通知, 由用电信息采集系统完成跳闸停电及合闸复电的过程。营销远程费控业务包括费控策略管理、电费测算、费控策略应用、异常管理等内容。

2 远程费控与本地费控业务有何区别? ★★★

答: (1) 技术特点不同。本地费控智能电能表是在本地实现费控功能的电能表, 支持 CPU 购电卡和射频卡等固态介质进行充值及参数设置。本地费控智能电能表是以智能芯片为核心, 具有电能计量、信息存储及处理、实时监测、自动控制、信息交互等功能的电能表。

远程费控智能电能表是应用电力电子、计算机、通信及计量等技术, 以智能芯片为核心, 具有电能计量、信息存储及处理、实时监测、自动控制、信息交互等功能的电能表。远程费控是通过主站实现远程费控功能, 作为智能电网背景下产生的一种新型用电方式, 采用当今先进的技术手段, 通过智能电能表、用电信息采集终端等设备, 实现电量记忆、余额报警、智能计费、

电费实时查询及信息远程传送等强大功能，成为未来主流发展方向。

(2) 购电方式不同。本地费控与远程费控虽都属预付费方式，但本地费控客户只能通过 CPU 购电卡购电缴费，缴费时间和缴费地点不灵活，每个供电所或售电网点需要一套售电设备售电。而远程费控客户缴费不需要电卡，根据准实时电费余额查询情况，通过去营业厅、营业网点现场或通过掌上电力手机客户端、电 e 宝、支付宝、微信、网银等多种方式随时随地购电，不需要写卡操作。

(3) 购用电管理不同。本地费控智能电能表客户通过 CPU 购电卡缴费购电并输入电能表后，电能表才能供电，一户一表一卡，不可复制、逻辑加密、凭卡用电，本地费控表具有预收电费、自动抄表、防窃电、表中电费用完后自动拉闸断电等功能。客户持购电卡去营业厅缴费后，需回家将购电卡插入电能表，所购预收电费才能写入电能表中，当电能表中剩余金额到达预警金额时，电能表发出提醒缴费的灯光报警信号，剩余金额为零时自动拉闸断电。本地费控合闸拉闸方式，分为内置开关和外置开关两种规格。内置开关的电能表箱没有特殊要求，外置开关的智能电能表必须为配套专用表箱，具有隔离开关和断路器。

远程费控智能电能表客户不需配置购电卡，客户与电力公司签订《远程费控协议》，约定预警金额、留存接收提醒短信的手机号码等信息。电力公司每日定时测算客户可用余额。根据协议约定，当客户可用余额达到预警金额时，向客户指定手机发送预

警短信，通知客户及时购电。客户可通过 95598 服务、掌上电力手机客户端等多渠道随时随地查询实时电量、电费可用余额信息。当电费可用余额小于零时，电能表自动断电，电力公司发送停电短信。客户购电成功后，需要客户现场确认安全复电。

3 为什么说远程费控业务测算的电费是准实时的？★★

答：远程费控业务测算电费的依据是用电信息采集系统推送的测算日前一日 0 点冻结的电能表示数信息，因此其测算的电费是准实时的。

4 远程费控基准策略包含什么？★★★

答：远程费控基准策略主要包括提醒金额、预警金额、透支金额等。以客户分组管理的客户细分为参考，通过分析容量、用电客户类型、电压等级、VIP 等级、信用等级等特征要素，确定基准值的设置标准。

【提醒金额】当客户的电费可用余额小于该阈值时，触发客户提醒工单判断。

【预警金额】当客户的电费可用余额小于等于该阈值时，触发客户预警工单判断。

【透支金额】当客户的电费可用余额小于该阈值时（冀北地区设置为 0），触发客户停电工单判断。当客户的电费可用余额大于等于该阈值时，触发客户复电工单判断。