

95598 客户受理

供电客户服务 实用英语口语

(附光盘)



王 荣 编 著
卢帮明
吴 琦 主 审



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

Practical Oral English for Power Customer Service

95598 客户受理

供电客户服务 实用英语口语

(附光盘)

王 荣 编 著
卢帮明
吴 琦 主 审



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

内 容 提 要

本书是为了适应现代电力客户服务的需求,提高电力营销人员,特别是电力营业大厅、客服热线 95598 工作人员的现场英语对话交流能力,而编写的一本实用英语口语教材。

本书内容共分 7 部分,第 1 部分为业务咨询,包括分时电价、电价政策,电费咨询,用电咨询,节电咨询,电费发票,停电查询,故障停电;第 2 部分为业务扩充,内容涉及用电申请,居民新装,动力新装,办理低压居民增容手续,增容;第 3 部分为变更用电,分为暂停、分户、移表、销户、过户等单元;第 4 部分为故障抢修,包括停电报修和排除故障;第 5 部分为投诉举报,涉及窃电举报、停电投诉和电费投诉;第 6 部分为客户回访;第 7 部分为其他服务,包括办理增值税发票、变更用电账户和欠费停电。每单元都是一个相对独立的场景对话,同时附带便于查询的生词表。

本书是用电客户受理员职业技能鉴定英语口语培训教材,也可供电力营销相关技术人员、电力营销类高职、高专人员进行英语口语培训使用。

图书在版编目(CIP)数据

供电客户服务实用英语口语 / 王荣, 卢帮明编著.

北京: 中国水利水电出版社, 2006

ISBN 7-5084-4049-8

I. 供... II. ①王...②卢... III. 供电—英语—口语 IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 106287 号

书 名	供电客户服务实用英语口语 (附光盘)
作 者	王荣 卢帮明 编著 吴琦 主审
出版 发行	中国水利水电出版社(北京市三里河路 6 号 100044) 网址: www.waterpub.com.cn E-mail: sales@waterpub.com.cn 电话: (010) 63202266 (总机)、68331835 (营销中心)
经 售	全国各地新华书店和相关出版物销售网点
排 版	中国水利水电出版社微机排版中心
印 刷	北京市兴怀印刷厂
规 格	850mm×1168mm 32 开本 3.375 印张 67 千字
版 次	2006 年 10 月第 1 版 2006 年 10 月第 1 次印刷
印 数	0001—5000 册
定 价	18.00 元 (含光盘)

凡购买我社图书,如有缺页、倒页、脱页的,本社营销中心负责调换

版权所有·侵权必究



前言



随着我国电力行业国际交流与合作的日益频繁、外资企业对国内投资力度的加大,广大电力营销人员以及电力类大专、高职学生迫切需提高他们的专业英语口语交流能力。目前,各供电公司为了落实国家电网公司“一强三优”的发展战略,内强素质、外塑形象,对电力员工进行全员培训,以提升电力客户服务水平,使电力客户服务迈向新台阶。

《供电客户服务实用英语口语》教材,正是在以上背景下,按照用电客户受理员岗位技能要求和职业技能鉴定大纲编写的。这是目前电力营销、客户受理人员岗位培训的第一部英语口语教材。它有以下几个方面特点:①客户服务的情景对话均采自工作在一线的客户受理员,新颖、实用;②口语表达自然、简练;③每单元列有生词,便于查阅;④本书配有 CD 光碟,便于自学,练习听力和口语。

本书内容按照客户受理员职能共划分 7 章。第一章业务咨询包括分时电价、电价政策,节电咨询、电费单据、停电查询、故障停电;第二章业务扩充涉及用电申请,居民、动力用电新装、增容等业务;第三章变更用

电包括暂停、分户、移表、销户、过户等单元；第四章报修包括停电报修和排除故障；第五章投诉举报涉及窃电举报、停电投诉和电费投诉；第六章客户回访；第七章其他服务包括办理增值税发票、变更用电账户和欠费停电。每单元就是一个相对独立的场景对话，并附带生词表。

本书由安徽电力培训中心王荣、卢帮明编著，吴琦副教授主审。本书在编写过程中，得到安徽电力培训中心领导的大力支持，并得到同事张银奎、徐玉峰、胡胜利和饶冰老师的真诚帮助，在此表示衷心感谢！

由于本书是一次新的尝试，编者水平有限，不当之处敬请同行批评指正。

编 者

2006年8月于合肥

Contents



前言



Part I Business Enquiry 业务咨(查)询 1

Unit 1 Time Differentiated Electricity Pricing 分时电价 1

Unit 2 Policy on Electricity Tariff 电价政策 5

Unit 3 About Electricity Fee (1) 电费查询(1) 8

Unit 4 About Electricity Fee (2) 电费查询(2) 11

Unit 5 Electricity Saving Consultation 节电咨询 15

Unit 6 Electricity Bill 电费单据 17

Unit 7 Asking About a Power Failure (1)
停电查询 (1) 19

Unit 8 Asking About a Power Failure (2)
停电查询 (2) 21

Unit 9 Power Cutting Due to a Breakdown 故障停电 24



Part II Business Expansion 业务扩充 27

Unit 1 Applying for Using Electricity 用电申请 27

Unit 2 Applying for New Installation for Residents (1)
居民新装 (1) 31

Unit 3 Applying for New Installation for Residents (2)
居民新装 (2) 33

Unit 4 New Installation for Power Set(ting)
动力新装 35

Unit 5	Handling Capacity Increase Procedures for Low-Voltage Users (1)	
	办理低压用户增容手续 (1)	39
Unit 6	Handling Capacity Increase Procedures for Low-Voltage Users (2)	
	办理低压用户增容手续 (2)	42
Unit 7	Enquiring About Business Progress 业务进展	45



Part III Changing Power Consumption Business

变更用电 47

Unit 1	Suspension 暂停	47
Unit 2	Handling the Business of One-Household-One-Meter 分户	51
Unit 3	Moving a Meter Case 移表	53
Unit 4	Canceling an Account (1) 销户 (1)	55
Unit 5	Canceling an Account (2) 销户 (2)	57
Unit 6	Transferring Account to a Different Name (1)	
	过户 (1)	60
Unit 7	Transferring Account to a Different Name (2)	
	过户 (2)	63
Unit 8	Transferring Account to a Different Name (3)	
	过户 (3)	65



Part IV Report for Fixing 报修 67

Unit 1	Report for Checking (1) 停电报修 (1)	67
Unit 2	Report for Checking (2) 停电报修 (2)	70
Unit 3	Removing Breakdowns 排除故障	72
Unit 4	Request for Checking Meter 请求校表	75



Part V Complaint and Report 投诉举报 79

Unit 1 Report Against Stealing Electricity 窃电举报 79

Unit 2 Making a Complaint Against Power Failure
停电投诉 82

Unit 3 Making a Complaint Against Fee Collecting
电费投诉 86



Part VI Courtesy Call 客户回访 89

Unit 1 Courtesy Call (1) 客户回访 (1) 89

Unit 2 Courtesy Call (2) 客户回访 (2) 92



Part VII Miscellaneous Services 其他服务 94

Unit 1 Handling Procedures of Getting AVT Invoice
办理增值税发票 94

Unit 2 Change Account 变更用电账号 96

Unit 3 Power Cutting Due to Arrearage 欠费停电 98



Part I Business Enquiry

业务咨(查)询

Unit 1 Time Differentiated Electricity Pricing 分时电价



1. Vocabulary

rate *n.* 价格

electricity *n.* 电

meter *n.* 电表

optional *adj.* 可选的

residential *adj.* 居住的

charge *v.* 收费

duration *n.* 持续时间,
为期

peak *n.* (记录的) 最高峰

install *v.* 安装

register *n.* 记录, 登记 *vi.*
登记

provide *v.* 供应, 供给

subsequent *adj.* 后来的, 并
发的

maintenance *n.* 维护

consumption *n.* 消费量

apportionment *n.* 分配,
安置

load *n.* 负荷

2. Dialogue



A: I would like to know about time differentiated electricity rates.

我想了解一下分时电价。



B: The time differentiated electricity meter is optional for residential users. The electricity to be consumed is charged different prices on the basis of two time durations: peak time and off-peak time. The peak time lasts from 8:00 am to 10:00 pm when the electricity price is up to 0.5888 yuan, 0.03 yuan more than the basic electricity price. The off-peak time lasts from 10:00pm to 8:00am when the electricity price is down to 0.3088 yuan, 0.25 yuan less than the basic electricity price.

居民可以选择使用分时电表, 电费按两个时间段: 峰段和谷段计价, 峰段指早晨8:00到晚上10:00, 电价上涨到0.5888元, 在基本电价基础上上调0.03元。谷段指晚上10:00到次日早8:00, 电价下调

到 0.3088 元，比基本电价便宜 0.25 元。

A: If I want to have a time differentiated meter installed, how will I register?

如果我想安装分时电表，那怎样申请呢？

B: You should provide a copy of ID card, pay up the bill, fill in the application form and pay 150 yuan, and then you can register.

您需要提供身份证复印件，付清电费，填写申请表，交 150 元，就可以申请了。

A: Is that 150 yuan paid for buying the meter?

150 元用于买表吗？

B: No. It is for installation and subsequent maintenance.

不。150 元用于安装和以后的维修。

A: Do you charge the same for single-phase meter and three-phase meter?

单相电表和三相电表收费一样吗？

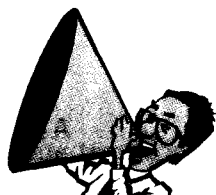
B: No. For residential user, single-phase meter is charged 150 yuan while three-phase meter 600 yuan.

不。对居民用户，单相表收 150 元而三相表收 600 元。

A: I see. What else should I pay attention to?
我明白了。还有什么其他要注意的?

B: You may pay attention to electricity consumption time periods and power load apportionment so as to economize on electricity and cut down expenses.
您可以注意用电时间和负荷分配, 这样可以节约用电, 减少开支。

Unit 2 Policy on Electricity Tariff 电价政策



1. Vocabulary

tariff *n.* 价格表

grid *n.* 电网

policy *n.* 政策

be in effect 生效

document *n.* 文件

issue *v.* 颁布

commission *n.* 委员会

reconstruction *n.* 重建

complete *v.* 完成

maximum *n.* 最大量

reform *v.* 改造

rural *adj.* 乡村的

2. Dialogue



A: (Voice service: Hello! NanFang Power Supply Company Customer Service Center.) Hello!
No. 8011 is at your service.

(语音服务：您好！南方供电公司电力客户服务中心为您服务。) 您好！8011 号为您服务。



B: May I ask when the policy on same-grid-same-price for residential electricity use is in effect?

请问居民用电同网同价什么时候执行?

A: Sure. Madam, May I have your name first?

好的女士, 请问您贵姓?

B: My Surname is Zhang.

免贵姓张。

A: Madam Zhang, according to No. 61 Document issued by State Development and Reform Commission regarding pricing, the new policy will be in effect from the day of April first, 2004.

张女士, 根据国家改革和发展委员会颁布的《发改价格〔2004〕61号》文件规定, 新政策从2004年4月1日起执行。

B: Then how come do you charge me 0.78 yuan per kWh?

为什么我家电价还是每度电0.78元?

A: Madam Zhang, are you living in the area where the reconstruction of rural area

grids sharing one transformer has been completed?

张女士，请问您那儿属于已完成农网整改台区吗？

B: It seems not completed yet.

好像还没有完成整改。

A: Ok. For the areas sharing one transformer where the rural grids have not yet completed, the maximum electricity price is 0.78 yuan per kWh. So your electricity price is correctly charged. The policy of same grid same price has been carried out only in the already reformed rural grids area.

是这样，对于还未整改的台区最高限价执行水平为每度电 0.78 元。所以，您的电价是正确的。同网同价的执行是对已进行农网整改后的台区。

B: I see. Thank you.

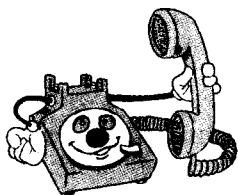
我明白了，谢谢。

A: You are welcome. Welcome to use Power Service Hotline next time.

不客气，欢迎下次使用电力服务热线。

Unit 3 About Electricity Fee (1)

电费查询 (1)



1. Vocabulary

account *n.* 账户

file *n.* 文件

recall *v.* 回忆

air conditioner *n.* 空调

electrical *adj.* 电的, 有关
电的

appliance *n.* 用具, 器具

2. Dialogue



A: Would you like to help me check the electricity bill for this month?

请帮我查一下本月电费好吗?



B: Your account number, please? Mr. Wang.

王先生, 请您提供一下您的交费户号, 好吗?

A: The account number is 00040070.

户号是 00040070。

B: Please wait. I am checking. . . . Your file shows the user's name is Guo Xueqing. Is it right? The fee for this month is 55.76 yuan. You can go and pay your fee at a nearby bank such as Industrial and Commercial Bank of China, Bank of China, or Bank of Construction.

请稍等，正在查询。现在您的用电档案显示户名是郭学庆，对吗？您本月电费是 55.76 元，您现在就可以到就近的工行、中行、建行交电费了。

A: Why is the fee so high this month?

为什么这个月电费这么高？

B: The fact is that the fee for this month is charged from the 8th of last month to the 8th of this month. Please recall if you have used any other new electrical appliances during that period.

是这样，本月电费是从上月 8 号至本月 8 号期间的电费。请您回忆一下在那段时间有没有增加用电设备。

A: Oh, that's it. Now I remember in the middle of the month I bought a new air