

电力市场营销培训 考核试题库

陕西省电力公司 组编



中国电力出版社

www.cepp.com.cn

编委会名单

主 任:	万明善			
副主任:	吴鸣泉	刘 勇	彭安福	郭智洋
	王瑞轩	王延芳	石 玲	蔺昌宇
编 委:	邓润叶	雷 伟	王崇军	邵 征
	吴长生	刘佩芬	李志成	毕潇昞
	朱雅清	范兴愉	于 康	



前言

随着电力体制改革的进一步深化,建立统一、竞争、有序的电力市场已成为必然。电力企业对电力营销人员在基本技能、营销现代化、优质服务及营销法律法规等方面也提出了新的、更高的要求。为了更好地配合营销人员的培训,更快地提高电力营销人员的业务水平和基本技能,为配合国家电网公司的电力营销考试,陕西省电力公司编写了此题库。

本书与原国家电力公司编写的《电力营销基本业务与技能》、《电力市场营销》、《电力客户服务》、《电力营销技术支持系统》和《电力营销法律法规知识》五本电力营销培训教材相对应,并在原教材的基础上,以试题和解答的形式,结合电力营销人员的工作实际,对教材的要点和难点进行了详细的分析和解答。本书对营销人员的学习、考试有很强的指导性,是电力系统广大干部职工学习电力营销有关知识和技能的一套较好的参考书。

本书第一章电力营销基本业务与技能的主要编写人员为王崇军、邓润叶、韩丽红、张秦文;第二章电力市场营销的主要编写人员为李海霞、雷伟、范玉岐、邵征;第三章电力客户服务的主要编写人员为王丽、王延芳、杨洁、陶晓伟;第四章电力营销技术支持系统的主要编写人员为贺军荪、何林泰、陈延枫、刘佩芬;第五章电力营销法律法规的主要编写人员为宋宝利、靳媛、仇占华。

本书在编写过程中得到了陕西省电力公司、西北电力职工培

训中心领导的大力支持与关心，在此表示衷心的感谢！

由于编者水平有限，且时间仓促，书中一定存在不少的错误和不当指出，恳请读者批评指教。

编者

2003 年 11 月



目 录

前言

试 题 篇

第一章 电力营销基本业务与技能	3
一、名词解释	3
二、填空题	5
三、选择题	13
四、简答题	28
五、计算题	31
第二章 电力市场营销	34
一、名词解释	34
二、填空题	35
三、选择题	39
四、简答题	43
五、计算题	45
六、论述题	48
第三章 电力客户服务	50
一、名词解释	50
二、填空题	51
三、选择题	57
四、简答题	68
五、论述题	69

第四章 电力营销技术支持系统 71

- 一、名词解释 71
- 二、填空题 73
- 三、选择题 79
- 四、简答题 85
- 五、论述题 87

第五章 电力营销法律法规 89

- 一、名词解释 89
- 二、填空题 91
- 三、选择题 94
- 四、简答题 104

解 答 篇

第六章 电力营销基本业务与技能 109

- 一、名词解释 109
- 二、填空题 115
- 三、选择题 119
- 四、简答题 120
- 五、计算题 131

第七章 电力市场营销 136

- 一、名词解释 136
- 二、填空题 140
- 三、选择题 142
- 四、简答题 142
- 五、计算题 151
- 六、论述题 156

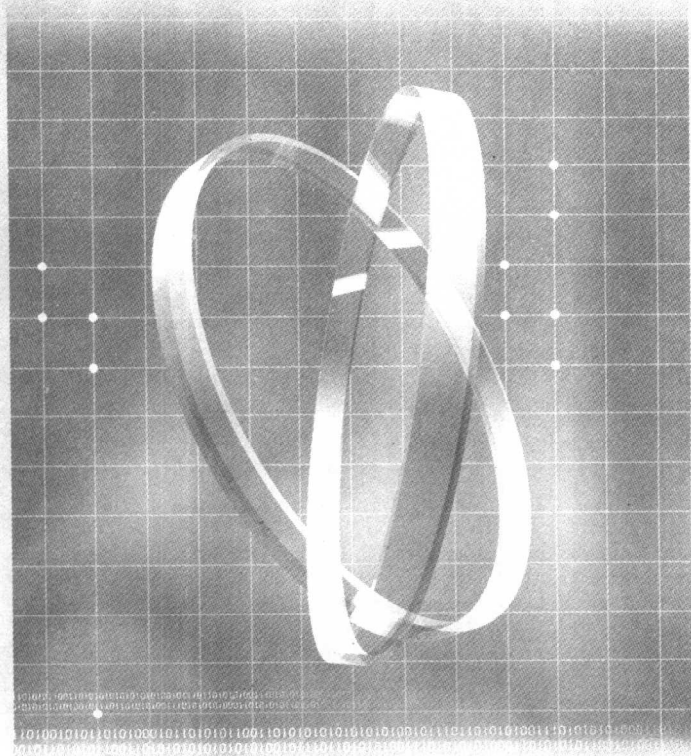
第八章 电力客户服务 159

- 一、名词解释 159

二、填空题	163
三、选择题	167
四、简答题	167
五、论述题	172
第九章 电力营销技术支持系统	177
一、名词解释	177
二、填空题	184
三、选择题	187
四、简答题	187
五、论述题	200
第十章 电力营销法律法规	208
一、名词解释	208
二、填空题	213
三、选择题	215
四、简答题	215

电力市场营销培训考核试题库

试 题 篇





第一章

电力营销基本业务与技能



一、名词解释

1. 业务扩充
2. 变更用电
3. 营业电费
4. 用电检查
5. 供用电合同
6. 售电平均单价
7. 营销稽查
8. 趸售供电
9. 委托供电
10. 临时供电
11. 装表接电
12. 电力客户
13. 日常营业
14. 减容
15. 迁址
16. 供电点
17. 改压
18. 暂停
19. 暂换
20. 更名
21. 移表
22. 暂拆
23. 撤销

24. 改类
25. 分户
26. 并户
27. 销户
28. 电费违约金
29. 违约使用电费
30. 违约用电
31. 窃电
32. 用电性质
33. 用电类别
34. 电能表潜动
35. 电能表跳字
36. 抄见电量
37. 结算电量
38. 电度电费
39. 基本电费
40. 功率因数调整电费
41. 欠费
42. 银行委托收费
43. 托收承付
44. 贡献毛利
45. 电价
46. 客户费用
47. 上网电价
48. 网间互供价格
49. 销售电价
50. 单一制电价
51. 两部制电价
52. 峰谷电价
53. 电能计量

- 54. 电能计量装置
- 55. 电能计量柜（箱）
- 56. 电压失压计时仪
- 57. 电能表
- 58. 长寿命电能表
- 59. 分时电能表
- 60. 多功能电能表
- 61. 基本电流
- 62. 额定最大电流
- 63. 综合误差
- 64. 检定
- 65. 检验
- 66. 校准
- 67. 现场检验
- 68. 周期检定
- 69. 临时检定
- 70. 量值
- 71. 量值传递
- 72. 供电方式
- 73. 计量方式
- 74. 用电容量
- 75. 行业分类
- 76. 营业普查
- 77. 谐波
- 78. 频率偏差
- 79. 电压波动
- 80. 供电可靠性

二、填空题

1. 对客户供电电压的确定是按_____、负荷密度等因素确定。

2. 电力营销活动具有很强的 _____、_____ 和 _____，_____ 两者密不可分。

3. 电力营销的基本业务可分为：_____、_____、_____、_____、_____、_____。

4. 业务扩充是市场开发的结果，是电力企业向电力客户销售电力商品的 _____，属售 _____ 服务行为。

5. 变更用电业务服务是电力营销工作中的一个 _____ 的环节，成为业务扩充与电费管理各道工序之间的 _____。

6. 电费管理包括：_____、_____ 和 _____。

7. 目前我国对电价总的管理原则是：_____。

8. _____ 是以保证电能计量的准确和可靠为目标的活动。它的对象是 _____。

9. 供用电合同是供用电双方就各自的 _____ 所形成的 _____。

10. 用电检查是对 _____ 进行检查的活动。

11. 营业稽查是对 _____ 进行检查的活动。

12. 一户一表是指供电企业对居民客户 _____ 装设计费电表，客户 _____ 对供电企业结算电费。

13. 电能的特点是 _____。电力企业和客户之间通过 _____ 紧密联系在一起。

14. 供电方案审批的期限为：居民客户不超过 _____；低压动力客户不超过 _____；高压单电源客户不超过 _____；高压双电源客户不超过 _____。客户对供电方案有不同意见时，应在 _____ 内提出意见，双方可再协商确定。

15. 供电方案的有效期限，是指供电方案正式通知书发出之日起至受电工程开工之日为止。高压供电方案的有效期限为 _____，低压供电方案的有效期限为 _____，逾期注销。客户遇到特殊情况需延长有效期时，应在有效期到期前 _____ 向供电企业提出，供电企业应视其情况予以办理延长手续。

16. 制定供电方案时，需要了解客户以下信息：_____，

_____, _____, _____, _____, _____, _____等。

17. 电业部门一般不发展趸售, 以利于_____。在特殊情况下必须采取趸售方式, 应按供电隶属关系分别由_____批准, 并只趸售到县一级, 不得层层趸售。趸售供电区的大型工矿企业或重要客户应作为_____。

18. 业务扩充工程包括_____, _____、_____, _____、_____, _____等几个阶段。

19. 变更业务包括: _____、_____, _____、_____, _____、_____, _____、_____, _____、_____等项目。

20. 私自迁移用电地址属于_____, 属于居民客户的, 应承担每次_____; 属于其他客户的, 应承担每次_____。

21. 客户申请停止部分受电设备的用电, 在暂停期满或每一日历年累计暂停时间超过_____者, 不论客户是否申请恢复用电, 供电企业需从期满之日起, _____。暂停时间少于 15 天者, _____照收。

22. 暂换变压器的使用时间: 10kV 及以下的不得超过_____, 35kV 及以上的不得超过_____。

23. 暂换变压器后的基本电费按_____变压器容量计收, 属于_____, 是居民客户的, 应承担每次_____的违约使用电费; 是其他客户的, 应承担每次_____的违约使用电费。

24. 客户申请移表, 在_____情况下, 可办理移表手续。移表所需的费用由_____负担。

25. 客户申请分户, 在_____不变, 且其_____情况下, 允许办理分户。

26. 在同一供电点、同一用电地址的相邻两个及以上客户、_____情况下, 允许办理并户。

27. 从破产企业分离出去的新客户, 必须在_____, 方可

办理变更用电手续继续用电，否则供电企业可按_____处理。

28. 电费管理的任务包括_____、_____、_____、
_____与_____等。

29. 我国现行电价按生产流通环节分为_____、
和_____三类。

30. 我国销售电价按用电类别分为_____、_____、
_____、_____、_____、_____和
_____等八类。

31. 电能表按计量对象可分为：_____、_____、
_____和_____等。

32. 感应式电能表的测量结构由_____、_____、
_____、_____和_____等六部分组成。

33. 静止式电能表的测量组件是由_____、_____和
_____组成。

34. 互感器按工作原理可分为：_____、_____、
_____三种。

35. 互感器按用途可分为：_____、_____、
互感器。

36. 互感器按二次绕组的不同可分为：_____、
及_____互感器。

37. 在电流互感器的铭牌上，标有_____、_____、
_____、_____等。

38. 电压互感器(TV)按工作原理的不同可分为：_____
和_____。TV的铭牌上，标有_____、_____、
_____、_____等。

39. 电能计量柜的主要部件是：_____、_____、
_____、_____。

40. 电能计量点原则上应设置在_____。若产权分界处不
宜装设计量装置时对由专线供电的高压客户，可在_____安装
电能计量装置；由公用线路供电的高压客户，可在_____计

量, 计费时承担变压器的有功和无功损耗。

41. 城镇居民用电均应实行_____计量。

42. 对客户受电点内难以按电价分类装设电能计量装置时, 可装设_____, 按不同电价类别, 用_____的方法进行计费。

43. 电流互感器的额定变比由_____。

44. 电压互感器的额定变比由_____。

45. 对业扩工程中, 客户工程的设计、施工, 供电企业要把住_____和_____两个关口。

46. 供电企业应在营业场所公告_____。

47. 用电申请表一般分为: _____用电申请表、_____用电申请表和_____用电申请表。

48. 用电申请是供电企业制订_____的重要依据。

49. 客户依据设计方案安排施工, 工程验收分为_____, _____、_____三个阶段。

50. 减容必须是_____变压器的停止或更换为小容量变压器用电。

51. 客户申请暂停用电, 须在前_____向供电企业提出申请。

52. “_____”是供电企业为客户服务的方针。

53. 电费管理工作是一项严格的互相牵制的科学, 受_____的约束, 做到准确、及时和高效。

54. 抄表工作应按规定的日期抄表到位, 不得_____。

55. 第一次抄表的新户, 应仔细核对_____, _____、_____、电能表的厂名、_____、安培数、指示数、_____等, 经核对相符后, 方可抄表。

56. 发现客户有违章窃电行为, 填写_____。

57. 居民客户实抄率达_____以上, 其他客户实抄率达_____。

58. 当电能表超差, 实际误差是正数时, 应_____电量;

实际误差是负数时,应_____电量。

59. 互感器具有_____和_____的作用。

60. 变压器产权属于客户的高供低计客户,计算电量时,应加计_____。

61. 对于执行峰谷电价的客户,其变压器损失电量、线路损失电量一般应加在_____。

62. 供电企业向电力客户收取的电费包括_____,_____,_____以及_____。

63. 现阶段,供电企业向电力客户收取的代征费用有_____,_____和_____。

64. 基本电费以月计算,但新装、增容、变更和终止用电当月的基本电费按_____计算。

65. 如采用银行托收电费方式结算的,供用电双方应签订_____。

66. 电力企业会计应当按照国家电网公司的规定和会计业务的需要设置会计账簿,包括_____,_____,_____。

67. 电能销售统计一般是依据国家标准所制定的_____和_____进行的。

68. 研究全省及各地、市平均电价现状及其差异变化时,必须采用_____。

69. 供电营业管理部门进行的有关指标的统计,在一定程度上能够反映_____。

70. 贡献毛利首先用于补偿企业的_____,只有_____时才能为企业提供利润,否则企业将出现亏损。

71. 平均电价主要从_____和_____两方面进行分析。

72. 电价是电能价值的货币表现,它由电能_____,_____,_____和_____构成。

73. 目前,电价的制定是以_____作为制定电价的依据。

74. 电力工业企业生产成本大致包括的费用有:_____费用、_____费用、_____费用、_____费用、_____费用。