



95598

供电
服务

CONGDIAN FUWU
BAIWEN BAIDA

95598

百问百答

本书编委会 编



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

供电 服务 百问百答

CONGDIAN FUWU
BAIWEN BAIDA



本书编委会 编



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

供电服务百问百答 / 《供电服务百问百答》编委会编.
—北京: 中国电力出版社, 2014.12
ISBN 978-7-5123-7084-5

I. ① 供… II. ① 供… III. ① 供电—工业企业—商业
服务—中国—问题解答 IV. ① F426.61-62

中国版本图书馆CIP数据核字 (2014) 第311525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>)

北京瑞禾彩色印刷有限公司印刷

*

2014年12月第一版 2014年12月北京第一次印刷

880毫米×1230毫米 32开本 2.875印张 60千字

定价: 15.00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

► 编委会

主任：刘波

副主任：白重阳 崔万里 尚志和

委员：张丽 李晓霞 朱勇

于翠芬 程巍

► 编写组

主编：解晓旭

副主编：程海燕 田春红 刘毓才

参编人员：侯智宇 葛吉懿 高天生

王子洋 王玉明 沙枫

赵秀艳 关翠英 张庆余

16. 如何处理窃电行为?	18
17. 如何确定窃电量?	19
18. 发现窃电或违约用电时如何处理?	19
19. 供电企业终止向客户供电的特殊情况有哪些?	20
20. 因故停、限电对供电企业有何要求?	20
21. 危害供电、用电安全, 扰乱正常供电、用电秩序的行为有哪些?	21
22. 如何界定电力运行事故的赔偿责任?	22
23. 如何界定在供电设施上发生事故引起的法律责任?	22
24. 电能表的保管和维修责任如何划分?	22
25. 电力能否被转供给他人使用?	23
26. 造成家庭用电漏电的原因都有哪些?	23
27. 哪些情况下供电企业需承担居民客户家用电器损坏的赔偿责任?	24
28. 由于供电企业的责任造成居民客户家用电器损坏后, 居民客户及供电企业采取的措施有哪些?	24
29. 哪些情况下供电企业不承担居民客户家用电器损坏的赔偿责任?	25
30. 客户使用自备应急发电机有哪些注意事项?	25
31. 常用家用电器的待机能耗是多少?	26

电价政策

32. 辽宁电网销售电价是多少? 28
33. 为什么实行峰谷电价? 29
34. 电价制度按容量区分有哪几种? 30
35. 辽宁省现行销售电价分类有哪些? 30
36. 居民生活用电的实施范围及对象有哪些? 31
37. 大工业用电的实施范围及对象有哪些? 34
38. 农业生产用电的实施范围及对象有哪些? 35
39. 一般工商业及其他用电的范围是什么? 39
40. 峰谷分时电价的执行范围是什么? 40
41. 辽宁地区峰谷分时电价的执行时段是怎样规定的? ... 40
42. 辽宁地区峰谷分时电价价格变化幅度是怎样规定的? 41
43. 何种情况下客户用电需要承担线路与变压器损耗的有功和无功电量? 41
44. 基本电费的收取方式有哪些? 42
45. 什么是功率因数调整电费? 42
46. 功率因数标准及其调整电费的适用范围是什么? 42
47. 什么是阶梯电量? 43
48. 我国阶梯电价的原则和方案是什么? 43
49. 居民阶梯电价政策是何时开始执行的? 44
50. 执行居民阶梯电价的客户“单位”是什么? 44

- 51. 辽宁省居民阶梯电价电量分档及电价标准是什么? ... 44
- 52. 辽宁省居民阶梯电价计算周期是多少? ... 45
- 53. 变更用电阶梯电价的时间段和要求是什么? ... 45
- 54. 居民阶梯电价年度截止时间是怎样规定的? ... 45
- 55. 什么是合表用电及转供用电? ... 46
- 56. 合表用电客户是否执行阶梯电价? ... 46
- 57. 对集中电采暖居民客户如何实行阶梯电价? ... 47
- 58. 转供电居民客户电价执行标准是什么? ... 47
- 59. 退补电量电费是否参与阶梯电价计算? ... 47
- 60. “低保户”和“五保户”免费电量如何处理? ... 48
- 61. 怎样计算居民阶梯电价电费? ... 48

电能计量

- 62. 电能计量方式都有哪些? ... 49
- 63. 定比定量是怎样规定的? ... 49
- 64. 用电计量装置安装的原则是什么? ... 50
- 65. 不允许安装电能表的场所都有哪些? ... 50
- 66. 安装电流互感器、计量柜的最低标准是什么? ... 51
- 67. 验表的相关规定是什么? ... 51
- 68. 电能表赔偿责任的界定及赔偿措施是什么? ... 51
- 69. 计量差错及故障现象有哪些? ... 52

- 70. 电能表总表与分表计量不符的主要原因是什么? ... 52
- 71. 客户不用电、电表却仍在运行的原因是什么? 53
- 72. 为什么有的新换电能表比旧电能表走得快? 53

办电注意事项

- 73. 高压新装、增容申请, 应审核并接收哪些资料? ... 54
- 74. 低压新装、增容申请, 应审核并接收哪些资料? ... 55
- 75. 居民新装、增容申请, 应审核和接收哪些资料? ... 56
- 76. 小区批量新装申请, 应审核和接收哪些资料? 56
- 77. 临时用电申请, 应审核和接收哪些资料? 57
- 78. 变更用电业务申请, 应审核和接收哪些资料? 58
- 79. 业扩报装流程都有哪些? 58
- 80. 业扩报装各环节时限是如何规定的? 59
- 81. 临时用电要求及计费方式是什么? 59
- 82. 怎样办理减容? 61
- 83. 怎样办理暂停? 62
- 84. 怎样办理暂换? 63
- 85. 迁址是如何规定的? 64
- 86. 怎样办理移表? 64
- 87. 怎样办理暂拆? 65
- 88. 怎样办理更名或过户? 65
- 89. 怎样办理分户? 66

- 90. 怎样办理并户? 66
- 91. 怎样办理销户? 67
- 92. 怎样办理改压? 67
- 93. 怎样办理改类? 68

95598服务

- 94. 95598业务受理种类都有哪些? 69
- 95. 故障报修人员有哪些承诺? 71
- 96. 电力客户报修前进行停电原因分析及报修注意
事项有哪些? 72

营业厅服务规范

- 97. 营业厅引导服务规范是什么? 76
- 98. 柜台服务规范是什么? 78
- 99. 仪容仪表规范是什么? 81
- 100. 举止言谈规范是什么? 84

前言

《《《 PREFACE

近年来，国家电网公司致力于更好地服务经济社会发展和人民生活水平提升，在特高压、智能电网建设及清洁能源等方面不断创新突破，努力追求经济、社会、环境综合价值最大化。同时，公司把优质服务作为企业的生命线，坚持以满足客户需要为己任，全力打造“你用电、我用心”服务品牌。广大电力工作者只有不断提高现代营销基本知识和技能水平，熟练掌握和运用相关的电力方面的政策和法规，履行社会责任、积极主动作为、规范服务行为、创新服务方式，才能不断提升整体服务水平，促进服务质量迈上新台阶。

为了进一步帮助供电服务人员更好地学习理解电力营销业务等有关知识，提高服务技能和专业素质，国网辽宁省电力有限公司本溪供电公司结合“三集五大”体系改革后的“大营销”业务实际及对近年来发生的客户诉求事件进行诊断分析，以严谨、务实的作风，一丝不苟的态度，编写了《供电服务百问百答》一书。本书以问答的形式，通过通俗化语言、专业化描述，就供电服务方式、营销业务知识、最新政策和常见问题进行答疑解惑，方便读者阅读、理解和在工作中运用。衷心希望大家为供电服务工作献计献策！

限于经验和水平，不足之处恳请读者批评指正。

编者

2014年11月

目录 CONTENTS

前言

国家电网公司“三个十条”

1. 国家电网公司供电服务“十项承诺”的内容是什么? ... 8
2. 国家电网公司员工服务“十个不准”的内容是什么? ... 9
3. 国家电网公司调度交易服务“十项措施”的内容
是什么? 10

客户用电常见问题

4. 如何计算家用电器耗电量? 12
5. 预付费表购电卡丢失(或损坏)怎么办? 12
6. 抄表周期是多长时间? 12
7. 电表计量不准确时怎么办? 13
8. 如何查询电费余额? 13
9. 如何结算电费? 14
10. 更名、过户需要什么手续? 如何收费? 14
11. 因欠费停止供电后如何恢复供电? 14
12. 如何计算收取用电欠费违约金? 14
13. 缴费方式有哪些? 15
14. 为什么要签订供用电合同? 17
15. 窃电行为包括哪些? 18

16. 如何处理窃电行为?	18
17. 如何确定窃电量?	19
18. 发现窃电或违约用电时如何处理?	19
19. 供电企业终止向客户供电的特殊情况有哪些?	20
20. 因故停、限电对供电企业有何要求?	20
21. 危害供电、用电安全, 扰乱正常供电、用电秩序的行为有哪些?	21
22. 如何界定电力运行事故的赔偿责任?	22
23. 如何界定在供电设施上发生事故引起的法律责任?	22
24. 电能表的保管和维修责任如何划分?	22
25. 电力能否被转供给他人使用?	23
26. 造成家庭用电漏电的原因都有哪些?	23
27. 哪些情况下供电企业需承担居民客户家用电器损坏的赔偿责任?	24
28. 由于供电企业的责任造成居民客户家用电器损坏后, 居民客户及供电企业采取的措施有哪些?	24
29. 哪些情况下供电企业不承担居民客户家用电器损坏的赔偿责任?	25
30. 客户使用自备应急发电机有哪些注意事项?	25
31. 常用家用电器的待机能耗是多少?	26

电价政策

32. 辽宁电网销售电价是多少? 28
33. 为什么实行峰谷电价? 29
34. 电价制度按容量区分有哪几种? 30
35. 辽宁省现行销售电价分类有哪些? 30
36. 居民生活用电的实施范围及对象有哪些? 31
37. 大工业用电的实施范围及对象有哪些? 34
38. 农业生产用电的实施范围及对象有哪些? 35
39. 一般工商业及其他用电的范围是什么? 39
40. 峰谷分时电价的执行范围是什么? 40
41. 辽宁地区峰谷分时电价的执行时段是怎样规定的? ... 40
42. 辽宁地区峰谷分时电价价格变化幅度是怎样规定的? 41
43. 何种情况下客户用电需要承担线路与变压器损耗的有功和无功电量? 41
44. 基本电费的收取方式有哪些? 42
45. 什么是功率因数调整电费? 42
46. 功率因数标准及其调整电费的适用范围是什么? 42
47. 什么是阶梯电量? 43
48. 我国阶梯电价的原则和方案是什么? 43
49. 居民阶梯电价政策是何时开始执行的? 44
50. 执行居民阶梯电价的客户“单位”是什么? 44

- 51. 辽宁省居民阶梯电价电量分档及电价标准是什么? ... 44
- 52. 辽宁省居民阶梯电价计算周期是多少? ... 45
- 53. 变更用电阶梯电价的时间段和要求是什么? ... 45
- 54. 居民阶梯电价年度截止时间是怎样规定的? ... 45
- 55. 什么是合表用电及转供用电? ... 46
- 56. 合表用电客户是否执行阶梯电价? ... 46
- 57. 对集中电采暖居民客户如何实行阶梯电价? ... 47
- 58. 转供电居民客户电价执行标准是什么? ... 47
- 59. 退补电量电费是否参与阶梯电价计算? ... 47
- 60. “低保户”和“五保户”免费电量如何处理? ... 48
- 61. 怎样计算居民阶梯电价电费? ... 48

电能计量

- 62. 电能计量方式都有哪些? ... 49
- 63. 定比定量是怎样规定的? ... 49
- 64. 用电计量装置安装的原则是什么? ... 50
- 65. 不允许安装电能表的场所都有哪些? ... 50
- 66. 安装电流互感器、计量柜的最低标准是什么? ... 51
- 67. 验表的相关规定是什么? ... 51
- 68. 电能表赔偿责任的界定及赔偿措施是什么? ... 51
- 69. 计量差错及故障现象有哪些? ... 52

70. 电能表总表与分表计量不符的主要原因是什么? ... 52
71. 客户不用电、电表却仍在运行的原因是什么? 53
72. 为什么有的新换电能表比旧电能表走得快? 53

办电注意事项

73. 高压新装、增容申请, 应审核并接收哪些资料? ... 54
74. 低压新装、增容申请, 应审核并接收哪些资料? ... 55
75. 居民新装、增容申请, 应审核和接收哪些资料? ... 56
76. 小区批量新装申请, 应审核和接收哪些资料? 56
77. 临时用电申请, 应审核和接收哪些资料? 57
78. 变更用电业务申请, 应审核和接收哪些资料? 58
79. 业扩报装流程都有哪些? 58
80. 业扩报装各环节时限是如何规定的? 59
81. 临时用电要求及计费方式是什么? 59
82. 怎样办理减容? 61
83. 怎样办理暂停? 62
84. 怎样办理暂换? 63
85. 迁址是如何规定的? 64
86. 怎样办理移表? 64
87. 怎样办理暂拆? 65
88. 怎样办理更名或过户? 65
89. 怎样办理分户? 66

- 90. 怎样办理并户? 66
- 91. 怎样办理销户? 67
- 92. 怎样办理改压? 67
- 93. 怎样办理改类? 68

95598服务

- 94. 95598业务受理种类都有哪些? 69
- 95. 故障报修人员有哪些承诺? 71
- 96. 电力客户报修前进行停电原因分析及报修注意
事项有哪些? 72

营业厅服务规范

- 97. 营业厅引导服务规范是什么? 76
- 98. 柜台服务规范是什么? 78
- 99. 仪容仪表规范是什么? 81
- 100. 举止言谈规范是什么? 84