

供电服务

业务知识问答

及

案例分析

齐齐哈尔电业局 编



中国电力出版社

www.cepp.com.cn

供电服务业务知识问答 及案例分析

齐齐哈尔电业局 编



中国电力出版社
www.cepp.com.cn

内 容 提 要

加强供电服务人员的业务水平,提高他们的服务意识,使其能够更好地为用电客户服务,是各地供电公司的一项主要的工作任务。本书以实际受理客户各类业务的具体工作为基础,总结工作中存在和遇到的问题,通过知识问答和案例分析点评的方式较为全面地介绍了供电服务人员需要掌握的基础知识和专业技能。全书共分四章,分别为服务用语、服务理念、业务知识和案例分析。附录中收录了最新的供电服务规范及其他服务标准、制度,便于读者参考。

本书不仅可作为供电服务人员日常工作的指导、培训用书,而且也可供负责供电服务质量的管理人员学习参考,同时,本书还可作为一般用电客户了解供电服务、用电常识的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

供电服务业务知识问答及案例分析/齐齐哈尔电业局编. —北京:中国电力出版社, 2007

ISBN 978 - 7 - 5083 - 5806 - 2

I. 供… II. 齐… III. 电力工业 - 工业企业 - 商业服务 - 中国
IV. F426.61

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 083033 号

中国电力出版社出版、发行

(北京三里河路 6 号 100044 <http://www.cepp.com.cn>)

汇鑫印务有限公司印刷

各地新华书店经售

*

2007 年 7 月第一版 2007 年 7 月北京第一次印刷

850 毫米 × 1168 毫米 32 开本 5 印张 129 千字

印数 0001—5000 册 定价 15.00 元

敬告读者

本书封面贴有防伪标签,加热后中心图案消失
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

《供电服务业务知识问答及案例分析》

编写人员名单

主 编：冯彦臣

副主编：张野飏

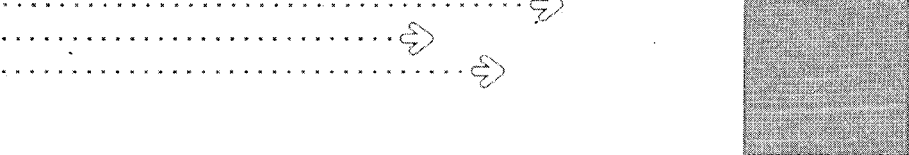
编写人员：徐井路 田 瑞 靳方明 高明境

梁 爽 李 倩 张 靖 李 毅

王 辉 黄力军 吴秀俊 李 敏

于 娜 王宇峰 王淑杰

主 审：许传辉



序

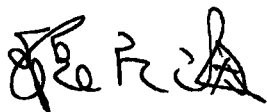
foreword

电力行业是关系国计民生的基础产业，是国民经济发展的命脉，是社会和谐稳定和健康发展的重要保障。电力行业所具有的社会公益性属性，决定其要努力为建设和谐社会提供优质的服务。随着我国经济社会的不断发展和社会文明程度的日益提高，人们在追求生活质量的同时，也要求得到愉悦舒心的消费环境和高品质的服务，因而，“优质、方便、规范、真诚”的服务便成为了电力行业的必然选择和应尽义务。

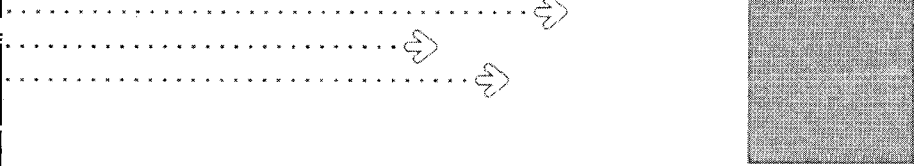
供电企业在面向社会输送洁净的电力能源的同时，也向社会输送着现代文明。供电服务人员作为供电企业全方位接待用电客户的群体，其服务能力直接决定了供电服务质量的高低和文明程度。要将高品质的服务融入于供电的全过程，提升客户满意度，就要求供电服务人员不仅要掌握电力法规、国家相关现行政策以及电力系统基础知识等，还要熟知接待礼仪和日常行为规范。为了使供电服务人员在接待客户过程中语言、行为更加文明、规范，齐齐哈尔电业局组织多名专家，根据他们多年从事供电服务工作的亲身体会，结合实际工作中受理的 20 余万次用电客户反映的咨询、查询、报修、报装、投诉举报和意见建议等常见问题，在分析大量有关供电服务的案例和阅读材料的基础上，对供电服务工作进行了深入和有益的探讨，进而编写了这本《供电服务业务知识问答及案例分析》。全书对具体服务礼仪、服务行为、服务要求作了详实的规范，既有问答的形式，也有具体的案例分析，既有供电服务的最新理念，也有相关电力政策法规，内容丰富，易学易懂，突出实用性，强调指导性，对从事供电服务工作的人员有一定的借鉴和参考作用。纵观此书，我深切感受到

了供电服务工作是随着社会进步而不断发展变化的，是一项永无止境、永不竣工的系统工程，也深深体会到了作者在繁冗纷杂的供电服务过程中进行的冷静思考，看到了他们提出的务实的应对策略。

活而能用，用方能久。供电服务过程中充满着不确定因素，读者在阅读本书时，只有因地制宜，因事制宜，胸怀客户，方能观己达明。愿本书的出版能对从事供电服务的各界同仁起到提示和借鉴作用，不枉作者的一番苦心。

A stylized handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, connected strokes that form a unique calligraphic representation of the author's name.

2007 年 5 月 29 日



前 言

preface

随着我国电力体制改革的深化,国家电网公司提出“一强三优”的企业奋斗目标。通过优质、高效的服务为客户创造更多的感知价值,实现客户关系价值的增长,是新环境下企业保持持续竞争优势的利器。

供电服务人员是供电企业全方位接待用电客户的群体,要将“优质服务”贯穿于供电营销工作的全过程,就要求供电服务人员不仅要掌握电力法规、国家现行政策和电力系统基础知识,而且要熟知接待礼仪和日常行为规范。为了使供电服务人员在接待客户过程中更为统一规范,进一步提高客户的满意度,我们以国家和社会保障部 2004 年下发的国家职业标准《用电客户受理员》(试行)为基础,并结合实际工作中受理的 20 余万次客户反映的咨询、查询、报修、报装、投诉举报、意见建议等实际问题,经过进一步的归纳、整理、分类,编写了本书。

本书共分为四章。在第一章“日常服务用语”中,为适应社会进步、服务不同客户群体的需要,将日常服务用语采用中英文对照的方式进行编写,这样有助于供电服务人员提高英语对话能力。第二章“服务理念”重点介绍了国家电网公司发展战略目标、企业精神、工作思路和服务理念等内容,加深读者对国家电网公司发展规划及服务宗旨的认识。在第三章“业务知识”中,本书以日常客户提出的实际问题为基础,采取一问一答的方式解答每一个具体问题,对实际工作有很强的指导作用。第四章“案例分析”将相关的知识点融入到具体的案例中,通过对案例进行分析、点评,使读者增进对专业知识的理解,同时也有助于提高服务意识和服务的自觉性。本书附录收录了最新的《供电

服务规范》及相关的供电服务规章制度，便于读者随时查阅和学习。

本书由齐齐哈尔电业局客户服务中心编写。在编写过程中，编写组根据黑龙江省电网的具体情况编入了一些具有地方特色的内容，用“*”标出，供读者参考。另外，此书的编写得到了齐齐哈尔电业局法律顾问处、市场营销部、生产部及各供电局的大力支持与帮助，在此一并表示感谢。

供电服务工作是随着社会进步、客户的需求变化而不断改进和完善的工作。本书介绍的内容是针对目前实际工作常见问题和常用知识所进行的解答与分析，但还不完整，还需要在实践工作中不断丰富和完善。由于编者水平有限，且时间仓促，书中若有不当之处，敬请读者批评指出。

本书编写组

2007年6月



目 录

contents

序 前言

第一章 服务用语	(1)
----------------	-----

第二章 服务理念	(4)
----------------	-----

第三章 业务知识	(7)
----------------	-----

第一节 生产常识	(7)
----------------	-----

第二节 电费电价	(26)
----------------	------

第三节 业扩报装	(49)
----------------	------

第四节 用电变更	(54)
----------------	------

第五节 合同管理	(62)
----------------	------

第六节 窃电及违约用电	(65)
-------------------	------

第七节 抄表核算	(69)
----------------	------

第八节 电能计量	(71)
----------------	------

第九节 事故赔偿	(87)
----------------	------

第十节 * 农网改造	(90)
------------------	------

第十一节 用电常识	(91)
-----------------	------

第四章 案例分析	(98)
----------------	------

第一节 生产知识	(98)
----------------	------

第二节 电费电价	(102)
----------------	-------

第三节 用电业务	(108)
----------------	-------

第四节 电能计量	(113)
----------------	-------

第五节 事故赔偿	(118)
第六节 政策法规	(122)
第七节 服务投诉	(130)
 附录 A 国家电网公司“三个十条”	 (136)
附录 B 国家电网公司供电服务规范	(138)
参考文献	(149)

第一章

服务用语

chapter 1



1. 客户进入营业厅

您好！请问有什么需要帮忙的吗？

Hello! Can I help you?

2. 为客户办理业务时

请问、请稍候，我们马上为您办理。

Excuse me? A moment please, we will come to you later soon.

3. 接听客户电话时

首先问候语：您好，这里是电力服务热线。请问有什么需要帮忙的吗？

First Greetings: Hello, this is electricity service hotline. Can I help you?

4. 未听清楚，需要客户重复时

对不起，我没听清楚，麻烦您再说一遍。

Excuse me, I did not catch it, would you repeat it?

5. 客户查询电费时

请您提供用户号或是户名，我来为您查询本月相关信息，如您需要查历史数据请携带相关手续到供电局查询。

Would you tell me the user number or user name? I will inquire the relevant information of the current month. If you need to check the historical data, please inquire the power supply bureau with necessary



documents.



6. 客户报修故障时

请您提供详细地址（如说不清地址可形容附近的明显的标志物）、姓名、联系方式。请您稍等，我们会立即派人到现场处理。

Please provide us the detailed address, name, contact information. Please wait for a while, we are sending some staff on field immediately.



7. 客户投诉服务质量问题时

由于我们工作上的失误给您带来不便，向您致歉，我们会调查核实，如果情况属实，一定会按规定处理。

I am sorry for the inconveniency caused by our mistake, on which we will investigate, and we will deal with it according to the protocol.



8. 客户举报违章用电时

首先非常感谢您对供电企业的关注，请您叙述清楚现场的违章用电情况，请您留下违章用电户的地址、姓名及您的姓名和联系方式。

First, we appreciate your attention for electricity suppliers. Would you tell us the deregulation of electricity usage and the name and address of the user, your name and contact information as well.



9. 客户提出表扬感谢时

不必客气。

You are welcome.



10. 客户询问停电原因时

对不起，由于运行设备检修导致您家里停电了，我们会尽快恢复供电。

Sorry, it is the equipment maintenance causing the power out in your place, and we will resume the power supply as soon as possible.

11. 客户催办业务时

对不起，我马上和有关部门联系，督促解决。（或对对不起，今天的事较多，我们会尽快安排处理，请谅解。）

Sorry, I will contact the related department immediately and push them to solve your problem.

12. 客户怀疑电表有误不按时交纳电费时

本月电费请您按时交付，如果怀疑电表有误差，可以申请验表，如确有误差，我们会按规定返还电费。

Please pay the electricity bill on time this month. In case there is something wrong with the ammeter, you shall apply to check, as long as there is something wrong, we will refund you according to the provisions.

13. 遇到个别客户不讲理时

不要着急，有事好商量，如果您有意见，可以请有关方面解决。

Calm down please, we can talk about it, and may you have a complaint, you can raise it to the related department to solve.



1. 什么是服务质量?

服务质量是指企业在提供产品（服务）的过程中为消费者或客户服务的综合水平，它包括组织生产（提供）产品或服务、服务方式和服务态度三个方面的内容。

2. 什么是电力客户服务?

以电能商品为载体，用以交易和满足客户需要的、本身无形和不发生实物所有权转移的活动，我们称之为电力客户服务。

3. 电力营销服务有哪些作用?

电力营销服务的作用有：① 营销服务是树立电力企业信誉及知名度的重要途径；② 营销服务是电力企业开拓电力市场的有力手段；③ 营销服务质量是提高电力企业效益的重要因素。

4. 国家电网公司发展战略目标的具体内容是什么?

建设“一强三优”的现代公司。“一强”指电网坚强；“三优”分别是资产优良、服务优质和业绩优秀。

电网坚强，就是电网规划科学，结构合理，技术先进，安全可靠，运行灵活，标准统一，经济高效。

资产优良，就是资产结构合理，盈利和偿债能力强；不良资产少，成本费用低，现金流量大，客户欠费少。

服务优质，就是事故率低，可靠性高，流程规范，服务高效，社会满意，品牌形象好。

业绩优秀，就是安全、质量、效益等指标国内外同业领先，企业健康发展，社会贡献大。

建设现代公司，就是建立健全现代企业制度，充分利用先进技术、推行现代管理，具有较高的国际化水平。



5. 国家电网公司的工作思路是什么？

“三抓一创”，即抓发展、抓管理、抓队伍，创一流。

6. “三抓一创”工作思路的主要内容是什么？

抓发展，就是要以科学发展观为指导，以加快公司发展为目标，以建设坚强的国家电网特高压骨干网架为主导，集中力量加快电网建设，实现各级电网协调发展。

抓管理，就是要依法经营企业，严格管理企业，勤俭办企业，健全企业内部管理机制，加快信息化建设，实现公司工作效率和经济效益的全面提高。

抓队伍，就是要坚持以人为本，以加强领导班子和干部队伍建设为重点，以作风建设和能力建设为突破口，实施人才强企战略，健全激励约束机制，调动各方面积极性，实现员工与企业共同进步。

创一流，就是要以国际国内先进水平为导向，以同业对标为手段，以内质外形建设为载体，提高工作标准和质量，促进公司创新和发展，建设世界一流的电网，建设国际一流的企业。

7. 国家电网公司企业精神是什么？

努力超越、追求卓越。

8. 国家电网公司服务理念是什么？

真诚服务、共谋发展。

9. 国家电网公司内质外形建设的内容是什么？

内强素质、外塑形象。

10. 国家电网公司提出的“四个服务”是指什么？

服务党和国家工作大局、服务电力客户、服务发电企业和服务社会发展。

11. 国家电网公司向社会公开发布“三个十条”的内容是什么？

员工服务“十个不准”、“三公”调度“十项措施”和供电服务“十项承诺”。



12. 国家电网公司提出强化哪五方面素质？

安全素质、质量素质、效益素质、科技素质和队伍素质。



13. 国家电网公司提出塑造哪五方面形象？

认真负责的国企形象、真诚规范的服务形象、严格高效的管理形象、公平诚信的市场形象和团结进取的团队形象。



14. 国家电网公司要求员工应树立的四种意识的内容是什么？

四种意识是：企业意识、大局意识、责任意识和服务意识。



第一节 生产常识

一、名词解释



1. 什么是计划检修?

按照年度、月度检修计划实施的设备检修称为计划检修。



2. 什么是临时检修?

由供电设备故障(障碍)、改造等原因引起的非计划、临时性停电检修(如事故检修、临时接电等)称为临时检修。



3. 什么是事故停电, 事故停电的原因及影响有哪些?

事故停电即突发事件引起的停电。供电网遇到的突发事件有超过电力设施设计标准的大风、洪水以及地震等自然灾害, 供电设备质量不良造成的内部电气短路、外力破坏和客户内部事故扩大到电力系统等。事故停电有的是由自动保护装置动作来执行, 有的是按事先预定的拉闸限电序位由运行人员执行的。事故停电是突发事故发生后必然或必须作出的中断供电, 以保障电力系统更大范围的安全供电。因此, 事故停电具有突发性, 不可预见性, 对客户和社会产生的影响较大。



4. 什么是线损?

一个供电地区或电力网在给定时间(日、月、季、年)内, 在所有送电、变电和配电环节所损失的全部电量, 称为线路损失电量, 简称为线损。



5. 什么叫做电力系统?

由发电厂、输电线路、变配电设备和客户组成的整体叫做电力系统。