

李珞新 编

电业 营业管理



PP intake



中国电力出版社

www.cepp.com.cn

电业营业管理

李珞新 编



中国电力出版社
www.cepp.com.cn

内 容 提 要

为了加强供电企业的供用电管理和电力市场营销工作,提高电业营业管理水平,使企业更加安全、经济、合理地供用电,更好地提高全社会和企业整体经济效益,根据《电力法》、《电力供应与使用条例》及其《供电营业规则》等配套法规和新颁电力行业标准规定等要求,并满足全国供电企业生产人员和高职高专用电管理专业和电力市场营销专业的需要,组织编写了《电业营业管理》一书。

本书主要介绍供用电管理专业、用电管理专业和电力市场营销专业的必要知识和技能要求。全书共分8章,主要内容有:电业营业管理概述、业务扩充、电价、电费管理、用电变更、供用电合同管理、供电优质服务、营业稽查,另外每章后附有习题。

本书注重理论联系实际,全面地概括了供用电管理和电力市场营销工作中方方面面的管理工作,涉及面广,内容全面,可作为全国供电企业供用电工人和技术人员、工业企业供电专业和用电管理专业技术人员培训教材,同时是电力高职高专用电管理专业和电力市场营销专业的课程教材,也可作为有关供用电管理干部、电力营销人员、农村电工等日常工作必备参考读本。

图书在版编目(CIP)数据

电业营业管理/李珞新编. —北京:中国电力出版社,
2007
ISBN 978-7-5083-5405-7

I. 电... II. 李... III. ①电力工业-工业企业管
理:供销管理②用电管理 IV. F407.615 TM92

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第045507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>)

北京市同江印刷厂印刷

各地新华书店经售

*

2007年6月第一版 2007年6月北京第一次印刷
850毫米×1168毫米 32开本 9.125印张 240千字
印数0001—3000册 定价18.00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

前言

PREFACE

《电业营业管理》是全国供电企业生产人员和高职高专用电管理专业和电力市场营销专业的一门主要的专业课程,也是电力高职高专用电管理专业和电力市场营销专业教材,是教育部面向 21 世纪职业教育课程改革和教材规划项目的组成部分之一。

根据“教育部面向 21 世纪职业教育课程改革和教材规划”的基本原则和基本思路,以及为了加强供电企业的供用电管理和电力市场营销工作,提高电业营业管理水平,使企业更加安全、经济、合理地供用电,更好地提高全社会和企业整体经济效益,依据《电力法》、《电力供应与使用条例》及其《供电营业规则》等配套法规和新颁电力行业标准规定等要求,力求突出素质教育,内容全面,重点突出,并满足全国供电企业生产人员和高职高专用电管理专业和电力市场营销专业的需要,组织编写了《电业营业管理》一书,主要介绍了业务扩充、电价、电费管理、用电变更、供用电合同管理、供电优质服务、营业稽查等内容。

本书注重理论联系实际,全面地概括了供用电管理和电力市场营销工作中方方面面的管理工作,涉及面广,内容全面,可作为全国供电企业供用电工人和技术人员、工业企业供电专业和用电管理专业技术人员培训教材,同时是电力高职高专用电管理专业和电力市场营销专业的课程教材,也可作为有关供用电管理干部、电力营销人员、农村电工等日常工作必备参考读本。

本教材共有 8 章内容,由武汉电力职业技术学院李珞新编写。在编写本书过程中,得到了许多单位领导和同事给予的热情支持和帮助,使该书得以顺利完成出版,在此一并致谢。

由于水平有限,恳请阅读本书的广大读者能对书中的遗漏和

错误不吝指正，我们深表感谢！需要说明的是，书中谈到的一些政策、规定不会是一成不变的，也可能具有一定的局限性，我们将根据国家颁布的新规定，结合工作实践，不断加以补充、修正和完善。

编者

2007年2月

目 录

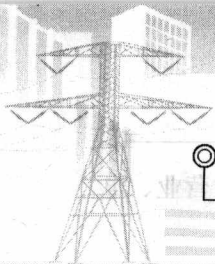
contents

前言

第一章 营业管理概述	1
第一节 营业管理特点	2
第二节 营业管理在供电企业中的作用和地位	6
第三节 营业管理任务	8
本章小结	11
复习思考题	12
第二章 业务扩充	13
第一节 业务扩充含义和主要内容	13
第二节 业务扩充工作流程	14
第三节 业务扩充受理	18
第四节 计算负荷	27
第五节 供电方案制订	45
第六节 业扩工程设计、施工及工程检查	60
第七节 签订供用电合同	65
第八节 装表接电和资料存档	66
本章小结	67
复习思考题	69
第三章 电价	71
第一节 电价基本概念	72
第二节 电能成本	73
第三节 制定电价依据和步骤	76
第四节 制定电价基本原则	81
第五节 影响电价因素	83
第六节 电价制度	85

第七节 我国现行销售电价和实施范围	92
第八节 近几年电价变化情况	97
本章小结	102
复习思考题	103
第四章 电费管理	104
第一节 电费管理机构任务和设置	104
第二节 用户分户账和户务资料管理	108
第三节 抄表	114
第四节 核算	125
第五节 收费	129
第六节 各类用户电费计算	136
本章小结	146
复习思考题	147
第五章 用电变更	149
第一节 用电变更定义和项目	149
第二节 用电变更工作处理	150
第三节 其他日常营业工作	165
本章小结	170
复习思考题	170
第六章 供用电合同管理	172
第一节 供用电合同重要作用	172
第二节 供用电合同主要条款	173
第三节 供用电合同主要类别和编制	177
第四节 供用电合同签订和履行	178
第五节 供用电合同管理	180
第六节 供用电合同范本	180
本章小结	204
复习思考题	205
第七章 供电优质服务	206
第一节 企业经营理念	206

第二节	服务基本知识	208
第三节	电力客户服务基本概念	211
第四节	电力客户服务支撑平台	221
第五节	管理制度平台	229
第六节	供电服务质量及评价	246
第七节	供电优质服务和企业形象	257
本章小结		258
复习思考题		259
第八章	营业稽查	260
第一节	营业稽查主要工作、主要职责及标准	260
第二节	营业质量管理	265
第三节	违章用电和窃电查处	277
本章小结		281
复习思考题		282
参考文献		284



第一章 营业管理概述

Chapter 1

教学要求

了解电能生产和销售、营业管理工作的特点及营业管理部门在供电企业中的地位。清楚营业管理的主要任务。

知识点

营业管理工作的特点

营业管理部门在供电企业中的作用及地位

营业管理的主要任务

重点和难点

营业管理的主要任务

电能是现代社会大量广泛使用的一种必不可少的能源形态，是发展国民经济的重要物质基础，它在国民经济中发挥着极其重要的作用。

电能的生产、传输、分配和使用过程实质上是把原油、原煤、天然气、水能、核燃料等自然界中以固有形态存在的一次能源转化为电能，这种二次能源通过传输、分配，再由各种用电装置按生产、生活的多种需要转化为机械能、热能、光能、电磁能、化学能等实用形态的能量加以利用的过程，即发电、输电、变电、配电、用电的全部过程。

电力是具有独特的生产流通网络的一种特殊商品，其生产、传输、销售和使用几乎是在同一瞬间完成的。随着科学技术的不断发展，现代电力系统正在逐步实现高参数、大容量、大电网、自动化管理，供电范围日益扩大，用电户数日益增多，因此，电力销售和用电管理显得越来越重要。

营业是经营业务的简称，电业营业管理是电力营销管理的主要部门之一，是电力营销管理工作中的重要管理环节，是电力企

业生产经营的重要组成部分。它主要由业务扩充、日常营业、电费管理三部分组成。

第一节 营业管理特点

营业管理既是电能的销售环节，又是供电企业经营成果的综合体现，同时它也是供电部门与社会联系的窗口和纽带。它的工作好坏，不仅关系到电力企业的经营成果，而且也关系到供电企业的社会信誉。因此，营业工作人员除了必须认识其本职工作的重要意义和在企业管理全过程中的重要地位外，还必须掌握营业管理工作的特点，具有一定的业务素质，才能做好营业工作。

一、电能生产和销售的特殊性

1. 供用电双方“买卖”方式的固定性

用户向当地供电部门提出用电申请，经办理相应业务手续、装表接电后，供用电双方的“买卖”关系就以特定的方式予以固定，用户不能自由选择购电方式，供电部门也不能任意变更供电途径和供电方式。

2. 供电区域内市场的垄断性

在一个电网的覆盖区（供电范围）内，即在供电部门的法定经营区域内，只存在一个“卖方”，用户不可能从另一个“卖方”购得电能。

3. 电能使用的广泛性

由于电能易于传输、控制和转换，因此电能获得了其他商品不可比的广泛应用。目前，电能已成为社会发展劳动生产和改善人们生活水平的技术与物质基础，电能应用的广度与深度正随着科学技术的发展不断扩展。

4. 电能隶属和所有权转换的含糊性与明确性

由于电能的产、供、销、用在同一瞬间完成，因此无法明确制定商品电能某一时时间内的产权隶属，不存在有形商品那样明显的所有权转换手续。通过长期实践的总结，形成了供用电双方

以设备产权分界点作为电能所有权变更分界线的明确概念与规定。

5. 生产与使用的一致性

由于电能不能储存（目前还不能大量储存），电能的生产量决定于同一瞬间用户的需用量，用户的用电量也只能取决于电能的生产量，即供电与用电取决于发电；发电和供电也取决于用电。因此，电力生产和电力消费是不可分割的。

6. 商品电能价格的多样性

由于电能的产、供、销必须同时进行，电能消费者的消费行为直接并立即影响电能生产与供应的经济性和安全性。社会上各类电能用户用电的不平衡及对电能供应连续性的要求不同，造成电力企业必须以建立完善的、装有大量（含相当比例备用）的发供电设施的电力系统来保证。同时，不同时间、不同电能用户对电能生产、销售成本有不同的影响，因此，必须采用不同的电价和计价方式加以解决。

7. 电能销售呈赊销性

由于无明显的所有权转换手续，且无法事先准确确定用户实际用电量（售电量），因此只能在结算电费方式上采用定时段累计计算，即根据供电部门确定的核算周期或在双方商定的时间和产权分界点（计量点），按电能计量装置记录、抄算出的实际数量计收（交纳）电费。

由于电能的商品交换领域中与其他有形商品所不同的特殊性，因此对电业营业工作提出了特殊的要求。

二、营业管理工作特点

1. 政策性强

电能是一次能源转化成的二次能源，是能源的重要组成部分，是现代化生产不可缺少的能源，它直接影响到国民经济的发展和人民生活水平的提高。

在电力企业电能销售过程中，一定要贯彻好国家在各个时期有关的能源政策，使有限的电能得到充分合理的使用。营业管理

人员应认真贯彻国民经济在不同时期所制订的电力分配政策和一系列合理用电的措施，如单位产品耗电定额和提高设备利用率、负荷率等。营业管理人员还应熟悉国家制定的电价政策，按照用户的用电性质确定电价，在用户用电后还应进行监督检查。因此，营业管理人员必须具备较高的政策水平，才能更好地贯彻党和国家对电力工业的方针政策。

2. 生产和经营的整体性

由于电能既不是半成品，又不能储存，因而不能像普通商品一样通过一般的商业渠道进入市场，任消费者任意选购。电能销售的方式只能以电力部门与消费者之间，以及各个消费者之间组成的电力网络，作为销售电能和购买电能的流通渠道。因此，电力网络既是完成生产电能过程的基本组成部分，又是电力生产的销售渠道。由于电能的生产与使用是同时完成的，这就决定了电力部门能否安全可靠地供给用户符合质量标准的电源，关系到部分甚至全部用户的生产和生活；用户用电设备的安全运行和用电是否经济合理，也关系到电力部门和其他用户的安全经济运行。因此，供用电双方必须树立整体观念，共同努力使电力生产和经营有机地结合起来，实现安全、经济、优质、高效地供用电。供电与用户之间的关系不仅仅是单纯的买卖关系，也是互相配合、互相监督的关系。

基于这个特点，营业管理工作在开展业务时，既要贯彻为用户服务的精神，给用户方便、及时的供电，以满足工农业生产和人民生活的需要，又要注意电力企业安全生产所必须的技术要求；既要考虑用户当前的用电需要，又要注意网络今后发展的需要；既要配合市政建设，又要注意电力网络的技术改造；既要满足用户的需要，又要考虑电网的供电可能性。

营业管理工作是一种多工序且紧密衔接的生产线方式的作业。从用户申请报装开始，经现场勘测，确定供电方案、供电方式、内外部工程设计施工、中间检查、竣工检查、签订供用电合同（协议）、装表接电、建账立卡，直到抄、核、收等管理全过

程中,涉及多种工作岗位,任何一个环节失误,都将造成用户的利益损害和电力企业的损失。因此,营业管理人员必须具备整体观念,使电力工业的生产和经营有机地结合起来。这样,才能使广大用户获得安全可靠的电能,电力工业才能建成安全稳定的电网,从而做到安全、经济、优质、高效地供用电。

3. 技术和经营的统一性

供电、用电双方是通过一个庞大的电力网络为流通渠道,实现电力商品的销售与购买的。电力部门和用户的关系,绝不是单纯的买卖关系,而是需供用电双方必须在技术领域上紧密配合,共同保证电网的安全、稳定、经济、合理运行后,才能实现保质保量的销售与购买的正常进行。

供电企业除本身要贯彻“安全第一”的方针,加强技术管理,加强发、供电设备的检修和运行管理,建立安全、稳定的电网外,还必须对用户提出严格的技术要求。例如,为了保证不间断供电,要求用户安装的电气设备必须满足国家规定的技术规范,安装工艺和质量必须达到国家颁布的规程标准,运行人员的操作技术必须达到一定水平并经考试合格等。为了保证供应质量合格的电能,除电力部门应积极改造电力设施、经济合理调度外,还要求用户必须安装补偿设施,使功率因数达到规定的标准等等。总之,供电企业与用户之间既是买卖关系,又要在技术上相互帮助、紧密配合、实现技术与经营的统一。

4. 电力发展的先行性

电力工业发、供电设备的建设有一定的周期性,但电能的生产与需用的一致性客观上决定了电力工业的发展应当走在各行各业建设之前。电力工业的基本建设如何布局,容量规模如何确定,主要取决于广大用户用电发展的需要,与各行各业的发展规划密切相关。因此,营业管理人员应开展不定期的社会调查,了解和掌握第一手资料。对新建、扩建需要用电的单位或开发区,一方面要主动了解它们的发展状况;另一方面则应要求这些单位在开工或投产前必须向电力部门提供用电负荷资料和发展规划,

为电力工业的发展提供可靠的依据。只有这样，电力工业才能做到电力先行。

5. 营业窗口的服务性

营业管理工作是一项服务性很强的工作，它与各行各业密不可分，是电力部门和用户之间的窗口和桥梁。

营业管理人员应充分认识到营业管理的服务性，树立全心全意为用户服务的思想和高度的责任心，向广大用户宣传电力工业的方针政策，解决和反映用户对电力部门的要求，解答用户的用电咨询，处理日常的用电业务工作等等。营业管理人员的工作态度和工作质量，直接关系到电力部门的声誉。因此，营业管理工作人员应本着对电力企业和用户负责的态度，做好本职工作，更好地为用户服务。

第二节 营业管理在供电企业中的作用和地位

一、营业管理在供电企业中的作用

电业营业管理作为供电企业经营管理的一个部门，其主要职能作用表现在以下两个方面。

1. 营业管理是供电企业的销售环节

电能和其他工业产品一样都是商品。商品的销售一般包括两个方面：一方面向消费者供应质量合格的产品；另一方面从用户处取得合理的货币收入。

供电企业和其他工业企业的基本任务是一样的，都要为满足社会需要而生产物美价廉的产品，为社会服务，同时也要为社会取得较高的经济效益，为国家积累较多的资金。

为了实现上述目标，供电企业必须不断地发展业务，接受用户的用电申请，及时供给用户质量合格的电能；同时，还必须准确计量用户每月消耗的电量，及时核算和回收用户每月应付的电费，并上交给国家。这样，电力企业的再生产才能不断进行，企业的经营成果才能以货币的形式体现出来。

顺利地完成销售电能和取得资金补偿的全部过程，是供电企业营业管理部门的基本职责。

2. 营业管理是供电企业经营成果的综合体现

供电企业的经营成果是通过营业管理这个销售环节体现出来的。根据电力生产和销售特点，营业管理部门除了完成电能销售任务外，还应通过下面工作综合体现经营成果：

(1) 业扩报装工作。用户申请用电（即业扩报装）及营业部门受理用户的申请，必须根据部颁《供电营业规则》及有关规定，谨慎周密地办理业务扩充工作的各项手续。此项工作是否能够周密地完成，关系到供电企业的经营成果，稍有不慎，就有可能造成漏洞，给国家、用户和电力部门带来损失。

(2) 电能计量工作。电能计量工作的重点是抓好变电所关口表的现场校验，大用户计量表的定期检验，中小动力用户和照明用户计量表计的轮换以及新用户装表，事故换表等工作。此项工作关系到供电企业是否能准确计量用户电量和合理收费以及销售后的资金回收。

(3) 资金周转工作。企业的资金流动按照购买、生产、销售三个不同阶段顺序进行，周而复始，构成资金循环。只有顺利地完成销售，把资金全部收回，这一循环才告结束，并为下一循环提供必要的条件。供电企业的销售收入主要是电费收入，只有加强销售收入的管理，才能及时、准确、全部地收回和上交电费。所以，资金的周转速度不仅影响企业的简单再生产和扩大再生产，也直接影响到国家资金的积累。

(4) 营业核算和统计工作。售电量准确无误，不仅能如实地反映用户每月的用电水平，而且与此相关的线路损失率和单位成本也能正确地计算出来。准确无误地核算电费，不仅关系到用户的产品成本，也关系到电价水平和国家的财政收入。

营业统计工作是定期统计和分析上级核定的售电量、电费收入、供电单位成本、线路损失及上交利润等各项指标完成情况。统计资料的分析可为有关部门提供信息，以便指挥生产，进行决

策，为制订计划、检查计划提供依据，并能客观地反映经营情况，以利于提高经济效益。

二、营业管理在供电企业中的地位

电力工业生产的电能不能通过商店陈列出售，也不能进入仓库储存，只能用多少生产多少，即供、用电两者之间在每一瞬间都必须保持平衡。基于电能生产与消费紧密相连的特点，使得供电企业经营管理与其他工业企业有显著的不同。

一是电业营业管理工作涉及到社会的各个方面，它工作的对象是整个社会，不仅具有广泛的社会性，而且有很强的技术性和服务性；

二是电能销售后，电能的价格和电费收取情况与国民经济状况和国民经济政策也有着密切的关系。

所以，电能经营管理水平的高低不但影响着资金的回收和电力工业自身的发展，还直接影响着国家的财政收入和国民经济的发展速度。因此，电业营业管理工作是供电企业经营管理工作非常重要的组成部分，具有举足轻重的地位。

第三节 营业管理任务

营业管理工作的主要任务是业务扩充、电费管理、日常营业处理、供用电合同管理、营业稽查以及供电优质服务。

一、办理报装接电，解决新增或增容用电

报装接电又称业务扩充（简称业扩），其主要任务是接受用户的用电申请，根据电网实际情况，办理供电与用电不断扩充的有关业务工作，以满足用户用电增长的需要。

由于电能易于输送、变换，既无形，又无味，如果使用不当，会危及人们的生命、财产的安全。为此，用户用电必须要申请，并严格按照电力部门的规定办理手续，不得私拉乱接。

业扩工作的内容一般包括以下几方面：

(1) 受理用户的用电申请，审查有关资料。

(2) 组织现场调查、勘察,进行分析,根据电网供电可能性与用户协商,确定供电方案。

(3) 根据用户的用电申请,组织供电业扩工程的设计、施工,设计进行审定,确定电能计量方式。

(4) 收取各项业务费用。

(5) 对用户自建工程进行中间检查和竣工检查验收。

(6) 签订供用电合同(协议)。

(7) 装表、接电。

完成上述工作的全过程统称为办理业扩报装。

业扩报装项目包括普通照明用户、低压动力用户和高压动力用户。高压动力用户的业扩项目是指供电电压在 10kV 及以上的用户。对于专线供电的用户和有保安电力的用户,输变电工程比较细致复杂,不仅涉及供电部门内部许多单位,而且还与市政规划、建设等单位密切关联。这种承上启下、内外联系、彼此配合、统一协调的工作,都由营业管理部门综合归口,统一负责,稍有疏忽必将造成工作脱节,影响全局。

二、抄、核、收电费管理

用户办理有关业务手续后,开始接电,电网就开始为用户供应电能,并尽可能满足用户的需要。用户使用电能,按商品交换原则,必须按国家规定的电价和实用电力、电量,定期向供电部门交纳足额的电费。

营业工作中的抄表、核算、收费管理(简称抄、核、收),就要根据国家规定的电价和用户用电类别,抄录、计算用户的实用电力和电量,定期向用户收取电费,其内容一般包括:

(1) 定期、按时、准确地抄录、计算用户的实用电力(最大需量、容量)和实用电量(售电量)。

(2) 正确严格地按照国家规定的电价和用户实用各类电量,准确地计算出应收电费,填发各类用户交费通知单。

(3) 对售电量和应收电费进行审核。

(4) 及时、全部、准确地回收和上交电费。