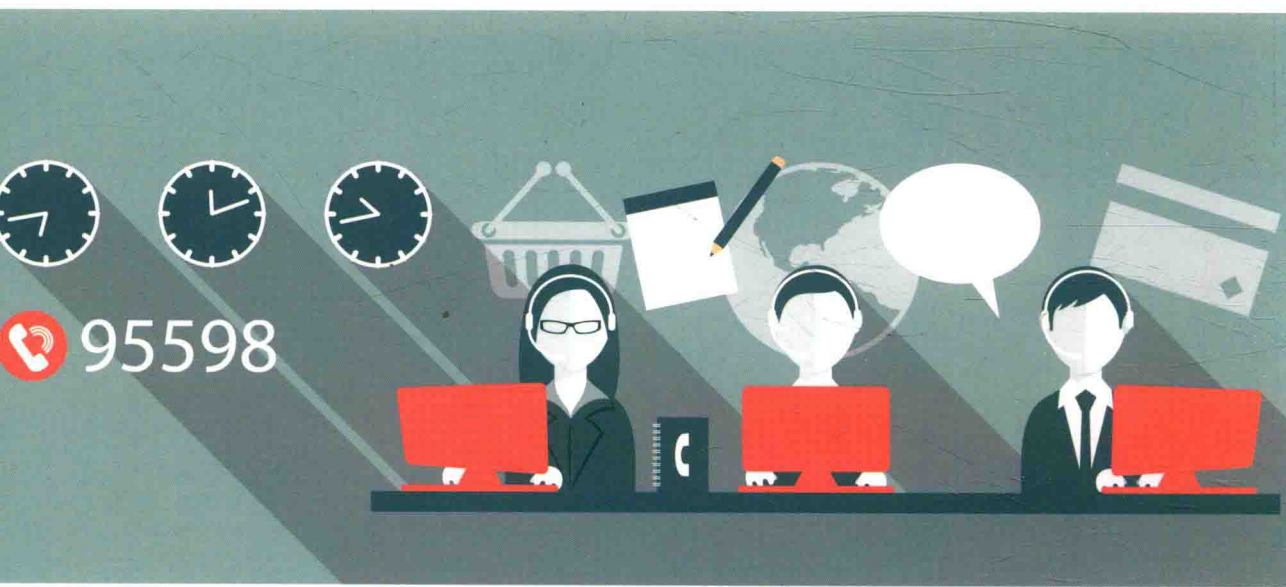




客户服务人员应知应会

国网山西省电力公司 组编



95598



浙江人民出版社
ZHEJIANG PEOPLE'S PUBLISHING HOUSE



国家能源局主管

中国电力传媒集团
CHINA ELECTRIC POWER MEDIA GROUP



客户服务人员应知应会

国网山西省电力公司 组编



浙江人民出版社
ZHEJIANG PEOPLE'S PUBLISHING HOUSE



国家能源局主管

中国电力传媒集团
CHINA ELECTRIC POWER MEDIA GROUP

图书在版编目 (CIP) 数据

客户服务人员应知应会 / 国网山西省电力公司组
编. —杭州: 浙江人民出版社, 2016.9
ISBN 978-7-213-07481-3

I. ①客… II. ①国… III. ①电力工业—工业企业—服务质量—质量管理—研究—中国 IV. ①F426.61

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 148122 号

客户服务人员应知应会

国网山西省电力公司 组编

出版发行: 浙江人民出版社 中国电力传媒集团

经 销:  中电联合 (北京) 图书有限公司
销售部电话: (010) 52238170 52238190

印 刷: 廊坊飞腾印刷包装有限公司

责任编辑: 殷俊莹 宗 合

责任印制: 郭福宾

网 址: <http://www.cpn.com.cn/tsyxzx/>

版 次: 2016 年 9 月第 1 版 · 2016 年 9 月第 1 次印刷

规 格: 787mm×1092mm 16 开本 · 26.5 印张 · 510 千字

书 号: ISBN 978-7-213-07481-3

定 价: 69.00 元

敬告读者

如有印装质量问题, 销售部门负责退换

版权所有 翻版必究

编 委 会

主 任 安彦斌

副主任 王生明 申庆斌 王尚斌 魏凤霞 牛晋永

编 委 王秀明 王普辉 高晋峰 陈扬波 张 宇

编 写 组

主 编 潘美容

副主编 王普辉 陈扬波

成 员 朱银龙 卢建生 赵 鹏 肖 春 杨 洋

杨利兵 张 丽 成慧娟 李文转 张 琨

张 璐 王 璐 梁 玥 强浩容 张俊伟

赵晓云 曹 琼 郝俊博 郭易鑫

前 言

95598 供电服务热线作为连接供电企业与电力客户的桥梁与纽带，随时接收处理客户的真实诉求，这些信息是供电企业最宝贵、最真实的信息资源。客户诉求真实反映供电服务中存在的热点、敏感点和普遍性问题，及时处理好各类客户诉求、总结管理经验、不断提升供电优质服务水平，对于提高公司供电服务质量与服务品质、实现持续发展有着十分重要的意义。

持续提高 95598 客户服务窗口人员的业务能力是供电企业提升优质服务水平的必由之路。以客户需求为导向，为客户提供人性化服务，是供电服务企业长远发展、获得电力客户认同最有效的途径。本书旨在从法律法规、客户服务、新业务、综合知识、案例等五个方面全方位指导客户服务人员提升业务素质与服务水平，从而更好地服务于电力客户，服务于社会。

由于编写仓促，本教材难免存在疏漏之处，恳请各位专家和读者提出宝贵意见，使之不断完善。

《客户服务人员应知应会》编委会

2016 年 3 月

目 录

前言

法律法规类	1
一、填空题	3
二、单选题	17
三、多选题	53
四、判断题	92
五、简答题	128
客户服务类	137
一、填空题	139
二、单选题	155
三、多选题	196
四、判断题	237
五、简答题	277
新业务类	283
一、填空题	285
二、单选题	287
三、多选题	306
四、判断题	308
五、简答题	316
综合类	319
一、填空题	321
二、单选题	322
三、多选题	333
四、判断题	344
五、简答题	350
案例	353
附录一 95598 业务时限一览表	394

附录二 国家电网公司 95598 投诉分类细则395

附录三 电力专业相关术语412

附录四 电力常用法律法规414

参考文献415

小贴士

依法治企是企业生存和发展的必然方向，行之有效的规章制度是依法治企的基础。电力相关法律法规是保障和促进电力事业的发展，加强电力供应与使用管理，维护电力投资者、经营者和使用者的合法权益，保障电力安全运行、供用电双方的合法权益，维护供用电秩序，确保安全、经济、合理供电与用电的有力保证。

一、填空题

1. 《中华人民共和国电力法》规定，电力事业投资，实行_____、_____的原则。（《中华人民共和国电力法》第三条）易

答案：谁投资，谁收益

2. 《中华人民共和国电力法》规定，电力建设企业、电力生产企业、电网经营企业依法实行自主经营、自负盈亏，并接受_____部门的监督。（《中华人民共和国电力法》第七条）易

答案：电力管理

3. 《中华人民共和国电力法》规定，电力生产与电网运行应当遵循_____、优质、经济的原则。（《中华人民共和国电力法》第十八条）易

答案：安全

4. 《中华人民共和国电力法》规定，电力企业应当加强安全生产管理，坚持_____、预防为主方针，建立、健全安全生产责任制度。（《中华人民共和国电力法》第十九条）易

答案：安全第一

5. 《中华人民共和国电力法》规定，电力企业应当对电力设施定期进行_____和维护，保证其正常_____。（《中华人民共和国电力法》第十九条）易

答案：检修，运行

6. 《中华人民共和国电力法》规定，电网运行实行_____、分级管理。任何单位和个人不得非法干预电网调度。（《中华人民共和国电力法》第二十一条）易

答案：统一调度

7. 《中华人民共和国电力法》规定，国家对电力供应和使用，实行_____、节约用电、计划用电的管理原则。（《中华人民共和国电力法》第二十四条）难

答案：安全用电

8. 《中华人民共和国电力法》规定，供电营业区的划分，应当考虑电网的结构和供电_____等因素。（《中华人民共和国电力法》第二十五条）中

答案：合理性

9. 《中华人民共和国电力法》规定，电力供应与使用双方应当根据_____、协商一致的原则，按照国务院制定的电力供应与使用办法签订供用电合同，确定双方的权利和义务。（《中华人民共和国电力法》第二十七条）易

答案：平等自愿

10. 《中华人民共和国电力法》规定，供电企业因供电设施检修、依法限电或者用户违法用电等原因，需要中断供电时，如用户对供电企业中断供电有异议的，可以向_____投

诉。（《中华人民共和国电力法》第二十九条）易

答案：电力管理部门

11.《中华人民共和国电力法》规定，供电企业在发电、供电系统正常的情况下，应当连续向用户供电，不得中断。因供电设施检修、依法限电或者用户违法用电等原因，需要中断供电时，供电企业应当按照国家的有关规定_____用户。（《中华人民共和国电力法》第二十九条）中

答案：事先通知

12.《中华人民共和国电力法》规定，在依法划定电力设施保护区前已经种植的植物妨碍电力设施安全的，应当_____。（《中华人民共和国电力法》第五十三条）中

答案：修剪或者砍伐

13.《中华人民共和国电力法》规定，_____依法对电力企业和用户执行电力法律、行政法规的情况进行监督检查。（《中华人民共和国电力法》第五十六条）易

答案：电力管理部门

14.《中华人民共和国电力法》规定，电力监督检查人员应当公正廉洁，秉公执法，熟悉电力法律、法规，掌握有关_____。（《中华人民共和国电力法》第五十七条）中

答案：电力专业技术

15.《中华人民共和国电力法》规定，因电力运行事故给用户或者第三人造成损害的，电力企业应当依法承担赔偿责任。但由于_____及用户自身的过错造成的，电力企业不承担赔偿责任。（《中华人民共和国电力法》第六十条）易

答案：不可抗力

16.《电力供应与使用条例》自_____起施行。（《电力供应与使用条例》第九章第四十五条）易

答案：1996年9月1日

17.《电力供应与使用条例》规定，_____依法负责本供区内的电力供应与使用的业务工作，并接受电力管理部门的监督。（《电力供应与使用条例》第一章第四条）中

答案：电网经营企业

18.《电力供应与使用条例》规定，供电企业和用户应当根据_____、协商一致的原则签订供用电合同。（《电力供应与使用条例》第一章第六条）易

答案：平等自愿

19.《电力供应与使用条例》规定，一个供电营业区内只设立_____个供电营业机构。（《电力供应与使用条例》第二章第八条）易

答案：一

20.《电力供应与使用条例》规定，并网运行的电力生产企业按照并网协议运行后，送入电网的电力、电量由_____统一经销。（《电力供应与使用条例》第二章第十条）难

答案：供电营业机构

21.《电力供应与使用条例》规定，用户用电容量超过其所在的供电营业区内供电企业供电能力的，由_____指定的其他供电企业供电。（《电力供应与使用条例》第二章第十一条）难

答案：省级以上电力管理部门

22.《电力供应与使用条例》规定，供电设施、受电设施的设计、施工、试验和运行，应当符合国家标准或者_____标准。（《电力供应与使用条例》第三章第十五条）易

答案：电力行业

23.《电力供应与使用条例》规定，公用供电设施建成投产后，由_____统一维护管理。（《电力供应与使用条例》第三章第十七条）易

答案：供电单位

24.《电力供应与使用条例》规定，因建设需要，必须对已建成的供电设施进行迁移、改造或者采取防护措施时，建设单位应当事先与该供电设施管理单位协商，所需工程费用由_____负担。（《电力供应与使用条例》第三章第十八条）难

答案：建设单位

25.《电力供应与使用条例》规定，用电计量装置，应当安装在供电设施与受电设施的_____。（《电力供应与使用条例》第四章第二十六条）中

答案：产权分界处

26.《电力供应与使用条例》规定，安装在用户处的用电计量装置，由_____负责保护。（《电力供应与使用条例》第四章第二十六条）易

答案：用户

27.《电力供应与使用条例》规定，因供电设施计划检修需要停电时，供电企业应当提前_____天通知用户或者进行公告。（《电力供应与使用条例》第四章第二十八条）易

答案：7

28.《电力供应与使用条例》规定，因供电设施临时检修需要停止供电时，供电企业应当提前_____小时通知重要用户。（《电力供应与使用条例》第四章第二十八条）易

答案：24

29.《电力监管条例》自_____起施行。（《电力监管条例》第六章第三十七条）易

答案：2005年5月1日

30.《电力监管条例》规定，电力监管应当依法进行，并遵循_____、公正和效率的原则。（《电力监管条例》第一章第三条）中

答案：公开

31.《电力监管条例》规定，任何单位和_____对违反电力监管条例和国家有关电力监管规定的行为有权向电力监管机构和政府有关部门举报。（《电力监管条例》第一章第五条）易

答案：个人

32.《电力监管条例》规定，电力监管机构应当接受_____财政、监察、审计等部门依法实施的监督。（《电力监管条例》第二章第十一条）难

答案：国务院

33.《电力监管条例》规定，依法从事电力监管工作的人员在进行现场检查时，应当出示有效_____。（《电力监管条例》第四章第二十五条）难

答案：执法证件

34.《电力监管条例》规定，电力监管机构从事监管工作的人员利用职务便利谋取不正当利益的，依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究_____。（《电力监管条例》第五章第二十九条）易

答案：刑事责任

35.《电力监管条例》规定，罚款和没收的违法所得，按照国家有关规定上缴_____。（《电力监管条例》第五章第三十五条）易

答案：国库

36.《供电营业规则》规定，供电企业和用户应当遵守国家有关规定，服从电网_____，严格按指标供电和使用。（《供电营业规则》第一章第三条）易

答案：统一调度

37.《供电营业规则》规定，供电企业供电的额定频率为_____赫兹。（《供电营业规则》第二章第五条）易

答案：交流 50

38.《供电营业规则》规定，供电企业低压供电的额定电压：单相为_____伏，三相为 380 伏。（《供电营业规则》第二章第六条）易

答案：220

39.《供电营业规则》规定，用户单相用电设备总容量不足_____的可采用低压 220 伏供电。（《供电营业规则》第二章第八条）易

答案：10 千瓦

40.《供电营业规则》规定，用户用电设备容量在 100 千瓦及以下或需用变压器容量在 50 千伏安及以下者，可采用_____供电，特殊情况也可采用高压供电。（《供电营业规则》第二章第九条）中

答案：低压三相四线制

41.《供电营业规则》规定，用户重要负荷的保安电源，可由供电企业提供，也可由_____。（《供电营业规则》第二章第十一条）易

答案：用户自备

42.《供电营业规则》规定，对基建工地、_____、市政建设等非永久性用电，可供给

临时电源。（《供电营业规则》第二章第十二条）易

答案：农田水利

43.《供电营业规则》规定，临时用电期限除经供电企业准许外，一般不得超过_____，逾期不办理延期或永久性正式用电手续的，供电企业应终止供电。（《供电营业规则》第二章第十二条）易

答案：六个月

44.《供电营业规则》规定，临时用电如需改为正式用电，应按_____办理。（《供电营业规则》第二章第十二条）易

答案：新装用电

45.《供电营业规则》规定，因抢险救灾需要紧急用电时，供电企业应迅速组织力量，架设临时电源供电。架设临时电源所需的工程费用和应付的电费，由地方人民政府有关部门负责从_____经费中拨付。（《供电营业规则》第二章第十二条）易

答案：救灾

46.《供电监管办法》规定，供电企业应当在供电营业场所设置公布电力服务热线电话和_____电话的标识，该标识应当固定在供电营业场所的显著位置。（《供电监管办法》第二章第十六条）易

答案：电力监管投诉举报

47.《供电监管办法》规定，供电企业应用户要求对产权属于用户的电气设备提供有偿服务时，应当执行政府定价或者_____。（《供电监管办法》第二章第十九条）易

答案：政府指导价

48.《供电监管办法》规定，供电企业应当严格执行政府有关部门依法作出的对淘汰企业、关停企业或者_____企业采取停限电措施的决定。（《供电监管办法》第二章第二十四条）易

答案：环境违法

49.《供电监管办法》规定，供电企业应当按照国家有关电力需求侧管理规定，采取有效措施，指导用户科学、合理和节约用电，提高电能_____。（《供电监管办法》第二十五条）易

答案：使用效率

50.《供电营业规则》规定，高压供电方案的有效期为_____，逾期注销。（《供电营业规则》第三章第二十一条）易

答案：一年

51.《供电营业规则》规定，低压供电方案的有效期为_____，逾期注销。（《供电营业规则》第三章第二十一条）易

答案：三个月

52.《供电营业规则》规定,用户遇有特殊情况,需延长供电方案有效期的,应在有效期到期前_____天向供电企业提出申请,供电企业应视情况予以办理延长手续。(《供电营业规则》第三章第二十一条)易

答案:十

53.《供电营业规则》规定,用户减容,须在_____天前向供电企业提出申请。(《供电营业规则》第三章第二十三条)易

答案:五

54.《供电营业规则》规定,减少用电容量的期限,应根据用户所提出的申请确定,但最短期限不得少于六个月,最长期限不得超过_____年。(《供电营业规则》第三章第二十三条)易

答案:二

55.《供电营业规则》规定,超过减容期限要求恢复用电时,应按_____手续办理。(《供电营业规则》第三章第二十三条)易

答案:新装或增容

56.《供电营业规则》规定,在减容期限内要求恢复用电时,应在五天前向供电企业办理恢复用电手续,基本电费从_____起计收。(《供电营业规则》第三章第二十三条)中

答案:启封之日

57.《供电营业规则》规定,减容期满后的用户以及新装、增容用户,_____年内不得申办减容或暂停。(《供电营业规则》第三章第二十三条)易

答案:二

58.《供电营业规则》规定,减容期满后的用户以及新装、增容用户,如确需继续办理减容或暂停的,减少或暂停部分容量的基本电费应按_____计算收取。(《供电营业规则》第三章第二十三条)中

答案:百分之五十

59.《供电营业规则》规定,用户在每一日历年内,可申请全部或部分用电容量的暂时停止用电两次,每次不得少于_____天。(《供电营业规则》第三章第二十四条)易

答案:十五

60.《供电营业规则》规定,用户在每一日历年内累计暂时停止全部或部分用电容量用电时间不得超过_____个月。(《供电营业规则》第三章第二十四条)易

答案:六

61.《供电营业规则》规定,暂停期满或每一日历年内累计暂停用电时间超过六个月者,不论用户是否申请恢复用电,供电企业须从期满之日起,按合同约定的容量计收其_____。(《供电营业规则》第三章第二十四条)易

答案:基本电费

62.《供电营业规则》规定,用户迁址,原址按终止用电办理,供电企业予以_____,新址用电优先受理。((《供电营业规则》第三章第二十六条)易

答案:销户

63.《供电营业规则》规定,用户迁址,迁移后的新址不在原供电点供电的,新址用电按_____办理。((《供电营业规则》第三章第二十六条)易

答案:新装用电

64.《供电营业规则》规定,用户迁址,新址用电引起的工程费用由_____负担。((《供电营业规则》第三章第二十六条)易

答案:用户

65.《供电营业规则》规定,用户迁址,迁移后的新址仍在原供电点,但新址用电容量超过原址用电容量的,超过部分按_____办理。((《供电营业规则》第三章第二十六条)易

答案:增容

66.《供电营业规则》规定,用户办理暂拆手续后,供电企业应在_____天内执行暂拆。((《供电营业规则》第三章第二十八条)易

答案:五

67.《供电营业规则》规定,不申请办理过户手续而私自过户者,_____应承担原用户所负债务。((《供电营业规则》第三章第二十九条)易

答案:新用户

68.《供电营业规则》规定,经供电企业检查发现用户私自过户时,供电企业应通知该户补办手续,必要时可_____。((《供电营业规则》第三章第二十九条)易

答案:中止供电

69.《供电营业规则》规定,用户连续_____个月不用电,也不申请办理暂停用电手续者,供电企业须以销户终止其用电。((《供电营业规则》第三章第三十三条)易

答案:六

70.《中华人民共和国电力法》规定,输变电工程、调度通信自动化工程等电网配套工程和环境保护工程,应当与发电工程项目同时设计、同时建设、_____,同时投入使用。((《中华人民共和国电力法》第十五条)中

答案:同时验收

71.《中华人民共和国电力法》规定,电力供应与使用双方应当根据平等自愿、协商一致的原则,按照国务院制定的电力供应与使用办法签订供用电合同,确定双方的_____。((《中华人民共和国电力法》第二十七条)中

答案:权利和义务

72.《供电营业规则》规定,因建设引起建筑物、构筑物与供电设施相互妨碍,需要迁移供电设施或采取防护措施时,应按_____的原则,确定其担负的责任。((《供电营业规则》

第四章第五十条) 易

答案: 建设先后

73.《供电营业规则》规定,在电力系统正常状况下,电网装机容量在 300 万千瓦及以上的,供电频率的允许偏差为_____赫兹。(《供电营业规则》第五章第五十三条) 易

答案: ± 0.2

74.《供电营业规则》规定,在电力系统正常状况下,电网装机容量在 300 万千瓦以下的,供电频率的允许偏差为_____赫兹。(《供电营业规则》第五章第五十三条) 易

答案: ± 0.5

75.《供电营业规则》规定,在电力系统非正常状况下,供电频率允许偏差不应超过_____赫兹。(《供电营业规则》第五章第五十三条) 易

答案: ± 1.0

76.《供电营业规则》规定,在电力系统正常状况下,35 千伏及以上电压供电的,供电企业供到用户受电端的供电电压正、负偏差的绝对值之和不超过额定值的_____。(《供电营业规则》第五章第五十四条) 中

答案: 10%

77.《供电营业规则》规定,在电力系统正常状况下,10 千伏及以下三相供电的,供电企业供到用户受电端的供电电压允许偏差为额定值的_____。(《供电营业规则》第五章第五十四条) 中

答案: $\pm 7\%$

78.《供电营业规则》规定,在电力系统正常状况下,220 伏单相供电的,供电企业供到用户受电端的供电电压允许偏差为额定值的_____,_____。(《供电营业规则》第五章第五十四条) 中

答案: $+7\%$, -10%

79.《供电营业规则》规定,在电力系统非正常状况下,用户受电端的电压最大允许偏差不应超过额定值的_____。(《供电营业规则》第五章第五十四条) 易

答案: $\pm 10\%$

80.《中华人民共和国电力法》规定,供电企业应当在其营业场所公告用电的程序、制度和_____,并提供用户须知资料。(《中华人民共和国电力法》第二十六条) 中

答案: 收费标准

81.《供电营业规则》规定,除因故中止供电外,供电企业需对用户停止供电时,应在停电前_____分钟,将停电时间再通知用户一次,方可在通知规定时间实施停电。(《供电营业规则》第五章第六十七条) 易

答案: 30

82.《供电营业规则》规定,因供电设施计划检修需要停电时,应提前_____天通知

用户或进行公告。（《供电营业规则》第五章第六十八条）易

答案：七

83.《供电营业规则》规定，因供电设施临时检修需要停止供电时，应当提前_____小时通知重要用户或进行公告。（《供电营业规则》第五章第六十八条）易

答案：24

84.《供电营业规则》规定，引起停电或限电的原因消除后，供电企业应在_____日内恢复供电。（《供电营业规则》第五章第六十九条）易

答案：三

85.《供电营业规则》规定，除因供电企业责任或不可抗力外的其他原因致使计费电能表出现或发生故障的，_____应负担赔偿费或修理费。（《供电营业规则》第六章第七十七条）易

答案：用户

86.《供电营业规则》规定，用户应在提高用电自然功率因数的基础上，按有关标准设计和安装无功补偿设备，并做到随其负荷和电压变动及时投入或切除，防止_____倒送。（《供电营业规则》第四章第四十一条）中

答案：无功电力

87.《供电营业规则》规定，用户对供电企业计费电能表检验结果有异议时，可向计量检定机构申请检定。（《供电营业规则》第六章第七十九条）中

答案：供电企业上级

88.《供电营业规则》规定，电费违约金从逾期之日起计算至_____止。（《供电营业规则》第八章第九十八条）中

答案：交纳日

89.《供电营业规则》规定，电费违约金收取总额按日累加计收，总额不足1元者按_____收取。（《供电营业规则》第八章第九十八条）易

答案：1元

90.《供电营业规则》规定，危害供用电安全、扰乱正常供用电秩序行为，属于_____行为。（《供电营业规则》第八章第一百条）易

答案：违约用电

91.《供电营业规则》规定，在电价低的供电线路上，擅自接用电价高的用电设备或私自改变用电类别的，应按实际使用日期补交其差额电费，并承担_____倍差额电费的违约使用电费。（《供电营业规则》第八章第一百条）易

答案：二

92.《供电营业规则》规定，属于两部制电价的用户，私自超过合同约定的容量用电的，应承担_____倍私增容量基本电费的违约使用电费。（《供电营业规则》第八章第