



业扩报装人员应知应会

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



业扩报装人员应知应会

国网山西省电力公司 组编



图书在版编目 (CIP) 数据

业扩报装人员应知应会 / 国网山西省电力公司组
编. —杭州: 浙江人民出版社, 2016.10
ISBN 978-7-213-07482-0

I. ①业… II. ①国… III. ①用电管理—职业培
训—教材 IV. ①TM92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 150038 号

业扩报装人员应知应会
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 10 月第 1 版 • 2016 年 10 月第 1 次印刷

规 格: 787mm×1092mm 16 开本 • 29 印张 • 600 千字

书 号: ISBN 978-7-213-07482-0

定 价: 82.00 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 靳 龙

编 委 陈扬波 吴浩林 郭 欣 朱志瑾 李 娟
张 宇

编 写 组

主 编 潘美容

副主编 陈扬波 王普辉

成 员 卢建生 张 丽 成慧娟 李文转 石振东
杨利兵 杨林涛 肖 春 杨 洋 郝 晋
张 伟 张俊伟 高 峰 杜雅飞 郝俊博
曹 琼

前 言

业扩报装作为供电服务的售前服务环节，服务质量与效率会直接影响到客户的感受，具有很强的时效性和规范性，对公司企业形象和市场开拓有着举足轻重的作用。业扩报装人员需要熟悉国家及行业政策、熟练掌握全方位的专业知识才能更好地服务于电力客户。以客户需求为导向，为客户提供优质、快捷、高效、人性化的服务，是供电服务企业长远发展、获得电力客户认可最有效的途径。本书旨在从业扩报装服务、业扩技术、业扩新模式、业扩新业务和法律法规等方面全方位指导业扩报装人员提升业务素质与服务水平，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。

《业扩报装人员应知应会》编委会
2016年3月

目 录

前言

业扩服务类	1
一、填空题	3
二、单选题	19
三、多选题	34
四、判断题	44
五、简答题	60
六、论述题	74
业扩技术类	81
一、填空题	83
二、单选题	102
三、多选题	135
四、判断题	151
五、简答题	172
六、计算题	192
七、论述题	198
业扩新模式	205
一、填空题	207
二、单选题	218
三、多选题	224
四、判断题	229
五、简答题	238
六、论述题	241
业扩服务类	245
一、填空题	247
二、单选题	256
三、多选题	265
四、判断题	272

五、简答题	280
六、论述题	282
法律法规综合类	285
一、填空题	287
二、单选题	307
三、多选题	353
四、判断题	383
五、简答题	413
六、论述题	427
附录一 电力相关术语	433
附录二 各类文件业扩时限汇总	437
附录三 国家电网营销（2015）70 号文业扩报装时限	438
附录四 电力常用法律法规	451
参考文献	452

业扩服务类

一个不满的用户

一个投诉不满的用户背后有 25 个不满的用户

一个不满的用户会把他的糟糕经历告诉 10~20 人

投诉者比不投诉者更有意愿继续与公司保持联系

投诉者的问题得到解决，会有 60% 的投诉者愿与公司保持联系

如果迅速得到解决，会有 90%~95% 的用户与公司保持联系

一个满意的用户

一个满意的用户会告诉 1~5 个人

100 个满意的用户会带来 25 个新用户

维持一个老用户的成本只有吸引一个新用户的 1/5

一个满意的客户会关注公司更多的产品并长时间对公司的产品保持忠诚

一个满意的客户会对别人说公司产品的好话，较少注意竞争品牌的广告

一个满意的客户会给公司提供有关产品和服务的好主意

一、填空题

1. 供电企业遵循一定的____和____，以特定的方式和手段，满足用户现实或者潜在用电需求的活动。

答案：标准，规范

2. 用户受电工程简称受电工程，是由用户投资建设，在用户办理____、____、____用电等用电业务时涉及的电力工程。

答案：新装，增容，变更

3. 电力供应方法和形式，一般依据____、____以及____的供电能力等因素确定。

答案：国家的有关政策，用户的用电需求，电力系统

4. 根据供电电源电压等级的不同，供电方式可以分为____和____。

答案：高压供电方式，低压供电方式

5. 分别来自两个不同变电站，或来自不同电源进线的同一变电站内两端母线，为供电____供电电源。

答案：同一用户负荷供电的两路

6. 供电系统用户供电可靠性是指供电系统对用户____。

答案：持续供电的能力

7. 供电企业应当严格执行国家____政策，加强需求侧管理，向用户宣传并指导用户做好安全用电、节约用电和科学用电工作。

答案：节能减排

8. 《供电服务规范》中规定，供电企业工作人员工作期间应当使用规范化文明用语、提倡使用____。

答案：普通话

9. 《供电服务规范》中规定，供电企业工作人员应当严格遵守国家法律、法规；依照国家的保密制度，保护用户____和____；诚实守信、____。

答案：个人信息，商业秘密，爱岗敬业

10. 企业对用户受点工程不得指定设计单位、____和设备材料供应单位。

答案：施工单位

11. 供电企业如需对用户受电工程中____进行中间检查，应当在受电工程施工之前，将中间检查内容告知用户，并与用户协商确定中间检查的环节。

答案：隐蔽工程

12. 自收到用户变更的文件和资料起，审核后的受电工程设计文件和有关资料如有变更，供电企业复核的期限应当符合：低压供电用户一般不超过____个工作日。

答案：5

13. 因电网发生故障或者电力供需紧张等原因需要停电、限电的，供电企业应当按照批准的_____方案执行。

答案：有序用电

14. 《供电服务规范》中规定，供电服务热线电话应当具备录音功能，电话录音至少应当保留_____。

答案：3 个月

15. 《供电服务规范》中规定，供电企业应当建立供电服务热线_____。对用户投诉，应当跟踪投诉处理全过程，并进行回访。

答案：回访制度

16. 供电企业应当告知用户选择依法取得_____的电工在受电装置上从事相关工作，并查验有关资质。

答案：电工进网作业许可证

17. 供电企业应当告知用户选择依法取得_____及承装（修、试）电力设施许可证的企业从事相关业务，并查验有关资质。

答案：设计资质

18. 供电企业应当坚持安全第一、_____、综合治理的方针。

答案：预防为主

19. 因不可抗力、紧急避险或者确有_____行为的，可以立即中止供电。

答案：窃电

20. 《供电服务规范》中规定，供电企业应当为交费用户提供_____，用户如需结算清单的，供电企业应当及时提供。

答案：电费发票

21. 供电方案按照电压等级划分，可以分为高压供电方案和低压供电方案，低压供电方案为_____用户的供电方案。

答案：220V 或 380V

22. 《供电服务规范》中“电力用户”指：依法与供电企业形成_____的组织和个人，简称用户。

答案：供用电关系

23. 自备应急电源是指由用户自行配备的，在正常供电电源全部中断的情况下，能满足用户_____可靠供电的独立电源。

答案：保安负荷

24. 供电企业应当加快推进城乡电网“_____”改造工程，逐步实现抄表及收费到户。

答案：一户一表

25. 对于竣工验收合格的用户受电工程, 供电企业应当尽快组织_____。

答案: 装表接电

26. 供电企业应当向申请用电的用户书面答复供电方案, 向用户提供供电方案的期限应当符合: 自受理之日起, 居民用户不超过_____个工作日。

答案: 3

27. 供电企业应当对用户受电工程建设提供必要的_____和技术服务。

答案: 业务咨询

28. 供电企业执行_____用户以及执行功率因数调整电费用户的抄表周期一般不宜大于1个月。

答案: 两部制电价

29. 《供电服务规范》中规定重要电力用户应当由_____确定。

答案: 当地政府

30. 《供电服务规范》中规定, 因供电设施计划检修需要停电的, 供电企业应当提前_____公告_____, _____, 并通知_____, 同时做好相关记录。

答案: 7日, 停电区域, 停电线路, 停电时间, 重要电力用户

31. 《供电服务规范》中规定, 用电检查人员在执行用电检查任务时, 应当为用户_____, 不得在检查现场_____进行电工作业。

答案: 保密, 替代用户

32. 《供电服务规范》中规定, 供电企业完成受电工程设计文件和有关资料的审核后, 应当告知用户受电工程_____及受电设施_____的相关准备工作。

答案: 竣工验收标准, 投运前

33. 《供电服务规范》中规定, 自收到用户变更的文件和资料起, 审核后的受电工程设计文件和有关资料如有变更, 供电企业复核的期限应当符合: 低压供电用户一般不超过_____; 高压供电用户一般不超过_____。

答案: 5个工作日, 15个工作日

34. 《供电服务规范》中规定, 供电企业应当根据_____, _____, 或_____确定用户的供电电压等级。

答案: 用户最大需量, 用电设备容量, 受电变压器总容量

35. 《供电服务规范》中规定, 输配设备事故、检修引起停电, 用户询问时, 应当告知用户_____, 并主动_____。

答案: 停电原因, 致歉

36. 《供电服务规范》中规定, 营业场所内应当具备可供用户查询相关资料的手段。有条件的, 可以设置用户_____的计算机终端。

答案: 自助查询

37.《供电服务规范》中规定,供电企业应当建立用电投诉处理制度,公开_____。

答案: 投诉电话

38. 供电企业应当依照《供电企业信息公开实施办法》等相关法律法规开展_____工作,保障用户的知情权。

答案: 供电信息的公开和披露

39. 供电企业应当积极开展_____宣传,促进用户电气工作人员提高技能水平,指导用户做好电气设备的安全运行管理工作。

答案: 安全供用电

40. 如发现重要用户的用电设施存在_____,应当及时告知用户,并将排查和治理情况及时报政府有关部门备案。

答案: 安全隐患

41. 因用户违法用电或者拖欠电费,供电企业需对用户中止供电的,应在停电前_____天内,将停电通知书送达用户,对重要用户的停电,还应将停电通知书报送同级电力管理部门。

答案: 3~7

42. 供电企业应当不断提高_____管理水平,减少设备检修和电力系统事故对用户的停电次数及每次停电持续时间。

答案: 供电可靠性

43. 因_____,紧急避险或者确有窃电行为的,可以立即中止供电。

答案: 不可抗力

44. 供电企业应当建立完善的_____制度,公开报修电话,保持电话的通畅,_____小时受理供电故障报修。

答案: 报修服务, 24

45. 供电企业应当向申请用电的用户书面答复供电方案,向用户提供供电方案的期限应当符合:自受理之日起,高压单电源供电用户不超过_____个工作日。

答案: 20

46. 中间检查应当根据审核同意的设计方案进行,检查内容一般包括_____,_____的埋设等隐藏工程。

答案: 电缆沟工程, 接地装置

47. 自受电装置检验合格并办结相关手续之日起,装表接电的期限应当符合:供电电力用户不超过_____个工作日。

答案: 5

48. 在电力系统正常运行条件下,_____及以下三相供电电压偏差为标称电压的 $\pm 7\%$ 。

答案: 20kV

49.《供电服务规范》中指出,趸购转售电企业是一类特殊用户。其中,趸购转售指从_____趸购电能,再向其_____的用户售电的经营方式。

答案:大电网,营业区内

50.保安负荷指用于保障用电场所_____安全所需的电力负荷。

答案:人身与财产

51.供电企业应当与申请用电的用户通过协商确定_____以及供用电合同的有关条款。

答案:供电方式

52.供电企业应当由用电营业机构_____办理用户的各类用电业务。

答案:统一归口

53.供电企业应当审核的低压用户的受电工程设计文件和有关资料包括负荷组成和_____。

答案:用电设备清单

54.供电企业应当保障电力用户合法的基本用电权益,不断丰富供电服务渠道及手段、提高供电_____和_____。

答案:能力,供电服务水平

55.供电企业应当按照国家有关规定,履行_____义务。

答案:电力社会普遍服务

56.35kV及以上电压供电的,电压正、负偏差的绝对值之和不超过额定值的_____。

答案:10%

57.城市居民客户端电压合格率不低于_____,农网居民客户端电压合格率不低于_____。

答案:95%,90%

58.客户填写业务登记表时,营业人员应给予_____,并_____,如发现填写有误,应及时向客户指出。

答案:热情的指导和帮助,认真审核

59.到客户现场工作时,应遵守客户内部有关规章制度,尊重客户的_____。

答案:风俗习惯

60.供电企业应向客户提供不少于_____可供选择的缴纳电费方式。

答案:两种

61.《国家电网公司供电服务规范》规定对产权不属于供电企业的电力设施进行维护和抢修实行_____的原则。

答案:有偿服务

62.《国家电网公司供电服务规范》规定在尊重客户、有利于公平结算的前提下,供电企业可采用客户乐于接受的_____、结算和_____进行抄表收费工作。

答案：技术手段，付费方式

63.《国家电网公司供电服务规范》规定提供_____小时电力故障报修服务，对电力报修请求做到_____、有效处理。

答案：24，快速反应

64.《国家电网公司供电服务规范》规定严格执行国家规定的_____政策及_____标准。严禁利用各种方式和手段变相扩大收费范围或提高收费标准。

答案：电费电价，业务收费

65.因_____、_____引起停电，客户询问时，应告知客户停电原因，并主动致歉。

答案：输配电设备事故，检修

66.供电企业在新装、换装及现场校验后应_____，并请客户在工作凭证上签章。如居民客户不在家，应以其他方式通知其电表底数。拆回的电能计量装置应在表库至少存放_____，以便客户提出异议时进行复核。

答案：对电能计量装置加封，1个月

67.《国家电网公司供电服务规范》中规定，严格保密制度，尊重客户意愿，满足客户_____请求，为投诉举报人做好_____。

答案：匿名，保密工作

68.35kV 电网电压奇次谐波电压含有率不超过_____。

答案：2.4%

69.供电设备计划检修时，对 35kV 及以上电压等级供电的客户的停电次数，每年不应超过_____；对 10kV 电压等级供电的客户，每年不应超过_____。

答案：1次，3次

70.《国家电网公司供电服务规范》中规定营业场所外设置规范的_____和_____。

答案：供电企业标志，营业时间牌

71.《国家电网公司供电服务规范》中规定，保持仪容仪表美观大方，不得_____，不得敞怀、将_____，不得戴墨镜。

答案：浓妆艳抹，长裤卷起

72.《国家电网公司供电服务规范》中规定供电服务人员上岗必须_____，并_____。

答案：统一着装，佩戴工号牌

73.供电企业工作人员应当严格遵守国家法律、法规，依照国家的保密制度，保护_____；诚实守信、爱岗敬业；工作期间应当使用_____，提倡使用普通话。

答案：用户个人信息和商业秘密，规范化文明用语

74.给用户供电前，供电企业应当按照有关规定，遵循_____、_____、_____的原则，与用户签订供用电合同。

答案：平等自愿，协商一致，诚实信用

75. 用户申请资料包括_____、_____、用电性质、用电设备清单、用电负荷、用户自备应急电源、用电规划等。

答案：用电地点，电力用途

76. 《供电服务规范》（GB/T 28583—2012）中规定，供电企业应当依据有关法律法规办理用户的新装用电、_____、_____。

答案：增加用电容量，变更用电业务

77. 接到用户报修后，如判断属用户内部故障，应当_____用户排查故障。

答案：积极引导

78. 《供电服务规范》中规定，供电服务网站提供在线咨询或留言功能的，应当及时回复用户的_____和_____。

答案：意见，建议

79. 《供电服务规范》（GB/T 28583—2012）明确：供电企业应当按照国家有关规定，履行电力_____义务。

答案：社会普遍服务

80. 《国家电网公司供电服务规范》中“_____”的规定就是无论办理业务是否对口，接待人员都要认真倾听，热心引导，快速衔接，并为客户提供准确的联系人、联系电话和地址。

答案：首问负责制

81. 《供电服务规范》（GB/T 28583—2012）中规定供电企业应当根据用户最大需求、用电设备容量或_____确定用户的供电电压等级。

答案：受电变压器总容量

82. 《供电监管办法》规定为了加强供电监管，_____, _____, _____的合法权益和社会公共利益，根据（《电力监管条例》）和国家有关规定，制定本办法。

答案：规范供电行为，维护供电市场秩序，保护电力使用者

83. 《供电企业信息公开实施办法》中所称供电企业是指已取得供电类_____, 依法从事_____的企业。

答案：电力业务许可证，供电业务

84. 《供电监管办法》规定供电监管应当依法进行，并遵循_____, _____和_____的原则。

答案：公开，公正，效率

85. 《供电企业信息公开实施办法》规定供电企业信息公开应当遵循_____, _____, _____的原则，并对本企业发布的信息内容负责。

答案：真实准确，规范及时，便民利民

86. 《供电企业信息公开实施办法》中规定，由_____部门及其派出机构对供电企业信

信息公开的情况实施监管。

答案：国务院能源主管

87.《供电企业信息公开实施办法》中，供电企业信息公开的内容，分为_____公开的信息和_____公开的信息。

答案：主动，依申请

88.《供电监管办法》规定在电力系统正常的情况下应向用户提供电能质量符合或者_____标准。

答案：国家标准，电力行业

89.《供电监管办法》规定，在电力系统正常的情况下，供电企业的供电质量应当符合下列规定：城市地区年供电可靠率不低于_____，城市居民用户受电端电压合格率不低于_____，10kV 以上供电用户受电端电压合格率不低于_____。

答案：99%，95%，98%

90.《供电监管办法》规定，_____应当审核_____、_____的情况，按照国家有关规定_____不符合规定的用电设施接入电网。

答案：供电企业，用电设施产生谐波，冲击负荷，拒绝

91.《供电监管办法》规定，用电设施产生谐波、冲击负荷影响供电质量或者干扰电力系统安全运行的，供电企业应当及时告知用户采取有效措施予以消除；用户不采取措施或者采取措施不力，产生的谐波、冲击负荷仍超过_____的，供电企业可以按照国家有关规定_____或者_____。

答案：国家标准，拒绝其接入电网，中止供电

92.《供电监管办法》规定，供电企业应当按照下列规定选择电压监测点：_____供电用户和_____供电用户应当设置电压监测点。

答案：35kV 专线，110kV 以上

93.《供电监管办法》规定，35kV 非专线供电用户或者 66kV 供电用户、10（6、20）kV 供电用户，每_____kW 负荷选择具有代表性的用户设置_____个以上电压监测点，所选用户应当包括对供电质量有较高要求的_____用户和变电站 10（6、20）kV 母线所带具有代表性线路的_____用户。

答案：10000，1，重要电力，末端

94.《供电监管办法》规定，低压供电用户，每百台配电变压器选择具有代表性的用户设置_____个以上电压监测点，所选用户应当是_____用户和低压配电网的_____用户。

答案：1，重要电力，首末两端

95.《供电监管办法》规定，供电企业应当按照国家有关规定_____电压监测装置，_____用户电压情况。监测数据和统计数据应当_____、_____、_____。

答案：选择、安装、校验，监测和统计，及时，真实，完整