



国家电网公司  
STATE GRID  
CORPORATION OF CHINA  
宁夏电力公司

国网宁夏电力公司营销部 编

国网宁夏电力公司营销业务  
应用系统典型案例

# 新装、增容及变更用电

( I )



黄河出版传媒集团  
宁夏人民出版社



国家电网公司  
STATE GRID  
CORPORATION OF CHINA  
宁夏电力公司

国网宁夏电力公司营销部 编

国网宁夏电力公司营销业务  
应用系统典型操作案例

# 新装、增容及变更用电

( I )



黄河出版传媒集团  
宁夏人民出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

国网宁夏电力公司营销业务应用系统典型操作案例.  
新装、增容及变更用电. I / 国网宁夏电力公司营销部  
编. —银川: 宁夏人民出版社, 2016. 4  
ISBN 978-7-227-06313-1

I. ①国… II. 国… III. ①电力工业—工业企业  
管理—营销服务—研究—宁夏 IV. ①F426. 61

中国版本图书馆CIP数据核定 (2016) 第077518号

国网宁夏电力公司营销业务应用系统典型  
操作案例·新装、增容及变更用电 ( I )

国网宁夏电力公司营销部 编

责任编辑 贺飞雁  
封面设计 齐玉成  
责任印制 肖 艳



黄河出版传媒集团  
宁夏人民出版社

出版发行

出 版 人 王杨宝  
地 址 宁夏银川市北京东路139号出版大厦 (750001)  
网 址 <http://www.nxpph.com> <http://www.yrpubm.com>  
网上书店 <http://shop126547358.taobao.com> <http://www.hh-book.com>  
电子信箱 [nxrmcbs@126.com](mailto:nxrmcbs@126.com) [renminshe@yrpubm.com](mailto:renminshe@yrpubm.com)  
邮购电话 0951-5019391 5052104  
经 销 全国新华书店  
印刷装订 银川星海湖印刷广告有限公司

开本 787mm × 1092mm 1/16  
印张 19.5 字数 420 千字  
版次 2016年4月第1版  
印次 2016年4月第1次印刷  
书号 ISBN9787-227-06313-1/F · 448  
定价 58.00元

版权所有 侵权必究

《国网宁夏电力公司营销业务应用系统典型操作案例》

编辑委员会

编委会

|     |     |     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 张玉胜 | 薛丽华 | 米 宁 | 王帮群 | 高 鹏 | 甄建辉 |
| 安 琪 | 王 涛 | 刘爱国 | 丁 盛 | 刘晓宏 | 郭 斌 |
| 姚 志 | 张 慧 | 朱洪波 |     |     |     |

编写组

|     |     |     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 王翰林 | 苏冬梅 | 唐 克 | 王占琪 | 薛玉龙 | 苗光尧 |
| 解 颖 | 路 洁 | 王登峰 | 乔 宁 | 李 娟 | 刘海兵 |
| 贾晓君 | 姜忠炜 | 宝慧清 | 王 磊 | 赵晓轶 | 刘 畅 |
| 马昊燕 | 赵 颖 | 张 坤 | 杨 蓉 | 孔新凡 | 董海州 |
| 邓国学 | 吴 丹 | 王桂萍 | 李 俊 | 李靖波 | 季惠平 |
| 杨 超 | 王红梅 | 王豫川 | 张 慧 | 张鹏程 | 余 涛 |
| 黄吉涛 | 徐文涛 | 张 羽 | 王国斌 | 刘国洋 |     |

# 内 容 提 要

为全面推进营销业务应用系统深化应用，规范营销业务应用系统操作，持续提升营销运营效率，国网宁夏电力公司组织营销业务应用系统典型操作案例编写，形成了新装增容与变更用电业务操作典型案例、抄表核算收费操作典型案例、用电检查操作典型案例、计量及用电信息采集业务操作典型案例等成果。

典型案例依托营销真实业务操作，阐明各业务环节具体业务要求，明确各业务环节系统具体操作内容，并从系统操作、业务管理两个方面对业务操作需要注意的事项进行说明，让业务与系统无缝衔接，便于业务操作人员在操作过程中熟悉业务，从而快速提升营销人员的业务知识 with 操作技能水平。

本书可供国网宁夏电力公司系统内营销人员提供操作指导与业务参考。

# 序

营销业务应用系统作为公司营销业务平台，覆盖城乡公司所有营业网点，在国网公司率先实现营销城乡一体化运作模式，实现公司营销业务工作标准、业务流程的高度统一，营销业务的全过程管控和协同运作，有力地支撑了公司营销体系的高效运转。

随着“大营销”体系建设完成，营销业务在乡镇供电所的覆盖应用，系统操作人员水平与系统发展不相适应的情况相继出现，个别操作人员的技能水平已不能满足营销业务应用系统深化要求，给营销业务应用系统的建设与应用带来了一定阻力。加强营销业务应用系统规范化运作、标准化应用是提高营销管理水平、强化供电服务体系、实现营销信息化管理的重要手段，对提升供电企业形象、提高供电企业规范化管理水平、实现企业可持续发展具有重要意义。在总结和提升公司营销业务应用系统广泛化运作的基础上，国网宁夏电力公司组织编辑了《国网宁夏电力公司营销业务应用系统典型操作案例》（以下简称《案例》）。

《案例》是一套面向公司各级营销管理人员、业务应用人员的综合性丛书，是公司规范化建设的重要成果，为指导公司系统全面学习、掌握营销业务应用系统标准化操作提供了有效工具，有利于进一步深化营销业务应用系统标准化建设，有效提高营销业务应用系统利用效率，切实提高公司营销管理水平。本书的出版

将为加快公司信息化系统标准化建设应用,构建数字化电网和信息化企业,促进公司发展再上新台阶发挥重要作用。

编者

2015 年 9 月

目 录

第一部分 低压居民客户新装业务操作典型案例

1. 业务描述·····003

2. 场景描述·····003

3. 业务流程图·····004

4. 流程环节处理·····004

第二部分 低压居民客户增容业务操作典型案例

1. 业务描述·····039

2. 场景描述·····039

3. 业务流程图·····040

4. 流程环节处理·····040

第三部分 低压非居民客户新装业务操作典型案例

1. 业务描述·····077

2. 场景描述·····077

3. 业务流程图·····078

4. 流程环节处理·····078

第四部分 低压非居民客户增容业务操作典型案例

1. 业务描述·····117

2. 场景描述·····117

3. 业务流程图·····118

4. 流程环节处理·····118

第五部分 高压客户新装业务操作典型案例

1. 业务描述·····169

2. 场景描述·····169

3. 业务流程图·····170

4. 流程环节处理·····171

第六部分 高压客户增容业务操作典型案例

1. 业务描述·····215

2. 场景描述·····215

3. 业务流程图·····216

4. 流程环节处理·····217

第七部分 低压批量客户新装业务操作典型案例

1. 业务描述·····257

2. 场景描述·····257

3. 业务流程图·····258

4. 流程环节处理·····258

## 第一部分

---

### 低压居民客户 新装业务操作典型案例

- ◎业务描述
- ◎场景描述
- ◎业务流程图
- ◎流程环节处理



# 第一部分

## 低压居民客户新装业务操作典型案例

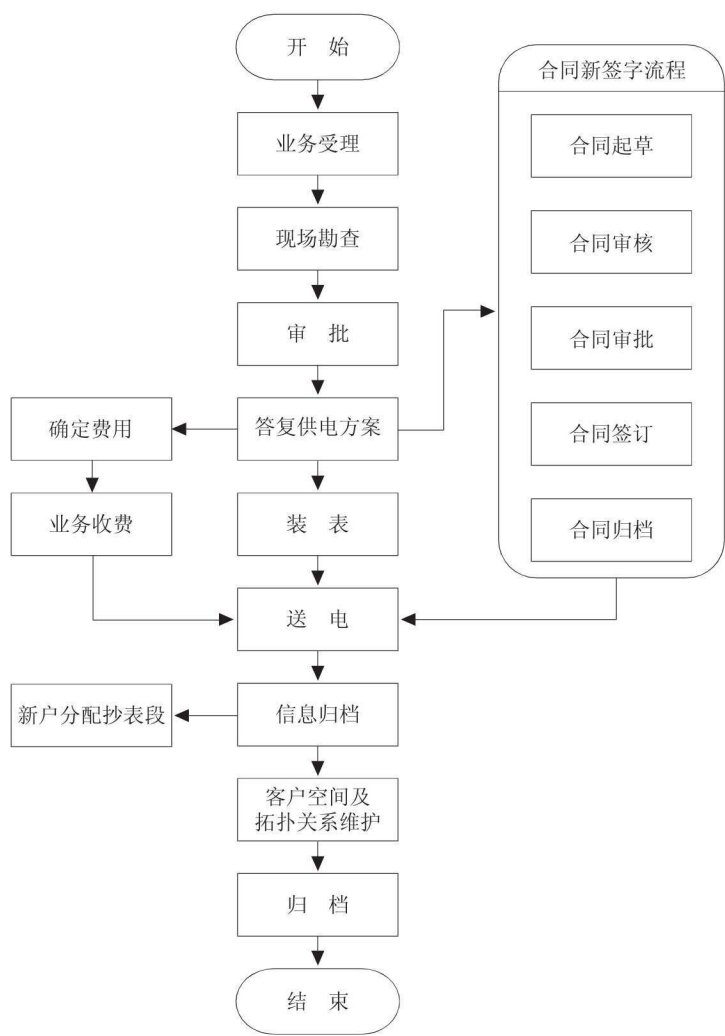
### 1 业务描述

本业务适用于电压等级为 220V/380V 低压单户居民用户的新装用电。供电企业依据《供电营业规则》有关用电报装的条款规定、国网公司统一发布的服务承诺及服务规范,在规定的时限内,采用流程化方式实现居民用电报装的业务受理、现场勘查、审批、答复供电方案、确定费用、业务收费、合同签订、装表接电、客户回访、归档的全过程管理,满足客户用电需求。

### 2 场景描述

用户姓名:刘冰;用电地址:石嘴山市大武口区新世纪花园 1 号楼 2 单元 401;用电行业为:城镇居民用电;电力用途:城镇居民生活用电,受电点电压为 220V。

3 业务流程图



4 流程环节处理

4.1 业务受理【业务受理员】

进入营销业务应用 SG186 系统(以下简称“营销系统”),按顺序点击【新装增容及用电变更】—【新装增容】—【低压居民新装】,如图所示:

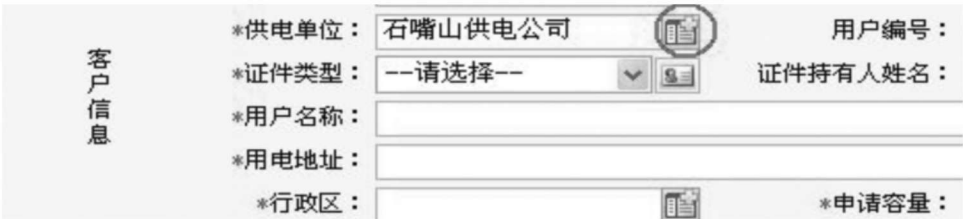


4.1.1 申请信息

点击【申请信息】标签页,进入客户申请信息填写页面。



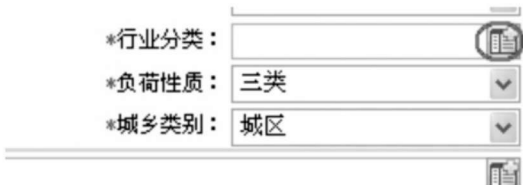
点击【供电单位】



选择对应的供电单位,点击【确定】。



点击行业分类选择按钮



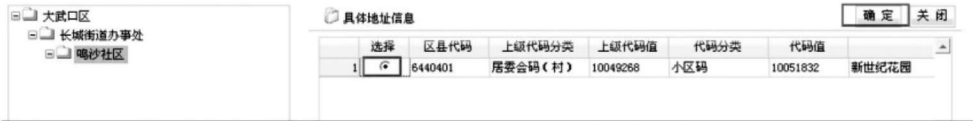
选择相应的行业,本案例选择城镇居民。



如图所示选择具体地址,输入“朝新世纪花园”点击【查询】。



选择树状图最末级,点击单选键后确定。



在下拉框中将缴费方式选为【电力机构卡表购电】



要项信息：

【申请编号】由系统自动生成,用来记录系统流程的唯一性编号,便于在办工单及历史工单的查询。

【客户编号】由系统自动生成,用来记录客户的唯一性编号。类似于居民的身份证号。生成规则:区域代码+序列,例如银川供电公司 为 101+ 序列、201+ 序列,固原供电公司 为 102+ 序列,吴忠供电公司 为 103+ 序列,石嘴山供电公司 为 104+ 序列,中卫供电公司 为 105+ 序列,宁东供电公司 为 106+ 序列。

【用户名称】用户申请用电登记立户的房产证、身份证等有效证件上的个人姓名,需要将相

关的证照复印存档。

【供电单位】“供电单位”是指客户用电后的管理单位,默认为业务操作人员所属单位。

【行政区】是指该用户用电地址所在地,主要以县、区、位单位。

【管理单位】客户管理单位为所在地为地市级供电公司。例如:该用户供电单位为石嘴山客户服务中心,实际管理单位应为石嘴山供电公司。

【受理日期】受理日期取系统当前日期(不允许修改),客户填单日期与受理日期必须要保持一致。

【证件类型】个人必须是居民身份证号码,有校验规则,必须正确填写证件号码。

【用电类别】用电类别指用户用电的分类。按现行电价类别分为八大类,即居民生活用电、非居民照明用电、商业用电、非工业用电、普通工业用电、大工业用电、农业生产用电、贫困县农业排灌用电和趸售用电。参考用电性质、容量来确定,此场景应根据实际情况选择城镇居民生活用电或乡村居民生活用电,不能选择居民生活用电,否则影响相应营销报表统计。

【行业类别】指用户所属的国民经济行业分类。根据用户的营业执照及立项批文中的行业确定,选择时必须选择最末一级,此场景应根据实际情况选择城镇居民或乡村居民生活。

【申请方式】指受理客户申请的方式。对于通过网站、95598等渠道受理的信息,将通过系统带入此界面进行修改并发起完整的业务流程。

【供电电压】指用户的最高受电电压,低压居民用户应选择220V/380V等级的电压。如果是多路电源供电,选择主要的电压等级作为该客户的电压等级。

【负荷性质】指用户负荷的重要性等级,具体划分依据《国家电网公司业扩供电方案编制导则》第6条确定。如果选择错误将影响用电检查模块中重要用户等级,进而影响周期性检查计划制定,此场景一般应选择三类。

【用户分类】指按照电压等级、城农网标志及用电性质对用户的划分。对于公网用户的城、农网性质依据《关于宁夏电力公司10kV城网与农网界限划分的通知》(宁电运检发[2012]869号)来确定。若选择错误,将影响城农网相关报表统计及电价的选择。如果是计费用户,不能选择所有考核项。如果用户分类选为考核,各项相关报表的行业类中将不统计该户电量、电费。用户分类选择农网高压,在电价方案中必须选择农网电价,如果选择城网高压,则电价方案必须选择城网电价。

【用电地址】实际用电地址,具体按公安部门规定的标准街(路)、巷、号或楼号、单元、住房号以及乡(镇)村等。

【申请容量】所有受电设备的容量之和。建筑面积在50平方米及以下的住宅用电每户容量宜不小于4kW;大于50平方米的住宅用电每户容量宜不小于8kW。在业务受理环节准确填写,