

YINGXIAOYEWU ZHISHIWENDA

营销业务 知识问答

陕西省电力公司营销部 编

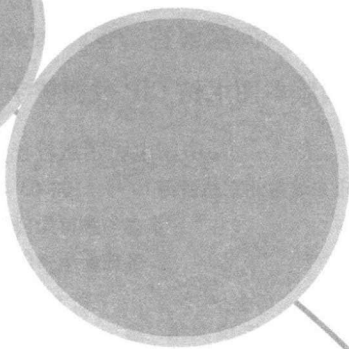
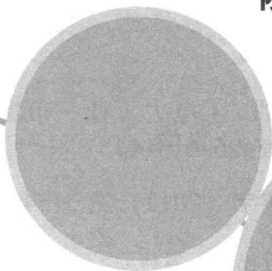


中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

YINGXIAOYEWU ZHISHIWENDA

营销业务 知识问答

陕西省电力公司营销部 编



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

内 容 提 要

为帮助电力营销服务人员更好地学习理解电力法律法规、电力营销业务和营销信息技术等有关知识,提高服务技能,陕西省电力公司营销部结合“大营销”体系建成后营销业务实际,编写了《营销业务知识问答》一书。本书围绕国家电网公司大营销体系,系统整理了电网企业营销岗位各专业人员应知应会的相关知识。针对营销业务包括的公共基本知识、业扩报装专业、电费电价及线损专业、电能计量专业、用电检查专业、客户服务专业、市场及需求侧专业、稽查专业、信息专业内容作了全面的归纳总结,涉及知识点 500 个。

本书可作为电网企业营销专业人员培训指导书,也可供营销岗位各专业人员日常工作时参考使用。

图书在版编目 (CIP) 数据

营销业务知识问答 / 陕西省电力公司营销部编. —北京: 中国电力出版社, 2012. 12

ISBN 978 - 7 - 5123 - 3951 - 4

I. ①营… II. ①陕… III. ①电力工业 - 市场营销学 - 中国 - 问题解答 IV. ①F426. 61 - 44

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 315401 号

中国电力出版社出版、发行

(北京市东城区北京站西街 19 号 100005 <http://www.cepp.sgcc.com.cn>)

汇鑫印务有限公司印刷

各地新华书店经售

*

2012 年 12 月第一版 2012 年 12 月北京第一次印刷

850 毫米 × 1168 毫米 32 开本 7.875 印张 160 千字

印数 0001—7000 册 定价 30.00 元

敬告读者

本书封底贴有防伪标签,刮开涂层可查询真伪

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

《营销业务知识问答》

编 委 会

总策划	王成文			
编 委	韦加雄	吉飞熊	陈 琦	胡长青
	刘 琰	李小兵	白 杰	张忠平
	孔哲峰			
编 写	黄研利	郭彦军	白宇峰	朱 珂
	李炜东	杨文宇	曹 敏	杜 杰
	施 文	彭 飞	郭艳丽	张春红
	王海燕	张密盈	刘晓莉	刘书楷

序

随着社会的发展和人民生活水平不断提高，电力客户的服务诉求越来越高，近年来电力监管范围不断扩大，监管深度加强，监管要求越来越高，电力营销工作面临前所未有的压力和挑战，对电力营销工作者的专业素质和职业操守也提出了越来越高的要求。

国家电网公司在完成“三集五大”体系机构人员调整后，人员岗位调整变化多，电力营销工作者必须不断提高现代营销基本知识和技能水平，积极履行社会责任，主动作为，规范服务，创新服务，才能不断提升整体服务水平，满足电力客户越来越高的服务诉求，真正实现供电企业经济效益和社会效益的双赢。

为帮助电力营销服务人员更好地学习理解电力法律法规、电力营销业务知识和营销信息技术等有关知识，提高服务技能，陕西省电力公司营销部集中集体智慧，结合“大营销”体系建成后营销业务实际，以严谨、务实的作风，一丝不苟的工作态度编写了《营销业务知识问答》一书，并将此书奉献给广大从事电力营销服务的各位朋友。衷心希望大家为电力营销工作发展献计献策，在提高企业经济效益的同时进一步提升营销服务水平，为建成“一强三优”现代公司贡献力量！



2012年10月

目 录

序

第一章 公共基本知识

1. 塑造国家电网服务品牌的“四统一”是什么? 3
2. 国家电网公司供电服务“十项承诺”指什么? 3
3. 国家电网公司员工服务“十个不准”指什么? 4
4. 什么是承诺服务? 承诺服务有哪些特点? 4
5. 如何理解客户满意? 5
6. 如何正确理解服务承诺是一种契约? 5
7. 供电服务中员工的行为举止规范要求是什么? 5
8. 电力监管机构对供电企业处理用电投诉是如何规定的? 6
9. 《国家电网公司供电服务规范》中规定的诚信服务规范的内容有哪些? 6
10. 《国家电网公司供电客户服务标准》对“供电服务”的定义是什么? 7
11. 供电现场服务的内容包括哪些? 7
12. 《国家电网公司供电服务规范》中对“有偿服务”做了哪些规定? 7
13. 《国家电网公司供电服务规范》中服务仪容仪表

规范是什么？	8
14. 电力服务事件应急处置的基本原则是什么？	8
15. 根据电力服务事件的危害程度和影响范围， 将电力服务事件分为哪几级？	8
16. 服务事件预警级别分为哪几级？哪一级为最高级别？ 分别用什么颜色表示？	9
17. 电力企业、电力调度交易机构披露信息可以 采取哪些方式？	9
18. 电力监管机构规定从事供电业务的企业应当向电力 用户披露的信息有哪些？	9
19. 《供电企业信息公开实施办法（试行）》中要求供电 企业应主动公开哪些信息？	10
20. 供电企业信息公开的原则是什么？	10
21. 电力监管机构投诉举报电话号码是什么？ 中国电力信息公开网网址是什么？	10
22. 供电企业信息公开内容分为哪两类？	10
23. 供电企业应履行哪些责任和义务？	11
24. 供电营业职工基础行为规范有哪几方面的内容？	11
25. 供电服务人员应具备的职业素质和技能要求 是什么？	12
26. 电力监管机构对供电企业监管的内容有哪些？	12
27. 哪些情况下，经过批准可以中止供电？	14
28. 哪些情况下，不经过批准即可中止供电？	14
29. 因故需要停止供电时，应如何处理？	15
30. 除因故终止供电外，供电企业需对用户停止供电时， 应履行什么程序？	15

31. 哪些行为属于违约用电行为？	15
32. 窃电行为包括哪些？	16
33. 欠压法窃电通常有哪几种方法？	16
34. 欠流法窃电通常有哪几种方法？	17
35. 《居民用户家用电器损坏处理办法》中所指的电力 运行事故包括哪些？	17
36. 对不可修复的家用电器如何处理？	17
37. 各类家用电器的平均使用年限有何规定？	18
38. 对因电力运行事故引起的居民家用电器损坏的 索赔期是如何规定的？	18
39. 在供电设施上发生事故引起的法律责任，如何确定？ ...	19
40. 供电设施的运行维护管理范围是如何确定的？	19
41. 对临时用电是如何规定的？	20
42. 对临时用电的客户，不具备安装用电计量装置 条件的应怎样计收电费？	21
43. 用户依法破产时，供电企业应按哪些规定办理？	21
44. 用户办理减容有哪些规定？	22
45. 用户办理暂停有哪些规定？	22
46. 用户办理暂换有哪些规定？	23
47. 用户办理迁址有哪些规定？	24
48. 用户逾期未交清电费，应承担哪些责任？	24
49. 供电合同的条款有哪些？	25
50. 统计报表填写有哪些注意事项？	25
51. 什么是供电营业区？	25
52. 什么是装接容量、用电容量？	26
53. 什么是双电源？	26

54. 什么是主供电源、备用电源、自备应急电源？	26
55. 哪些用户需要实行电力调度管理？	27
56. 确定电气主接线的一般原则是什么？	27
57. 电网中可能发生哪些类型的短路？	27
58. 电力系统为何需要投入电容？	28
59. 什么是受电点？	28
60. 什么叫接触电压、跨步电压？	28
61. 电力系统无功不平衡有何危害？	29
62. 什么是分类电价？目前的电价分哪几类？	29
63. 什么是电力需求侧管理？满足电力需求应坚持 什么原则？	29
64. 什么是能效管理？	30
65. 有序用电的定义是什么？	30
66. 停（限）电通知书的送达方式有几种？	30
67. 客户拒绝签收停（限）电通知书时如何处理？	30
68. 什么是供电方案？	31
69. 什么是电能质量？通常以什么指标衡量电能质量？ ...	31
70. 什么是电力用户用电信息采集系统？	31
71. 什么是用电信息采集终端？	31
72. 低压电流互感器配置原则有哪些？	32
73. 低压电能表配置原则有哪些？	32
74. 智能电能表运行质量监督对定期抽检是如何规定的？ ...	33
75. 智能电能表是如何定义的？	33
76. 本地费控电能表定义是什么？	34
77. 本地费控电能表卡片操作时间限制是什么？	34
78. 如何正确地选择电流互感器的电流比？	34

79. 电能计量装置安装后验收的项目有哪些？	34
80. 低压电能计量装置竣工验收的项目有哪些？	35
81. 什么是计量授权？	35
82. 什么是法定计量检定机构？	36
83. 降低二次电压回路电压降的措施是什么？	36
84. 电气化铁路牵引变电站计量系统是如何规定的？	37
85. “大营销”实施后，计量相关业务界面有何变化？	37
86. “大营销”实施后，客户接入系统方案审批流程 有何变化？	38
87. “大营销”实施后，客户供电方案拟定及审查 流程有何变化？	38
88. “大营销”实施后，客户接入、受电工程竣工 验收（检验）流程有何变化？	39
89. “大营销”实施后，客户送电工程流程有何变化？	40
90. “大营销”实施后，供用电合同审核、签订业务 流程有何变化？	40
91. 低压回路停电的安全措施有哪些？	41
92. 《国家电网公司电力安全工作规程》（以下简称 《安规》）对工作票签发人、工作班成员规定的 安全责任有哪些？	41
93. 安规对工作负责人（监护人）规定的安全责任 有哪些？	42
94. 高压设备发生接地时，必须进入故障点4m（室内） 以内或8m（室外）以内范围的人员必须采取什么 措施？若有可能接触设备的外壳和架构时，还应采 取什么措施？	42

95. 哪些信号、仪表, 如果指示有电, 则禁止在设备上工作?	42
96. 工作许可人在完成施工现场的安全措施后, 还应完成哪些手续, 工作班方可开始工作?	43
97. 各类作业人员应接受哪些相应的安全生产教育和考试?	43
98. 违章分为哪三类? 是如何定义的?	43
99. 何谓部分停电的工作?	44
100. 作业性违章中防触电类的违章具体有哪些?	44

第二章 业扩报装专业

1. 业扩报装工作包括哪些环节?	49
2. “三不指定”的原则是指什么?	49
3. 确定供电方案的基本原则是什么?	49
4. 确定供电方案的基本要求是什么?	50
5. 什么是供电方案的有效期?	50
6. 供电方案的有效期分别是如何规定的?	50
7. 客户在营业窗口办理新装业务时, 应核对客户哪些资料?	51
8. 在受理高耗能、高排放行业用电申请时需要客户提供哪些政府许可文件?	51
9. 用户单纯增加备用电源业务, 在营销业务应用系统应走什么流程?	51
10. 高压供电客户供电方案的基本内容包括哪些?	52
11. 高压新装完整的客户档案资料应包括哪些?	52
12. 低压供电客户供电方案的基本内容包括哪些?	53

13. 在确定用户供电方式时，高压供电与低压供电的界限是如何确定的？	54
14. 居民客户供电方案的基本内容包括那些？	54
15. 居住区住宅用电容量配置原则是什么？	54
16. 确定供电方案时，对用电信息采集终端的配置是如何要求的？	55
17. 《国家电网公司业扩供电方案编制导则》中对确定电能计量方式有何规定？	55
18. 确定供电电压等级的一般原则是什么？	56
19. 什么情况宜采用10kV供电？	56
20. 无功补偿装置的配置原则是什么？	56
21. 无功补偿容量如何确定？	56
22. 什么情况时宜采用手动投切的无功补偿装置？	57
23. 什么情况时宜装设无功自动补偿装置？	57
24. 如何确定无功自动补偿的调节方式？	57
25. 何为重要电力客户？	58
26. 重要电力客户配置供电电源的一般原则是什么？	58
27. 供电电源点确定的一般原则是什么？	58
28. 供电企业对用户送审的受电工程设计文件和有关资料审核重点是什么？	59
29. 用户受电工程设计文件和有关资料审核的期限是如何规定的？	60
30. 营销业务应用系统中现场勘查环节主要包括哪些内容？	60
31. 用户受电工程启动中间检查的期限是如何规定的？	61
32. 受电工程正式接电前必须具备哪些条件？	61

33. 用户受电工程启动竣工验收的期限是如何规定的？	61
34. 电力监管机构对供电企业向用户受电工程提供服务是如何规定的？	61
35. 承装（修、试）电力设施的企业所承揽工程是如何分级的？	62
36. 业扩受理的危险点有哪些？如何预控？	62
37. 业扩现场勘察的安全危险点有哪些？	63
38. 竣工验收的安全危险点有哪些？	63
39. 客户设备投运的安全危险点有哪些？	64
40. 业扩报装时限达标率的定义？	64
41. 业扩报装现场工作安全管理有什么要求？	65
42. 客户受电工程竣工验收重点项目包括哪些？	65
43. 业扩工程中间检查的内容有哪些？	65
44. 一级负荷客户宜采用什么样的运行方式？	66
45. 二级负荷客户宜采用什么样的运行方式？	66
46. 10kV 进线保护的配置有什么规定？	66
47. 35kV 进线保护的配置有什么规定？	66
48. 用电容量确定的原则是什么？	66
49. 自备应急电源的种类有哪些？	66
50. 客户自备应急电源应如何选择？	67

第三章 电费电价及线损专业

1. 执行峰谷分时电价用户有转供电时应如何处理？	71
2. 蔬菜生产、大棚种植应执行哪类电价？	71
3. “农家乐”用电应执行哪类电价？	71
4. 执行居民类电价的学校范围是什么？	71

5. 学校教学和学生生活用电具体包含哪些？	72
6. 两部制电价由哪几部分构成？	72
7. 用户新装、增容、变更和终止用电，基本电费应 如何收取？	72
8. 工业用户暂停或减容后运行容量不足 315kVA 执行单一制电价还是两部制电价？	73
9. 差别电价涉及哪些行业？	73
10. 陕西省执行居民阶梯电价的时间是如何确定的？	73
11. 陕西省居民阶梯电价分档和加价标准是什么？	73
12. 陕西省居民阶梯电价电费如何计算？	74
13. 备用变压器如何计收基本电费？	74
14. 有两路及以上进线的用户，如何计算最大需量？	74
15. 160kVA 高压供电工业用户功率因数应执行什么 标准？	75
16. 功率因数标准 0.90 适用范围是什么？	75
17. 农村饮水工程的 160kVA 的专用变压器用户，应该执行 功率因数调整电费吗？	75
18. 产权分界处不适宜装表的应如何处理？	75
19. 划分抄表段的原则是什么？	76
20. 新建抄表段应注意哪些事项？	76
21. 在哪些情况下需要调整抄表段？	76
22. 调整抄表段应依据哪些信息？	77
23. 制定和调整抄表计划有哪些注意事项？	77
24. 抄表数据主要包括哪些内容？	77
25. 抄表数据准备时需产生的与抄表计费有关的数据内容 有哪些？	78

26. 使用抄表机应注意哪些事项？	78
27. 抄表数据下装时应注意什么？	79
28. 抄表时应核对哪些信息？	79
29. 抄表数据复核的主要内容有哪些？	80
30. 抄表时发现计量装置故障应如何处理？	80
31. 抄表中发现窃电、违约用电应如何处理？	81
32. 抄表中发现门锁客户应如何处理？	81
33. 抄表时发现表号不符或电能表遗失如何处理？	81
34. 抄核收工作规范中对抄表周期有哪些规定？	82
35. 抄核收工作规范中对抄表例日有哪些规定？	82
36. 对高压新装客户应在什么时间进行首次抄表？	83
37. 抄核收工作规范中对制定抄表计划有何规定？	83
38. 抄核收工作规范中对现场抄表有何规定？	83
39. 抄核收工作规范中对远程抄表有何规定？	84
40. 抄核收工作规范中对电量电费核算过程有 哪些规定？	85
41. 抄核收工作规范中对电费回收有哪些规定？	85
42. 抄核收工作规范中对电费收取有何规定？	86
43. 抄核收工作规范中对电费账务有哪些规定？	86
44. 抄核收工作规范中对电费票据管理有哪些规定？	86
45. 抄核收工作规范中对电费印章管理有哪些规定？	87
46. 合表用电客户总、分表之间为什么会出现差额？	87
47. 产生零电量客户的原因主要有哪些？	88
48. 哪些情况下应对各类客户算费结果进行重点抽查 审核？	88
49. 电量电费审核的内容包括哪些？	89

50. 客户用电异常应如何处理?	89
51. 用户逾期未交清电费, 应承担哪些责任?	89
52. 抄核收工作规范中对分次划拨电费有何规定?	90
53. 电费现金收取后如何处理?	90
54. 账务处理的原则是什么?	90
55. 电费账务日报应如何核对?	90
56. 电费催缴通知书、停电通知书应包括哪些内容?	90
57. 预购电协议的内容包括哪些?	91
58. 防范电费风险的基本法律方法有哪些?	91
59. 什么情况下运用不安抗辩权减少电费风险?	91
60. 如何运用撤销权, 降低电费风险?	91
61. 什么是抵押? 抵押合同包括哪些内容?	92
62. 什么是代位权? 行使代位权应注意哪些问题?	92
63. 什么是抵销权?	93
64. 什么是支付令? 在电费债权中申请支付令的条件 有哪些?	93
65. 电费回收工作中的“三千精神”是指什么?	93
66. “大营销”实施后, 电费管理“两统一”指的是 什么?	94
67. 线损和线损率分别是如何定义的?	94
68. 线损由哪两部分构成? 分别指什么?	94
69. 什么是线损“四分”管理? “四分”分别指什么?	94
70. 线损管理小指标有哪些?	95
71. 线损统计中时差电量指什么?	95
72. 营销系统线损管理模块的功能包括哪几部分?	95
73. 营销系统中线损基础信息管理包括哪些内容?	95

74. 营销系统中考核单元管理包括哪些内容?	96
75. 营销系统中考核电量管理包括哪些内容?	96
76. 公网线路和专线线路高损或者异常的判定标准 是什么?	96
77. 城网低压台区和农网低压台区高损的判定标准 是什么?	96
78. 高供低计客户变压器报停时, 变损电量如何计算? ...	96
79. 高压电费风险可控率的定义和计算方法是什么?	97
80. 自动抄表核算比例的定义和计算方法是什么?	97

第四章 电能计量专业

1. 什么是专用变压器采集终端?	101
2. 什么是集中抄表终端?	101
3. 信息采集系统采集的主要数据项有哪些?	101
4. 信息采集系统采集的主要方式是什么?	102
5. 信息采集系统功能规范中如何将电力用户分类?	102
6. 信息采集系统对运行工况管理是如何规定的?	103
7. 用电信息采集系统如何实现费控管理? 有几种 方式?	104
8. 采集系统主站如何实施费控管理?	104
9. 采集终端如何实施费控管理?	104
10. 电能表如何实施费控管理?	105
11. 集中器采集电能表数据的方式有哪些?	105
12. 采集器数据传输功能有哪些?	106
13. 集中器的抗接地故障能力是如何规定的?	106
14. 用户认为供电企业装设的计费电能表不准时, 应	