

用电客户受理员

岗位培训考核典型题库

安徽省电力公司 编



中国电力出版社
www.cpep.com.cn

- 一大原则
本行“以客户为中心”的经营理念
- 二次特色
以客户为中心的经营理念，以客户为中心的经营理念
- 三大部分
优质服务、优质服务、优质服务、优质服务、优质服务
- 四大专业
优质服务、优质服务、优质服务、优质服务、优质服务
- 五大技能
优质服务、优质服务、优质服务、优质服务、优质服务
- 六大模块
优质服务、优质服务、优质服务、优质服务、优质服务

“供电企业岗位培训考核典型题库”



供电企业岗位培训考核典型题库

用电客户受理员

岗位培训考核典型题库

安徽省电力公司 编



中国电力出版社

www.cepp.com.cn

内 容 提 要

《供电企业岗位培训考核典型题库》以操作技能为主线,以提高供电企业岗位工作能力和生产技能为目的,突出典型题库特色。

本题库内容能客观反映专有工种岗位对员工知识技能的要求,覆盖现场工作需要,是实施培训和检验培训效果的主要依据,是供电企业人员开展生产岗位知识技能培训考核的理想用书。

本书是《供电企业岗位培训考核典型题库》之一,本书为《用电客户受理员岗位培训考核典型题库》,可用于用电客户受理员岗位培训考核,亦可供用电客户受理员在生产、培训、学习时参考。

图书在版编目(CIP)数据

用电客户受理员岗位培训考核典型题库/安徽省电力公司
编. —北京:中国电力出版社, 2006

(供电企业岗位培训考核典型题库)

ISBN 7-5083-4247-X

I. 用... II. 安... III. 用电管理-技术培训-习题
IV. TM92-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 039908 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>)

汇鑫印务有限公司印刷

各地新华书店经售

*

2006 年 7 月第一版 2006 年 7 月北京第一次印刷

850 毫米×1168 毫米 32 开本 5.875 印张 153 千字

印数 0001—3000 册 定价 12.00 元

版 权 专 有 翻 印 必 究

(本书如有印装质量问题,我社发行部负责退换)

《供电企业岗位培训考核典型题库》

编 委 会

主任委员：杨宁生

副主任委员：董庆红 王吉灵

编委：	周伟	吴琦	王建玲	杨辉
	程晓明	刘春宝	程根苗	胡苏华
	徐晓耘	李祥根	时钟琪	席骏
	姚建	方俊	包康琴	彭维
	胡健	许长生	徐瑞庭	张银奎

审 定 组

主审：朱振华

副主审：张银奎 吴琦

审委：	郑国山	曹小玲	胡孔忠	程琳
	龚家发	张皖春	冯黎	张惠忠
	严波	任启俊	王世才	周艳
	毕胜	周田	刘培玉	沈诗佳
	胡胜利	吴义纯	徐玉峰	冯春祥
	秦晓唯	卢帮明	陈学敏	杨维安

前 言

实施全员培训，全面提升员工队伍整体素质是国家电网公司“十一五”期间教育培训工作的主要任务之一。实施供电企业全员岗位培训和年度应试是促使员工学习业务知识，提升岗位技能，实现供电企业人力资源开发的重要手段。培训考核标准、培训教材、培训考核题库是实施培训和检验培训效果的基础性工作，是界定企业与员工承担安全责任或服务责任的依据，是衡量员工的业务和技能是否合格的依据。因此，做好岗位培训考核标准、题库的编制工作，对持续推动岗位培训，提升培训效果意义重大。

安徽省电力公司是开展生产技能人员年度应试较早的企业，从2003年开始正式在全省范围内推开。通过实践，公司认识到实施生产技能人员年度应试和动态培训符合企业实际情况，是提高员工岗位能力，保证电网安全稳定运行的好办法。因此公司高度重视全员培训、培训机制体系建设、规范化培训等方面的工作，明确了在省公司内统一培训考核标准，积极推进题库建设的要求，并专门成立了管理组织，由行政一把手亲自领导实施工作。

2005年初，安徽省电力公司在推行岗位培训和年度应试取得明显成效的基础上，组织有关单位编写了各专有工种岗位的《供电企业岗位培训考核标准》。2005年下半年以安徽省电力公司统一组织编制的《供电企业岗位培训考核标准》，以及岗位职责、工作标准、技术管理规定和要求（含作业指导书）为依据，着手组织修订完善《供电企业岗位培训考核典型题库》。针对员工的不同岗位，提出题库内容应能客观反映专有工种岗位对员工知识和技能的要求，覆盖现场工作需要，使题库成为衡量员工业

务知识、业务技能、安全知识、安全技能的客观标准，成为区分员工在安全生产和优质服务中承担相应责任的分界点，并作为员工素质评价的主要依据之一。

《供电企业岗位培训考核典型题库》根据供电企业工种分布情况，共设 25 个工种，每一工种下设 2~3 个岗位，本套题库的编制原则是：

(1) 题类、题型和题量要求：题库由公共题和岗位个性题两类组成，题型以判断题、单选题、多选题为主，简答题、识绘图题根据岗位知识和技能要求适量编制，题量应以能够满足培训和考核要求为准。

(2) 试题内容要求：试题的编制必须结合实际工作需要，覆盖现场工作的知识和技能要求，依据岗位培训考核标准、岗位职责、最新颁布和执行的各类有效文件、规程、规定、各项技术管理要求，特别要强调与所辖设备的结合，具有实用性、适用性和针对性，难易程度要求适中，知识点要求明确具体，语言描述力求准确规范，便于培训与考核的实施。

(3) 按岗位层次进行命题。依据员工所承担的工作责任将岗位分为班长（含副班长、班组技术员）、工作负责人、工作班成员三个层次，其中对运行岗位分为班长（含副班长、班组技术员、值长）、正值、副值。其他岗位的人员按照就高不就低的原则，参照上述三个层次对应确定。

本套题库的特点是：

(1) 本题库着眼于员工的岗位工作实际进行培训考核，不同于《电力行业职业技能鉴定规范》着眼于员工技术等级。本题库本着“干什么、学什么、考什么”的原则，实行“所干、所学、所考”的三统一。使用本题库能衡量员工的业务和技能是否合格，可作为界定企业与员工承担安全责任或服务责任的依据。

(2) 本题库体系完整、结构合理，突出典型题库特色。本题库各工种分为标准、题库、答案三部分。标准是题库的依据，题库是标准的展开和深化。本题库针对同一工种不同岗位人员的不

同要求，给出判断题、单选题、多选题、简答题等培训考核题型，每一题型又分为如下6个模块：基础知识、专业知识；基本技能、专业技能；安全知识；安全技能。限于篇幅本题库在选题上本着同一知识点一般只给出一种题型的原则，以突出典型题库特色，各单位在实际应用中可依据本题库重新组题。

(3) 本题库依据最新行业标准、国家电网公司标准及规程规范制定，编写中注意了近年来新设备、新技术、新工艺对各岗位人员提出的新要求，强调通用性。所编培训考核内容切实体现对不同岗位人员的知识和能力要求，以操作技能为主线，以提高供电企业岗位工作能力和生产技能为目的，力求既有一定的专业理论知识，又包含一定的现场实际操作技能、安全技能。

本题库编写过程中，安徽省电力公司技术专家、首席技师及所属供电企业有关专业技术人员、一线员工倾注了很多智慧和精力，省公司培训中心给予了大力支持，中国电力出版社提出了许多宝贵的修改意见和建议，在此一并表示感谢。

《供电企业岗位培训考核典型题库》的出版发行是安徽省电力公司实施全员培训的开拓性工作，为下一步在省公司系统完善培训体系打下了基础，创造了条件。本套题库的出版，如能对供电企业岗位培训考核工作有所帮助，我们将感到十分欣慰。由于本套题库涉及专业较广，加之编写时间仓促，编者水平和经验所限，疏漏之处恳请读者朋友批评指正。

安徽省电力公司
2006年6月

供电企业岗位培训考核典型题库
用电客户受理员岗位培训考核典型题库

目 录

前言

第一部分 用电客户受理员岗位培训考核标准

岗位一：工作班成员	3
岗位二：工作班负责人	7
岗位三：班长	11

第二部分 用电客户受理员岗位培训考核典型题库

岗位一：工作班成员	19
一、判断题	19
二、单选题	42
三、多选题	66
四、简答题	79
岗位二：工作班负责人	81
一、判断题	81
二、单选题	94
三、多选题	106
四、简答题	115
岗位三：班长	117
一、判断题	117
二、单选题	128

三、多选题	137
四、简答题	145

第三部分 用电客户受理员岗位培训考核典型题库参考答案

岗位一：工作班成员	149
一、判断题	149
二、单选题	150
三、多选题	151
四、简答题	152
岗位二：工作班负责人	158
一、判断题	158
二、单选题	158
三、多选题	159
四、简答题	159
岗位三：班长	168
一、判断题	168
二、单选题	168
三、多选题	169
四、简答题	169

供电企业岗位培训考核典型题库
用电客户受理员岗位培训考核典型题库

第一部分

用电客户受理员岗位 培训考核标准

gongdianqiyegangweipeixunkaohetiku
dianxingtiku

岗位一：工作班成员

项目	培训考核内容	权重 (分值)	考核形式	备注
业务知识	基础 知识 1. 熟悉电流、电压的概念及参考方向； 2. 熟悉电阻、电容、电感、电功率的基本概念； 3. 掌握电阻串、并联及混联计算； 4. 熟悉欧姆定律的应用； 5. 掌握正弦交流电路的概念及简单计算； 6. 掌握功率因数和无功补偿的概念； 7. 了解对称三相电路的概念； 8. 掌握电力生产基本知识； 9. 熟悉电力系统的概念； 10. 熟悉电力网的概念； 11. 熟悉电能质量指标及供电质量的规定； 12. 掌握《电力供应与使用条例》； 13. 掌握《供电营业规则》； 14. 掌握国家电网公司《供电服务“十项承诺”》、《员工服务行为“十个不准”》； 15. 掌握《供电服务文明用语 40 条》； 16. 掌握《居民家用电器的损坏处理办法》； 17. 熟悉《电力法》、《合同法》； 18. 熟悉《安徽省供电行业城市供电营业窗口规范服务标准》； 19. 熟悉标准化营业厅建设和规范化服务的相关标准； 20. 了解本岗位正在执行的文件、规定； 21. 掌握市场营销的基本概念； 22. 掌握电力市场的特性； 23. 熟悉电力市场营销策略； 24. 了解电力需求侧管理； 25. 了解电力客户服务概念	5	机试、 笔试	
	专业 知识 1. 掌握业扩报装流程； 2. 熟悉收费标准； 3. 了解变更用电的种类及相关规定； 4. 了解高、低压客户报装应提供的资料；	15	机试、 笔试	

续表

项 目		培训考核内容	权重 (分值)	考核 形式	备注
业 务 知 识	专 业 知 识	5. 掌握供电设施产权分界点的确定原则; 6. 熟悉供电量、售电量的定义; 7. 熟悉电费回收率、实抄率、差错率的定义; 8. 掌握电价分类; 9. 熟悉现行电价政策; 10. 掌握照明用电和非普工业电价的适用范围和标准; 11. 掌握电能表、互感器等电能计量装置的型号、规格、性能和运行使用要求; 12. 熟悉电能计量装置分类; 13. 熟悉电能计量装置的接线方式; 14. 熟悉电能计量装置的配置原则; 15. 熟悉电能计量装置的准确等级; 16. 熟悉电能表潜动判定; 17. 了解一户一表相关技术标准; 18. 熟悉架空配电线路基本知识; 19. 熟悉电缆种类及适用范围; 20. 熟悉导线连接的基本知识; 21. 了解配电系统的概念; 22. 了解供电线路故障的一般原因; 23. 掌握变压器的基本知识; 24. 掌握工业用电和照明用电的电压等级; 25. 熟悉电器设备故障的一般原因; 26. 掌握计算机的基础知识; 27. 熟悉用电 MIS 系统应用的基本知识; 28. 熟悉 95598 呼叫系统应用的基本知识	15	机试、 笔试	
业 务 技 能	基 本 技 能	1. 掌握进行文档处理、制表、收发邮件及业扩相关环节的处理; 2. 能用普通话进行准确、简明、易懂的专业术语汇报和解答客户询问等; 3. 熟悉操作计算机进行电费查询和使用用电 MIS 系统; 4. 能审核用电申请资料, 填写各类申请记录、工作传票并进行流转;	25	机试、 操作、 笔试	

续表

项 目	培训考核内容	权重 (分值)	考核 形式	备注
基本技能	5. 掌握本岗位服务内容; 6. 会熟练使用万用表测电阻、电流、电压; 7. 会熟练使用钳形电流表测电流	25	机试、 操作、 笔试	
业务技能	专业技能 1. 了解单相用户电灯时明时暗的主要原因; 2. 熟悉配电变压器的主要故障; 3. 熟悉低压三相四线制故障; 4. 熟悉根据用户报装容量, 合理选择电表和导线; 5. 熟悉按业务流程要求, 正确处理各类业务; 6. 掌握重要用户的供电系统、供电电源的要求; 7. 掌握高压供电和低压供电的确定原则; 8. 掌握供电设施产权分界点的确定原则; 9. 了解用户设置自备电源的有关规定; 10. 了解双电源供电的要求和条件; 11. 掌握各类电价使用范围和标准; 12. 熟悉电能表故障分析及追退电量的简单计算; 13. 能根据用户的用电电压等级、用电容量、用电性质正确地确定电价; 14. 掌握电能计量装置倍率计算; 15. 掌握相线与中性线的正确识别; 16. 掌握绘出单相、三相电能表接线图; 17. 熟悉计量装置的正确接线; 18. 熟悉电压、电流互感器的作用、选择及安装要求; 19. 熟悉违章用电、窃电的种类及违章用电、窃电的处理; 20. 能注重仪表形象、精神状态、举止礼仪, 能使用文明礼貌用语、普通话及用电营业主要工作术语; 21. 具有叙述问题的语言表述能力; 22. 熟悉业扩工作进展查询、跟踪催办和及时督办的程序	35	机试、 操作、 笔试	

续表

项 目	培训考核内容	权重 (分值)	考核 形式	备注
安全 知 识	1. 掌握安全电压的定义; 2. 掌握高、低压设备的安全距离; 3. 掌握《国家电网公司电力安全工作规程》 有关内容; 4. 掌握上级对本岗位安全工作的要求; 5. 掌握紧急救护法; 6. 熟悉消防的初步知识; 7. 了解营业场所的安全管理知识; 8. 了解保证安全的组织措施和技术措施; 9. 掌握剩余电流动作保护器的作用; 10. 了解营销系统使用的安全知识	10	机试、 笔试	
安全 技 能	1. 掌握正确使用各类消防器材; 2. 掌握触电急救法和人工呼吸法; 3. 发生火情时, 能采取正确应急措施; 4. 能安全使用各种测量仪表	10	机试、 操作、 笔试	

岗位二：工作班负责人

项 目	培训考核内容	权重 (分值)	考核 形式	备注
业务基础知识	1. 掌握电位差、电动势的概念； 2. 掌握有功功率、无功功率、视在功率的计算； 3. 掌握阻抗三角形的概念及计算； 4. 掌握左、右手定则； 5. 熟悉利用欧姆定律等进行电路的分析和计算； 6. 掌握电力生产基本知识； 7. 掌握电能质量指标； 8. 熟悉电力网的概念； 9. 熟悉电力系统的概念； 10. 掌握《电力供应与使用条例》； 11. 掌握《供电营业规则》； 12. 掌握国家电网公司《供电服务“十项承诺”》、《员工服务行为“十个不准”》； 13. 掌握《供电服务文明用语 40 条》； 14. 掌握《居民家用电器的损坏处理办法》； 15. 熟悉《电力法》、《合同法》； 16. 熟悉《安徽省供电行业城市供电营业窗口规范服务标准》； 17. 熟悉标准化营业厅建设和规范化服务的相关标准； 18. 熟悉本岗位正在执行的文件、规定； 19. 掌握市场营销的基本概念； 20. 掌握电力市场的特性； 21. 熟悉电力市场营销策略； 22. 熟悉电力需求侧管理； 23. 了解电力客户服务概念	5	机试、 笔试	

续表

项 目	培训考核内容	权重 (分值)	考核 形式	备注
业务 知识	专业知识 1. 掌握业扩报装流程; 2. 掌握办理各类用电的手续; 3. 掌握高、低压供电方案的制定原则和有效期限; 4. 掌握变更用电的种类及相关规定; 5. 熟悉《高压供用电合同》中的主要条款及违约责任; 6. 了解谐波对电力系统的危害; 7. 熟悉供电方案的主要内容; 8. 熟悉两部制电价的定义、峰谷分时电价的时段划分; 9. 熟悉功率因数调整电费的方法; 10. 熟悉电价分类及国家电价政策; 11. 熟悉各类电能计量装置铭牌的含义; 12. 熟悉电能表现场校验周期; 13. 熟悉电压、电流互感器的作用; 14. 了解电压、电流互感器的基本原理; 15. 了解一户一表相关技术标准; 16. 掌握接地保护的基本知识; 17. 掌握导线截面选择和连接方法; 18. 掌握内部、外部过电压产生的原因及保护方法; 19. 熟悉配电系统的概念; 20. 熟悉带电作业的一般知识; 21. 了解所辖区域配电线路主要设备基本情况; 22. 了解所辖区域配电系统网络图; 23. 了解所辖区域主干道及住宅区分布位置; 24. 熟悉变压器工作原理及主要结构; 25. 熟悉双电源管理及要求; 26. 熟悉高压断路器、隔离开关、电容器、高压熔断器等高压设备的作用及工作原理; 27. 了解配电变压器的主保护种类; 28. 掌握计算机基础知识和简单故障处理; 29. 掌握用电 MIS 系统应用的基本知识; 30. 掌握 95598 呼叫系统应用的基本知识	12	机试、 操作、 笔试	