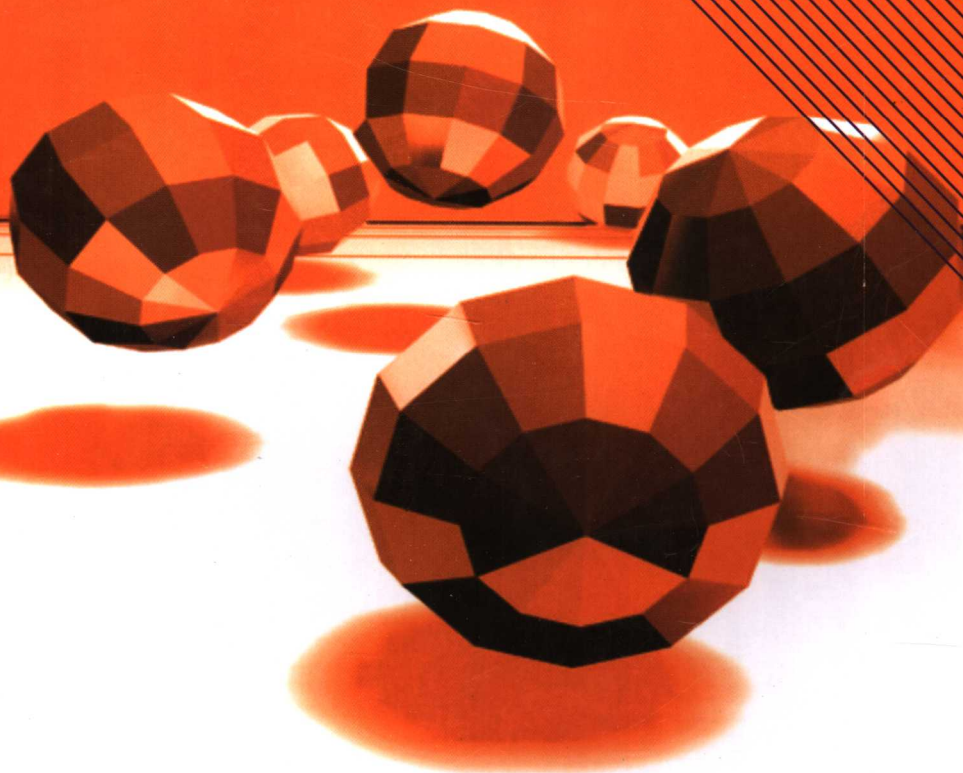


贵州电网公司 组编
杜泽芳 主编

用电营销管理

岗位学习考试题库

(技能知识部分)



中国电力出版社
www.cepp.com.cn

用电营销管理

岗位学习考试题库

(技能知识部分)

贵州电网公司 组编
杜泽芳 主编



中国电力出版社
www.cepp.com.cn

内 容 提 要

本题库是结合供电企业实际,通过对电力营销人员的岗位知识和技能水平进行科学的分析,组织相关单位及专家编写的,是《用电营销管理岗位培训教材》的配套学习考试题库,分为“专业知识部分”和“技能知识部分”两册。本题库紧扣“职业技能鉴定规范”和企业岗位培训与考核标准的要求,目的在于培养适应企业发展的初、中、高级技能和技术人才。本册为“技能知识部分”,主要内容包括初级、中级、高级岗位笔试题及岗位技能操作试题。每一部分笔试题包含填空、选择、判断、简答、论述五种题型,针对性、实用性强,有助于帮助读者加深对教材的理解,提高应试能力,以达到系统学习的目的。

本书可作为用电营销管理岗位的上岗(在岗)培训教材,可供从事用电营销管理的专业技术人员学习和使用,也可作为大专院校相关专业的参考教材。

图书在版编目(CIP)数据

用电营销管理岗位学习考试题库.技能知识部分/杜泽芳
主编;贵州电网公司组编. —北京:中国电力出版社,2006
ISBN 7-5083-4500-2

I. 用... II. ①杜... ②贵... III. ①用电管理-技术培
训-习题②电力工业-市场营销学-技术培训-习题
IV. ①TM92-44②F407.615-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 072274 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>)

航远印刷有限公司印刷

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

787 毫米×1092 毫米 16 开本 12.5 印张 300 千字

印数 0001—3000 册 定价 25.00 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)

《用电营销管理岗位学习考试题库（技能知识部分）》

编委会名单

主任：廖新和

副主任：余遐强 向永康

委员：杜泽芳 罗四夕 杜泽秀 何文进

倪 锐 张晓梅 李有伦 杨文彦

编写人员名单

主编：杜泽芳

参编：罗四夕 杜泽秀 张晓梅 何文进

倪 锐 王江明 梅德宁 任登学

黄昌生 杨文彦 伍明军

前 言

为实现南方电网公司“以人为本、人才强企”战略和全面推进职工教育培训工作，使贵州电网公司培训工作标准化、规范化，贵州电网公司组织贵州电力职业技术学院教师和公司所属 10 个供电局的专业技术人员，根据贵州电网公司“用电营销管理岗位培训与考核标准（暂行）”（下称“标准”）中的要求以及配套教材内容，编写了这套题库。

本套题库各部分内容均按“标准”知识模块要求进行划分，由“专业知识部分”和“技能知识部分”两个分册组成，各分册内容均按等级要求分成初级、中级、高级岗位三部分，以试题和解答的形式，结合用电营销管理岗位人员的工作实际，对教材中重点和难点进行了详细的分析和解答。本套题库与贵州电网公司组编的《用电营销管理岗位培训教材》配套使用，对用电营销管理岗位人员的学习、考试具有很强的指导性，也是电力营销人员学习相关知识和技能的参考书。

本套题库“专业知识部分”分册由贵州电力职业技术学院杜泽芳主编，贵州电网公司罗四夕、贵州电力调度通信局杜泽秀等参与编写工作。“技能知识部分”分册笔试部分由杜泽芳主编，贵州电网公司罗四夕、贵州电力调度通信局杜泽秀、贵阳市南供电局倪锐、都匀供电局何文进等参与编写工作；“技能知识部分”分册实操项目分别由贵阳市南供电局倪锐、王江明，安顺供电局张晓梅，市北供电局李有伦，都匀供电局何文进，铜仁供电局杨文彦、黄昌生，兴义供电局任登学，毕节供电局梅德宁等编制，以上同志也同时参与“专业知识部分”分册的审核工作。

本套题库由贵州电网公司余遐强同志组织编审，贵州电力职业技术学院伍明军参与了资料的收集工作。

由于编者水平有限，且时间仓促，书中疏漏和不妥之处在所难免，恳请读者提出宝贵的意见。

编 者

2006 年 4 月

用电营销管理岗位学习考试题库（技能知识部分）

目 录

前 言

第一章 初级岗位技能笔试题	1
一、填空题	1
二、选择题	7
三、判断题	18
四、简答题	24
五、论述题	33
第二章 中级岗位技能笔试题	45
一、填空题	45
二、选择题	52
三、判断题	62
四、简答题	68
五、论述题	79
第三章 高级岗位技能笔试题	92
一、填空题	92
二、选择题	99
三、判断题	109
四、简答题	116
五、论述题	129
第四章 岗位技能操作试题	145
第一节 初级岗位	145
第二节 中级岗位	159
第三节 高级岗位	175
参考文献	191

第一章

初级岗位技能笔试题

一、填空题

1. 供电方案的有效期限，是指从供电方案____发出之日起至____开工日为止。

答案：正式通知书；受电工程。

2. 用电负荷从安全和经济的角度可分为：____负荷、____负荷、____负荷。

答案：一类；二类；三类。

3. 从家用电器损坏之日起____内，受害居民客户未向供电企业投诉并提出索赔要求的，即视为受害者自动放弃____。

答案：7日；索赔权。

4. 没有____就没有市场，要想有效地满足顾客的需求，就必须将____置于企业的重要位置。

答案：顾客；市场营销。

5. 对销售毛利产生影响的指标是：____、____、损失电量、线损率、平均购电价。

答案：售电量；平均电价。

6. 电能销售统计一般是依据国家标准所制定的《____》和____进行的。

答案：国民经济行业用电分类；电价类别。

7. 供电服务内容可划分为____，____，____，特别服务，电力急修服务。

答案：柜台服务；现场服务；咨询服务。

8. 用电市场的竞争与开拓最终的落脚点是____、____。

答案：增加电力；电量销售。

9. 市场营销管理过程是指企业为了实现其任务和目标而____、____、____和利用市场机会的管理过程。

答案：发现；分析；选择。

10. 用电申请表一般分为：____用电申请表、____用电申请表和____用电申请表。

答案：居民；低压；高压电源。

11. 电力营销的基本业务可分为：业务扩充、用电业务变更、电费管理、电价管理、____管理、____管理、用电检查与营业稽查。

答案：电能计量；供用电合同。

12. 需求方管理 DSM 技术是____规划的一项重要内容，终端节电资源的发掘要通过

来实现。

答案：综合资源；需求方管理。

13. 业务扩充又称报装接电，即为____和____客户办理各种必需的登记手续和一些业务手续。

答案：新装；增容。

14. 售电平均单价是全社会各类不同性质售电量____之和除以全社会____的商。

答案：销售收入；售电量之和。

15. 电费回收率是____和____的比值。

答案：实收电费；应收电费。

16. 电价的制定，一般以电网的____作为制订电价的依据。

答案：平均成本。

17. 销售电价是根据电力____，按照不同的用电性质进行____分摊形成的。

答案：综合成本；个别成本。

18. 客户用电电价的计费方式可分为____、____两类。

答案：单一制电价；两部制电价。

19. 划分功率因数标准，一般按客户的____、供电方式、____及用电设备容量等因素进行划分。

答案：用电性质；用电类别。

20. 基本电费是指按客户的____或____与基本电价计算的电费。

答案：用电容量；最大需量。

21. 测量用电能表按其安装接线方式可分为：直接接入式和____；其中又有单相、三相三线、____电能表之分。

答案：间接接入式（经互感器接入式）；三相四线。

22. 电力客户指的是____与供电企业建立____的电能消费者。

答案：依法；供用电关系。

23. 电流互感器的一次电流，取决于被测电路的____，与二次回路所接仪表的阻抗____。

答案：负载电流；无关。

24. 供电点指客户受电装置____的位置，即受电电压同级的供电线路或该线路供电的变（配）电站和直供的____。

答案：接入供电网；发电厂。

25. 改类指客户在正式用电后，由于生产、经营情况及____发生变化而引起用电____的改变，称为改类。

答案：电力用途；电价类别。

26. 销户指客户由于合同到期终止供电、企业破产终止供电、供电企业____客户用电的业务，即供用电双方____供用电关系。

答案：强制终止；解除。

27. 供用电合同正式签署时，合同双方签署人不是法定代表人或不是组织的行政负责人的，签署人应有法定代表人或行政负责人的____，否则签署的合同为____。

答案：授权委托书；无效合同。

28. 当电能表无负荷时，其圆盘仍连续不断地缓慢转动超过一周，此现象称为_____。

答案：电能表潜动。

29. 结算电量指供电企业与客户最终结算的电量，含_____和_____等。

答案：变损电量；线损电量。

30. 用电检查是对客户_____和_____进行检查的活动。

答案：电力使用情况；用电行为。

31. 营业稽查是对供电企业内部_____的_____进行检查的活动。

答案：办理用电业务；各个环节。

32. 将用电时间按负荷分布划分为峰、平、谷时段，对客户不同时段实行不同电价，即为_____。

答案：峰谷电价。

33. 包括接户线、电能表及其附属装置，电压、电流互感器等有关费用称为_____。

答案：客户费用。

34. 电气设备铭牌上规定的额定值是保证_____、_____的数值。

答案：设备安全；经济运行。

35. 两部制电价将电价分为两个部分，一部分是以客户接入系统用电容量或需量计算电费的_____；另一部分是以客户电能表所计的电量来计算电费的_____。

答案：基本电价；电度电价。

36. 容量在_____及以上的工业用电客户称为大工业用电客户，应执行_____电价。

答案：315kVA；两部制。

37. 基本电费可以按_____计费，也可按_____计费。

答案：变压器容量；最大需量。

38. 大工业电价由基本电价、_____、_____电价三部分组成。

答案：电度电价；功率因数调整。

39. 制定供电方案时，需要了解客户以下信息：_____，电力用途，_____，用电设备清单，用电负荷保安电力，用电规则等。

答案：用电地点；用电性质。

40. 我国销售电价按用电类别分为_____、非居民照明电价、普通工业电价、_____、非工业电价、大工业电价、农业生产电价、趸售电价八类。

答案：居民生活电价；商业电价。

41. 客户申请移表，在用电地址、_____、_____、供电点等不变的情况下，可办理移表手续。移表所需的费用由_____负担。

答案：用电容量；用电类别；客户。

42. 供电企业应在营业场所公告办理各项用电业务的_____、_____和有关_____。

答案：程序；制度；收费标准。

43. 一户一表是指供电企业对居民客户_____装设计费电能表，客户_____对供电企业结算电费。

答案：免费；直接。

44. 现场检验是电力企业为了保证电能计量装置____、____运行,在电能计量器具检定周期内增加的一项现场监督与检验工作。

答案:准确;可靠。

45. 按照电价结构对调研对象进行细分,可分为居民生活客户、非居民照明客户、____、非普工业客户、____、农业客户、贫困县农业排灌客户等七个调研对象。

答案:商业客户;大工业客户。

46. 用电容量为受电变压器容量及不经____直接接入电网用电的电器设备容量的____。

答案:受电变压器;总和。

47. 用电检查人员配合有关部门对客户影响电网安全的事故进行____,并在____内提出事故报告。

答案:调查;7天。

48. 营销系统一般需要提供给财务系统有关客户的____、____等信息。

答案:应收;实收。

49. 从电网趸购电能,再向其营业区内客户售电的经营方式称为____。

答案:趸购转售。

50. 谐波是具有非线性____或具有非正弦____的电气设备产生的使电压波形发生变化的现象。

答案:阻抗;电流特性。

51. 对于专用线路供电的高压客户应以____作为计量点。如果供电线路属于客户,则应在供电企业____安装电能计量装置。

答案:产权分界;变电所出口。

52. 供电可靠性是指电力客户从电网中____的____程度。

答案:持续用电;被保证。

53. 供电企业对电力客户按月考核的加权平均功率因数,分为三个不同标准,分别是____、____、____。

答案:0.90;0.85;0.80。

54. 单相感应式电能表按平均寿命的长短,可分为普通式和____电能表。

答案:长寿命技术。

55. IV类电能计量装置是指:负荷容量为____以下的计费客户、发供电企业内部经济技术指标分析、考核用的电能计量装置。

答案:315kVA。

56. V类电能计量装置是指:____的电力客户计费用电能计量装置。

答案:单相供电。

57. 10kV及以下公用高压线路供电的,以客户厂界或配电室线的第一____或第一支持物为分界点,第一____或第一支持物属供电企业。

答案:断路器;断路器。

58. 二级用电检查人员能担任____电压等级的客户用电检查工作。

答案:10kV及以下。

59. 电费管理的任务包括____、定期抄表、核算、____、账务处理、与统计及电力营销

状况分析等。

答案：建卡立户；回收电费。

60. 电力需求侧管理注重将____与____两方面有机地融为一体。

答案：节约；开发。

61. 电力客户服务的目的是促进____和满足____的需要。

答案：电能交易；电力客户。

62. 供电服务内容分为____、____、咨询服务、特别服务、电力抢修。

答案：柜台服务；现场服务。

63. “95598”客户服务系统在逻辑层次上分为____服务层和____管理层。

答案：客户；监督。

64. 电力营销具有____、整体性、____等特殊性质。

答案：服务性；技术性。

65. 运行中的Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ类电能表的轮换周期一般为____，运行中的Ⅳ类电能表的轮换周期一般为____。

答案：3~4年；4~6年。

66. 供电方式按管理关系分为____与____供电方式。

答案：直接；间接。

67. 对客户供电电压的确定是按____等因素确定。

答案：输送的距离。

68. 电力变压器油所起的作用是____和____。

答案：绝缘；散热。

69. 供电企业应按照国家标准的____和用电____记录，向客户计收电费。

答案：电价；计量装置。

70. 对业扩工程中，客户工程的设计、施工，供电企业要把住____和____两个关口。

答案：设计审查；施工验收。

71. 互感器按用途可分为____，测量用，保护用；其中电压互感器按相数分为____和____电压互感器。

答案：计量用；单相；三相。

72. 电力设备和线路应有主保护、____保护和异常运行保护，必要时可增设____保护。

答案：后备；辅助。

73. 客户需要安装自备发电机，应由客户向供电企业提出，并应符合____条件和____条件，方可安装。

答案：安装；技术。

74. 用电负荷按负荷发生的时间不同可分为____负荷、____负荷、平均负荷。

答案：高峰；低谷。

75. 互感器或电能表误差超出允许范围时，以____误差为基准，按验证后误差值____电量。

答案：“0”；退补。

76. 电流互感器的比差是指实际的一次电流按____折算到二次与二次电流大小之差，并

且用后者的百分数表示,折算后的一次电流大于二次电流时,比差为____,小于二次电流时,比差为____。

答案:额定电流比;负;正。

77. 电流互感器的角误差是指二次电流相量逆时会旋转 180° 后与____相量之间的相位差,旋转 180° 后的二次电流超前于一次电流,角误差为____;二次电流滞后于一次电流时,角误差为____。

答案:一次电流;正;负。

78. 互感器具有隔离____和扩大____的作用。

答案:高电压;电表量程。

79. 目前受理客户用电申请的方式有____、____、____。

答案:营业柜台;电话;网站。

80. 供电企业对外承诺,其中提供 24h 电力故障报修服务,到达故障现场抢修的时限:城市____;农村____,特殊边远山区____。

答案:45min; 90min; 2h。

81. 目前对变压器在 315kVA 及以上的大工业用电执行____电价,其他用电均执行____电价。

答案:两部制;单一制。

82. 装设在 35KV 及其以下计量点的计费电能表应该设置专用的____或专用电____。

答案:互感器;计量柜。

83. 电能表的安装高度一般为____。

答案:0.8~1.8m。

84. 客户私自绕越电能表____,称为____。

答案:接线;窃电。

85. 变压器产权属于客户的高供低计客户,计算电量时,应加计____。

答案:变压器损失电量。

86. 对于对电压质量有特殊要求的客户,其受电端的电压变动幅度,一般不得超过____。

答案: $\pm 5\%$ 的额定电压。

87. 电流互感器二次侧不允许____,一旦开路,会造成二次回路本身产生很高的电势,这个电势对设备和____有很大的威胁。

答案:开路;人身安全。

88. 互感器的二次侧必须____,以保证设备和____。

答案:接地;人身安全。

89. 实行峰谷电价的主要目的,是以经济手段调整电网____,合理回收____,更最大限度地满足国民经济发展的需要。

答案:用电负荷;电力成本。

90. 电能表的基本误差是指在规定的____和____以及接线方式下的相对误差。

答案:测试条件;测量范围。

91. 电力运行事故由下列原因之一造成的,电力企业不承担赔偿责任:①____;②

答案: A。

6. 某客户原来是非工业客户, 现从事商品经营, 该户应办理()用电手续。

- A. 新装 B. 改类 C. 更名过户 D. 销户

答案: B。

7. 电力客户申请减少用电容量的期限, 应根据客户所提出的申请确定, 但最短期限不得少于()。

- A. 1 个月 B. 2 个月 C. 6 个月 D. 4 个月

答案: C。

8. 某电力客户 2001 年 12 月欠供电企业电费 2 万元, 于 2002 年 3 月结清, 向该客户收取电费违约金时, 每日应按()标准计算。

- A. 1‰ B. 2‰ C. 3‰ D. 4‰

答案: C。

9. 工业用电的客户未经供电企业工业同意, 擅自引入 (供出) 电源或将备用电源和其他电源私自并网的, 除当即拆除接线外, 应承担其接入 (供出) 或并网容量每 kW (千伏安) ()元的违约使用电费。

- A. 50 B. 500 C. 5000 D. 30

答案: B。

10. 从事市场营销的企业, 追求利润的手段应建立在()。

- A. 满足消费者需求的基础上 B. 成本最低的基础上
C. 近期利润最大化的基础上 D. 社会利益

答案: A。

11. 对盗窃电能者的处罚, 电力管理部门责令其停止违法行为, 并()。

- A. 处以补交电费 5 倍以下罚款
B. 处以补交电费 3 倍以下罚款
B. 处以补交电费 5 部以下违约使用电费
C. 处以补交电费 3 倍以下违约使用电费

答案: C。

12. 电能表的额定电压是根据()确定的。

- A. 设备容量 B. 负荷电流
C. 电网供电电压 D. 额定电压

答案: C。

13. 电能表的额定电流是根据()确定的。

- A. 设备容量 B. 负荷电流
C. 电网供电电压 D. 额定电压

答案: B。

14. 容量在 315kVA 以上的国家粮食储备库的用电属于()。

- A. 大工业用电, 应执行大工业电价
B. 商业用电, 应执行商业电价
C. 非工业用电, 应执行非工业电价

D. 非居民照明用电, 应执行非居民电价

答案: C。

15. 导线的安全工作电流是指在()温度下允许通过的最大电流。

A. 0℃

B. 20℃

C. 25℃

D. 55℃

答案: C。

16. 隔离开关的作用主要是()。

A. 进行倒闸操作

B. 切断电气设备

C. 使检修设备与带电设备隔离

D. 方便合闸

答案: C。

17. 供用电合同是供电企业与客户就()签定的法律文书, 是双方共同的法律依据。

A. 供电方的权利和义务

B. 供用电双方的权利和义务

C. 用电方的权利和义务

D. 用电方应遵守的规则和制度

答案: B。

18. 若客户擅自使用已报暂停的电气设备, 称为()。

A. 窃电

B. 违约用电

C. 正常用电

D. 计划外用电。

答案: B。

19. 某 10kV 客户有功负荷为 350kW, 功率因数为 0.8, 则应选择变比分别为()的电流互感器和电压互感器。

A. 30/5、10000/100

B. 50/5、10000/100

C. 75/5、10000/100

D. 50/5、10000/100

答案: A。

20. 某 10kV 客户线路电流为 40A, 线路电阻 2Ω, 则线路损耗为()。

A. 1.6kW

B. 3.2kW

C. 6.4kW

D. 9.6kW

答案: D。

21. 营销管理最基本、最核心的数据是()。

A. 客户信息

B. 电能表计量数据

C. 客户负荷

D. 财务管理数据

答案: B。

22. 电力营销工作效率的决定因素()。

A. 计算机

B. 营销手段

C. 管理体制

D. 客户中心

答案: C。

23. 全面质量管理的特点就是管理()。

A. 检验

B. 执行

C. 因素

D. 结果

答案: C。

24. 对售电量、售电收入、售电平均单价完成情况的分析称为()。

A. 经济分析

B. 电费管理分析

C. 营销分析

D. 计量分析

答案: C。

25. 电费违约金()。

- A. 是未在规定期限内结清电费的补偿费用
- B. 是供电企业对欠费客户的罚款
- C. 对继续欠费的客户, 可将前电费违约金纳入计算基数
- D. 标准额度是 3%

答案: A。

26. () 是电力营销工作的核心部分。

- A. 电费管理
- B. 抄表、收费管理
- C. 核算、收费管理
- D. 抄表、核算

答案: A。

27. 以下说法正确的是: ()。

- A. 电力市场是政府管制下的市场
- B. 电网联合不如分拆
- C. 电力市场技术和资金密集度相对较低
- D. 电力市场应由发电企业主导

答案: A。

28. 市场信息在企业营销活动中的作用不包括()。

- A. 提高经营者的管理水平
- B. 扩大企业对市场的已知度
- C. 提高对市场的明晰度
- D. 提高客户对企业的信任度

答案: A。

29. 影响电力客户购买行为的内在因素是: ()。

- A. 经济因素
- B. 社会因素
- C. 认识因素
- D. 企业因素

答案: C。

30. 影响电力客户购买行为的经济因素是: ()。

- A. 客户需要
- B. 电价
- C. 企业形象
- D. 家庭状况

答案: B。

31. 通常用来描述电力需求的指标不包括()。

- A. 售电量
- B. 客户用电容量
- C. 客户最大用电负荷
- D. 发电量

答案: C。

32. 以下既影响电力需求又影响电力供给的因素是()。

- A. 电价
- B. 居民生活质量
- C. 供电方式
- D. 供电成本

答案: A。

33. 大客户市场不包括()。

- A. 生产者市场
- B. 居民客户市场
- C. 转卖者市场
- D. 社会群体市场

答案: B。

34. 决定电力商品在流通环节上对电力网络依赖性的因素是()。

- A. 电力商品的无形性
- B. 电力商品产、供、销的同时性
- C. 电力商品的公用性
- D. 市场空间的分散性

答案: B。

35. 电力销售管理必须首先强调()。

- A. 电费回收
- B. 数量上保持平衡
- C. 优质服务
- D. 网络销售

答案: C。

36. ()是衡量供电企业服务质量和服务水平高低的重要标志。

- A. 供电及时率
- B. 客户满意度
- C. 市场占有率
- D. 大中传媒知名度

答案: B。

37. 电力商品的公用性决定了电力销售必须强化()。

- A. 以客户为中心
- B. 电费回收
- C. 优质服务功能
- D. 客户满意率

答案: C。

38. 传统用电营业体制的弊端是: ()。

- A. 强调技术忽视管理
- B. 投资太少
- C. 技术落后
- D. 以生产者为中心, 很少反映客户的需求

答案: D。

39. ()是市场经济条件下, 电力企业经营的直接目标。

- A. 追求利益最大化
- B. 客户满意率
- C. 电费足额回收
- D. 及时供电

答案: A。

40. 新用电管理体制下, 电力销售的导向是()。

- A. 生产
- B. 效益
- C. 市场
- D. 电力供应商

答案: C。

41. 在五级电力销售体制建设和管理中, 管理和建设的重点是()。

- A. 国家级电力销售部门
- B. 省级电力销售部门
- C. 地(市)级电力销售体制
- D. 县级供电销售部门

答案: C。

42. 供电企业的核心业务是()。

- A. 电力销售
- B. 收取电费
- C. 多种经营
- D. 行政管理

答案: A。

43. ()是企业管理者进行市场销售管理的首要问题。

- A. 正确的市场销售理念
- B. 电力销售体制建设
- C. 电力销售管理功能
- D. 电力生产