

抄表收费核算员

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、单选题
- 二、多选题
- 三、判断题
- 四、简答题
- 五、计算题
- 六、案例分析题
- 七、综合题

“五”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

抄表收费核算员 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《抄表收费核算员岗位培训考核典型题库》。本书可用于供电企业抄表收费核算员岗位培训考核,亦可供抄表收费核算员在生产、培训、学习时参考。

图书在版编目(CIP)数据

抄表收费核算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 7-5083-4261-5

I. 抄... II. 安... III. 自动抄表-费用-经济核
算-技术培训-习题 IV. TM641-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 048891 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 4.875 印张 126 千字

印数 0001—4000 册 定价 10.00 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)

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

目 录

前言

第一部分 抄表收费核算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	5
岗位三：班长	8

第二部分 抄表收费核算员岗位培训考核典型题库

岗位一：工作班成员	13
一、判断题	13
二、单选题	36
三、多选题	61
四、简答题	81
岗位二：工作班负责人	83
一、判断题	83
二、单选题	94
三、多选题	104
四、简答题	112
岗位三：班长	114
一、判断题	114
二、单选题	117

三、多选题	122
四、简答题	126

第三部分 抄表收费核算员岗位培训考核典型题库参考答案

岗位一：工作班成员	131
一、判断题	131
二、单选题	132
三、多选题	133
四、简答题	134
岗位二：工作班负责人	136
一、判断题	136
二、单选题	136
三、多选题	137
四、简答题	137
岗位三：班长	142
一、判断题	142
二、单选题	142
三、多选题	142
四、简答题	142

供电企业岗位培训考核典型题库
抄表收费核算员岗位培训考核典型题库

第一部分

抄表收费核算员岗位培训 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
基础知识	1. 掌握电阻的串、并、混联计算； 2. 掌握电功、电功率的概念； 3. 熟悉电与磁的基本知识； 4. 掌握正弦交流电的基本知识； 5. 了解电力生产的特点和基本过程； 6. 了解电力销售过程	5	机试、 笔试	
业务知识	1. 掌握抄、核、收工作内容和工作要求； 2. 掌握抄、核、收的工作程序； 3. 掌握电费回收率、差错率、抄表率、线损、线损率的定义，掌握收费的几种方式； 4. 熟悉业务扩充、电费管理和日常营业管理的内容； 5. 掌握《电力法》、《电力供应与使用条例》、《供电营业规则》与本岗位有关的相关内容； 6. 掌握本岗位正在贯彻执行的文件、规定； 7. 掌握现行的电价政策，本地区现行的电价标准，现行的分时电价标准和时段划分； 8. 掌握电费滞纳的违约责任，电费违约金收取的规定计算； 9. 熟悉单、三相电能表的结构和工作原理及能对电能表的型号、铭牌标志识别； 10. 熟悉电流互感器的计量作用和计量倍率； 11. 掌握万用表及钳型电流表和验电笔的使用方法和使用过程中应注意的事项； 12. 了解 QC 小组活动基本知识； 13. 掌握近年来国家电网公司出台的优质服务措施和服务承诺； 14. 掌握供电企业职工职业道德规范	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
业务技能	基本技能	1. 能正确使用万用表及钳形电流表和验电笔; 2. 掌握计算机的基本知识和简单操作; 3. 能操作计算机的电费管理、电费查询系统; 4. 能判断违章用电, 能发现用电的窃电行为; 5. 了解各种抄核收日常工作传单内容并能正确填写	15	机试、 操作、 笔试	
	专业技能	1. 能按行业分类、电压等级、用电容量、用电性质区分各类电价适用范围和标准, 熟悉现行的分时电价适用范围; 2. 能正确抄读各种不同类型的单、三相电能表读数, 抄读分时电能表; 3. 了解预付费电能表、分时电能表的作用; 4. 熟练使用抄表器, 掌握其各种功能的使用; 5. 掌握抄表器和计算机的连接, 实现数据的读写传输; 6. 能使用计算机查询客户资料; 7. 掌握电费(欠费)通知单、抄表日志、电费发票、收费日志的填写内容和填写要求; 8. 掌握按规定程序对未按时交纳电费的用户实行停止供电和恢复供电; 9. 正确核算低压计量电能表的电量电费; 10. 电费回收中能正确核销电费; 11. 能正确计算退补电量电费; 12. 能发现电能表常见故障, 知道处理方法; 13. 能分析常见的用户电量升降原因; 14. 能解释一般用户的用电咨询	45	机试、 操作、 笔试	
	安全知识	1. 掌握《国家电网公司电力安全工作规程》; 2. 熟悉《安全生产法》; 3. 掌握本岗位的安全生产责任及安全规定; 4. 掌握中性线的作用, 剩余电流动作保护器的种类和作用; 5. 掌握电力安全标识牌的含义	10	机试、 笔试	
安全技能		1. 掌握在电气设备附近工作的安全要求; 2. 掌握消防器材的种类和使用方法; 3. 掌握安全工器具的检查和使用方法	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
基础 知识	基础 知识	1. 掌握直流、交流电路的分析计算； 2. 掌握单、三相交流电路的有功功率、无功功率、视在功率的计算； 3. 掌握电阻、电感、电容元件在交（直）流电路中的作用； 4. 熟悉无功功率补偿基本知识； 5. 熟悉电流互感器、电压互感器及其工作原理	5	机试、 笔试	
	专业 知识	1. 掌握抄、核、收工作内容和工作要求； 2. 掌握抄、核、收的工作程序； 3. 掌握业务报装流程，各项费用收取标准，日常营业管理的内容，了解电力营销内容； 4. 掌握《电力法》、《电力供应与使用条例》、《供电营业规则》与本岗位有关的相关内容； 5. 掌握现行的电价政策，本地区现行的电价标准，现行的分时电价标准和时段划分； 6. 熟悉理论线损、管理线损的定义，了解影响线损的原因； 7. 掌握功率因数调整电费对象和标准； 8. 熟悉两部制电价的组成和按两部制电价收费的对象，熟悉基本电费（变压器容量或需量）的计收规定； 9. 熟悉供用电合同内容和合同中具备哪些条款； 10. 熟悉主要用户的用电特点，熟悉用户电量的变化规律； 11. 熟悉用电计量装置的构成，单相、三相有功电能表，电流互感器，电压互感器的正确接线； 12. 熟悉高压用户的用电装表计量的两种形式和损耗电量收取； 13. 熟悉电能表基本误差知识； 14. 能熟练运用计算机制作简单文档和表格； 15. 熟悉 QC 小组活动基本知识	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
基本 技能	1. 能正确使用电流表、电压表、万用表及钳形电流表和验电笔; 2. 熟练使用 Windows 操作系统; 3. 熟练操作计算机的电费管理、电费查询、营销业务、电能计量、客户服务查询; 4. 能正确判断违章用电, 能正确判断和发现用户的窃电行为, 有制止与处理的能力; 5. 能正确填写各种日常工作传单内容并有文字叙述能力	15	机试、 操作、 笔试	
	1. 能按行业分类、电压等级、用电容量、用电性质区分各类电价适用范围和标准; 2. 掌握规定要求的分时电价适用范围和标准; 3. 能正确抄读各种不同类型的有功电能表、无功电能表、需量表、分时计费表的读数; 4. 掌握预付费电能表、分时电能表的应用; 5. 熟悉负荷管理终端数据设备的功能, 掌握抄表数据的采集; 6. 熟悉远程集中抄表系统的抄表原理和作用, 能正确采集数据; 7. 能熟练使用抄表器, 掌握其各种功能的使用; 8. 能正确操作计算机查询客户资料; 9. 掌握电费(欠费)通知单、抄表日志、电费发票、收费日志的填写内容和填写要求; 10. 能掌握功率因数的计算, 掌握功率因数调整电费的计算; 11. 能掌握高压客户的电量和电费的计算、复核及电费收取; 12. 掌握电费的结算方法, 能正确核销电费, 掌握电费应收、实收、欠收的记账方法; 13. 电费滞纳金承担违约责任, 掌握电费违约金的收取计算; 14. 熟悉电流互感器、电压互感器变比、倍率的计算; 15. 掌握线路损耗的计算公式; 16. 能发现电能表常见故障, 知道处理方法; 17. 能分析电量升降原因和电量异常波动原因	45	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. 熟悉本公司及上级安全生产和优质服务方面的有关规定; 2. 掌握《安全生产工作规定》; 3. 熟悉《安全工器具使用管理规定》; 4. 熟悉《电力设施保护条例》; 5. 掌握低压带电工作应注意事项	10	机试、 笔试	
安全 技能	1. 掌握现场触电急救的方法; 2. 掌握安全工作的组织措施、技术措施; 3. 掌握测试电能表需采取的安全措施	10	机试、 操作、 笔试	

岗位三：班 长

项目	培训考核内容	权重 (分值)	考核 形式	备注
基础 知识 业 务 知 识 专 业 知 识	1. 掌握供电网频率的允许偏差； 2. 掌握供电的额定电压，用户受电端的供电电压允许偏差； 3. 掌握变压器的工作原理； 4. 掌握变压器的主要技术参数及意义； 5. 掌握电动机及其工作原理； 6. 掌握简单的电子电路知识	5	机试、 笔试	
	1. 掌握抄、核、收工作内容和工作要求； 2. 掌握抄、核、收的工作程序； 3. 掌握业务报装流程，各项费用收取标准，日常营业管理的内容和电力营销内容； 4. 掌握《电力法》、《电力供应与使用条例》、《供电营业规则》与本岗位有关的相关内容； 5. 掌握现行的电价政策，本地区现行的电价标准，现行的分时电价标准和时段划分； 6. 熟悉供用电合同内容，掌握签订供用电合同需要的文件、资料； 7. 熟悉大工业用户的用电特点，熟悉大工业用户电量的变化规律及异常情况的分析； 8. 掌握用电负荷分类的依据和用电负荷的分类； 9. 掌握单相、三相有功电能表、无功电能表的正确接线，能画出正确接线图、相量图； 10. 掌握电流互感器、电压互感器的正确接线； 11. 了解根据用电容量配置电能表、互感器容量和型号的相关知识； 12. 熟悉影响线损的主要原因，掌握降低线损的主要措施； 13. 掌握电费应收、实收、欠收的记账方法、账务处理和与电费相关的财务知识； 14. 掌握电费结算、付款方式协议中有关法律、法规的内容； 15. 能够运用 Word、Excel 来创建编辑文档，设置工作表格式编辑数据； 16. 熟悉全面质量管理基本知识	15	机试、 笔试	