

山西省电力公司 组编

人民电业为人民

城市、农村供电营销知识竞赛 供电营销服务技能培训题库



中国电力出版社

www.cepp.com.cn

城市、农村供电营销知识竞赛 供电营销服务技能培训题库

山西省电力公司 组编



中国电力出版社

www.cepp.com.cn

内 容 提 要

本题库以国家职业标准《用电客户受理员》为基本框架,紧密结合国家电网公司对供电营销服务人员的基本要求和实际工作需要,以培训为目的、以考核为手段,由基本要求相关知识、工作要求相关知识和技能操作3章组成,包括电力系统基础知识、电力营销基础知识、接待与沟通、受理客户故障报修、受理客户投诉举报、受理客户查询咨询、受理客户业扩报装、受理客户用电变更、受理居民用电家用电器损坏赔偿及业务费用收缴等内容。

本题库采用双色印刷,直观生动;可作为城市、农村供电营销服务人员竞赛考核及培训学习使用。

图书在版编目(CIP)数据

城市、农村供电营销知识竞赛:供电营销服务技能培训题库/
山西省电力公司组编. —北京:中国电力出版社,2005.8

ISBN 7-5083-3179-6

I. 城… II. 山… III. 供电-工业企业管理-市场营销
学-中国-习题 IV. F426.61-44

中国版本图书馆CIP数据核字(2005)第089596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

*

2005年8月第一版 2007年9月北京第一次印刷

787毫米×1092毫米 16开本 11.25印张 247千字

印数00001—15000册 定价18.00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)

城市、农村供电营销知识竞赛 供电营销服务技能培训题库

编 委 会

主 编：王抒祥

副主编：包心宇

编委会：王 新 吕家柱 师春锁 任 远

任 忠 李茂田 张海田 张润硕

赵耐平 姜贵生 魏 琦 籍小辉

编写组：李秀中 张鸣中 邢兆群 刘玉海

王生晖 刘肖春

审核组：杨立功 张慕新 李建忠 杨 军

徐 鸿

序

供电营销服务技能
培训题库

电力改革发展的新形势给供电服务工作提出了新的要求，带来了新的挑战。国家电网公司在总结以往供电优质服务工作的基础上，向社会公布了供电服务“十项承诺”、员工服务“十个不准”和“三公”调度“十项措施”，这些都是为加强行风建设、全面提高供电服务水平而采取的重大举措，更是以实际行动实践公司服务党和国家大局、服务电力客户、服务发电企业、服务社会发展的宗旨和使命。

《电力监管条例》（国务院第432号令）的配套办法《供电服务监管办法（试行）》（电监会8号令）已经颁布实施，该办法的实施，标志着电力监管机构将对供电企业的服务行为依法进行监管。因此，做好供电服务工作，不仅是我们各级供电企业落实“人民电业为人民”服务宗旨的具体体现，也是企业自觉履行应尽的法律义务、自觉服从国家监管的重要表现，更是企业管理水平和人员素质提高的重要标志，同时也是企业加强用电市场开发、拓展生存空间、壮大生存能力的重要手段。加强对供电服务人员业务知识、职业道德、工作技能的学习和培训，全面提高员工的综合素质，是搞好供电服务工作的基本和关键所在。本书以国家职业标准《用电客户受理员》（试行）的要求为基本框架，结合国家电网公司对供电营销服务人员的一系列基本要求，以及我们在供电营销服务工作中经常遇到的问题而编写的。通过学习和使用本题库，不仅对工作在供电服务一线的营销、农电员工，而且对所有与用电客户打交道的广大供电职工以及相关的管理人员，都是有益的。

学无止境。希望通过本题库的编写、出版这件事，能够在全公司掀起一个全面学习的高潮，通过各个专业业务知识、业务技能、职业道德的多方位的学习，不断提高公司员工的综合素质，为建设“一强三优”的现代企业努力工作。

王抒洋

二〇〇五年七月

前 言

供电营销服务技能
培训题库

随着我国电力体制改革的进一步深化,供电营销服务工作成为电网经营企业的一项十分重要的工作。国家电网公司相继下发了《供电服务规范》、《95598 客户服务系统建设规范》,向全社会公布了三十二“十条”,开展城市农村供电营销知识竞赛等,旨在加强城市、农村供电营销服务人员的综合素质,提高供电服务水平。《电力监管条例》的配套规章《供电服务监管办法(试行)》的实施,标志着供电企业的服务行为将纳入国家依法监管的范畴。

由于供电营销服务人员是供电企业中全方位接待用电客户的群体,对其人员的要求也应该是全方位的。不仅要求对电力系统的相关知识有所了解,还要掌握一些电力法规、国家相关政策、营销业务以及对行为规范的要求等。为了对营销人员进行全方位营销服务知识的基本培训,我们以国家劳动和社会保障部 2004 年下发的国家职业标准《用电客户受理员》(试行)中对用电客户受理员的基本知识要求和工作技能要求为框架,做了进一步的拓展和丰富,并结合近期国家电网公司对供电营销服务工作的一系列要求,编写了这套题库。

题库分为三篇。第一篇基本要求相关知识,侧重于对营销服务人员基本知识的考核,第二篇工作要求相关知识,侧重于对营销服务人员受理各种营销业务时应该具备的知识的考核,第三篇技能操作,给出了实际考核的要点和案例。

我们本着以培训为目的、以考核为手段的思路,在编写过程中,一是采用了选择、填空、判断、计算、绘图、简答等多种形式,以增加学习题库的趣味性;二是将参考答案随题给出,对错误的判断题还给出了改正后的正确答案,便于员工随时翻阅、学习使用。

本书由山西省电力公司市场营销部组织编写。在编写过程中,得到了太原、长治、运城、吕梁、忻州、阳泉、大同等供电分公司的大力支持,中国电力出版社肖兰副总编也给予了热情指导,在这里一并表示感谢。

由于编者经验有限,在编写中难免有疏漏之处,诚恳地希望大家提出修改意见,以便在培训和工作实践中进行调整和补充,使其更加完善,为提高用电客户服务人员的素质和技能发挥积极作用。

本书编写组

目 录

供电营销服务技能
培训题库

序
前言

第一篇 基本要求相关知识	1
第一章 职业道德	3
第二章 基础知识	7
第一节 电力系统基础知识	7
一、交直流基本定律, 计算公式, 电力系统动力系统及一次接线图	7
二、电能表、电动机、变压器及家电一般工作原理	10
三、安全用电、计划用电、节约用电知识	12
第二节 电力营销基础知识	14
一、电力营销管理信息系统操作使用知识	14
二、业扩报装、用电检查、电能计量、抄核收及用电管理等工作职责、 流程相关知识	19
三、电力市场营销管理基础知识	34
第三节 文明服务行为规范知识	40
一、基本的服务行为规范	40
二、文明服务用语、忌语	43
第四节 相关法律、法规知识部分	47
第二篇 工作要求相关知识	51
第一章 接待与沟通	53
第二章 准备工作	57
第三章 受理客户故障报修	60
第一节 电能计量装置故障受理	60
第二节 供用电设施故障受理	61
第三节 客户或第三方紧急求助处理	62
第四节 故障类型及原因	64
第四章 受理客户投诉举报	66

第五章 受理客户查询咨询	69
第一节 电量电费的结算	69
第二节 电价	79
第三节 电能计量	85
第四节 产权分界点的界定和高、低压电气工程造价基本知识	93
第六章 受理客户业扩报装	95
第一节 业扩报装的规定	95
第二节 勘察的内容,供电方案的确定原则,电能计量配置原则	96
第三节 客户报装资料收集整理,传递的要求	98
第四节 外部供电工程、客户内部工程和低压供电工程设计施工的基本要求	98
第五节 业扩工程中间检查,竣工验收的内容	100
第七章 受理客户变更用电	102
第一节 变更用电的定义和分类	102
第二节 档案管理的一般规定	104
第三节 变更用电相关规定	104
第八章 受理居民用电家用电器损坏赔偿	106
第三篇 技能操作	109
第一章 接待与沟通	111
第二章 准备工作	114
第三章 受理客户故障报修	115
第四章 受理客户投诉举报	121
第五章 受理客户查询咨询	125
第六章 受理客户业扩报装(技能操作试题)	128
第七章 受理客户变更用电	129
第八章 受理居民家用电器损坏赔偿	130
第九章 业务费用收缴	132
附 录	133
附录 A: 国家职业标准 用电客户受理员(试行)	135
附录 B: 国家电网公司营销知识问答试题	148
附录 C: 国家电网公司员工服务“十个不准”、“三公”调度、“十项措施”和 供电服务“十项承诺”	156
附录 D: 山西省电力公司落实供电服务“十项承诺”建立供电服务常态机制的 实施办法(试行)	158

附录 E：山西省电力公司关于违反员工服务“十个不准”的处理规定 （暂行）	162
附录 F：山西省电力公司贯彻落实“三公”调度“十项措施”的实施细则 （试行）	164
附录 G：山西省电力公司违反供电服务“十项承诺”的处理规定（暂行）	166
参考文献	170

第一篇 基本要求相关知识

城市、农村供电营销知识竞赛

供电营销服务技能培
训题库

第一章 职 业 道 德

基本知识和职业守则

一、填空题

1. 国家电网公司的企业精神是努力超越、追求卓越。
2. 国家电网公司大力推进“内质外形”建设，树立真诚服务、共谋发展的服务理念，全面加强“四个服务”，即服务于党和国家工作大局、服务于电力客户、服务于发电企业、服务于社会发展。
3. 2005年4月8日，国家电网公司召开“三公”调度暨供电优质服务电视电话会议，向社会公开发布“三个十条”。这“三个十条”是指员工服务“十个不准”、“三公”调度“十项措施”、供电服务“十项承诺”。
4. 道德是反映人们社会关系，依靠人们的传统习惯、内在信念和社会舆论来调整人与人之间、人与社会之间关系的行为规范和准则的总和。
5. 道德的社会功能是指道德对人和社会所具有的作用。主要有：调节功能、认识功能、教育功能、导向功能。
6. 所谓职业道德就是从事一定职业的人们在履行自己职业责任的过程中应当遵守的行为规范和准则。
7. 社会主义职业道德的核心思想就是为人民服务。
8. 集体主义是社会主义职业道德的根本原则。
9. 社会主义职业道德的五项基本规范是：爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会。
10. 员工道德规范中对依法经营的要求是：认真执行电力法律法规和相关法律政策，严格遵守电力市场秩序，依法办电，依法治企，自觉维护国家利益和正常的经济秩序，维护企业自身和客户的合法权益。
11. 员工道德规范中对追求卓越的要求是：有强烈的市场意识、竞争意识和创新意识，认真履行岗位职责，勤奋工作、勇于创新、精益求精，高标准、高质量地完成自己承担的各项任务，努力创造一流成果和突出业绩。
12. 服从大局就是要牢固树立“全网一盘棋”思想，做到局部服从全局，个人服从整体。坚决贯彻“安全第一、预防为主”的方针。
13. 恪守宗旨就是要坚持“人民电业为人民”的服务宗旨，坚持“客户至上、服务第一”的价值观念。
14. 员工服务“十个不准”中要求：不准违反规定停电、无故拖延送电。

15. 员工服务“十个不准”中要求：不准自立收费项目、擅自更改收费标准。
16. 员工服务“十个不准”中要求：不准为客户指定设计、施工、供货单位。
17. 员工服务“十个不准”中要求：不准对客户投诉、咨询推诿塞责。
18. 员工服务“十个不准”中要求：不准为亲友用电谋取私利。
19. 员工服务“十个不准”中要求：不准对外泄漏客户的商业秘密。
20. 员工服务“十个不准”中要求：不准收受客户礼品、礼金、有价证券。
21. 员工服务“十个不准”中要求：不准接受客户组织的宴请、旅游和娱乐活动。
22. 员工服务“十个不准”中要求：不准工作时间饮酒。
23. 员工服务“十个不准”中要求：不准利用工作之便谋取其他不正当利益。
24. 供电服务“十项承诺”中规定：供电营业场所应公开电价、收费标准和服务程序。

序。

25. 供电服务“十项承诺”中规定：当电力供应不足，不能保证连续供电时，应严格执行政府批准的限电序位。

26. 供电服务“十项承诺”中规定：提供24h电力故障报修服务，供电抢修人员到达现场的时间一般不超过：城区范围45min；农村地区90min；特殊边远地区2h。

27. 违反“十个不准”规定的员工，是共产党员的，依照《中国共产党纪律处分条例》的有关规定给予党纪处分。

二、判断题（正确的打“√”，错误的打“×”）

1. 《山西省电力公司关于违反员工服务“十个不准”的处理规定（暂行）》适用于所有供电营销人员。 (×)

正确：《山西省电力公司关于违反员工服务“十个不准”的处理规定（暂行）》适用于公司系统所有员工和聘用的农电工、临时工。

2. 遵守《电力监管条例》，每年向有关电力监管机构报告“三公”调度工作情况。 (×)

正确：遵守《电力监管条例》，每季度向有关电力监管机构报告“三公”调度工作情况。

3. “三公”调度“十项措施”中规定：严格执行供用电合同及并网调度协议，科学合理安排运行方式。 (×)

正确：“三公”调度“十项措施”中规定：严格执行购售电及并网调度协议，科学合理安排运行方式。

4. 违反“十个不准”规定的处理分为：经济处罚、组织处理和党政纪处分。 (√)

5. 违反“十个不准”规定，对客户投诉、咨询推委塞责的，一律停职检查，并给予通报批评或警告处分；经教育不改的，予以开除。 (×)

正确：违反“十个不准”规定，对客户投诉、咨询推委塞责的，一律停职检查，并给予通报批评或警告处分；经教育不改的，调离工作岗位。

6. 违反“十个不准”规定，内外勾结窃电的，一经核实，一律给予开除处分；给企业造成经济损失的，要进行追偿。 (√)

7. 违反“十个不准”规定,收受客户礼品、礼金、有价证券的,一律进行收缴;情节较轻的,给予警告处分;情节较重的,给予记过、记大过、降级或撤职处分;情节严重的给予留用察看或开除处分。(√)

三、选择题

1. 供电服务“十项承诺”中规定:城市地区供电可靠率不低于 D。
A. 99.89%; B. 95%; C. 96%; D. 99.90%。
2. 供电服务“十项承诺”中规定:城市地区居民客户端电压合格率不低于 C。
A. 99.89%; B. 95%; C. 96%; D. 99.90%。
3. 山西省电力公司供电服务“十项承诺”中规定:农村地区供电可靠率不低于 A。
A. 99.50%; B. 95%; C. 96%; D. 99.90%。
4. 山西省电力公司供电服务“十项承诺”中规定:农村居民客户端电压合格率不低于 C。
A. 99.50%; B. 95%; C. 94%; D. 99.90%。
5. 供电服务“十项承诺”中规定:居民客户供电方案答复期限不超过 B 个工作日。
A. 5; B. 3; C. 7; D. 1。
6. 供电服务“十项承诺”中规定:低压电力客户供电方案答复期限不超过 C 个工作日。
A. 10; B. 5; C. 7; D. 15。
7. 供电服务“十项承诺”中规定:高压单电源客户供电方案答复期限不超过 A 个工作日。
A. 15; B. 10; C. 30; D. 7。
8. 供电服务“十项承诺”中规定:高压双电源客户供电方案答复期限不超过 C 个工作日。
A. 10; B. 15; C. 30; D. 60。
9. 供电服务“十项承诺”中规定:城乡居民客户向供电企业申请用电,受电装置检验合格并办理相关手续后, C 个工作日内送电。
A. 10; B. 5; C. 3; D. 7。
10. 供电服务“十项承诺”中规定:非居民客户向供电企业申请用电,受电工程验收合格并办理相关手续后, B 个工作日内送电。
A. 7; B. 5; C. 10; D. 3。
11. 供电服务“十项承诺”中规定:供电设施计划检修停电,提前 D 天向社会公告。
A. 10; B. 5; C. 3; D. 7。
12. 供电服务“十项承诺”中规定:客户欠电费需依法采取停电措施的,提前 A 天送达停电通知书。
A. 7; B. 5; C. 10; D. 3。

13. 遵守《电力监管条例》，每 B 向有关电力监管机构报告“三公”调度工作情况。

A. 年； B. 季度； C. 月； D. 周。

14. “三公”调度“十项措施”中规定：统一规范调度信息发布内容、形式和周期，每月 C 日统一更新网站信息。

A. 15； B. 30； C. 10； D. 1。

15. “三公”调度“十项措施”中规定：建立问询答复制度，对并网发电厂提出的问询必须在 B 个工作日内予以答复。

A. 15； B. 10； C. 7； D. 5。

16. “三公”调度“十项措施”中规定：完善网厂联系制度，每年至少召开 B 次网厂联席会议。

A. 1； B. 2； C. 3； D. 4。

17. 《山西省电力公司关于违反员工服务“十个不准”的处理规定》（暂行）从 C 起开始执行。

A. 2005 年 5 月 1 日； B. 2005 年 4 月 8 日；
C. 2005 年 5 月 10 日； D. 2005 年 7 月 1 日。

四、简答题

1. 道德具有哪些特征？

答：道德具有鲜明的阶级性、共同性、继承性、稳定性、自律性、利他性和多层次性。

2. 社会主义职业道德建设的地位和作用是什么？

答：社会主义职业道德建设作用是全面建设小康社会的巨大动力；是社会主义道德建设和精神文明建设的突破口；有利于改善人际关系，纠正社会不正之风，维护和发展安定、团结的社会局面。

3. 电力工人职业道德的特点有哪些？

答：电力工人职业道德具有多样性和同一性；严格服从性；高度责任心；强烈“安全第一”意识；公益服务性。

4. 电力工人职业道德的基本原则有哪些？

答：人民电业为人民的原则；高度负责的原则；团结协作的原则；主人翁劳动态度的原则。

五、论述题

试论电力工人职业道德建设的意义。

论述要点：加强电力工人职业道德建设，（1）有利于企业文明建设的落实。（2）有利于企业树立良好的职业风尚。（3）有利于调动广大工人的积极性和创造性。（4）有利于全面提高职工的素质。（5）有利于电力工人道德品质的自我完善。

第二章 基础知识

第一节 电力系统基础知识

一、交直流基本定律，计算公式，电力系统动力系统及一次接线图

(一) 填空题

1. 电路主要由电源、负载、导线、控制电器四部分组成。
2. 单位时间内流过导线截面的电量叫电流强度。
3. 各种物质按其导电性能大致分为导体、半导体、绝缘体三种。
4. 如 R 为外电阻， r 为内电阻，则全电路欧姆定律的表达式是 $I = \frac{E}{R+r}$ 。
5. 在串联电路中，各电阻上的电压与阻值成正比。在并联电路中，并联支路越多，总电阻越小。
6. 正弦交流电的三要素是最大值、角频率、初相角。
7. 在电力系统中，负载消耗的功率，常称为负荷。
8. 三相电路中，如果三相负载的参数相同，这样的负载称为对称三相负载，对称三相电路是指由对称三相电源和对称三相负载组成的电路。
9. 在三相电路中，电源端的引出线称为相线，三相四线制电路中，中性点的引出线称为中性线。
10. 串联谐振又称为电压谐振，当谐振时，谐振阻抗 $Z_0 =$ 回路电阻 R 。
11. 在电路中，若视在功率 S 不变，当 $\cos\varphi$ 提高后，有功功率 P 将增大，无功功率 Q 减小。（提示：利用公式 $\cos\varphi = \frac{P}{S}$ 和 $S = \sqrt{P^2 + Q^2}$ 进行分析）。
12. 对称三相电路中，用线电压、线电流和有效值表示，有功功率 $P = \sqrt{3}UI\cos\varphi$ ，无功功率 $Q = \sqrt{3}UI\sin\varphi$ ，视在功率 $S = \sqrt{3}UI$ 。
13. 电力系统是由发电厂、电网和电力用户在电气上组成的统一整体。
14. 输电线路的电压越高，输送容量越大。输送容量与电压的平方成正比，与线路的阻抗成反比。
15. 变电所是连接发电厂和电力用户的中间环节，起着升降电压、汇集和分配电能、控制操作等功能。

(二) 判断题（正确的打“√”，错误的打“×”）

1. 电路中的任一闭合回路统称为回路。

(√)

2. 电压的方向由高电位指向低电位。

(√)

3. 交流电气装置的铭牌上所标出的电压、电流数值是最大值。

(×)

正确：交流电气装置的铭牌上所标出的电压、电流数值是额定值。

4. 电源输出的功率等于电源产生的功率减去内阻消耗的功率。

(√)

5. 电路某两点开路时，其开路电压一定为零。

(×)

正确：电路某两点开路时，其开路电压一定为开路的端电压。

6. 星形连接的三相电路，可以同时提供线、相两种电压。

(√)

7. 输电线路杆塔的作用是支持导线和避雷器，使导线对地和其他建筑物有一定的安全距离，保证线路安全运行。

(√)

(三) 选择题

1. 电力系统中以千瓦时作为 B 的计量单位。

A. 电压；

B. 电能；

C. 电功率。

2. 下面结论中正确的是 C。

A. 电压越高，功率越大；

B. 电压越高，电流越大，功率越大；

C. 功率的大小与电压、电流和时间三者都有关。

3. 额定电压为 220V 的灯泡接在 110V 电源上，灯泡的功率变为原来的 B。

A. 1/2；

B. 1/4；

C. 1/8。

4. 在对称三相电路中，在同一组线电压作用下，下面结论正确的是 B。

A. 同一组对称负载不管做三角形连接还是星形连接，负载的相电压有效值相等；

B. 同一组对称负载分别做三角形连接和做星形连接，负载的相电压有效值不相等；

C. 同一组对称负载做星形连接时的相电压有效值是做三角形连接时的相电压有效值的 $\sqrt{3}$ 倍。

的 $\sqrt{3}$ 倍。

5. 日常生活中，照明电路的接线方法为 A。

A. 星形四线制；

B. 星形三线制；

C. 三角形三线制。

6. 中性点不直接接地的电力系统，发生单相接地 C。

A. 是最危险的故障；

B. 造成相与相之间的连接；

C. 构成了回路，但故障电流很小；D. 并不构成回路，没有故障电流。

7. 在输电线路中输送功率一定时，其电压越高 B。

A. 电流越大，线损越大；

B. 电流越小，线损越小。

8. 隔离开关俗称刀闸，其作用是 B。

A. 可以用来切断负荷电源；

B. 使电气设备有明显的断开点；

C. 不能用来切断负荷电流。

9. 桥形接线的优点是 A。

A. 工作可靠、灵活，使用的设备少，建设投资省；

B. 安全性差，操作方便，投资高，接线复杂。