



6-07-05-07 职业技能鉴定指导书

● 职业标准·题库

用电客户受理员

电力行业职业技能鉴定指导中心 编



中国电力出版社
www.cepp.com.cn



6-07-05-07 职业技能鉴定指导书

● 职业标准 · 试题库

用电客户受理员

电力行业职业技能鉴定指导中心 编

电力营销专业



中国电力出版社

www.cepp.com.cn

内 容 提 要

本《指导书》是按照劳动和社会保障部制定国家职业标准和题库建设的要求编写的,其内容主要由“职业概况”、“职业培训”、“职业技能鉴定”和“鉴定题库”四部分组成,分别对技术等级、工作环境和职业能力特征进行了定性描述;对培训期限、教师、场地设备及培训计划大纲进行了指导性规定。本书重点是文字试题库。

试题库是根据本职业《中华人民共和国国家职业标准》并针对本职业的工作特点,选编了具有典型性、代表性的理论知识(含技能笔试)试题和技能操作试题;同时编制有试卷样例和组卷方案。

《指导书》是职业技能培训和技能鉴定考核命题的依据,可供劳动人事管理人员、职业技能培训及考评人员使用,亦可供电力(水电)类职业技术学校教学和企业职工学习参考。

图书在版编目(CIP)数据

用电客户受理员/电力行业职业技能鉴定指导中心编. —北京:中国电力出版社, 2007

(职业技能鉴定指导书. 职业标准题库)

ISBN 978 - 7 - 5083 - 5408 - 8

I. 用… II. 电… III. 用电管理 - 职业技能鉴定 - 习题 IV. TM92 - 44

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 045509 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

*

2007年5月第一版 2009年3月北京第六次印刷
850毫米×1168毫米 32开本 10.375印张 273千字
印数16001—21000册 定价 20.00元

敬告读者

本书封面贴有防伪标签,加热后中心图案消失
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

电力职业技能鉴定题库建设工作委员会

主 任：王文喜 许世辉

副主任：刘治国 高 航 王小群 王建国

办公室：石宝胜 门丕勋 李振东

委 员：(以姓氏笔画为序)

于红五 王向真 王向海 王荣盛

王振升 王雁宾 左 英 田力利

冯良芳 孙宝田 朱良镭 任 毅

陆正平 刘春甫 刘晋南 李 强

李成龙 李屹立 李志明 李学军

李耀秋 陈祖文 林道昌 姜 尧

张 力 张选孝 张焕德 张冀贤

赵铁林 柳 杨 徐 斌 徐宗全

戚名辉 夏志明 温存立 鲁永行

曹齐康

本书编审人员

编写人员：朱 伟 程红杰 高 平
张 薇 寇 敏 林 军
浦国培 姜 波 许黎莹
史利强 周长华 练 林

初审人员：丁训球 顾晓峰 杨 净
谢惠娟 魏晓华 陈 雯
李 芳 滕淑华 巢 民

终审人员：汪黎丽 常明华 张维勇
石宝胜 肖 兰

说 明



为适应开展电力职业技能培训和实施技能鉴定工作的需要，按照劳动和社会保障部关于制定国家职业标准，加强职业培训教材建设和技能鉴定试题库建设的要求，电力行业职业技能鉴定指导中心在有关发电企业、网省（直辖市、自治区）电力公司和水电工程单位的大力支持下，统一组织编写了电力职业技能鉴定指导书（以下简称《指导书》）。

《指导书》以电力行业特有工种目录各自成册，陆续出版发行。

《指导书》主要由“职业概况”、“职业技能培训”、“职业技能鉴定”和“鉴定试题库”四部分内容构成。其中“职业概况”包括职业名称、职业定义、职业道德、文化程度、职业等级、职业环境条件、职业能力特征等内容；“职业技能培训”包括对不同等级的培训期限要求，对培训指导教师的经历、任职条件、资格要求，对培训场地设备条件的要求和培训计划大纲、培训重点、难点以及对学习单元的设计等；“职业技能鉴定”的依据是《国家职业标准》，其具体内容不再在本书中重复；鉴定试题库是根据《中华人民共和国国家职业标准》所规定的范围和内容，以实际技能操作为主线，按照选择题、判断题、简答题、计算题、绘图题和论述题六种题型进行选题，并以难易程度组合排列，同时汇集了大量电力生产建设过程中具有普遍代表性和典型性的实际操作试题，构成了各工种的技能鉴定试题库。试题库的深度、广度涵盖了本职业技能鉴定的全部内容。题库之后还附有试卷样例和组卷方案，为实施鉴定命题提供依据。

《指导书》力图实现以下几项功能：劳动人事管理人员可根据《指导书》进行职业介绍，就业咨询服务；培训教学人员可按

照《指导书》中的培训大纲组织教学；学员和职工可根据《指导书》要求，制订自学计划，确立发展目标，走自学成才之路。《指导书》对加强职工队伍培养，提高队伍素质，保证职业技能鉴定质量将起到重要作用。

由于时间所限，《指导书》难免有不足之处，敬请各使用单位和有关人员及时提出宝贵意见。

电力行业职业技能鉴定指导中心

2006 年 7 月

目 录



说明

1 职业概况 1

- 1.1 职业名称 1
- 1.2 职业定义 1
- 1.3 职业道德 1
- 1.4 文化程度 1
- 1.5 职业等级 1
- 1.6 职业环境 1
- 1.7 职业能力特征 2

2 职业技能培训 3

- 2.1 培训期限 3
- 2.2 培训教师资格 3
- 2.3 培训场地设备 3
- 2.4 培训项目 3
- 2.5 培训大纲 4

3 职业技能鉴定 11

- 3.1 鉴定要求 11
- 3.2 考评人员 11

4 鉴定试题库 13

- 4.1 理论知识（含技能笔试）试题 15
 - 4.1.1 选择题 15

4.1.2	判断题	57
4.1.3	简答题	74
4.1.4	计算题	151
4.1.5	绘图题	181
4.1.6	论述题	214
4.2	技能操作试题	254

5	试卷样例	310
----------	-------------------	------------

6	组卷方案	322
----------	-------------------	------------

1.1 职业名称

用电客户受理员

1.2 职业定义

从事通过特殊行业服务电话（简称特服电话）或营业大厅对客户进行故障报修、投诉举报、查询咨询、业扩报装等工作的用电服务人员。

1.3 职业道德

遵守法律、法规和有关规定；爱岗敬业，具有高度的责任心，热情主动；工作认真负责，团结协作；着装整洁，符合规定，保持工作环境清洁有序。

1.4 文化程度

高中毕业（或同等学历）。

1.5 职业等级

本职业国家资格等级分为三个等级，分别为初级（国家职业资格五级）、中级（国家职业资格四级）和高级（国家职业资格三级）。

1.6 职业环境

室内、常温。

1.7 职业能力特征

手臂、手指灵活，色觉、嗅觉、听觉正常，外表端庄，具有一定的观察、理解、计算、判断、应变、表达、交流、协调及自学的能力。

2.1 培训期限

全日制职业学校教育，根据其培养目标和教学计划确定。晋级培训期限：初级不少于 160 标准学时；中级不少于 120 标准学时；高级不少于 80 标准学时。

2.2 培训教师资格

培训初、中级的教师应具有电力营销相关专业初级及以上技术职务任职资格；培训高级的教师应具有电力营销相关专业中级（技师）及以上技术职务任职资格。

2.3 培训场地设备

可容纳 20 名以上学员的标准教室，有必要的教学设备、设施，并配备计算机、投影仪、电视机及播放设备；室内光线、通风、卫生条件良好。

2.4 培训项目

2.4.1 培训目的：通过培训达到《职业技能鉴定规范》对本职业的知识和技能要求。

2.4.2 培训方式：以自学和脱产学习相结合的方式，进行基础知识讲课和技能训练。

2.4.3 培训重点

2.4.3.1 电力营销基础知识。

2.4.3.2 文明服务行为规范知识。

2.4.3.3 计算机操作系统、办公软件的操作技能。

2.4.3.4 接待与沟通的基本技能。

2.4.3.5 客户故障报修、投诉举报、查询咨询、业扩报装及变更用电的受理。

2.4.3.6 居民家用电器损坏赔偿受理。

2.4.3.7 业务费收缴的基本操作。

2.5 培训大纲

本职业技能培训大纲，以模块组合（MES）—模块（MU）—学习单元（LE）的结构模式进行编写，其学习目标及内容见表1，职业技能模块与学习单元对照选择表见表2，学习单元名称表见表3。

表1 学习目标及内容表

模块序号及名称	单元序号及名称	学习目标	学习内容	学习方式	参考学时
MU1 基础知识	LE1 电力系统基础知识	通过本单元学习掌握电工学基本知识、电气设备一般原理、安全用电知识	1. 电工基础一般知识 2. 电力系统基本常识 3. 电气设备、电能表、家用电器一般工作原理 4. 安全用电、节约用电常识	自学 讲课	40
	LE2 电力营销基础知识	通过本单元学习了解电力营销基础知识和电力营销信息管理系统的基本知识	1. 电力市场营销基础知识 2. 电力营销信息管理系统操作使用 3. 电力营销信息管理系统各工作流程知识	自学 讲课	16
	LE3 文明服务行为规范知识	通过本单元学习了解岗位职责、服务规范，掌握服务礼仪	1. 服务窗口岗位职责 2. 服务行为规范 3. 服务礼仪、用语	讲课	8

续表

模块序号及名称	单元序号及名称	学习目标	学习内容	学习方式	参考学时
MU1 基础知识	LE4 微机知识	通过本单元学习掌握微机办公自动化操作	1. 微机办公软件操作 2. 微机配套办公设备操作 3. 微机日常工作维护	自学	4
	LE5 相关法律、法规知识	通过本单元学习了解相关法律、法规知识	1. 《中华人民共和国电力法》、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国计量法》、《中国人民银行结算办法》相关知识 2. 《电力供应与使用条例》、《供电营业规则》、《居民家用电器损坏处理办法》等有关法规	自学 讲课	12
MU2 受理客户故障报修	LE6 计费电能表故障受理	通过本单元学习了解计费电能表故障受理的流程、要求,掌握电能计量装置故障期内的退补电量计算	1. 电能表的类型、常见故障 2. 计算低压电能计量装置故障期应补收、退返的电量及电费 3. 能计算高压电能计量装置故障期应补收、退返的电量及电费	讲课	12
	LE7 供用电设施故障受理	通过本单元学习了解供电设备知识及设备运行过程中的常见故障	1. 供用电设备常识 2. 配电设备常见故障类型及原因 3. 配电网络相关知识 4. 电气设备相关技术规程	讲课	12
	LE8 客户或第三方紧急求助处理	通过本单元学习了解供电企业各部门的职责和相关知识	1. 供用电企业各部门的职责和相关知识 2. 危及人身、设备安全的故障常识 3. 安全规程	自学 讲课	6
	LE9 故障报修跟踪回访	通过本单元学习能按规定对故障报修处理情况进行跟踪回访并作满意度调查	1. 满意度的概念 2. 回访客户的有关规定	自学	2

续表

模块序号及名称	单元序号及名称	学习目标	学习内容	学习方式	参考学时
MU3 受理客户投诉、 举报	LE10 客户投诉受理及服务跟踪	通过本单元学习掌握客户投诉受理方法步骤	1. 服务质量的要求 2. 供电质量的标准 3. 以电谋私的行为及处理规定 4. 违章用电和窃电行为及处理规定 5. 居民用电家用电器使用年限 6. 居民用电家用电器损坏赔偿规定 7. 回访客户的有关规定	自学 讲课	6
	LE11 资料整理、归档	通过本单元学习能了解档案管理要求 能将相关技术、营业业务资料分类送各管理部门,建立客户档案	1. 档案管理的一般要求 2. 客户报装资料收集整理传递的要求	自学	4
	LE12 统计分析	通过本单元学习对投诉举报进行分类统计和综合分析并提出改进建议	统计计算相关知识	讲课	4
MU4 受理客户查询、 咨询	LE13 停电信息查询	通过本单元学习熟悉计划停电、临时停电、事故停电等各类信息	各种停电的一般知识	自学 讲课	2
	LE14 电量电费查询	通过本单元学习掌握计算机查询用电客户相关资料;能准确告知客户用电情况并能解答客户的提问;能解答大工业客户电量、电费的查询	1. 电量的计算方法 2. 电费及代收电费的构成 3. 分户电费账单 4. 电费结算规定 5. 基本电费的计算方式 6. 功率因数的概念、计算公式及功率因数调整电费办法 7. 电能计量装置的一般知识 8. 计量方式的种类 9. 分表计量和比例分摊的知识 10. 产权分界点的界定依据 11. 季节性用电特点	讲课	20

续表

模块序号及名称	单元序号及名称	学习目标	学习内容	学习方式	参考学时
MU4 受理客户查询、咨询	LE15 电价咨询	通过本单元学习了解国家现行电价政策;掌握各类电价的执行标准	1. 目录电价分类、分时电价的执行范围、标准 2. 各类代收收费标准及执行范围 3. 分时电价知识 4. 其他现行电价政策	自学 讲课	8
	LE16 业务咨询	通过本单元学习掌握高、低压客户供电方案的选择及工程费用估算	1. 低压电气工程造价基本知识 2. 高压电气工程造价基本知识	讲课	8
	LE17 节电咨询	通过本单元学习了解各类节约用电的措施	1. 家用电器节电技术的有关知识 2. 无功补偿设备基本知识	讲课	4
MU5 受理低压客户业扩报装	LE18 业务受理	通过本单元学习能审查客户申请内容是否符合《供电营业规则》要求	1. 《供电营业规则》 2. 业扩报装的规定	自学	4
	LE19 服务跟踪	通过本单元学习熟悉业扩流程中的各项工作	1. 勘察的内容 2. 供电方案的确定原则 3. 电能计量装置配置原则	自学 讲课	4
	LE20 跟踪设计施工	通过本单元学习掌握业扩工程流程进度,了解工程设计相关知识	1. 勘察的内容 2. 供电方案的确定原则 3. 电能计量装置配置原则 4. 客户内部、外部工程的定义 5. 低压供电工程设计的基本要求	自学 讲课	12
	LE21 跟踪中间检查、竣工验收	通过本单元学习了解外部供电工程和客户内部受电工程的中间检查、竣工验收	低压业扩工程中间检查、竣工验收检查的内容	自学 讲课	4

续表

模块序号及名称	单元序号及名称	学习目标	学习内容	学习方式	参考学时
MU6 受理高压客户业扩报装	LE22 业务受理	通过本单元学习能根据申请用电方案资料,评估客户的要求是否安全、经济、合理	1. 高压供电方案的内容 2. 对客户供电电压确定的原则	讲课	8
	LE23 跟踪设计、施工、中间检查竣工验收	通过本单元学习掌握外部供电工程竣工验收、客户内部工程的设计审查、中间检查和竣工验收的要求	1. 高压业扩工程设计、中间检查、竣工验收检查的内容和时间要求 2. 相关的政策、规程	讲课	8
MU7 受理客户变更用电	LE24 变更用电受理	通过本单元学习能分析客户变更用电要求的真实目的,对客户要求是否符合《供电营业规则》的相关规定作出评估	1. 变更用电的定义和分类 2. 变更用电相关规定	讲课	4
	LE25 变更用电后期管理	通过本单元学习了解客户变更用电的技术资料、管理文件、工作传票等资料的整理并归档的规定;了解供用电合同中的条款	1. 档案管理的一般要求 2. 变更用电收取费用标准 3. 变更用电中修订供用电合同的相关规定	自学 讲课	8
MU8 业务费用收缴	LE26 收费	通过本单元学习能识别银行各类票据、用途并与客户结算;熟悉物价部门规定的收费项目和标准计算业务费	1. 银行票据的相关知识 2. 业务费项目和标准	讲课	4
	LE27 缴费	通过本单元学习了解银行进账、出账流程和相关规定	1. 结算管理制度的有关知识 2. 结算管理制度的有关政策、规定	讲课	4