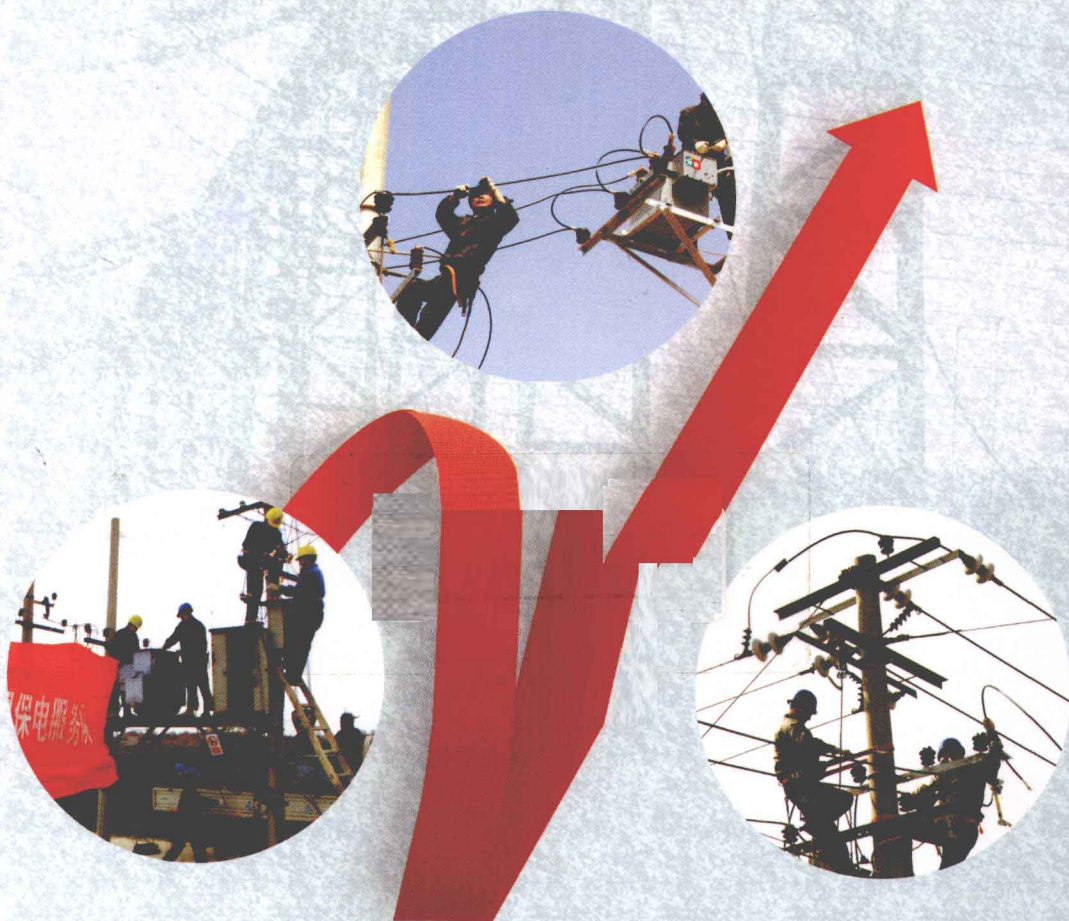


农村供电所 农电工实用手册

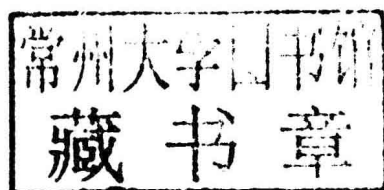
《农村供电所农电工实用手册》编写组 编



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

农村供电所 农电工实用手册

《农村供电所农电工实用手册》编写组 编



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

内 容 提 要

本手册是为适应新形势下农电工的工作需要而编写的。根据国家有关规定,农电工主要从事 10 kV 及以下配电网的运行维护、农村供电所营销服务工作。本手册的内容以实用为宗旨,共五篇:农电工职业道德和行为规范;农电工必备基本知识和技能;农村电网建设与运行维护管理;农村供电所营销管理和优质服务;新时期农村供电所建设。为方便农电工查阅使用,尽量以表格和图的形式来阐述必要的内容。

本手册可配合农电工岗位轮训培训教材、农网配电营业工岗位培训教材使用,是农电工日常学习、培训、工作必备的案头工具书,也可供农电管理人员及有关技术人员参考。

图书在版编目(CIP)数据

农村供电所农电工实用手册 / 《农村供电所农电工实用手册》编写组编. -- 北京:中国水利水电出版社, 2011.1

ISBN 978-7-5084-8230-9

I. ①农… II. ①农… III. ①农村配电—手册 IV. ①TM727.1-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第253656号

书 名	农村供电所农电工实用手册
作 者	《农村供电所农电工实用手册》编写组 编
出版发行	中国水利水电出版社 (北京市海淀区玉渊潭南路1号D座 100038) 网址: www.waterpub.com.cn E-mail: sales@waterpub.com.cn 电话: (010) 68367658 (营销中心)
经 售	北京科水图书销售中心(零售) 电话: (010) 88383994、63202643 全国各地新华书店和相关出版物销售网点
排 版	中国水利水电出版社微机排版中心
印 刷	北京纪元彩艺印刷有限公司
规 格	184mm×260mm 16开本 34.5印张 818千字
版 次	2011年1月第1版 2011年1月第1次印刷
印 数	0001—3000册
定 价	68.00元

凡购买我社图书,如有缺页、倒页、脱页的,本社营销中心负责调换

版权所有·侵权必究



前 言

20 世纪末, 根据国发〔1999〕2 号《国务院批转国家经贸委关于加快农村电力体制改革加强农村电力管理意见的通知》、国办发〔1998〕134 号《国务院办公厅转发国家计委关于改造农村电网改革农电管理体制实现城乡同网同价请示的通知》文件精神, 必须改革乡镇电管站的农村用电模式, 在中国农村用电乡镇轰轰烈烈地开展了改造农村电网, 将乡镇电管站改革为县供电企业所属的农村供电所, 其人财物纳入县供电企业统一管理的活动。将当时在乡镇电管站工作的农村电工, 通过培训考核择优聘用, 实行合同制管理, 统称为农电工。

原国家电力公司以及后来成立的国家电网公司和中国南方电网公司一直都高度重视农电工管理工作, 注重对农电工的培训和业务技能提高工作。前不久国家电网公司以国家电网农〔2009〕1429 号文, 提出进一步加强农电工管理工作的意见(以下简称《意见》)。《意见》对农电工给出了明确的定位: 农电工是指在农村从事 10kV 以下配电网运行维护、农村供电所营销服务, 由农村低压电网维护管理费支付劳动报酬的人员。《意见》将农电工队伍视为公司人力资源的重要组成部分, 是实施国家电网公司“新农村、新电力、新服务”农电发展战略的生力军。《意见》规范了今后农电工的招聘工作: 一般应聘用具有电力或相近专业中等职业教育学历以上、年龄在 30 周岁及以下的毕业生, 并逐年扩大高层次学历人员的招聘比例。遵循“统一考试, 择优聘用”的准则, 优先招聘高素质人员和紧缺的专业人员。

本手册就是为适应新形势下农电工的工作需求而编写的。根据国家有关规定, 农电工主要从事 10kV 及以下配网运行维护、营销服务工作。因此, 手册的内容以 10kV 及以下的配网运行维护、营销服务为主。在经过对国家电网公司、中国南方电网公司的直管县、代管县以及其他类型的管理体制的县供电公司的农村供电所的调查后, 认为手册的内容应以实用为宗旨, 故而将手册定名为《农村供电所农电工实用手册》以区别于别的电工手册, 突出手册的农电性和实用性。

本手册分为五篇共十八章。第一篇农电工职业道德和行为规范, 包括农电工应具备的素质品德和农电工行为规范两章。第二篇农电工必备基本知识

和技能，包括农电工应通晓的基本知识和农电工应掌握的基本技能两章。第三篇农村电网建设与运行维护管理，包括农村电网建设与改造、农村电气化、10kV 配电台区工程设计技术要求、配电线路建设、10kV 变电所建设、高低压电器、接地保护装置、室内外配线和配电台区运行维护管理九章。第四篇农村供电所营销管理和优质服务，包括农村供电所营销管理、农村供电所线损管理以及优质服务和用电检查三章。第五篇新时期农村供电所建设，包括农村供电所管理、规范化管理农村供电所考核与标准化示范供电所建设两章。为方便农电工查阅使用，我们尽量减少赘述，以醒目的表格和图形的形式阐述必要的内容。

该手册初稿完成后，曾请部分县供电公司、农村供电所、农电工师傅等提出宝贵意见和建议，据此，对手册内容取舍及内容安排均做了较大的改动。可以说如果没有他们的参与，这本手册也不可能面世。因此借手册出版的机会，谨向西安供电局孟村供电所段宏亮、鱼化供电所王文欣、安村供电所梁卫峰、二府庄供电所梁军、引镇供电所张乃民、秦俑供电所张生起、岐山县电力局城关供电所刘涛、北郭供电所刘晓军表示诚挚的谢意！同时也为手册编写提供大力支持和帮助的西安供电局、陕西地方电力集团公司、西安工程大学、湖北松滋县电力局、西安电子科技大学、浙江省舟山电力局等单位表示真诚的感谢！

农村供电所是为农业、农村、农民（“三农”）服务的前沿阵地，是做好新农村、新电力、新服务（“三新”）农电服务的重要环节，农电工就是国家电网公司和中国南方电网公司中面向“三农”的第一线员工，他们的精神风貌和业务技能直接关系到企业的形象和优质服务质量。愿该手册能成为农电工日常工作中不可缺少的工具。由于我们在内容上基本按照农电工岗位培训大纲、农网配电营业工岗位技能鉴定大纲的要求取舍，因此，本手册可配合农电工岗位轮训培训教材、农网配电营业工岗位培训教材使用。本手册亦可供关心农村供电所成长发展、关心农电工这一职业群体的各界人士参考。

本手册由李军华、王晋生任主编，焦玉林、李云红任副主编。提供资料并参加部分编写工作的还有：许杰、李培、杜哲强、杨军、谢电波、李禹萱、张帆、曹军利、曹建华、杭飞、李轩、李晓晖、邱志帆、刘小林、任毅、白朝晖、张密盈、李佳辰、宋小正、周小云、肖长春、孙慧、金玲、黄伦、闫社武、张莉、吕一斌、钟磊波等。

由于编写时间仓促，手册中定会存在疏漏或错误，恳请读者批评指正。

作者

2011 年 1 月



目 录

前言

第一篇 农电工职业道德和行为规范

第一章 农电工应具备的素质品德	1
第一节 树立“八荣八耻”的社会主义荣辱观	1
第二节 牢记电业员工道德规范	2
第三节 遵守公司员工守则	5
第四节 严禁以电谋私的若干规定	6
第五节 遵守国家电网公司三个“十条”	7
第六节 开展“爱心活动”、实施“平安工程”	8
第七节 履行员工誓词	9
第二章 农电工行为规范	11
第一节 农电工文明服务行为规范	11
第二节 农电工文明规范服务用语和忌语	15

第二篇 农电工必备基本知识和技能

第三章 农电工应通晓的基本知识	19
第一节 中华人民共和国法定计量单位	19
第二节 法定计量单位使用规则	22
第三节 常用物理量名称符号及其物理量单位名称和单位符号	26
第四节 电工常用化学元素的物理特性	29
第五节 电工常用数学及计算公式	30
第六节 额定电压与额定电流	40
第七节 电气信息结构文件	42
第八节 常用电气图形符号	44
第九节 电气设备、装置和元器件常用文字符号	63
第十节 常用电工材料	67
第四章 农电工应掌握的基本技能	85
第一节 电气测量仪表	85

第二节	便携式电工仪表	93
第三节	电压、电流和功率的测量	107
第四节	电路参数的测量	111
第五节	电工常用工具使用	113
第六节	导线连接和封端工艺	127
第七节	线路和设备在建筑物固定件埋设工艺	136
第八节	导线管加工工艺	140
第九节	起重与搬运	145
第十节	立杆架线紧线与绑扎工艺	150
第十一节	电杆拉线制作安装工艺	154

第三篇 农村电网建设与运行维护管理

第五章	农村电网建设与改造	161
第一节	农村中低压配电网建设与改造基本原则	161
第二节	农村电网建设与改造工程安全管理	164
第三节	农村电网建设与改造工程安全措施	166
第六章	农村电气化	170
第一节	水电农村电气化标准	170
第二节	国家电网公司新农村电气化标准	172
第七章	10kV 配电台区工程设计技术要求	174
第一节	配电线路路径和气象条件	174
第二节	导线	175
第三节	绝缘子、金具	177
第四节	导线排列和导线线间距离	178
第五节	电杆、拉线和基础	180
第六节	变压器台和开关设备	181
第七节	防雷及接地	182
第八节	对地距离及交叉跨越	184
第九节	接户线	188
第八章	配电线路建设	190
第一节	架空配电线路的电杆	190
第二节	架空配电线路的导线	195
第三节	架空配电线路安装	203
第四节	电缆配电线路的电缆	219
第五节	电缆配电线路敷设	225
第九章	10kV 变电所建设	238
第一节	低损耗 10kV 配电变压器	238

第二节	10kV 室外变电所	245
第三节	10kV 室内变电所	256
第四节	10kV 室外成套组合变电所	281
第五节	配电变压器配用熔丝选择与故障处理	295
第十章	高低压电器	297
第一节	避雷器	297
第二节	电容器	302
第三节	绝缘子	304
第四节	高压开关电器	308
第五节	低压电器	315
第十一章	接地保护装置	325
第一节	低压配电系统保护接地形式	325
第二节	电气设备接地装置	327
第三节	钢筋混凝土电杆接地装置	333
第四节	避雷针	337
第十二章	室内外配线	340
第一节	室内外配线常用绝缘导线	340
第二节	常规室内外配线安装工艺	345
第三节	照明灯具安装	361
第四节	电气装置件组装	377
第十三章	配电台区运行维护管理	380
第一节	农村供电所配电网工程管理	380
第二节	农村供电所配电线路运行维护管理	382
第三节	农村供电所配电变压器运行维护管理	388
第四节	农村供电所电力设施保护管理	397
第五节	农村供电所设备缺陷管理	402
第六节	农村供电所设备检修管理	404
第七节	农村供电所设备技术资料管理	413

第四篇 农村供电所营销管理和优质服务

第十四章	农村供电所营销管理	415
第一节	供电企业电能计量管理	415
第二节	农村供电所电能计量装置管理	419
第三节	农村供电所电费管理	423
第四节	农村供电所业扩报装管理	428

第十五章 农村供电所线损管理..... 437

 第一节 农村供电所线损管理概论 437

 第二节 农村供电所线损理论计算 439

 第三节 农村供电所线损分析及降损措施 446

第十六章 优质服务 and 用电检查..... 453

 第一节 供电服务“十项承诺”和事故处理 453

 第二节 农村供电营业规范化服务窗口标准 454

 第三节 农村供电所供电质量 457

 第四节 用电检查 466

 第五节 供电监管 474

第五篇 新时期农村供电所建设

第十七章 农村供电所管理..... 477

 第一节 农村供电所管理的基础工作 477

 第二节 农村供电所岗位职责 480

 第三节 农村供电所安全生产管理 483

 第四节 农村供电所营销管理 501

 第五节 农村供电所线损管理 503

 第六节 农村供电所电压和无功管理 504

 第七节 农村供电所供电可靠性管理 505

 第八节 农村供电所优质服务管理 505

 第九节 农村供电所人力资源管理 509

 第十节 农村供电所管理现代化 513

第十八章 规范化管理农村供电所考核与标准化示范供电所建设..... 517

 第一节 规范化管理农村供电所考核 517

 第二节 标准化示范供电所建设 530

参考文献 538

第一篇 农电工职业道德 和行为规范

第一章 农电工应具备的素质品德

第一节 树立“八荣八耻”的社会主义荣辱观

胡锦涛总书记提出“八荣八耻”的社会主义荣辱观，为推进“依法治国”和“以德治国”相结合的治国方略，加强社会主义思想道德建设，构建社会主义和谐社会提供了强大思想武器。树立和践行社会主义荣辱观，用社会主义荣辱观统领思想道德建设，进一步落实国家电网公司“三个十条”，落实“三抓一创”（抓发展、抓管理、抓队伍、创一流）的工作思路，更好地开展“四个服务”（服务党和国家、服务电力客户、服务发电企业、服务经济社会发展），大力弘扬公司企业精神，加快推进“一强三优”（电网坚强、资产优良、服务优质、业绩优秀）现代企业建设步伐，具有深远的历史意义和重要的现实意义。

一、以热爱祖国为荣、以危害祖国为耻

民族精神的核心是爱国主义，爱国主义的具体表现就是岗位作贡献。供电企业每一名职工，都应该牢固树立爱岗敬业崇高理念，坚持企业的利益高于自己的利益，自觉地把个人的前途命运同企业的兴衰发展紧密地联系在一起，把对祖国和公司的热爱化作建设“一强三优”现代公司伟大事业的无穷力量。

二、以服务人民为荣、以背离人民为耻

供电企业是服务社会的国有企业，以经济效益为中心是我们的目标，但不是终极目标。电网企业作为掌控国民经济的“命脉”，就要求它必须服务党和国家的工作大局、服务电力客户、服务发电企业、服务社会发展，保持国民经济稳定持续快速发展，这是电网企业的根本宗旨。“四个服务”是电网企业道德建设的核心所在。

三、以崇尚科学为荣、以愚昧无知为耻

电力企业是技术密集型企业，当前科技进步在电力企业的应用已经突飞猛进，它的应用带来了电网企业的巨大发展进步，彰显了科学技术对推动加快电网新技术发展的巨大影响力。电网企业员工适应这种变化是历史的必然选择，不学技术、不加快知识更新，必然会被历史所淘汰。



四、以辛勤劳动为荣、以好逸恶劳为耻

无论多么伟大的事业，都必须要靠脚踏实地的辛勤劳动，才能一步步到达光辉的顶点。

五、以团结互助为荣、以损人利己为耻

团结互助出凝聚力、战斗力和创造力。供电企业讲团结，一是体现在团结治网上，发电企业与电网企业紧密团结，可以削峰填谷，共创效益，更好地服务社会；二是体现在与电网紧密相连的企业用户上，电网的运行信息要及时告知用户企业，要坚持开展“三公调度”；三是体现在内部的输、变、配、营销各个环节上，各个环节要团结互助。

六、以诚实守信为荣、以见利忘义为耻

诚信是立身之本、发展之道。供电企业讲诚信尤为重要，要坚持供电企业“十项承诺”，努力做到“有诺必践”、“一诺千金”，大力营造诚信电力的良好口碑，让虚假、虚伪、谎言、欺瞒等行为远离供电企业。“95598”电话要一拨就灵，在规定的故障报修时间必须到达现场。在企业内部管理上，要求真务实，基础管理要做实，资料报表真实可信，有参考价值，对工作有用。

七、以遵纪守法为荣、以违法乱纪为耻

遵纪守法是公民应尽的社会责任和道德义务，供电企业员工首先要遵守职业纪律。在工作行为上，要侧重抓好“三违”（违章指挥、违章操作、违反劳动纪律）治理，坚决纠正有令不行、有禁不止的违纪行为。要加强员工法纪教育，建立健全反腐倡廉运行机制，有效预防职务犯罪事件发生。

八、以艰苦奋斗为荣、以骄奢淫逸为耻

艰苦奋斗是中华民族的传统美德，要加强对员工特别是青年一代的艰苦奋斗、优秀电业传统精神教育。每一个员工都要牢记所肩负的建设“一强三优”现代公司的历史使命，牢固树立艰苦奋斗的思想准备，发扬特别能战斗的团队作风，在电网建设与经营管理、技术科研等不同的工作中，依靠吃苦奉献精神谋求企业大发展。

胡锦涛总书记提出的“八荣八耻”新道德观，概括精辟，寓意深刻，代表了先进文化的前进方向，体现了社会主义基本道德规范的本质要求，是世界观、人生观、价值观的重要内容，是社会主义道德的鲜明指向。供电企业职工要努力实践，自觉、全面遵循，为倡导新时期、新阶段的社会新风尚作出贡献。

第二节 牢记电业员工道德规范

一、爱国守法

(1) 热爱祖国。了解中华民族悠久历史，继承优秀传统文化，懂得国旗、国徽的内涵，会唱国歌；牢固树立中华民族自尊、自信、自强的精神和祖国利益至上的意识；艰苦奋斗，奋发图强，为把中国建设成为富强、民主、文明的社会主义国家做贡献。



(2) 奉公守法。学习《中华人民共和国宪法》和国家基本法律，遵守国家法律法规，依法行使权利和履行义务；不参加非法组织和非法活动，不搞封建迷信，自觉抵制“黄、赌、毒”的侵害，敢于同违法行为和邪恶势力做斗争，维护社会和企业的稳定。

(3) 依法经营。熟悉社会主义市场经济基本法律法规，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，维护企业自身和用户的合法权益。

二、关爱社会

(1) 倡导文明。提倡健康文明的生活方式，积极参加创建文明行业、文明单位、文明城市、文明村镇、文明社区等活动；自觉遵守社会公约、条例、守则等有关规定，带头移风易俗，做文明公民，树行业新风。

(2) 助人为乐。增强社会责任感、正义感，热心公益事业，关心帮助他人，踊跃参与社会扶贫济困活动，致力于建立相互友爱的人际关系；见义勇为，敢于挺身而出与违法犯罪行为做斗争，勇于制止损害公共利益和公共秩序的不良行为。

(3) 保护环境。增强环境保护意识，自觉遵守环保法规，善待自然，绿化、净化、美化生活环境，讲究公共卫生，爱护花草树木、人文景观，努力节约资源。

三、诚实守信

(1) 诚信做人。以诚实守信为基本准则，说老实话，办老实事，做老实人，表里如一；对自己，加强修养，完善人格，扬善去恶，光明磊落；对工作，求真务实、恪守职责，坚持真理、修正错误，以诚实的劳动创造财富、获取报酬。

(2) 办事公道。按原则和政策办事，对外办理业务坚持公开、公平、公正的原则，秉公办事，一视同仁，不徇私情；处理事务实事求是，言行一致，客观公正。

(3) 信守承诺。在社会经济交往和工作关系中，守信用、讲信誉、重信义，认真履行合同、契约和社会服务承诺；珍重合作关系，不任意违约，不制假售假，做到互帮、互让、互惠、互利。

四、遵章守纪

(1) 服从大局。牢固树立“全网一盘棋”思想，听从上级指挥，做到令行禁止，雷厉风行，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，严格执行电网调度指令，自觉维护电网正常、稳定的运营秩序。

(2) 严守规章。严格遵守企业的各项规章制度，认真执行工作标准、岗位规范和作业规程；模范遵守劳动纪律，不发生违章违纪行为，杜绝违章指挥和违章操作。

(3) 保守秘密。严格遵守保密法规和保密纪律，不泄露国家秘密和企业商业秘密，妥善保管涉密文件和资料，不传播、不复制机密信息和文件，不携带机密资料出入公共场所，自觉维护国家安全和企业利益。

五、敬业爱岗

(1) 紧密配合。大力弘扬集体主义精神和团队精神，正确处理开展竞争与团结协作的



关系；上下班次互相负责，上下工序互相把关，单位部门之间紧密配合，不各自为政，不推诿扯皮，不搞内耗，齐心协力干好工作。

(2) 同心同德。上下级互相尊重，领导支持下级工作，维护职工民主权利，关心群众疾苦，自觉接受群众监督；下级服从上级管理，对工作勇于负责，创造性地完成领导交办的任务，维护企业的整体利益和形象。

(3) 团结友善。同事间和睦相处，互相帮助，相互扶持，善待他人；一切以工作为重，求同存异，不计较个人恩怨得失，做到处事宽容、大度，善于理解和谅解别人，努力营造心情舒畅、温暖和谐的工作氛围。

六、优质服务

(1) 恪守宗旨。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，忠实履行电网企业承担的义务和责任，满腔热情地为社会、为客户和发电企业服务，做到让政府放心、客户满意。

(2) 真挚服务。坚持“优质、方便、规范、真诚”的服务方针，认真执行供电规范化服务标准和文明服务行为规范，自觉接受社会监督，虚心听取客户意见，做到服务态度端正、服务行为规范、服务纪律严明、服务语言文明。

(3) 讲求质量。牢固树立以质量求生存、求发展的思想，做到办理业务认真、抢修事故及时、执行政策严格，不断提高服务质虽和服务技术水平，保证客户用上安全、优质、可靠、经济的电能。

七、团结协作

(1) 热爱本职。了解电力发展史和现状，明确电网公司在社会发展中肩负的责任，树立强烈的事业心和责任感；立足本职，不断进取，做到干一行、爱一行、专一行，为企业改革发展稳定勇挑重担，乐于奉献。

(2) 钻研业务。努力学习政治、业务和科学文化知识，熟练掌握本职业务和工作技能，不断学习新知识，掌握新技术，努力提高思想道德素质、专业技术素质和实际工作能力，做本专业的行家能手。

(3) 追求卓越。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。

八、文明礼貌

(1) 仪容端庄。仪容自然大方、端庄，修饰文雅；衣着整洁、协调，工作岗位穿职业装，岗位标识佩戴规范；举止稳健，言行得体，态度谦和，精神饱满。

(2) 文明待人。在与他人交往中，以礼相待，与人为善，亲切诚恳，宽宏大度；发生矛盾互谅互让，参加活动守时守约，交谈时和颜悦色，出行时互相礼让；待人礼貌热情，使用文明用语和普通话，不讲脏话。

(3) 家庭和睦。增强家庭伦理观念，自觉履行赡养老人、孝敬父母的义务，自觉承担抚养、教育子女的责任；夫妻之间平等相待、互敬互爱，实行计划生育；家庭生活精打细算，勤俭持家；邻里之间相互帮助，和睦相处。



第三节 遵守公司员工守则

国家电网公司和中国南方电网公司员工守则见表 1-1。

表 1-1

公司员工守则

国家电网公司员工守则	中国南方电网公司员工守则（职业操守）
一、遵纪守法，尊荣弃耻，争做文明员工 公司倡导做事先做人，人人争做遵守党纪国法、弘扬社会主义荣辱观的文明员工。 二、忠诚企业，奉献社会，共塑国网品牌 公司信赖忠诚企业的员工，员工应热爱企业，维护企业利益，奉献爱心，履行社会责任，共同塑造“国家电网”品牌，树立公司开放、进取、诚信、负责的良好社会形象。 三、爱岗敬业，令行禁止，切实履行职责 公司倡导员工恪守职业道德，切实提高执行力，严格遵守各项规章制度，做到令行禁止，忠于职守，尽职尽责，全力以赴做好本职工作。 四、团结协作，勤奋学习，勇于开拓创新 公司倡导员工发扬团队精神，精诚团结，相互协作，努力学习，重视知识更新，争做知识型员工，勇于开拓，锐意进取，不断推动工作创新，为公司发展作出新的贡献。 五、以人为本，落实责任，确保安全生产 公司员工应树立安全理念，提高安全意识，贯彻安全要求，落实安全责任，完善安全措施，消除安全隐患，筑牢安全基础，以人员、时间、力量“三个百分之百”保安全，做到安全可控、能控、在控，确保人身安全、设备安全、确保电网安全稳定。 六、弘扬宗旨，信守承诺，深化优质服务 公司员工应认真践行“四个服务”的公司宗旨，严格执行“三个十条”，切实履行服务承诺，落实长效机制，坚持高标准为客户提供优质服务。 七、勤俭节约，精细管理、提高效率效益 公司员工应树立勤俭办企业的思想，按照建设节约型社会、节约型企业的要求，从一点一滴做起，实施精细化管理，精打细算，开源节流，向管理要效益。同时，要通过科学的、精细化的管理，切实提高工作效率。 八、努力超越，追求卓越，建设一流公司 公司员工应大力弘扬“努力超越、追求卓越”的企业精神，万众一心，众志成城，积极投身建设“一强三优”现代公司的各项工作之中，为实现“建设世界一流电网、建设国际一流企业”的宏伟目标而努力奋斗	一、热爱祖国、热爱南网、热爱岗位 坚持国家、人民的利益高于一切，坚持“对中央负责、为五省区服务”的宗旨，肩负“主动承担社会责任，全力做好电力供应”的使命。忠诚南网事业，维护南网利益，实践南网文化，维护南网形象，与公司同呼吸、共命运。爱岗敬业，适岗胜任，干一行、爱一行、专一行、精一行，在岗位上享受自我价值实现的幸福。 二、遵纪守法、忠于职守、令行禁止 自觉遵守国家法律法规，自觉遵守公司各项规章制度。认真履行岗位职责，把好每一个关口，关注每一个细节。坚决贯彻“安全生产 1 号令”、“依法经营 2 号令”，服从组织决定，贯彻上级意图，有令则行，有禁则止，做到本职工作不能在我手里出现差错，领导交办的事情不能在我手里延误，公司的形象不能因我受到损害。 三、客户至上、诚实守信、优质服务 以客户为中心，把提高供电可靠率、减少客户停电时间作为优质服务工作的主线，增强服务意识，创新服务内容，完善服务手段，提高服务水平，兑现服务承诺，为客户提供优质、方便、规范、快捷的服务，赢得政府认可、社会尊重、客户满意。 四、努力学习、精通业务、勤奋工作 主动学习、团队学习、终身学习，管理人员着重提升政策水平、业务水平和管理技能，专业技术人员着重提升技术攻关和技术创新能力，一线员工着重提升安全知识技能和岗位专业技能。在什么岗位，懂什么技能，努力成为本业务系统的专家。高标准、严要求、快节奏，肯干事、会干事、干成事。 五、开拓创新、敬业奉献、团结协作 保持干事创业的激情，发扬敬业奉献的精神，有追求，精益求精，不断创新。有恒心，持之以恒，坚持不懈。有力量，自我加压，百折不挠。尊重差异，互相支持，主动配合，互相补位。 六、廉洁从业、清白做人、干干净净 遵守廉洁从业规定，做人讲原则，做事守规则。恪守职业道德，慎微慎初，防微杜渐。严以律己，常思贪欲之害，常除非分之想。落实到位，讲实话，办实事，求实效。 七、节能环保、居安思危、艰苦创业 务必继续保持谦虚、谨慎、不骄、不躁的作风，务必继续保持艰苦奋斗的作风，增强忧患意识、节约意识、环保意识，清醒地看到发展过程中面临的严峻挑战，清醒地看到前进道路上存在的风险困难，众志成城，顽强拼搏，不胜不休



第四节 严禁以电谋私的若干规定

严禁以电谋私的若干规定见表 1-2。

表 1-2 严禁以电谋私的若干规定

项 目	内 容
严格禁止的 20 条以电谋私行为	(1) 公开或变相索要用户的钱、物，占为己有。 (2) 采用限定用户购买其指定产品或材料、强制用户接受其指定的设计或施工单位等不正当竞争手段，从中获得好处。 (3) 违反规定，搞强制性服务，从中收费。 (4) 私自承揽或转包用户供用电工程，从中获取利益。 (5) 利用介绍用户供用电工程之机，收受钱物或其他好处。 (6) 私自改接或投切供配电设备，收受钱物或其他好处。 (7) 在用户与第三方之间，充当设备选购经纪人，从中私自收取中介费或其他好处。 (8) 在供用电中，故意刁难用户，借以达到私人目的。 (9) 私自为用户搞工程设计或受聘于用户，从中获取个人利益。 (10) 为亲朋提供供用电方便，从中获得利益。 (11) 在用户工程中，故意拖延前期工作、施工时间或在安装、调试中故意留有尾巴，借以获取利益。 (12) 法定无偿服务变为有偿服务或擅自提高收费标准。 (13) 违反规定擅自改变计划用电指标，从中收受好处。 (14) 借推广机电产品机会，私自收受制造厂钱物。 (15) 违反调度纪律，私自对关系户或亲朋所在地，少限电少停电，从中获得好处。 (16) 电费抄收人员，私自改变不同电价电量的比例，从中获得好处。 (17) 随意拉闸断电，借以索要好处。 (18) 违反规定，私自减免供电工程贴费、电费违约金等，从中收受好处。 (19) 在查处违约用电、窃电中，采取损害国家和企业利益，获取好处。 (20) 其他利用电业职权，获得不正当利益
供电主业和多种经营应彻底分开	接受用户用电申请、供电方案审定、供电工程贴费收取、用户受电工程中间检查和竣工验收、电能表计安装及校验、用户工程管理、用户负荷管理、用电监察、用户供电设备及电工作业人员管理等供电企业的主业，不得划给多种经营企业管理，已经划给出去的，应当收归主业；凡兼有主业和多种经营双重性质的部门，必须将主业与多种经营彻底分开
用户工程设计、施工安装、选购设备的权利归用户	用户新建、扩建或改建的电气工程按有关规定审批后，用户有权按照自己的意愿选择设计、施工安装单位和选购合格的材料、设备，供电企业用电管理部门不得无理阻拦或拒绝竣工验收
用户合格机电产品的使用和进网运行	经国家鉴定合格并允许进网运行的机电产品，供电企业及其主管部门，不得阻拦用户使用和进网运行
向社会公告项目	供电企业要向社会公开统一收费的项目、收费标准并公告法定的处罚规定，接受社会的监督
到用户处工作的规定	供用电工作人员需到用户工作或联系业务的，都必须佩戴证件。施工人员应主动向用户出示派工单。用电监察人员应主动出示检查证件。不符合上述要求的，用户有权拒绝其进入
事故抢修要求	供电企业要加强事故抢修力量和增加投入，事故抢修部门 24h 都应有人值班，并保证电话畅通。除不可抗力外，10kV 及以下事故抢修处理在城镇一般不超过 8h，在农村不得超过 24h
赞助费	供电企业内部召开的各种会议和组织的活动，不得收受用户的赞助费

注 以电谋私是指从事电力供应业务的单位、主管部门及其工作人员，利用电力供应的独占地位，动用供电的职权或通过其他非正当途径，为小团体或个人获得额外利益的行为。原电力工业部于 1994 年 5 月 4 日以电监察〔1994〕271 号文制定了《严禁以电谋私的若干规定》。本表即据此文件编制。



第五节 遵守国家电网公司三个“十条”

一、供电服务“十项承诺”

《供电服务“十项承诺”》是公司对客户作出的庄严承诺。公司视信誉为生命，弘扬宗旨，信守承诺，不断提升客户满意度，持续为客户创造价值。

(1) 城市地区：供电可靠率不低于 99.90%，居民客户端电压合格率不低于 90%；农村地区：供电可靠率和居民客户端电压合格率，经国家电网公司核定后，由各省（市、区）电力公司公布承诺指标。

(2) 供电营业场所公开电价、收费标准和服务程序。

(3) 供电方案答复期限：居民客户不超过 3 个工作日，低压电力客户不超过 7 个工作日，高压单电源客户不超过 15 个工作日，高压双电源客户不超过 30 个工作日。

(4) 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，3 个工作日内送电。

(5) 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，5 个工作日内送电。

(6) 当电力供应不足，不能保证连续供电时，严格执行政府批准的限电序位。

(7) 供电设施计划检修停电，提前 7 天向社会公告。

(8) 提供 24 小时电力故障报修服务，供电抢修人员到达现场的时间一般不超过：城区范围 45 分钟；农村地区 90 分钟；特殊边远地区 2 小时。

(9) 客户欠电费需依法采取停电措施的，提前 7 天送达停电通知书。

(10) 电力服务热线“95598”24 小时受理业务咨询、信息查询、服务投诉和电力故障报修。

二、“三公”调度“十项措施”

《“三公”调度“十项措施”》是公司坚持开放透明、依法经营，正确处理与合作伙伴关系的基本准则。公司主动接受监管和监督，依法合规经营，不断提高服务发电企业水平。

(1) 坚持依法公开、公平、公正调度、保障电力系统安全稳定运行。

(2) 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) 颁布《国家电网公司“三公”调度工作管理规定》，规范“三公”调度管理。

(4) 严格执行购售电合同及并网调度协议，科学合理安排运行方式。

(5) 统一规范调度信息发布内容、形式和周期，每月 10 日统一更新网站信息。

(6) 建立问询答复制度，对并网发电厂提出的问询必须在 10 个工作日内予以答复。

(7) 完善网厂联系制度，每年至少召开两次网厂联席会议。

(8) 聘请“三公”调度监督员，建立外部监督机制。

(9) 建立责任制，严格监督检查，将“三公”调度作为评价调度机构工作的重要



内容。

(10) 严肃“三公”调度工作纪律，严格执行《国家电网公司电力调度机构工作人员“五不准”规定》。

三、员工服务“十个不准”

《员工服务“十个不准”》是公司对员工服务行为规定的底线、不能逾越的“红线”。

- (1) 不准违反规定停电、无故拖延送电。
- (2) 不准自立收费项目、擅自更改收费标准。
- (3) 不准为客户指定设计、施工、供货单位。
- (4) 不准对客户投诉、咨询推诿塞责。
- (5) 不准为亲友用电谋取私利。
- (6) 不准对外泄漏客户的商业秘密。
- (7) 不准收受客户礼品、礼金、有价证券。
- (8) 不准接受客户组织的宴请、旅游和娱乐活动。
- (9) 不准工作时间饮酒。
- (10) 不准利用工作之便谋取其他不正当利益。

第六节 开展“爱心活动”、实施“平安工程”

围绕一个主题：奉献爱心、营造和谐。

培育两个理念：爱心理念、平安理念。

当好三个角色：做公司的好员工、做家庭的好成员、做社会的好公民。

确保四个目标：电网安全、员工平安、企业稳定、社会和谐。

倡导五个关爱：关爱企业、关爱他人、关爱自己、关爱家庭、关爱社会。

党员员工要保持党员的先进性：

坚定理想信念，争做实践“三个代表”的模范。

提高素质能力，争做攻坚克难完成任务的模范。

牢记党的宗旨，争做实现“四个服务”的模范。

创造一流业绩，争做创建“一强三优”现代公司的模范。

遵守党的纪律，争做贯彻中央决策的模范。

永葆政治本色，争做弘扬正气的模范。

执行国家电网公司农电服务“八个强化、八个严禁”工作规定：

- (1) 强化大局服务意识，严禁失职渎职、作风飘浮。
- (2) 强化制度执行考核，严禁有章不循、职责缺失。
- (3) 强化服务行为监督，严禁态度鲁莽、做事敷衍。
- (4) 强化服务承诺兑现，严禁虚假浮夸、失信客户。
- (5) 强化电费电价管理，严禁搭车收费、谋取私利。
- (6) 强化停电流程控制，严禁随意下令、擅自操作。