

电力营销

工作要点及案例解析

DIANLI YINGXIAO
GONGZUO YAODIAN
JI ANLI JIEXI

杨于瑶 编



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

电力营销 工作要点及案例解析

DIANLI YINGXIAO
GONGZUO YAODIAN
JI ANLI JIEXI

杨于瑶 编



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

内 容 提 要

为使读者了解和正确掌握电力营销工作各项业务知识,规范营销管理工作,编者结合电力营销各项业务实际发生的案例,对电力营销业务进行了梳理和归类,编撰完成了此书。

本书共分六章,所涉业务包括业扩报装、抄核收、用电检查、线损管理、客户服务及营销其他业务。全书按照各部分工作要点、工作技巧,结合案例,从知识点逐渐过渡到案例分析,读者可根据自身需要进行学习。

本书可供电力营销各项业务相关管理及技术人员学习,也可供社会各界人士参考阅读。

图书在版编目(CIP)数据

电力营销工作要点及案例解析/杨于瑶编. —北京:中国电力出版社, 2016. 2

ISBN 978-7-5123-8738-6

I. ①电… II. ①杨… III. ①电力工业-市场营销学
IV. ①F407.615

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 004675 号

中国电力出版社出版、发行

(北京市东城区北京站西街 19 号 100005 <http://www.cepp.sgcc.com.cn>)

三河市万龙印装有限公司印刷

各地新华书店经售

*

2016 年 2 月第一版 2016 年 2 月北京第一次印刷

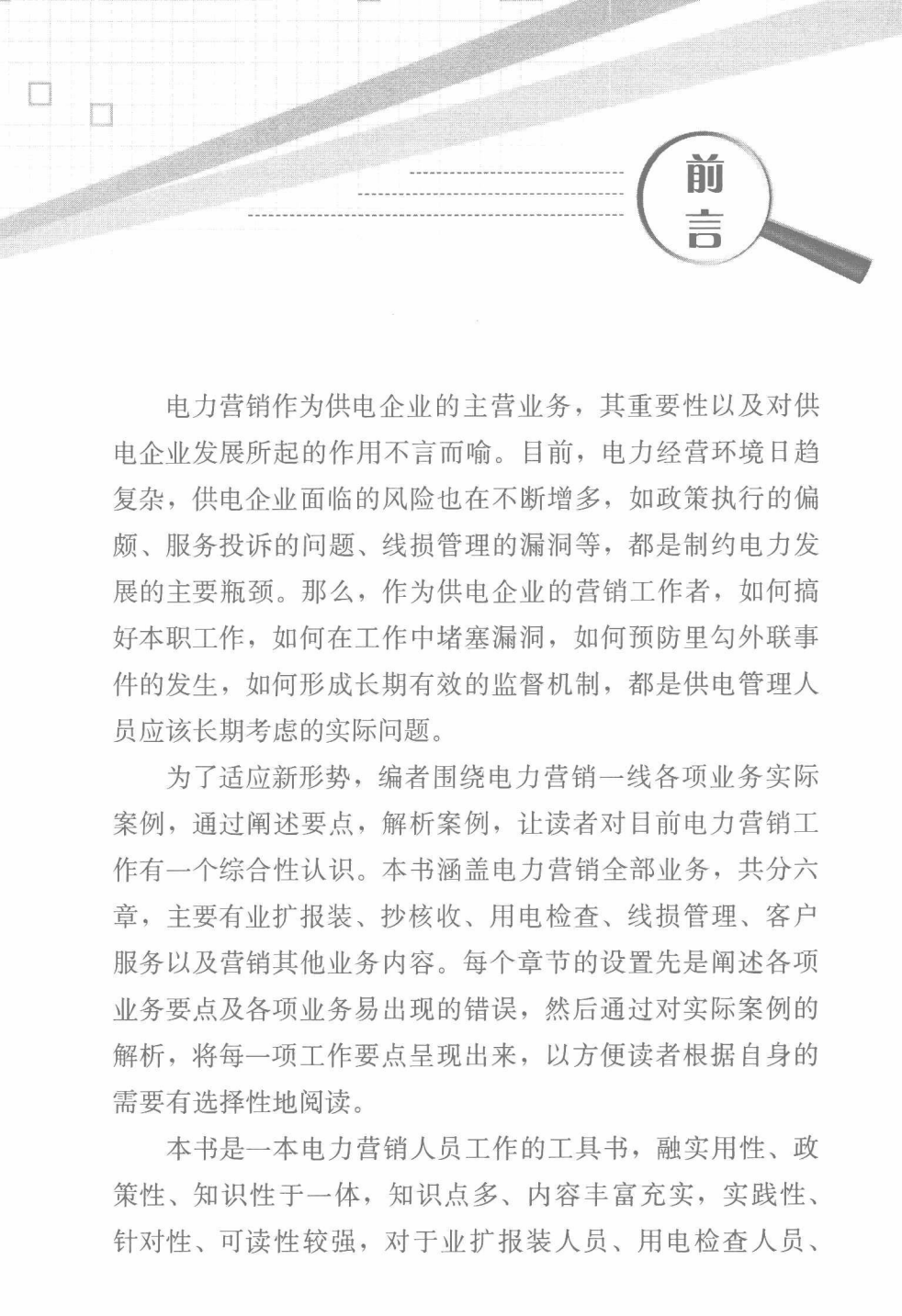
850 毫米×1168 毫米 32 开本 4 印张 89 千字

印数 0001—2000 册 定价 18.00 元

敬告读者

本书封底贴有防伪标签,刮开涂层可查询真伪
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



前言

电力营销作为供电企业的主营业务，其重要性以及对供电企业发展所起的作用不言而喻。目前，电力经营环境日趋复杂，供电企业面临的风险也在不断增多，如政策执行的偏颇、服务投诉的问题、线损管理的漏洞等，都是制约电力发展的主要瓶颈。那么，作为供电企业的营销工作者，如何搞好本职工作，如何在工作中堵塞漏洞，如何预防里勾外联事件的发生，如何形成长期有效的监督机制，都是供电管理人员应该长期考虑的实际问题。

为了适应新形势，编者围绕电力营销一线各项业务实际案例，通过阐述要点，解析案例，让读者对目前电力营销工作有一个综合性认识。本书涵盖电力营销全部业务，共分六章，主要有业扩报装、抄核收、用电检查、线损管理、客户服务以及营销其他业务内容。每个章节的设置先是阐述各项业务要点及各项业务易出现的错误，然后通过对实际案例的解析，将每一项工作要点呈现出来，以方便读者根据自身的需要有选择性地阅读。

本书是一本电力营销人员工作的工具书，融实用性、政策性、知识性于一体，知识点多、内容丰富充实，实践性、针对性、可读性较强，对于业扩报装人员、用电检查人员、

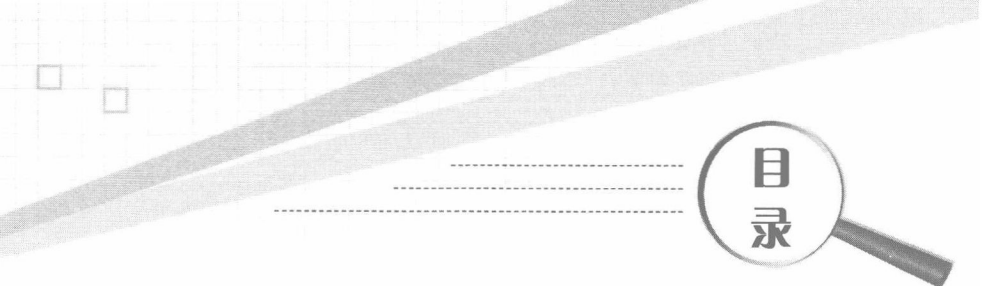
电力客户服务人员、抄核收人员、线损管理人员、小电厂管理人员等进一步学习、理解和掌握电力营销工作各项业务是很有帮助的。同时，广大电力客户也可从本书中学习和了解到电力营销的工作内容。

在本书的编撰过程中，责任编辑提出了非常宝贵的意见，从而使原书繁杂无序的内容变得更加清晰明朗。在此，表示诚挚的谢意。

限于编者水平，书中不妥或疏漏之处在所难免，敬请读者批评指正。

编 者

2015 年 8 月



目录

前言

第一章	业扩报装工作要点及案例解析	1
第一节	业务受理	1
第二节	现场勘查	11
第三节	供电方案制订	16
第四节	受电工程设计审核	24
第五节	中间检查及竣工检验	29
第六节	供用电合同	33
第七节	装表接电	37
第八节	资料归档	40
第二章	抄核收工作要点及案例解析	44
第一节	抄表业务	44
第二节	电费核算业务	50
第三节	电费收缴业务	60
第三章	用电检查工作要点及案例解析	63
第一节	用电检查	63
第二节	用电稽查	74
第四章	线损管理工作要点及案例解析	80
第一节	供电量	80

第二节	售电量	87
第五章	客户服务工作要点及案例解析	90
第一节	营业厅服务	90
第二节	现场抄表服务	95
第三节	检查抢修服务	99
第四节	装表接电服务	102
第五节	收费服务	105
第六章	营销其他业务工作要点及案例解析	109
第一节	临时用电	109
第二节	高可靠性费	114
第三节	自备电厂	116

业扩报装工作要点及案例解析

第一节 业 务 受 理

一、业务受理要点

(1) 受理客户申请时，要履行一次性告知业务，并向客户发放新业务办理告知书。

(2) 根据客户提供的內容，受理人员直接打印生成用电登记表和设备清单，由客户签字确认。

(3) 审核客户用电申请资料与相关业务规定是否相符。

(4) 审核客户用电申请书的填写是否清晰、正确、完整。

(5) 辨识有关证件或证明材料，如营业执照、机构组织代码、环保文件、立项文件等的真伪性和时效性。

(6) 审核办理变更用电客户是否存在欠电费情况，是否存在其他用电业务尚未办理完毕的情况。

(7) 审核新建或改建项目地址上原有客户是否已办理销户手续。

(8) 审核有关业务费用是否已收取。

(9) 审核客户是否委托他人代为办理用电业务。

(10) 核对工商营业执照是否做到“四个一致”，即工商营业执照上所载经营范围与执行电价类别是否一致，经营场所与用电地址是否一致，名称与报装名称是否一致，法定代表人的姓名与身份证复印件是否一致等。



(11) 查验客户资料是否齐全，申请单信息是否完整。

(12) 对于具有非线性负荷并可能影响供电质量或电网安全运行的客户，应书面告知客户要委托有资质的单位开展电能质量评估工作，并提交初步治理技术方案。

(13) 受理客户用电申请后，应在一个工作日内将相关资料转至下一个流程相关部门。

二、业务受理易出现的错误

(1) 新装客户资料不全，不告知客户补充完善相关资料而送电。

(2) 将客户资料输入营销管理信息系统时，不按营业执照上的规范名称进行填写。

(3) 客户申请办理新装、暂停、减容等用电业务，受理人员不及时将客户信息、变更信息录入营销管理信息系统，导致计费环节出错。

(4) 受理客户用电业务后，不按规定时限及时将客户信息录入营销管理信息系统，或者录入的时限与纸质时限不符。

(5) 将客户用电信息录入营销管理信息系统时，简化客户用电信息或错录用电信息，导致下一个环节的现场勘查人员认知不清，造成计费不准确。

(6) 对高危及重要客户资料审核把关不严，造成安全隐患。

三、业务受理典型问题案例解析



案例 1-1 新装客户资料不完整

××钢铁有限公司，客户档案资料显示该户系新装用电客户，档案资料中该户无正式环境评估报告，无正式政府立项批文。

解析：高压新装（增容）用电申请时，客户必须提供政府部门立项（核准、备案）批复文件、用地批复、环保许可等资料。业扩报装手续优化后，规定虽然说明这些资料可以在设计审查时再提报，但是针对高危客户、重要客户和产能过剩行业，若无核准和备案文件，不得办理任何用电业务。上述案例的用电客户系重要客户，所以作为营销首要环节的业务受理人员，在受理客户用电申请时，对于该客户资料欠缺，应告知客户必须补充完善相关资料，否则不予报装。该案例反映出业务受理人员把关不严，为企业安全管理留下隐患。

相关知识链接

南方电网有限责任公司规定受理环节客户在申请用电时应提供的资料

（1）容量在 315kVA 及以上的客户：政府部门立项（核准、备案）批复文件、用地批复、环保许可等资料；企业法人营业执照、组织机构代码证、委托代理人办理业务证明、法定代表人或委托代理人居民身份证及复印件、事业单位法人证书；地理位置图和用电区域平面图以及用电地址物业权属证明材料；建筑总平面图、近期及远期用电容量、用电设备明细表、用电性质及保安电源容量或多电源需求情况；用电工程计划开工、竣工时间和计划生产用电时间；属煤矿和非煤矿山的客户，还需提供“五证”（采矿许可证、煤炭生产许可证、安全生产许可证、矿长安全生产许可资格证、矿长资格证）；属易燃易爆化工项目的客户，应提供危险品安全生产、运输许可证；采石场（矿）客户，应提供地州（市）级及以上安监局审查批准的采石场（矿）开采方案或初步设计文件、采矿许可证、安全生产许可证、爆炸物品使用许可证。



(2) 容量在 315kVA 以下、供电电压为 10 (6) kV 的客户: 除政府立项批复、用地批复、环保许可等资料可视情况而定外, 其余所需资料同容量在 315kVA 及以上大客户需提供的申请材料。

(3) 由 380V 或 220V 电压等级供电的非居民客户: 用电地址物业权属证明材料; 营业执照或组织机构代码证复印件; 属于租赁房屋的, 应提供租赁协议、租赁方身份证及复印件。

(4) 由 380V 或 220V 电压等级供电的居民客户: 用电地址物业权属证明材料, 申请人居民身份证原件及复印件, 经办人居民身份证原件及复印件、委托书。

(5) 新建住宅小区: 建设工程规划许可证、建设工程施工许可证以及小区立项批复、用地批复; 企业法人营业执照、组织机构代码证、委托代理人办理业务证明、法定代表人或委托代理居民身份证 (复印件留存); 规划红线图, 建筑总平面图、用电负荷特性说明、用电设备明细表、近期及远期用电容量。

国家电网公司规定受理环节客户在申请用电时应提供的资料

1. 居民一户一表新装 (增容) 用电申请时应提供的资料

(1) 客户有效身份证明。

(2) 居民客户、个体工商户房屋产权证明 (复印件) 或其他证明文书。

2. 低压非居民新装 (增容) 用电申请时应提供的资料

(1) 客户报装申请 (原件)。

(2) 客户有效身份证明。

(3) 居民客户、个体工商户房屋产权证明 (复印件) 或

其他证明文书。

原受理申请时需客户提交的资料优化后可视情况存档的:

(1) 企业、工商、事业单位、社会团体的申请用电委托
办理人办理时, 应提供:

1) 授权委托书或单位介绍信 (原件)。

2) 经办人有效身份证明。

(2) 主要电气设备清单、影响电能质量的用电设备清单。

(3) 对涉及国家优待电价的, 应提供政府有权部门核发的
资质证明和工艺流程。

3. 高压新装 (增容) 用电申请时应提供的资料

(1) 客户报装申请 (原件) (内容包括客户名称、工程
项目名称、用电地点、项目性质、申请容量、所属行业及主
要产品、供电时间要求、联系人和联系电话等)。

(2) 主要电气设备清单、影响电能质量的用电设备清单。

(3) 环境评估报告 (该资料也可在设计审查时提报)。

(4) 安全许可证复印件 (该资料也可在设计审查时提报)。

原受理申请时需客户提交的资料优化后可视情况存档的:

(1) 客户有效身份证明 (该资料也可在设计审查时提报)。

(2) 企业、工商、事业单位、社会团体的申请用电委托
办理人办理时, 应提供:

1) 授权委托书或单位介绍信 (原件)。

2) 经办人有效身份证明。

(3) 主要电气设备清单、影响电能质量的用电设备清单
(该资料也可在设计审查时提报)。

(4) 项目可行性研究报告 (该资料也可在设计审查时提报)。

(5) 对涉及国家优待电价的, 应提供政府有权部门核发的
资质证明和工艺流程。



案例 1-2 纸质档案资料与营销管理信息系统时间信息不一致

新装客户××有限公司、××精品酒店、××敬老院，业扩报装纸质资料与营销管理信息系统资料不相符，业扩报装进程信息不一致，即××有限公司供电方案纸质答复单签发日期为2014年8月20日，营销管理信息系统答复时间为2014年10月14日；纸质设计文件受理申请时间为2014年8月30日，营销管理信息系统设计文件受理时间为2014年10月14日；纸质客户受电工程竣工检验申请表受理时间为2014年10月23日，营销管理信息系统竣工报验时间为2014年11月12日；纸质客户受电工程竣工验收时间为2014年10月24日，营销管理信息系统竣工验收时间为2014年11月22日。

解析：业务受理时限要求，所有客户申请均实行当日受理，当日录入营销管理信息系统。上述案例反映出该供电公司没有形成纸质资料、营销管理信息系统双轨报装监督制度。



相关知识链接

国家电网公司规定：低压居民客户，实行“当日受理、次日接电”服务，即受理申请当日录入营销管理信息系统，次日完成勘查和接电。低压非居民客户，实行“当日受理，7个工作日接电”服务，即受理当日录入营销管理信息系统，次日进行现场勘查并答复方案，受理申请后7个工作日内完成装表接电，其中无外线工程的，受理后3个工作日内完成装表接电。



案例 1-3 已送电客户未及时录入营销管理信息系统

××钢铁有限公司，营销管理信息系统显示该客户受电设备

总容量为 $2 \times 630 \text{ kVA}$ ，电价方案反映其执行 $1 \sim 10 \text{ kV}$ 一般大工业电价，业扩工单显示送电日期为 2013 年 3 月 23 日，核查该客户竣工送电纸质资料，客户受电工程竣工验收单显示该客户送电日期为 2013 年 3 月 22 日，确定漏计 1 天基本电费，即 $1260 \div 30 \times 25 = 1050$ 元。

解析：业务受理时限要求，所有客户申请均实行当日受理，当录入营销管理信息系统。纸质工单信息、时间，现场用电情况、时间，系统信息、时间，三者都应保持一致性。上述案例由于业务受理人员未及时将该客户用电信息录入系统，导致基本电费少计。



相关知识链接

《供电营业规则》第八十四条规定：基本电费以月计算，但新装、增容、变更与终止用电当月的基本电费，可按实用天数（日用电不足 24 小时的，按一天计算）每日按全月基本电费的三十分之一计算。事故停电、检修停电、计划限电不扣减基本电费。



案例 1-4 已送电客户营销管理信息系统无档案

××客服中心业务受理人员 2014 年 12 月 21 日受理 ×× 能源发展有限公司客户用电申请，2014 年 12 月 18 日勘查，纸质档案显示 2014 年 12 月 29 日验收合格送电，核查营销管理信息系统无该客户档案。

解析：业务受理人员负责接受客户用电申请，审查客户各项手续、填写的内容，当审核手续齐全、完整后，应及时将相关信息准确录入营销管理信息系统。上述案例中，受理时间与现场勘查时间前后倒置，对已经送电的客户，营销管理信息系统却没有



该客户档案，暴露出该供电公司营销管理存在严重疏漏，有关规章制度执行不严格。



案例 1-5 立项批复容量与计费容量不符

××有限责任公司，××发展〔20××〕15××号文件《关于××牵引变电站供电方案的批复》批复该客户总容量为64 000kVA，20××年9月7日申请新装总容量为72 000kVA，营销管理信息系统显示容量为72 000kVA。

解析：政府部门立项（核准、备案）批复文件是电力建设的依据。作为供电部门，应严格按照政府部门立项批复文件内容执行。所以，业务受理人员进行信息录入和资料审核时，一定要确保立项文件的内容、用电工作传票、客户用电现场、供用电合同、营销管理信息系统客户计费信息的一致性。上述案例中，客户申请的容量、计费容量与政府批复容量存在差异，该问题既影响电费数据的真实性，又影响文件的有效执行力。



案例 1-6 客户签章与营销管理信息系统名称不符

高压新装、增容用电申请表中填写的客户名称及客户签章为××电气化局集团××工程有限公司，营销管理信息系统客户名称显示却为××铁路股份有限公司××供电段。

解析：客户申请用电时，所填写的客户名称应根据居民身份证（居民客户）或营业执照上的法人名称（非居民客户、大工业客户）来填写，同时，客户用电申请表上所盖的名章也应与营业执照上的法人名称保持一致。上述案例中，对同一客户名称，业务受理人员填写不一致，暴露出业务受理人员工作粗心大意，同时反映出该供电公司内控管理执行不到位。



案例 1-7 用电工作传票客户名称与营销管理信息系统客户名称不符

××用电工作传票标注户××化肥厂更换电流互感器，营销管理信息系统显示该客户户名为××肥业有限公司。

解析：客户申请办理用电业务时，业务受理人员一定要根据客户标准名称进行填写。上述案例中，业务受理人员在填写用电工作传票时，未按规定填写名称，显然违背了业务受理相关规定。



案例 1-8 营销管理信息系统工单日期与纸质工单日期不一致

某市××居民，营销管理信息系统工单反映该户于2013年5月23日受理，受理纸质工单显示受理日期为2013年5月14日。

解析：按照规定，对于低压居民用电，当受理申请后，对于具备直接装表条件的，2个工作日内完成送电。上述纸质工单所填写的受理时间与营销管理信息系统受理时间不一致，一方面，容易造成客户投诉事件；另一方面，若是执行两部制电价的客户，会造成基本电费漏计。



案例 1-9 营销管理信息系统容量与用电工作传票容量不符

××有限公司，营销管理信息系统反映该客户变压器（2台）容量为 $1 \times 3600\text{kVA} + 1 \times 315\text{kVA}$ ，20150000218号用电工作传票反映该客户的用电容量为 $2 \times 4000\text{kVA}$ ，两者不一致。

解析：实际工作当中，当客户发生新装，或者发生变更用电时，业务受理人员应根据变更情况及时更改营销管理信息系统中客户信息，即确保供用电合同、用电工作传票、营销管理信息系统所有数据一致。上述案例中，营销管理信息系统容量与业务人



员填写的用电工作传票上的容量不符，暴露出该供电公司营销管理不严格，业务受理环节执行不严肃。

为了确保纸质工单所填写的时间、客户信息与营销管理信息系统内容保持一致，一定要将纸质工单信息与营销管理信息系统对应起来填写，而且各项信息应填写齐全。



案例 1-10 无启封工单计费

××有限公司，营销管理信息系统反映该客户变压器容量为 $1 \times 500\text{kVA} + 1 \times 400\text{kVA} = 900\text{kVA}$ ，2013 年 4 月 23 日办理暂停，未见启封工单，但 2014 年 10 月营销管理信息系统仍有电量电费发生。

解析：上述案例暴露出该供电公司营销管理缺乏内控机制，对办理暂停的客户不按规定时限启封，可能使当期的计费出现错误。



案例 1-11 设备实际变比与营销管理信息系统变比不符

××洗沙厂，高压组合开关示意图反映该客户高压计量柜变比为 40/5，营销管理信息系统反映该户计费变比为 20/5。

解析：业务受理作业规范规定：“业扩受理人员应查验客户资料，及时、准确地将客户信息录入营销管理信息系统”。上述案例中，设备示意图的实际倍率与计费倍率不符，暴露出相关人员责任心不强，未及时核实信息，同时也说明相关部门检查力度不够，没有认真进行用电检查工作，对错误信息没有及时纠正。



案例 1-12 高危及重要客户无规定单位核准单

××煤业有限公司系煤矿新装客户，业扩档案中无该省公司“煤矿新装增容用电报装核准单”。

解析：对高危及重要客户，尤其是煤矿用电客户，当客户申请用电时，按规定要求必须取得省级及以上行政主管部门关于煤