

天津市电力公司 编

电力营销 工作导读



DIANLI YINGXIAO
GONGZUO DAODU



中国电力出版社
www.cepp.com.cn

F407.615
T435

电力营销 工作导读

天津市电力公司 编

DIANLI YINGXIAO
GONGZUO DAODU



中国电力出版社
www.cepp.com.cn

HA 67/07

内 容 提 要

本书是由天津市电力公司组织一批有几十年实际工作经验的专业技术人员编写的,旨在提高电力企业的营销工作水平,帮助电力营销人员进行业务培训,增强电力营销人员的政策水平、业务素质和社会服务意识。

全书共分十章,主要内容为电力营销、电力供应、电力购用、优质服务、需求侧管理、监督与检查、法律责任、国外电力营销管理信息及附录。全书的编写以国家和上级有关电力体制的方针和目标为指导,使全书的基调和内容适应不断改变的新形势、新情况;同时,立足全国电力营销工作的大局,不突显地方性经验和做法,使其具有更大的包容性和涵盖性。

本书是广大电力营销人员学习和掌握现代营销知识技能的好教材,同时也是咨询服务客户的得力工具。

图书在版编目(CIP)数据

电力营销工作导读/天津市电力公司编. —北京:中国电力出版社, 2003

ISBN 7-5083-1772-6

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 086116 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>)

北京丰源印刷厂印刷

各地新华书店经售

*

2004 年 1 月第一版 2004 年 1 月北京第一次印刷
850 毫米 × 1168 毫米 32 开本 15.125 印张 376 千字
印数 0001—4000 册 定价 30.00 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)

《电力营销工作导读》

编 委 会



主 任 陈振宇

编 委 杨德起 刘学智

刘 志 孙振声

潘 军

主 编 张录臣

执行编委 何利莲 戴佳音

薛宝鑑 刘 志



为了适应电力营销工作的需要,1999年我们组织编写了《用电工作导读》一书。该书自面市以来,已重印多次,受到广大电力营销人员和用户的欢迎。读者的肯定和喜爱,给了我们莫大的鼓舞;现实的重大变化,又引发了我们的修书念头。目前,我国的改革开放和现代化建设的进程日益加快,随着社会主义市场经济的发展和电力体制改革的深化,电力营销工作的地位和作用日益突出,同时也对其提出了更高的要求。显然,原书的一些内容已不合时宜。不仅需要从思想观念上重新定位,而且对滞后于新政策规定的有关论述必须做相应的调整。特别是以计算机、网络通信和自动控制技术为代表的新技术、新手段在电力营销工作中迅速应用和普及,正在改变着人们的思想方法和工作方式,努力帮助大家学习和掌握电力营销工作的新知

识、新技术，是本书充实和更新的重要方面。保持与时俱进，是电力营销工作开拓前进的决定性因素。因此，关注形势的发展，随时注意以新的实践来检验和修正《用电工作导读》，是我们义不容辞的责任。

修编《导读》的原则是：以国家和上级有关电力体制改革的方针和目标为指导，使全书的基调和内容适应不断变革的新形势、新情况；立足全国电力营销工作的大局，不突显地方性经验和做法，使其具有更大的包容性和涵盖性；侧重面向电力营销一线的读者，着重回答他们在实际工作中遇到的重点、难点问题；以国家法律法规为依据，积极选用上级出台的新政策、新规定和新标准，取代过时的规定和标准；既吸收借鉴其他有关材料的有益成果，又注重保持原《导读》简明、实用、通俗的特点，使之成为电力营销培训教材的必要补充。

此次修编，除将书名改为《电力营销工作导读》外，还在框架结构上做了调整，充实了新的内容。修订稿基本做到了知识体系完整，广集最新资料，表达简明扼要，既是广大电力营销人员学习和掌握现代营销知识技能的好教材，也是咨询服务客户的得力工具。我相信，它会给读者带来有益的启示。

实践在发展，改革要深化，电力营销工作的政策规定和技术要求不会是一成不变的。敬请读者在阅读本书时注意结合实际，特别在处理具体业务时，坚持以上级颁发的现行法规和文件为准。尽管我们在编纂过程中做出了努力，但难免有疏漏和错误之处，恳切希望大家批评指正。

李林 2003.6

目录

序

第一章 电力营销

一、电力营销工作的地位及作用	1
电力市场的定义及特点是什么?	1
什么是供电营业区?	1
何谓电力市场营销?	1
电力营销的基本内容是什么?	2
做好新形势下电力营销工作有何重要意义?	2
新时期电力营销工作的基本思路是什么?	3
电力市场营销的指导原则是什么?	3
上级对加强电力市场营销的领导提出了哪些要求?	4
二、电力营销工作管理机制	4
按照市场营销规律应建立什么样的电力营销体系与机制?	4
怎样建设高素质的电力营销队伍?	4
对电力市场营销管理有何要求?	5
对建立营销费用保证制度有何要求?	5
对建立统一有序的城乡电力营销管理秩序有何要求?	5

三、电力市场调研与分析	5
何谓电力市场调研与分析？	5
电力市场分析包括哪些内容，有何基本要求？	6
何谓电力营销分析，其作用及主要内容是什么？	6
电力营销分析的种类和方法有哪些？	7
如何进行营销指标分析？	8
如何进行电力销售的分析？	9
影响售电平均单价的因素有哪些？	9
电能计量分析的内容有哪些？	10
用电负荷分析的内容有哪些？	10
业扩报装分析的内容有哪些？	11
用电检查分析的内容有哪些？	11
四、电力市场营销策略	11
什么是形象营销策略？	11
什么是优质服务策略？	12
引导需求策略的含义是什么？	12
何谓市场开拓策略？	12
怎样实施管理创新策略？	13
五、电力营销现代管理手段	13
电力营销技术支持系统包括哪些？	13
什么是电力营销管理信息系统？	13
什么是客户服务技术支持系统？	15
什么是自动（集中）抄表系统？	16
什么是银行实时收费账务处理系统？	19
什么是电力负荷管理系统？	20
什么是配电地理信息系统（GIS）？	22
多媒体技术在电力营销管理信息系统中有哪些应用？	23

六、电力营销基础管理..... 24

电力营销基础工作包括哪几方面？对它有何要求？	24
电力营销基础资料包括哪些种类？分别有何要求？	24
电力营销统计的意义和主要内容是什么？主要任务有哪些？ ...	25
电力营销统计表格的基本类型有哪些？	26
电力营销工作有哪些考核指标？	27
何谓售电平均单价？如何计算？	27
电费管理的职能及主要工作环节是什么？	27
什么是抄表工作？包括哪些内容？	28
什么是抄表周期？对抄表日期有什么要求？	29
抄表工作有哪些规定和要求？	29
抄表方法有哪些？	31
什么叫 24 点抄表、结算电费？为什么要这样做？	32
对抄表器的管理、配置有何要求？	33
对抄表器的使用及维护有何要求？	33
使用抄表器抄表对抄表人员有何要求？	34
使用抄表器对计算机核算员、复核员有何要求？	35
怎样做好电费核算工作？	36
对难以抄到表的客户电费应如何处理？	37
如何抄读电能表并计算实际用电量？	38
对甩表用电的电费如何追收？	38
多收或少收了电费怎么办？	39
电费差错分为哪几类？	39
电费工作的指标有哪些？如何计算和考核？	40
电费结零的意义及回收措施是什么？	40
电费统计分析包括哪些内容？	42
国民经济行业用电分为哪几类？	42
编制行业用电分类报表的几项要求是什么？	43
电能计量管理的目的和主要内容是什么？	43

电能计量工作的考核指标有哪些？如何计算和考核？	43
-------------------------------	----

第二章 电力供应

一、电力设施建设与管理

45

什么叫电力设施？如何分类？	45
---------------------	----

什么叫供电设施？	45
----------------	----

什么叫用电设施？	45
----------------	----

什么叫受电设施？	45
----------------	----

由谁负责电力设施建设与改造的规划？	46
-------------------------	----

如何安排电力设施及配套设施的用地？	46
-------------------------	----

供电设施、受电设施的设计、施工、试验和运行，应当符合

什么标准？	46
-------------	----

用电设施由谁投资建设？	46
-------------------	----

对客户的受电工程，供电企业应配合做好哪些工作？	46
-------------------------------	----

电力建设项目的征地与征地补偿有哪些规定？	47
----------------------------	----

供用电设施建设后，运行维护及产权应如何划分？	47
------------------------------	----

关于划分供、受电设施责任分界点有何规定？	47
----------------------------	----

需操作或更动对方维护管理的电力设施时应如何处理？	48
--------------------------------	----

供用电双方因建设需要迁移、改造对方的电力设施时

应当如何处理？	48
---------------	----

供用电双方在工程施工或设施维护时应如何相互配合？	48
--------------------------------	----

对供受电设施作业区域内的有关单位和个人有何要求？	49
--------------------------------	----

哪些设施属于公用照明设施？由谁负责建设与管理？	49
-------------------------------	----

二、供电质量

49

供电质量指什么？	49
----------------	----

供电可靠性标准是如何规定的？	49
----------------------	----

配电网建设和改造中采用哪些措施提高供电可靠性？	50
-------------------------------	----

什么叫供电频率? 供电频率的允许偏差是多少?	51
影响供电频率偏差的因素有哪些?	51
供电频率偏差超差有何危害?	51
改善供电频率偏差应采取哪些措施?	53
什么叫电压变动幅度? 有何要求?	53
用电设备额定电压允许变动值与供电电压允许偏差有 何区别?	54
供电电压超过允许偏差的原因有哪些?	54
配电网如何控制供电电压偏差?	55
供电电压变动幅度超差有何危害?	57
改善电压质量的措施有哪些?	57
什么叫谐波、谐间波?	58
哪些用电设备存在谐波?	58
谐波对电网和用电设备的危害是什么?	59
如何减少谐波对电网的危害?	60
我国对谐波标准如何规定?	60
为什么要对谐波进行监测? 谐波测量仪的分类及特点 是什么?	61
什么叫谐波含量、谐波含有率、总谐波畸变率?	62
何谓电压闪变, 造成电压闪变的原因是什么?	62
电压闪变对电网和客户有什么危害?	63
三、供电方式	63
供电企业根据什么原则确定供电方式?	63
国家规定的额定电压有几种?	64
对客户供电电压如何确定?	64
什么情况采用临时供电方式?	65
什么样的用电负荷应设置保安电源?	65
采用趸售方式供电有何规定?	66
关于转供电有何规定?	66

四、电价 66

何谓电价？有何特点？ 66

电价有何作用？ 67

电价有哪些种类？ 67

我国电价管理体制是怎样的？ 67

为什么要统一电价政策？ 68

制定电价的基本原则是什么？ 68

什么叫销售电价？对其定价有何规定？ 70

国家对电价、电费监督管理有何规定？ 71

销售电价是如何分类的？ 71

何谓分类电价？何谓分时电价？ 72

现行销售电价有哪些类别？计价方式是怎样的？ 72

哪些用电按居民生活用电电价计收电费？ 73

高校学生公寓和学生宿舍用电按何种电价计费？ 73

哪些用电按非居民照明电价计收电费？ 74

空调、电热设备按哪类电价计费？根据什么？ 75

路灯用电应如何计价？ 77

临时用电的照明用电应如何计价？ 77

利用地下人防工事开设旅馆、商店、娱乐场所等用电

如何计价？ 77

哪些用电按非工业电价计费？ 77

哪些用电按普通工业电价计费？ 78

学校校办工厂用电如何计价？ 79

非工业单位内的第三产业用电应如何计价？ 79

新建、扩建企业试生产期间用电如何计价？ 79

什么是大工业电价？哪些用电按大工业电价计收电费？ 79

电气化铁路用电应如何计价？ 80

如何按最大需量值计收基本电费？ 81

如何按变压器容量计收基本电费？ 82

哪些用电按农业生产用电电价计价?	83
蔬菜生产用电怎样计价?	84
渔业生产用电如何计价?	84
苗圃育苗用电如何计价?	84
农村粮食加工用电如何计价?	84
现代化养猪、养鸡用电如何计价?	84
趸售电价有何规定? 趸售单位供、用电应如何计价?	84
哪些用电应按商业电价计费?	85
什么叫峰谷分时电价, 其重要意义是什么?	86
峰谷电价的实施范围是怎样的?	87
峰谷时段是如何划分的?	87
峰谷电价是如何确定的?	87
什么是避峰电价? 与峰谷分时电价有何差别?	88
什么叫月加权平均功率因数? 如何计算?	89
为什么要实行功率因数调整电费?	91
功率因数的标准值及其适用范围是怎样的?	92
什么情况下可以实行只惩不奖或不实行功率 因数调整电费?	93
计算功率因数实际值, 应考虑哪些因素?	93
如何根据月平均功率因数值调整电费?	94
为什么要实行多种电价?	96
国家对实行丰枯电价有何要求?	97
五、费用收取	97
国家规定供电企业的收费项目有哪几类?	97
供电企业经营性收费项目有哪些?	98
供电企业劳务性收费项目有哪些?	98
供电企业理赔性收费项目有哪些?	99
国家关于在电费中加收其他费用有何规定?	99
什么叫三峡工程建设基金?	99

什么叫城市公用事业附加费?	99
六、农电管理	100
农村电力事业有何特点?	100
国家对农村电力建设有何要求?	100
实现农村电气化县的意义及标准是什么?	101
国务院关于加快实施农电“两改一同价”工作的主要内容 及意义是什么?	101
加快农电体制改革和加强农电管理的必要性是什么?	102
农电体制改革的指导思想和原则是什么?	102
农电体制改革的目标是什么?	103
农电在管理体制方面的改革措施有哪些?	103
农电在营销管理方面的改革措施有哪些?	104
农电在电价管理方面的改革措施有哪些?	104
农电在电网投资方面的改革措施有哪些?	105
农电在加强管理方面的改革措施有哪些?	105
县供电企业直接管理的供电营业所的主要职责是什么?	106
一流县级供电企业考核标准的主要内容是什么?	106
七、公用照明管理	108
城市建设行政主管部门对道路照明设施管理机构有 什么要求?	108
哪些街道应当设置路灯? 有何规定?	109
胡同、里巷中装设路灯有何规定?	109
什么情况下暂不能装设路灯?	109
城市道路照明设施与树木发生矛盾时应怎样处理?	109
对违反路灯管理规定, 造成路灯照明设施损坏的应该 怎么处理?	109
在进行可能触及、迁移、拆除城市道路照明设施或者影响 其安全运行的地上、地下施工时, 应当怎么处理?	110

发生损坏路灯设施事故后, 应当怎么处理?	110
住宅小区和旧城改造中的道路照明设施建设应如何考虑?	110
路灯的启、闭(开、停)时间是如何规定的?	110
当前路灯照明可采用的节能方式有哪些?	111
有关路灯问题的信访接待工作怎么处理?	111

第三章 电力购用

一、新(增)装用电	112
(一) 用电报装主要内容	112
什么叫用电报装?	112
为什么申请用电必须办理手续?	112
用电报装有哪些主要环节?	112
如何确定合同容量?	113
供电方案的答复时间和有效期是如何规定的?	113
受电工程设计分几个阶段? 应提交供电企业哪些资料和 图纸进行审查? 其时间如何规定?	114
新装、增容或改装的受电工程, 其设计、安装、试验应 符合什么要求?	115
(二) 居民用电报装	115
什么叫一户一表? 为什么要实行一户一表?	115
国家电力公司关于一户一表工程改造的目标与标准 如何要求?	116
《一户一表工程改造的若干规定》对一户一表工程改造的 原则和范围如何规定?	116
《一户一表工程改造的若干规定》对一户一表工程改造 的步骤如何规定?	116
《一户一表工程改造的若干规定》对一户一表工程改造资金 负担如何规定?	117

《一户一表工程改造的若干规定》对一户一表的规划设计	
如何要求?	117
《一户一表工程改造的若干规定》对工程使用器材与	
工程施工管理有何要求?	118
(三) 低压用电报装	118
1. 受理申请	118
低压客户新(增)装用电有哪些主要环节?	118
客户的接装容量是如何确定的?	119
多大容量单相电动机按照明用电申请?	119
2. 供电方案	120
客户新(增)装用电时,对其电源进户点有何要求?	120
低压电缆穿管其管径有何要求?	120
何谓供电半径?低压供电半径如何规定?	120
客户接到供电通知单后应做哪些工作?	120
配电变压器负荷多大应考虑加站或切改?	121
低压线路负荷和接装容量宜控制在多大?	121
3. 检查、接电	121
什么叫接户线?接户线的长度有何规定?	121
接户线材料和截面有何要求?	121
接户线对地高度有何要求?	121
新(增)装受电工程验收检查时客户应提供哪些资料?	122
新(增)装低压客户装表接电时应注意哪些问题?	122
(四) 高压用电报装	123
1. 受理申请	123
高压客户新(增)装用电有哪些主要环节?	123
办理用电申请应提供哪些资料?	123
选用节能型变压器其容量等级有哪些?	123
对冲击性、不对称性负荷和谐波负荷的客户,在申请用电	
时有何要求?	123
哪些客户用电要委托进行接入系统设计?为什么?	124