

农村供电所规范服务指南

江苏省高邮市供电公司 王家兴 主编



中国电力出版社
www.cepp.com.cn

农村供电所规范服务指南

江苏省高邮市供电公司 王家兴 主编



中国电力出版社

www.cepp.com.cn



内 容 提 要

为了加强农村供电所规范化服务工作,本书以国家电力公司有关农村供电营业规范化服务的规定为主题,全面阐述了农村供电所规范化服务的基本要素、规章制度和考核办法。此外,为了引导农村供电所把服务工作向具体服务业务延深,本书还重点介绍了业扩报装服务、变更用电服务、电能计量与电价电费、降损节电和农村安全用电等专业知识,以提高农村供电所的安全、经营、服务等工作质量,本书具有较强的实用性和可操作性。

本书适于农村供电所的领导与职工阅读,亦可供县级供电企业营销及其相关部门领导和职工参考。

图书在版编目(CIP)数据

农村供电所规范服务指南/王家兴编著. —北京:中国电力出版社, 2002

ISBN 7-5083-1205-8

I. 农… II. 王… III. 农村配电—电力企业—商业服务—规范—中国 IV. F426.61—65

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 059535 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>)

北京通天印刷厂印刷

各地新华书店经售

*

2002 年 11 月第一版 2002 年 11 月北京第一次印刷

787 毫米×1092 毫米 32 开本 10.25 印张 224 千字

印数 0001—3000 册 定价 17.00 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)

《农村供电所规范服务指南》

编 审 委 员 会

顾 问：马增明

主 任：葛 超

副主任：陈长松

主 编：王家兴

编 委：赵 闯 王宏志 陆钟华

秦晓东 孙根林 仇 宏

孙有祥



前 言

目前,农村用电“两改一同价”工作已经取得了重要的阶段性成果,与此同时,县级供电企业也面临着前所未有的机遇和挑战。为了抓住机遇、应对挑战,在市场经济大潮中站稳脚步,江苏省高邮市供电公司不失时机地根据国家电力公司于2000年7月出台的《农村供电营业规范化服务标准(试行)》的规定要求,并结合本公司多年开展两个文明建设和用电营业服务窗口建设的做法和体会,特别是结合在全国电力系统开展“为人民服务,树行业新风”创建活动中涌现出的第一批乡(镇)电管站示范窗口单位——本市龙虬镇电管站的创建经验和巩固示范窗口成果的做法,以农村供电所营业规范化服务为主题,并围绕这个主题,从规范服务的基本要素、规范服务的基本制度、规范服务的考核、业扩报装服务、变更用电服务、电能计量与电价电费管理、降损节电和农村安全用电八个方面,阐述了我们执行国家电力公司《农村供电营业规范服务标准(试行)》的实施办法和规定要求,试图全方位、系统地指导规范化服务工作。

通过本书的出版,如果能给县级供电企业和农村供电所的规范服务工作提供一些参考和借鉴,我们将感到不胜荣幸。

由于水平所限,本书错误和不当之处在所难免,敬请批评指正。

《农村供电所规范服务指南》编审委员会

2002年7月



目 录

前言



第一章

概 述



第二章

规范服务的基本要素

第一节	营业环境	7
第二节	服务行为	10
第三节	电价电费	14
第四节	报装和维修	22
第五节	便民措施	28
第六节	社会监督	31



第三章

规范服务的基本制度

第一节	规范服务环境制度	33
第二节	规范服务行为制度	44
第三节	规范电价电费制度	52
第四节	规范报装维修制度	60
第五节	规范便民措施制度	69
第六节	接受社会监督制度	77



第四章

规范服务考核

第一节	营业环境考核	83
第二节	服务行为考核	86
第三节	电价电费考核	88
第四节	报装和维修考核	90
第五节	便民措施考核	92
第六节	社会监督考核	93



第五章

业扩报装服务

第一节	业务扩充受理	98
第二节	业务扩充工作流程	103
第三节	供电方案的制定	119
第四节	供电工程设计审核与工程竣工验收	131
第五节	供用电合同	145



第六章

变更用电服务

第一节	日常营业业务内容	169
第二节	变更用电办理	172
第三节	电力营销质量管理	207
第四节	电力营销信息管理	211



第七章

电能计量与电价电费

第一节	电能计量	215
-----	------------	-----

第二节	电价制度及构成	220
第三节	电费抄核收管理	227
第四节	违约用电、窃电的行为与处理	230
第五节	用电检查	233



第八章

降损节电

第一节	线损分类	238
第二节	影响线损因素综合分析	240
第三节	降低线损的主要技术措施	243
第四节	降低线损的管理措施	249
第五节	节电产品及节电技术	251



第九章

农村安全用电

第一节	人为什么会触电	260
第二节	常见的触电原因	262
第三节	私设电网是违法行为	266
第四节	用电中常见的异常情况的防止	267
第五节	教育小孩不要玩弄电气设备	274
第六节	避免人为过失造成触电和电力事故	275
第七节	人身触电紧急救护常识	278

附录 A 供电营业职工文明服务行为规范（试行）

国电政〔2001〕454号	283
---------------------	-----

附录 B 供电公司《供电营业职工文明服务行为

规范（试行）》附件 文明用语、忌语	293
-------------------------	-----

附录 C 农村供电营业规范化服务标准（试行）

国电纠〔2000〕3号	298
-------------------	-----

附录 D	供电所规范化服务规定 国电农〔1999〕 652 号	301
附录 E	全国电力系统“为人民服务，树行业新 风”乡（镇）电管站示范窗口 10 条规 范服务要求实施细则（试行） 纠办 〔1997〕10 号	305
附录 F	居民用户家用电器损坏处理办法 中华 人民共和国电力工业部令〔1996〕第 7 号	310
附录 G	供电设施产权责任分界点	313



第一章

概述

供电优质服务工作是实践“三个代表”重要思想的具体体现。江泽民总书记“三个代表”重要思想的核心是“代表中国最广大人民群众的根本利益”，优质服务工作的实质就是为社会提供优质、规范的服务，以维护好人民群众的根本利益。因此，首先必须从讲政治的高度，充分认识做好优质、规范服务工作的重要性。

加强优质、规范服务工作是实践“人民电业为人民”行业宗旨的根本要求。“人民电业为人民”是电力企业的一贯宗旨，进入新世纪，“人民电业为人民”又被赋予了新的、更加丰富的内涵。仅仅让客户有用电是远远不够的，让客户用上充足、可靠、安全、价格合理的电力，让客户享受到“优质、方便、规范、真诚”的服务，是新形势下行业宗旨对我们工作提出的更高要求。

电力营销服务的理念是“始于客户需求，终于客户满意”，把“让人民满意、让政府放心”作为工作标准，逐步形成以最大限度地满足客户需求为核心的综合服务体系。在这个前提下，电力服务首先要解决如何满足客户已经产生的各种需求。例如客户要求供电到户、实行一户一表；要求提供安全、可靠的电力；要求选择按固定价格、分段价格或分时价格用电，充分满足各类不同客户的用电需求；要求提高电能质量，以保证各类电器的正常运转等。其次要促进和引导消费者的各种需求。例如引导客户改变传统的用能观念，

提倡、宣传、鼓励使用高效、清洁的电能，以提高生活水准和生活质量。鼓励宾馆、饭店、居民生活小区使用电制冷制热设备，逐步实现以电代煤、以电代油、以电代气、以电代柴。结合城镇文明建设，大力推进“光亮工程”，提高城镇品位等等。综上所述，传递信息、引导消费，是电力营销服务的两大主要特点。

一、做好用电营销服务工作

具体要把握好下述几个最基本的工作特点：

1. 政策性

电力作为一种商品进入销售市场，必须遵循市场规则，即在法律、法规和规定的规范下运营。这就要求供电所营业人员必须具备较高的法制观念和政策水平。在具体操作中，如办理业扩报装、执行销售电价、开展电费回收和用电检查等工作，都必须严格执行相关的法律、法规和规定。

2. 生产和经营的整体性

电力既不是半成品又不能储存，因而不能通过一般的商业渠道进入市场任消费者选购。电力销售只能由电力企业与消费者之间组成一个庞大的电力网络，作为销售商品与购买商品流通渠道。这个渠道是一个不可分割的整体，它既是电力生产的销售渠道，又是电力企业完成生产过程的基本组成部分。鉴于这个特点，营销工作人员在开展业务时，既要贯彻“人民电业为人民”的服务宗旨，规范服务、简化手续、方便客户、及时供电，以满足客户的用电需求，又要注意电力工业安全生产所必需的技术要求；既要考虑客户当前的用电需求，又要注意网络今后发展的需要；既要配合市政建设和乡镇建设，又要注意电力网络的技术改造；既要满足客户需要，又要根据电网的可能。总之，营销工作必须具备



全局观点，使电力企业的生产和营销管理有机地结合起来。这样，广大客户才能获得安全可靠的电源，电力企业才能建成安全稳定的电网，从而做到安全、经济、优质、高效地供用电。

3. 技术与经营的统一性

电力企业能否安全可靠地供给质量合格的电能，关系到每个客户的生产经营和生活，而每个客户用电设备的健康水平和用电量是否经济合理，也关系到电力企业和其他客户的安全经济运行。因此，电力企业与客户的关系不仅是买卖关系，还是相互配合、相互依存、相互监督的关系。供用电双方既享有法律赋予的权利，同时又必须承担相应的义务。

4. 电力发展的先行性

电力工业的发供电设备的建设有一定的周期，特别是大型工程的建设周期长，占用资金多。然而电力工业又具有生产与需用一致性的特点，因此电力工业的发展应当走在各行各业建设之前，这是一个不可逆转的良性循环规律。因此，新建、扩建用电单位在开工前，必须向电力企业提供用电负荷资料和发展规划。供电营销企业主动了解和掌握这些第一手资料，使当前的供电与今后的发展结合起来，为电力工业的发展提供可靠的依据。只有这样，电力工业在国民经济建设中才能争得主动，做好先行。

为了拓展电力市场，使电力在能源市场中占有更大的份额，在新的世纪里，必须抓住机遇、应对挑战，以优质、规范服务为切入点，营造良好的供电营销氛围。

二、供电企业内全方位的营销服务理念

主要由服务职能、服务功能、服务技能、服务效能四个部分组成。



1. 服务职能

为客户服务是用电营业工作职能的重要组成部分，如果把服务工作看成是供电企业的负担，看成是供电企业对用电客户的付出和奉献，那都是短视的、不正确的。服务对供电企业本身和用电客户是双赢的，它没有输家。

服务工作的主要职能是创企业的品牌。众所周知，企业品牌主要由质量、价格和信誉三大要素构成，就供电企业而言，随着电网的专营，农网、城网的改造和电力供需矛盾的缓解，标志电能质量两大要素的周波和电压合格率均已经得到或正在得到解决，电力价格则是由国家统一制定的，伴随着已经或即将实行的城乡同网同价，整个电力价格都将全部通过法定程序到位，供电企业与客户在电价方面的矛盾得到了全面解决。这样一来，企业的品牌关键就是信誉问题了。电力作为一种特殊商品，除质量和价格外，只能通过优质、规范服务来体现企业信誉，以优质、规范的服务来维系企业的形象，营造诚实、守信、公道、改革、创新、高效、务实的现代化企业形象。在具体运作中，应体现在服务内容和业务流程的全面规范和创新，为客户提供便捷服务、紧急服务、信息服务和社会服务。使供电企业在以消费者为导向的经营活动中获得利润。

2. 服务功能

用电营业的服务功能主要体现在下述三个环节。

第一，有一个为客户提供服务的文明、实用、高雅的服务场所——用电服务中心。用电服务中心是企业为客户提供咨询服务和业务办理的唯一场所，它的功能应该做到：客户只要进这个门，就能办成事并满意而归。服务中心应下设用电营业厅、客户休息室、面对面开敞式服务的营业柜台、电

费结算中心、用电信息中心、用电资料中心、用电业务洽谈室、用电查勘室、用电检查室、事故报修值班室等，只有具备了上述功能，才能为客户提供全方位便利快捷服务。

第二，配备一支素质高、业务精、讲文明的服务队伍。营业大厅的组成人员是：中心负责人、业务主办、受理业务员、答复咨询引导客户的礼仪接待员。用电检查人员按业务流程对客户工程进行现场查勘，确定初步供电方案，对工程进行中间检查和竣工验收；事故报修值班员和检修队伍负责人负责登记和传递报修信息和安排抢修，这项工作要求 24h 全天候服务；电费结算中心专职负责客户电费结算和电费差错处理；用电信息中心是企业的用电 MIS（综合信息）系统，做到企业与客户资料共享。

第三，配备电脑查询设备，客户在家里可以通过电话查询自己前期或当月的电量电费情况，服务中心电脑能做到自动应答。在营业厅设置电脑触摸查询装置，客户自己可随意触摸查询企业概况、机构设置、人员分工和本人前期或当月的电量电费结算情况。

3. 服务技能

服务技能是企业为客户办理用电业务的服务能力，主要包括六大方面：

- (1) 业扩报装。
- (2) 日常营业业务工作。
- (3) 计量检测。
- (4) 电费抄、核、收。
- (5) 用电检查。
- (6) 电力负荷控制与管理系统。

供电企业的服务技能越高、越完善，企业的形象就越光

彩，客户的满意率就越高，也就会创造更高的企业效益和社会效益。

4. 服务效能

服务效能是整个服务工作的综合体现，对服务效能的检查与考核应突出以下三个方面。

(1) 开展高效率服务。高效率服务的运作办法是实行一口对外。简化客户办事手续，把过去客户应进的门、应找的人，现在由营业厅业务主办按内部工作流程承担起召集、传递、协调内部流程的各个环节，以确保按规定期限准时答复客户。

(2) 对服务效能实行“两期”考核。第一是考核用电申请答复期，第二是考核装表接电期。

(3) 对客户服务实行公开承诺，做到有诺必践，自我加压，接受客户和社会监督。

随着电力企业全方位按照商业化运营，做好用电营业服务工作的企业，才算是一个合格的企业。全心全意投身于为客户服务的职工，才算是一个称职的工作人员。





第二章

规范服务的基本要素

开展农村供电营业规范化服务活动，对于当前农电“两改一同价”工作的顺利进行和切实减轻农民不合理用电负担，开拓农村电力市场，提高企业经济效益具有非常重要的意义；对于进一步深化纠风和行风建设，提高农电职工队伍的整体素质和农电企业优质服务水平，树立企业的良好社会形象都必将产生积极的推动作用。

第一节 营 业 环 境

规范营业环境有六点要求：

1. 营业场所

营业场所要有明显的名称标志，即悬挂或镶嵌用电营业厅（室）牌匾。

营业厅（室）内有办理各类业务的标志、标牌，包括业务咨询服务台、业务查询台、业务资料台、业务接待受理台、客户休息处、电费结算室、装表接电室、业务主办室、业扩工程洽谈室等。标志、标牌必须统一制式，最好用铜质，也可用硬质塑料板，标志、标牌上必须双面刻字并定置摆放。

营业厅（室）内在显著的位置公布工作人员的姓名、照片、岗位和工号，可以上墙公布，也可以公布在支架框上。



2. 办公设施及用品

办公设施及用品包括办公桌、椅、标牌、文具盒、沙发、茶几、热水器、茶杯，供客户查询的资料台和客户书写台等必须按定置管理的要求定置摆放，不准杂乱无章。

装表接电和故障检修需用的工、器具，包括绝缘工具、登高工具、临时照明灯具；需用的设备仪表，包括电能表、接电箱、测试仪表；需用的事故备品备件，包括导线、绝缘子、金具、熔断器等，都必须定置存放，并做到账卡物相符。一旦需要，必须做到拿得出、用得上。

3. 卫生整洁

营业场所必须做到全天候保持卫生整洁，具体要求是：规定有的设施、器具必须齐备、整洁、有序，室内外环境必须文明卫生；在室外必须标有停车线，以便车辆定点整齐摆放；在室内应有明显的禁烟标志，以谢绝客户敬烟，保持空气清新。为了达到上述要求，要制订卫生制度，划分卫生责任区和指定责任人。

4. 设立公开栏

为了增加办事透明度，便于客户现场监督，在营业厅（室）内，必须设立公开栏，公开的内容主要包括：

（1）现行电价，即现行销售电价。包括电价分类、各分类电价每千瓦小时金额。

（2）供用电业务收费项目及标准。包括：

1) 复检费，指客户的用电工程第一次检验不合格，经消除缺陷后，供电企业组织复验的服务费用（第一次检验不收费）；

2) 用电启动方案编制费，指用电工程在施工单位竣工后，受客户委托进行接电前的一系列准备工作；