

GONGDIANQIYE YINGXIAO GUANLI
BIAOZHUNHUA SHOUCE

供电企业 营销管理 标准化手册

安阳供电公司 组编



中国电力出版社
www.cepp.com.cn

GONGDIANQIYE YINGXIAO GUANLI
BIAOZHUNHUA SHOUCE

供电企业 营销管理 标准化手册

安阳供电公司 组编



中国电力出版社

www.cepp.com.cn

内 容 提 要

本书以营销业务应用系统为基础,对供电企业营销管理标准化的评价、流程、规章制度做了详尽阐述,主要包括营销管理标准化评价办法、营销管理标准化工作流程及角色分配、营销管理标准化规章制度、供电所综合管理规章制度四篇内容,具有很强的实用性。

本书主要为供电企业领导、各级营销管理人员和广大电力工作者参考使用,也可作为供电企业开展营销管理标准化工作的实用培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

供电企业营销管理标准化手册/安阳供电公司组编. —北京:中国电力出版社, 2010.10

ISBN 978-7-5123-0937-1

I. ①供… II. ①安… III. ①供电-电力工业-工业企业管理-市场营销学-标准化-手册 IV. ①F407.615-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 194790 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

*

2010 年 11 月第一版 2010 年 11 月北京第一次印刷

787 毫米×1092 毫米 16 开本 31 印张 841 千字

印数 0001—3000 册 定价 76.00 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

编 委 会

主 任 李文启

副 主 任 可江洲 李国立 郭志宏 雷 平 郭 雷

编 委 焦 岗 赵献勤 张宏山 徐 利 贾学法

李士奇 王春庆 王学锋 王文献 史红卫

本 书 编 写 组

主 编 贾学法

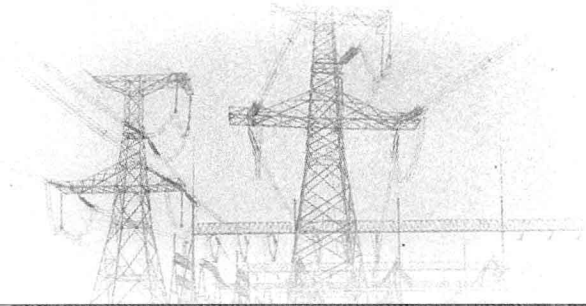
主要编写人员 王君莉 马文栋 段俊祥 刘永欢 王志红

参加编写人员 徐 宁 秦巧妹 杨秀平 张宏林 王露露

盛剑兵 郭 耿 刘爱丽 杨松合 马志刚

陈 明 韩红峰 刘 昀 杨 琨

前言



为深入学习实践科学发展观，围绕建设“一强三优”现代公司发展目标和“三抓一创”工作思路，认真落实“标准化管理年”活动的工作部署，大力开拓售电市场，实施“塑文化、强队伍、铸品质”供电服务提升工程，实现管理“四化”的追求，统筹推进“大营销”和智能用电体系建设，切实保障电费回收，积极开展营销管理标准化建设活动，以营销标准化促进经营精益化管理，推动企业管理再上新台阶。河南省电力公司安阳供电公司特组织编撰了《供电企业营销管理标准化手册》一书，本书通俗易懂，内容全面，可作为供电企业开展营销管理标准化工作的实用培训教材。

本书在对供电企业营销管理深入调查研究的基础上，归纳整理各地先进的管理经验，提出了以建设营销管理标准化为核心的经营管理模式，建立“制度管人、流程管事、评价提升”的营销管理机制，形成企业有序经营的良好态势，有序经营是指预算变成计划、计划变成行动、行动变成产品、产品变成资金、资金变成预算。实现营销管理标准化建设，标准化管理包括作业流程化、流程合理化、工作标准化、标准表单化、管理人性化、发展和谐化。

本书包括供电企业营销管理标准化评价办法、营销管理标准化工作流程及角色分配、营销管理标准化规章制度、供电所综合管理共四篇内容，具有很强的实用性。本书全方面梳理营销流程和完善营销规章制度，形成营销管理标准化评价办法，确保机构和岗位设置到位、责任到位，各中心功能定位、职责分工和管理界面清晰，有助于提高营销管理集约化程度。

本书按照“统一、实用、先进、高效”的原则，完善建立涵盖市场、业扩报装、供用电合同、电费抄核收、计量、线损、用电检查、营销信息化、配电、95598业务、客户服务、供电所综合管理等各专业的营销标准化体系，统一机构设置，统一业务模式，统一业务流程，统一管理标准。强化标准宣贯执行，认真开展监督检查和考核评价工作，确保各项标准有效落实。通过加强标准化建设，促进营销各项业务规范、高效开展，持续提高整体管理水平和客户服务水平。本书主要为供电企业领导、各级营销管理人员和广大电力工作者参考使用。

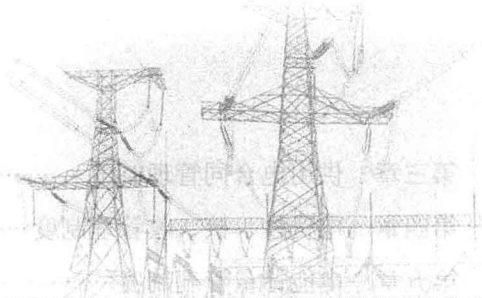
本书在编写过程中得到了河南省电力公司营销部、各地（市）电力公司及农电系统等有关同志的大力支持和帮助，书稿呈河南省电力公司领导审阅，并对书稿提出了许多宝贵的意见，在此一并表示感谢。

由于作者水平有限，不当之处在所难免，恳请广大读者批评指正。

编 者

2010年6月

目 录



前言

第一篇 营销管理标准化评价办法

总则	5
第一章 市场开发与需求侧管理标准化评价办法	7
第二章 客户新装、增容及变更用电业务管理标准化评价办法	9
第三章 供用电合同管理评价办法	12
第四章 电费抄核收及营销账务管理标准化评价办法	15
第五章 用电计量管理标准化评价办法	19
第六章 线损管理标准化评价办法	26
第七章 用电检查管理标准化评价办法	28
第八章 营销信息化管理标准化评价办法	33
第九章 配网管理标准化评价办法	44
第十章 95598 服务管理标准化评价办法	47
第十一章 营销服务管理标准化评价办法	52
第十二章 供电所综合管理标准化评价办法	55

第二篇 营销管理标准化工作流程及角色分配

第一章 市场管理	64
第二章 业扩报装	78
第三章 电费抄核收	126
第四章 配电管理	161

第三篇 营销管理标准化规章制度

第一章 市场研究与开发管理制度	179
第二章 业扩报装管理制度	187

第三章	供用电合同管理制度	205
第四章	电费抄、核、收管理制度	209
第五章	电能计量管理制度	247
第六章	线损管理标准化制度	279
第七章	用电检查管理制度	331
第八章	营销信息化管理制度	341
第九章	配网管理制度	351
第十章	95598 管理制度	386
第十一章	客户服务管理制度	407

第四篇 | 供电所综合管理规章制度

第一章	安全生产	438
第二章	经营管理	450
第三章	服务及其他	477

第一篇

营销管理标准化评价办法



目 次

总则	5
0.1 适用范围	5
0.2 编制目的	5
0.3 编制依据	5
0.4 评价程序	5
0.5 评价内容	5
0.6 评价方式	6
0.7 评价结果	6
0.8 附则	6
第一章 市场开发与需求侧管理标准化评价办法	7
1.1 市场开发	7
1.2 需求侧管理	7
第二章 客户新装、增容及变更用电业务管理标准化评价办法	9
2.1 工作质量	9
2.2 绩效指标	10
第三章 供用电合同管理评价办法	12
3.1 合同新签管理	12
3.2 合同变更管理	13
3.3 合同续签管理	13
3.4 合同补签管理	13
3.5 合同终止管理	13
第四章 电费抄核收及营销账务管理标准化评价办法	15
4.1 抄表工作管理	15
4.2 电费核算管理	16
4.3 电费收交管理	16
4.4 营销账务管理	17
第五章 用电计量管理标准化评价办法	19
5.1 计量资产管理	19
5.2 计量点管理	21
5.3 计量体系管理	24
第六章 线损管理标准化评价办法	26
6.1 线损综合管理	26
6.2 电压与无功管理	26
6.3 电网经济运行管理	26
6.4 谐波管理	27
6.5 新技术应用及管理创新	27

第七章 用电检查管理标准化评价办法	28
7.1 周期检查服务管理	28
7.2 专项检查及安全用电管理	29
7.3 运行管理	29
7.4 用电检查档案管理	30
7.5 违约用电、窃电管理	30
第八章 营销信息化管理标准化评价办法	33
8.1 系统综合性指标	33
8.2 技术合理性指标	34
8.3 系统实用化程度	36
第九章 配网管理标准化评价办法	44
9.1 安全管理	44
9.2 设备管理	44
9.3 生产管理	45
9.4 优质服务工作	45
第十章 95598 服务管理标准化评价办法	47
10.1 服务环境	47
10.2 服务内容	47
10.3 服务行为	48
10.4 科学管理	49
10.5 服务监督	50
第十一章 营销服务管理标准化评价办法	52
11.1 营业环境	52
11.2 服务行为	52
11.3 服务质量	53
11.4 服务监督	53
11.5 便民服务	54
第十二章 供电所综合管理标准化评价办法	55
12.1 机构及人员管理	55
12.2 安全及设备管理	55
12.3 营销管理	56
12.4 生产管理	56
12.5 优质服务	56
12.6 综合管理	57



总 则

0.1 适用范围

本办法适用于供电企业所辖营销各中心的管理标准化评价工作。

0.2 编制目的

开展营销评价工作的重点是改进措施和目标的制定，制定改进措施要务实、具体、有效，整改措施应得力可行、可操作性强；制定目标要切合实际、有前瞻性、科学合理。

通过开展营销管理评价工作，全面了解企业营销管理现状，准确查找差距，从而不断调整工作思路，完善工作措施，强化和规范营销管理，规范经营行为，不断提高公司营销管理水平和客户服务质量，建立“制度管人、流程管事、评价提升”的营销管理机制，形成企业有序经营的良好态势，实现供电企业营销管理工作的制度化、规范化、标准化、科学化。

0.3 编制依据

中华人民共和国电力法

中华人民共和国合同法

电力供应与使用条例

供电营业规则

供电监管办法

用电检查管理办法

国家电网公司客户安全用电服务若干规定

国家电网公司营业抄核收工作管理规定

国家电网公司供电服务“十项承诺”

国家电网公司供电服务规范

国家电网公司业扩报装工作管理规定（试行）

国家电网公司计量工作管理规定

国家电网公司供电服务品质评价办法

国家电网公司创一流同业对标指标体系

国家电网公司营销业务应用标准化设计

其他相关法律、规程、规定

0.4 评价程序

评价工作的关键是做好信息采集、指标确认、查找问题、确定目标、制定措施和整改落实等重要环节。

每次开展营销管理标准化评价前，评价部门应按照营销管理标准化评价办法制定切实可行的工作计划和实施方案，并认真组织落实；在评价过程中，评价组应根据评价办法找出存在的主要问题和差距，提出相应的意见和建议，形成营销管理标准化评价分析报告。被评中心应根据评价结果，明确下一步的工作方向与目标，制定整改措施与提升计划。

0.5 评价内容

营销管理标准化评价办法分市场研究与需求侧管理，客户新装、增容及变更用电业务管理，

供用电合同管理,电费抄核收及营销账务管理,用电计量管理,线损管理,用电检查管理,营销信息化管理,配网管理,95598 服务管理,营销服务管理,供电所综合管理等 12 个方面的评价内容。评价内容从工作质量和绩效指标两个方面进行,涵盖了供电营销与服务工作的主要内容。

0.6 评价方式

采取供电营销牵头部门组织相关单位考评中心的方式。营销评价工作各中心可采取内部自我评价、企业营销部组织评价等方式,通过不同角度来审视企业营销状况,评价的范围可以是企业营销管理的全面工作,也可以是有选择性的部分营销管理工作。

0.7 评价结果

为保证评价结果的真实性,评价结果应作为营销各中心绩效考核的依据。

为促进供电企业营销管理评价工作的有效开展,企业可根据营销各中心对营销管理评价工作的开展情况和组织评价的结果进行通报。

0.8 附则

供电企业营销牵头部门为营销管理标准化评价工作的归口管理部门,负责实施对营销各中心营销管理标准化评价工作的组织与指导,收集有关营销管理标准化评价办法的改进意见和建议,以便对营销管理标准化评价办法不断进行修改和完善。

本评价办法与上级有关规定有抵触时按照上级规定执行,当上级有新标准颁布时,按照新办法执行。

本办法适用于供电企业营销与服务管理标准化评价与考核。



第一章 Chapter 1

市场开发与需求侧管理标准化 评价办法

序号	评价项目	标准分	查证方法	评分标准及评分办法	备注
1.1	市场开发	50			
(一)	工作质量	30			
1.1.1	制定有针对性的市场开发策略, 编制市场开发指导书	3	查阅相关资料、记录	未编制指导书扣 3 分	
1.1.2	按周期要求准确、完整地获取电力市场内、外部信息	3	查阅相关资料、记录	及时占 40%, 准确占 30%, 完整占 30%	
1.1.3	按要求开展常规市场调研, 根据需要开展专项市场调研	3	市场调研报表或市场调研报告	调研信息及时占 40%, 真实占 30%, 完整占 30%	
1.1.4	按时完成月度市场分析报告、报表。对目标市场进行细分, 对细分市场进行具体分析, 并以此指导分支单位的营销活动, 实施差异化服务, 满足经济活动分析会要求	3	月度市场分析报告	及时占 50%, 按要求完成占 50%	
1.1.5	滚动预测规模客户月、季、年用电量, 并对预测差异进行分析	3	查阅相关资料、记录	预测占 50%, 差异分析占 50%	
1.1.6	滚动预测公司月、季、年售电量, 并对预测差异进行分析	3	查阅相关资料、记录	预测占 50%, 差异分析占 50%	
1.1.7	编制电力资源预期平衡计划	3	查阅相关资料、记录	未按时完成扣 3 分	
1.1.8	负责分解下达售电量、市场占有率指标计划	3	查阅相关记录、文件	指标及时分解下达, 指标分解科学合理	
1.1.9	加强对售电量、市场占有率指标的管理	3	查阅相关记录、文件	对售电量、市场占有率指标完成情况进行分析和反馈	
1.1.10	加强电力拓展项目管理, 对电力拓展项目实施跟踪及效果评价	3	查阅相关记录、文件	未实施跟踪及效果评价扣 3 分	
(二)	绩效指标	20			
1.1.11	售电量	12	查阅相关报表	未达到计划指标全扣	
1.1.12	市场占有率	8	查阅相关报表	未达到计划指标全扣	
1.2	需求侧管理	50			
(一)	工作质量	35			
1.2.1	建立调查、分析、研究电力需求侧管理 (DSM) 制度和应用效果分析制度, 并将 DSM 潜力作为一种资源参与电力电量平衡规划	3	检查资料、记录	无本地区发展规划扣 1 分, 无调查、分析制度扣 1 分, DSM 未纳入电力电量平衡规划扣 1 分	
1.2.2	研究和制定鼓励 DSM 工作开展的具体政策和措施	3	检查资料、记录	未开展政策和措施研究扣 3 分	
1.2.3	根据 DSM 错峰和能效潜力制定 DSM 工作实施方案, 包括目标、措施	4	检查资料、记录	无实施方案扣 2 分, 目标、措施每缺一项扣 1 分, 扣完为止	

续表

序号	评 价 项 目	标准分	查 证 方 法	评分标准及评分办法	备注
1.2.4	利用经济、技术、行政、宣传手段全面开展 DSM 工作，并取得实效	4	检查现场、资料、记录	未开展 DSM 工作扣 2 分，措施不可行或未达到预期目标，视情况扣 1~2 分	
1.2.5	配合做好 DSM 示范工程项目，引导客户合理使用电能	4	检查现场、资料、记录	根据示范工程项目成效和推广应用效果视情况扣 1~4 分	
1.2.6	有年度移峰填谷计划，计划完成率 100%	3	检查资料、记录	无计划扣 2 分，未完成计划扣 1 分	
1.2.7	建立计算机负荷管理系统，开展月度负荷预测工作	3	检查资料、记录	未建立负荷预测系统扣 1 分，根据负荷预测情况扣 1~2 分	
1.2.8	电力用户要有节电规划，积极采用高效节电技术和产品，优化用电方式，提高能源效率，减少电力消耗，并配合落实各项负荷管理措施	3	从所辖区域内前 20 个大用户中随机抽查 3 个用户进行核查	无节电规划扣 1 分，无负控装置或负控装置不起作用，视情况扣 1~2 分	
1.2.9	制定电力需求侧错峰、避峰方案和拉限电序位表	4	现场抽查资料和调度记录	缺少错峰、避峰方案或拉限电序位表扣 2 分，未按规定执行或执行不到位，视情况扣 1~2 分	
1.2.10	建立能效管理系统，对高耗能客户的能效信息进行管理	4	检查资料、记录	未建立能效管理系统扣 2 分，能效信息管理未达到上级要求扣 2 分	
(二)	绩效指标	15			
1.2.11	电网用电负荷率 (%)	7	查阅相关报表	完成计划指标	
1.2.12	负荷监控率 (%)	8	查阅相关报表	完成计划指标	



第二章 Chapter 2

客户新装、增容及变更用电业务 管理标准化评价办法

序号	评价项目	标准分	查证方法	评分标准及评分办法	备注
2.1	工作质量	50			
2.1.1	有负责本供电营业区内业扩报装工作及业务变更工作的组织机构, 配备有能够完成本供电营业区内业扩报装、业务变更工作的客户经理及业务人员, 且岗位职责清晰	5	查阅机构组织设置、岗位设置和岗位职责	未设置业扩报装管理工作的组织机构扣 2 分; 配备的客户经理、业务员岗位职责不清扣 2 分	
2.1.2	有关业扩报装、业务变更方面的规定、标准、管理制度健全: (1) 业扩工作管理办法; (2) 业扩流程管理办法; (3) 业扩工程管理办法; (4) 客户受电工程设计、施工管理制度; (5) 客户报装接电管理办法; (6) 客户业扩报装“一口对外”管理制度; (7) 客户报装服务过程考核办法等	5	查阅档案资料, 检查法规、政策、标准、制度管理办法是否齐全	现行的国家有关业扩报装、业务变更方面的法规、政策、标准及管理制度不齐全扣 2 分, 各中心有关业扩、业务变更管理制度办法不齐全每项扣 1 分, 扣完为止	
2.1.3	严格执行《供电营业规则》等规章制度, 按制度和流程开展各项用电业务	10	查阅客户新装、增容及变更用电申请及营销业务应用系统流程时间	未按规定办理每次扣 2 分; 超时每次扣 2 分, 扣完为止	
2.1.4	执行“一口对外”管理制度, 做好客户业扩工程的各项协调工作, 做到内转外不转; 客户新装、增容及用电变更业务工作的各项进度符合规定期限	5	查阅客户用电业务相关业务流程及记录	未按规定办理每次扣 2 分; 超时每次扣 2 分, 扣完为止	
2.1.5	按照现行的国家有关业扩报装政策和标准收取费用, 无超范围、超标准收费现象, 未出现收费差错	5	查阅收费项目和收费标准	发现一次超范围、超标准收费扣 5 分, 出现一起收费差错扣 5 分	
2.1.6	按规定程序和期限进行设计审查、竣工检验和装表接电, 手续齐全, 符合标准, 计量装置安装正确, 运行正常	5	查阅相关流程和相关记录	竣工验收或装表接电手续不全, 每次扣 2 分; 安装的计量装置不符合标准或运行不正常, 每次扣 2 分, 扣完为止	
2.1.7	按规定期限和要求上报各种业务报装报表, 未出现差错	5	查阅相关统计报表和差错情况	未按规定上报报表, 每次扣 2 分; 报表差错, 每处扣 2 分, 扣完为止	
2.1.8	客户业务档案管理规范、有序, 档案完整, 资料齐全, 查找方便。客户业务档案资料包括: (1) 新装、增容、变更用电申请表; (2) 立项批准文件(或企业董事会决议件)、营业执照复印件、政府监管项目批件、税务登记证复印件、授权委托书、法人或委托代理人居民身份证复印件、电工进网作业许可证复印件;	10	查阅相关流程和客户档案资料	客户业务档案管理混乱扣 5 分, 客户档案资料不完整、不齐全扣 5 分	

续表

序号	评价项目	标准分	查证方法	评分标准及评分办法	备注
2.1.8	(3) 主要电气设备一览表; (4) 影响电能质量的用电设备清单; (5) 主要设备说明书、试验报告、合格证; (6) 客户用电工程设计及说明书(高压受电装置一、二次接线图与平面图、无功补偿方式、防止影响电网电能质量的措施,自备电源及接线方式,隐蔽工程等); (7) 中间检查报告及整改意见书; (8) 电气试验及保护整定调试报告(含整组试验报告); (9) 负荷组成、性质及保安负荷资料; (10) 设计、施工、试验单位资质证明; (11) 营销业务工作单; (12) 工程竣工报告及检验报告; (13) 供用电合同; (14) 其他资料	10	查阅相关流程和客户档案资料	客户业务档案管理混乱扣5分,客户档案资料不完整、不齐全扣5分	
2.2	绩效指标	50			
2.2.1	居民客户申请用电后,在配网具备供电条件下,应在3个工作日内装表接电	5	查阅居民客户申请和流程	每超期一户扣1分,扣完为止	
2.2.2	供电方案答复: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;高压单电源不超过15个工作日;高压双电源不超过30个工作日;涉及电网规划的客户,按新颁电网规划有关规定办理	5	在营销业务应用系统上查流程时间或有效流程登记传递记录	每超期一户扣1分,扣完为止	
2.2.3	设计审查:低压客户最长不得超过8个工作日;高压客户一般情况不得超过流程规定时限,但最长不得超过20个工作日。审查意见应书面答复客户	3	查阅流程跟踪表	每超期一户扣1分,扣完为止	
2.2.4	竣工检验:在接到工程竣工报告后3个工作日内进行,对检验不合格存在的缺陷,验收组织部门应以书面形式,一次性通知客户整改,整改完毕后再次复验,直至合格	5	查阅流程跟踪表	每超期一户扣1分,扣完为止	
2.2.5	装表接电:城乡居民客户,在受电装置检验合格并办理相关手续后,应在3个工作日内装表送电;非居民客户,在受电装置检验合格并办理相关手续后,应在5个工作日内装表送电	5	在营销业务应用系统上查流程时间或有效流程登记传递记录	居民客户每超期一户扣1分,非居民客户每超期一户扣1分	
2.2.6	建账归档:低压客户在装表接电后5个工作日内建账;高压客户在装表送电后,10个工作日内建账;归档工作应在装表接电后10个工作日内完成	5	在营销业务应用系统上查流程时间或有效流程登记传递记录	每超期一户扣2分	
2.2.7	非居民客户新装、增容、变更用电供用电合同签订率达到100%,供用电合同填写规范、有效	5	查阅客户供用电合同	每少签一份供用电合同扣2分;合同不规范每份扣0.5分;合同为无效合同扣2分	