

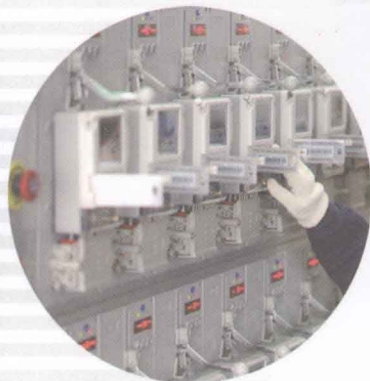
营销业务应用系统 (抄核收) 实用手册

YINGXIAO YEWU

YINGYONG XITONG (CHAOHESHOU)

SHIYONG SHOUCE

安徽省电力公司◎编



合肥工业大学出版社
HEFEI UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PRESS

营销业务应用系统 (抄核收)实用手册

安徽省电力公司 编

合肥工业大学出版社

内容提要

本书以“SG186 营销业务应用系统”抄核收部分为实用主线,围绕着电费管理的基本业务和系统应用功能进行展开,从基本功能、抄表管理、核算管理、收费账务管理、用电信息采集、客户档案资料管理、报表管理以及综合查询八个方面,以业务工作流的方式,详细讲解了营销业务应用系统中电费管理部分的有关知识要点、业务流程及操作技能。

本书可以作为电力营销抄核收人员的指导书,也可以作为新进员工培训、岗位轮训、营销专业人员提升业务技能的培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

营销业务应用系统(抄核收)实用手册/安徽省电力公司 编. —合肥:合肥工业大学出版社,2012.5

ISBN 978-7-5650-0701-9

I. ①营… II. ①安… III. ①电力工业—市场营销学—中国—手册②电能—电量测量—用电管理—中国—手册 IV. ①F426.61-62②TM933.4-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 135440 号

营销业务应用系统(抄核收)实用手册

安徽省电力公司 编

责任编辑 陆向军 武理静

出版 合肥工业大学出版社

版次 2012年5月第1版

地址 合肥市屯溪路193号

印次 2012年5月第1次印刷

邮编 230009

开本 710毫米×1010毫米 1/16

电话 总编室:0551-2903038

印张 23.25

发行部:0551-2903198

字数 429千字

网址 www.hfutpress.com.cn

印刷 合肥星光印务有限责任公司

E-mail hfutpress@163.com

发行 全国新华书店

ISBN 978-7-5650-0701-9

定价:46.00元

如果有影响阅读的印装质量问题,请与出版社发行部联系调换。

《营销业务应用系统(抄核收) 实用手册》编委会

主 任	王文红		
副主任	马国政	李惊涛	张 波
委 员	欧阳昱	王源培	李金涛
	吴 琦	卢帮明	
主 编	马国政		
副主编	欧阳昱	王源培	李金涛
编 委	赵 东	姜燕红	方盛宇
	夏 松	朱启明	严流进
	李华东	段玉聊	李文芳
	周 艳	张秀丽	吴 琦
	卢帮明	夏云飞	郑抗震
	谢智奕	代广尚	

序

为深入贯彻落实科学发展观,不断增强企业核心竞争力,安徽省电力公司加快推进“两个转变”,建设“一强三优”现代公司,全面推进“SG186”信息化工程建设,实现管理模式的集约化、管理流程的标准化、管理手段的信息化。

抄表核算收费工作是电力营销工作的重要组成部分,具有较强的政策性和专业性,又是社会公众最为关注、对电网企业的经营成果影响较大的核心环节。为促进抄核收人员熟悉营销业务应用系统、掌握业务办理要求、提升业务操作水平,安徽省电力公司营销部组织编写了《营销业务应用系统(抄核收)实用手册》。

本书紧密结合实际业务,对营销业务系统功能模块和操作技巧进行了详细的介绍,操作步骤简洁实用,具有较强的指导性、针对性和实用性。本书既可以作为抄核收人员快速掌握系统运用的指导书,又可以作为新进员工培训、岗位轮训、营销专业人员提升业务技能的培训教材。相信本书的出版,将进一步提高抄核收员工的系统应用水平,为公司营销管理的专业化、信息化工作再上新台阶发挥积极作用。

本书编委会

2012年5月

前 言

根据国家电网公司“SG186”工程建设工作部署，安徽省电力公司目前已在各市、县供电公司全面推广应用“SG186 营销业务应用系统”，为加快实用化进程，熟悉业务流程，规范业务人员操作，提高应用水平，安徽省电力公司营销部组织编写了《营销业务应用系统（抄核收）实用手册》。

本书的编写遵循“应会实用”的原则，围绕着电费管理的基本业务和系统应用功能进行展开，从基本功能、抄表管理、核算管理、收费账务管理、用电信息采集、客户档案资料管理、报表管理及综合查询八个方面，以业务工作流的方式，详细讲解了营销业务应用系统中电费管理的有关知识要点、业务流程及操作技能。

本书以业务实例为主线，将业务与操作应用紧密结合，插入案例截图，既阐明了一些易混淆的术语概念，又总结了操作中的技巧，使得本书图文并茂，简洁实用。本书既可以作为抄核收人员快速掌握系统运用的指导书，又可以作为新进员工培训、岗位轮训、营销专业人员提升业务技能的培训教材。

本书在编写过程中得到了安徽省各市供电公司及公司培训中心的积极参与和大力支持，部分员工也提出了宝贵修改意见和建议，在此表示衷心感谢！

由于水平及时间有限，不妥之处恳请广大读者批评指正。

编 者

2012 年 5 月

目 录

1 阅读指导	(1)
1.1 阅读说明	(1)
1.2 术语定义	(1)
2 系统简介	(3)
3 基本功能	(5)
3.1 基本操作	(5)
3.2 通用功能操作	(9)
3.3 系统配置	(11)
4 抄表管理	(12)
4.1 功能介绍	(12)
4.2 业务角色	(13)
4.3 抄表段管理	(13)
4.4 抄表计划管理	(38)
4.5 抄表异常处理	(58)
4.6 抄表工作质量管理	(62)
4.7 抄表机管理	(67)
4.8 小电量参数维护	(72)
4.9 公共查询	(72)
4.10 抄表质量统计	(78)
5 核算管理	(83)
5.1 功能介绍	(83)
5.2 业务角色	(84)
5.3 审核管理	(84)
5.4 电费退补管理	(92)
5.5 电费计算参数调整	(110)
5.6 电费清单抄表时间修改	(122)
5.7 公共查询	(124)

5.8	电量电费计算	(133)
5.9	电量电费审核	(138)
5.10	电量电费发行	(142)
6	收费账务管理	(145)
6.1	功能介绍	(145)
6.2	业务角色	(146)
6.3	电费收缴	(146)
6.4	业务费收缴	(209)
6.5	账务管理	(209)
6.6	欠费管理	(258)
7	客户档案资料管理	(279)
7.1	功能介绍	(279)
7.2	业务角色	(279)
7.3	客户信息统一视图	(279)
8	电能信息采集	(303)
8.1	功能介绍	(303)
8.2	业务角色	(303)
8.3	采集点设置	(304)
8.4	预购电	(336)
8.5	公共查询	(339)
9	报表管理	(341)
9.1	功能介绍	(341)
9.2	业务角色	(341)
9.3	统计管理	(341)
9.4	报表查询	(352)
10	综合查询	(355)
10.1	功能介绍	(355)
10.2	业务角色	(355)
10.3	操作说明	(355)
	参考文献	(359)

1 阅读指导

本书作为国家电网公司“SG186”工程安徽省电力公司营销业务应用系统(抄核收)管理分册培训教材,主要用于指导安徽省电力公司抄核收人员使用营销业务应用系统,完成日常业务处理。

本书的读者对象是营销业务应用管理系统日常业务处理人员、管理人员以及系统测试、维护、实施人员。

1.1 阅读说明

每个业务项包含以下内容:流程简介、功能介绍、操作说明、解释、注意事项和小技巧。各部分内容如下:

- (1)流程简介:介绍此业务项的流程图或工作流程。
- (2)功能介绍:介绍此业务项实现的主要功能与应用时机。
- (3)操作说明:本业务项的操作位置、操作步骤和相关操作说明等。
- (4)解释:本业务项需要解释的专业术语。
- (5)注意事项:操作本业务项时需要注意的事情,含工作要求。
- (6)小技巧:本业务项操作的小窍门。

1.2 术语定义

- (1)客户:依法与供电企业建立供用电关系的组织或个人,也称用户。
- (2)营业户:一套贸易结算用的计量装置对应一个营业户。
- (3)抄表段:指由地理位置上相邻、相近或同一供电线路的若干客户组成的一个管理单元。
- (4)抄表周期:指连续两次抄表间隔的时间。
- (5)抄表例日:指抄表段在一个抄表周期内的指定抄表日。
- (6)管辖区:指供电分公司、供电(营业)部管辖的供电营业范围。
- (7)跨区调整:指一个抄表段内一个或多个客户调整到另一个抄表段的操作。
- (8)抄表系数:统计抄表工作量的权重系数。根据客户类型、客户区域、表类型、表位置、抄表方式等抄表难度来确定。
- (9)抄表工作量:指统计范围内所抄电能表抄表系数之和。

(10)抄表段准备:指对指定抄表段数据进行初始化的过程。

(11)清理状态:指抄表段在电费下账以后进行起止度清空的状态。

(12)电量突变:指本期抄见用电量与上期抄见用电量相比发生的大幅度波动。

(13)远程自动抄表:指采用自动采集装置将客户电能表数据自动采集上传的抄表方式。

(14)翻转:指电能表示数超过最大位数后从零继续开始计数。同义词:过周、过零、翻表。

(15)催费段:指对用户进行催费的一个管理单元。

(16)收费锁定:指电费正处在收取过程中的状态,用来提示其他收费方式以避免重复收费。收费锁定期间不进行违约金计算。

(17)缴费渠道:指提供收取电费服务的机构,主要有供电企业、金融机构和非金融机构。

(18)坐收:指收费人员在设置的收费柜台使用本单位收费系统,以现金、POS 刷卡、支票、汇票等结算方式,完成客户电费、违约金或预缴费用的收缴,并出具收费凭证的一种收费方式。

(19)缴费凭证:指电费发票或收款收据等表示客户已缴费的凭证。

(20)走收:指提前打印出缴费凭证,由收费员在指定时间与地点上门收取电费的收费方式。

(21)代收:指金融机构和非金融机构通过与供电企业的收费系统进行联网,实现实时收取电费。收费可以通过代收单位的柜台、电话银行、网上银行、ATM 机、POS 机、自助缴费终端和手机等缴费。

(22)代扣:指将已签订代扣缴费协议的用电客户未缴电费的数据生成代扣文件传送银行,由银行从客户的账户上进行扣款,扣款之后形成扣款结果文件返回进行销账的收费方式。

(23)特约委托收费:指根据与客户签订的电费结算协议,供电单位委托开户银行从客户的银行账户上扣除电费的缴费方式。特约委托收费方式目前一般有电子托收和手工托收两种方式。

(24)结算方式:指客户通过一定的形式来支付电费的方法,如现金、现金缴款回单、转账支票、转账和汇票等。

(25)计量点:指应安装电能计量装置的位置,分为用户计量点和关口计量点。

(26)采集点:指以安装采集装置的位置为唯一标识的采集关联关系的集合。同义词:采样点。

(27)采集装置:用于电能信息采集和负荷控制的设备。同义词:采集终端。

2 系统简介

安徽省电力公司营销业务应用系统将营销业务领域划分为客户服务与客户关系、电费管理、电能计量及信息采集、市场与需求及综合管理 5 部分,包含业务类、业务项及业务子项。

其中,业务类共 19 个,包括:新装增容及变更用电、抄表管理、核算管理、电费收缴及账务管理、线损管理、资产管理、计量点管理、计量体系管理、电能信息采集、供用电合同管理、用电检查管理、95598 业务处理、客户关系管理、客户联络、市场管理、能效管理、有序用电管理、稽查及工作质量和客户档案资料管理。总体业务模型如图 2-1-1 所示。

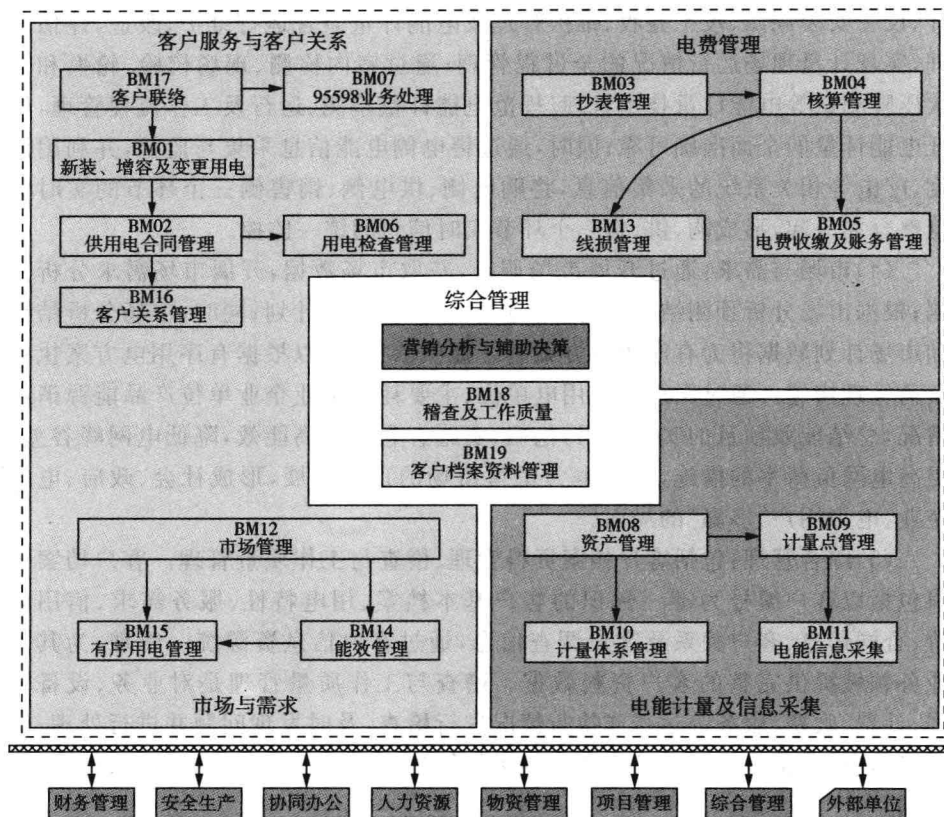


图 2-1-1 业务类之间关系

(1)客户服务与客户关系:通过统一客户联络,实现通过营业厅、呼叫中心、门户网站、银行网点和现场服务等多种服务渠道与客户交互;通过业扩管理、故障报修、客户投诉、客户举报、建议表扬、信息咨询、业务查询等业务的流程化处理,达到客户服务便捷、响应快速,并提供客户回访、业务通知、停电通知、缴费提醒、用电检查等主动式服务,实现客户关怀;通过客户细分,定义不同属性和行为特征的客户群,在此基础上对客户价值、信用、风险进行评估,依据评估结果找出大客户以及风险所在,并对大客户和风险进行管理,以提高客户满意度和防范电费风险。

(2)电费管理:通过抄表管理、核算管理、客户缴费管理、电价管理、营销账务管理和欠费管理等电费管理业务的处理,实现优化整合电价及抄核收管理流程,降低电费管理运营风险。

(3)电能计量及信息采集:通过计量装置从需求、采购、入库、运行、退役等全生命周期的资产管理,明晰资产状态,促使资源优化配置;通过计量点的设计、设备安装调试、竣工验收、维护管理及电能计量装置运行维护、改造、评估管理,实现计量现场运行情况的全过程管理;通过室内检测、现场校验、轮换和二次压降测试等电能计量技术管理,规范电能计量检测、运行及工作流程管理,保证电能计量的全面准确可靠;同时,通过售电侧电能信息采集与监控,并利用调度、配电等相关系统的采集信息,将购电侧、供电侧、销售侧三个环节的实时信息整合在一起,形成购、供、售三个环节实时信息的统一监控。

(4)市场与需求:通过开展市场调查,获取市场数据,开展市场需求分析预测;根据市场分析预测结果进行市场拓展和制订售电计划;同时,市场分析结果和市场计划数据将为有序用电方案制订提供依据,可以根据有序用电方案执行负荷管理措施。通过跟踪重点用电单位、主要耗能工业企业单位产品能源消耗情况,总结能效项目的实施效果,挖掘、实施有利于提高能效,降低电网峰谷差,提高电网负荷率的措施,促进电力销售市场的良性发展,形成社会、政府、电力企业、电力用户“多赢”的局面。

(5)综合管理:包括客户档案资料管理、稽查与工作质量管理。客户档案资料包括以客户编号为唯一标识的客户基本档案、用电特性、服务需求、信用评价、合同信息、客户关系及客户调查信息,通过客户信息资源统一管理,为其他业务领域提供完整的客户资料数据。稽查与工作质量管理是对业务、设备资产、计费、收费、服务等运行或执行情况进行稽查,及时发现问题并进行处理;同时,通过对营销工作质量及管理指标考核管理,加强营销工作的质量监督,增收堵漏。

3 基本功能

3.1 基本操作

3.1.1 系统登录

在操作系统桌面双击“IE 浏览器”，打开 IE 浏览器主页面，输入应用系统“http://10.138.2.216/sgpms/jsp/login.jsp”地址，进入系统登录界面，如图 3-1-1 所示。



图 3-1-1 登录界面

输入“用户”、“密码”，点击“登录”按钮进入系统操作主界面。

3.1.2 系统界面

系统主界面，如图 3-1-2 所示。

3.1.3 页面功能按钮

-  我的任务：转到我的任务工作区。
-  消息：提取系统消息。
-  修改密码：修改当前系统登录人员的登录密码。
-  帮助：获得系统帮助。
-  注销：注销当前系统登录人员，转到系统登录页面。



图 3-1-2 系统运行主界面

3.1.4 状态栏

显示登录系统状态、登录人员单位,如图 3-1-3 所示。

34406002, 系统管理员 马鞍山供电公司

图 3-1-3 状态栏

3.1.5 标题栏

系统功能栏,如图 3-1-4 所示。

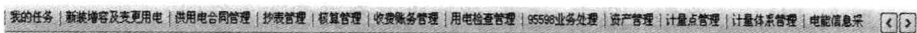


图 3-1-4 系统功能栏

显示当前登录人员所拥有的业务类和“我的任务”等功能项。在该区域显示功能项的多少取决于登录人员权限的大小。当功能项太多无法显示时,点击 或 可调节显示功能项。

3.1.6 菜单栏

系统菜单是以功能项为单元的树形结构菜单。系统菜单栏,如图 3-1-5 所示。

其中, 为当前操作的业务类; 为当前操作的业务项目; 为当前操作的业务子项。

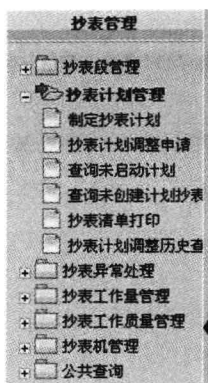


图 3-1-5 系统功能菜单

其中，为关闭的父级菜单，点击“+”按钮展开父级菜单后显示为。

其中，为展开未选中的子菜单；为选中的子菜单，而且菜单名称字体加粗显示。点击菜单名称显示相关操作界面。

3.1.7 多任务工作区

多任务处理是本系统一大特色。系统可以同时打开多个工作处理区做日常业务处理，并可以方便地在多个处理窗口进行界面切换，进行不同任务的处理。用多个 TAB 窗口显示，如图 3-1-6 所示。

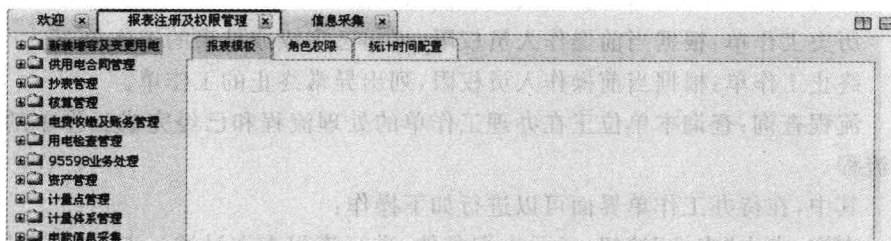


图 3-1-6 多任务工作区

其中，显示为当前操作窗口。

其中，显示为非当前窗口。

点击按钮可以隐藏或显示菜单栏。

点击按钮可以隐藏或显示系统标识和标题栏。

3.1.8 “我的任务”

“我的任务”功能项主要用于对工作流传递时的任务工作单处理，如图 3 -

1-7所示。

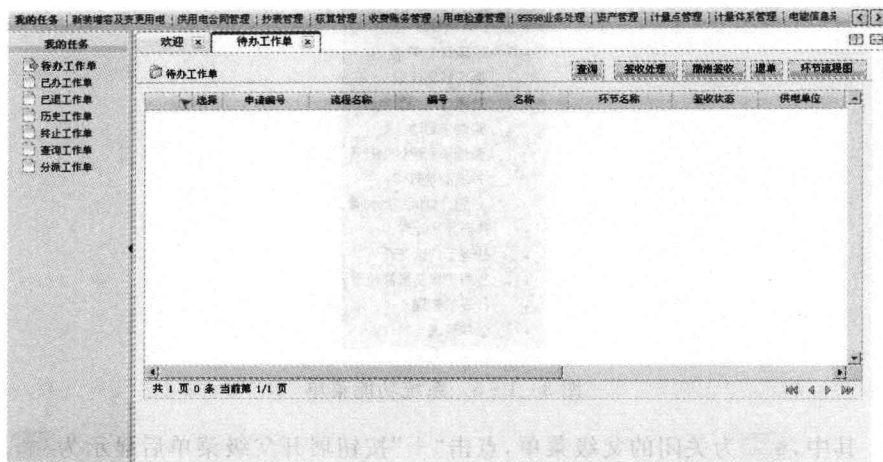


图 3-1-7 待办工作单

“我的任务”处理主要包括：

待办工作单：根据当前操作人员拥有的权限、组织机构(单位、部门及角色关系)及流程模板定义(处理角色)，列出需要当前登录系统的人员处理及被退回的工作单。

已办工作单：列出当前操作人员已经处理过的工作单。

已退工作单：列出当前操作人员已经退回的工作单。

历史工作单：根据当前操作人员权限，列出已完成或结束的工作单。

终止工作单：根据当前操作人员权限，列出异常终止的工作单。

流程查询：查询本单位正在办理工作单的处理流程和已经完成工作单的处理流程。

其中，在待办工作单界面可以进行如下操作：

查询：点击“查询”按钮，显示查询条件，进行流程查询过滤。点击“隐藏”按钮，隐藏查询条件。

签收处理：表示当前操作人员签收选定的工作单并进行处理，点击“签收处理”按钮，将选定的工作单锁定为当前操作人员来处理。

撤销签收：表示当前操作人员取消对选定工作单的锁定操作，同一角色的其他操作人员可以对该工作单进行处理。

终止流程：在终止工作单的任务处理中，可以选定工作单，点击“撤销发送”按钮，取消已经发送到下一环节的工作单到当前操作人员的待办任务列表中。

环节流程图：选定一个工作单，点击“环节流程图”按钮，显示该工作单历史处理过程，该工作单的当前处理状态以及环节流程图。

业务环节处理:点击选定工作单的“环节名称”,进入当前业务环节,进行业务处理。

条件:环节流程图查看,需要安装  才能正常使用。双击图标按照默认设置,按照提示即可完成安装。

3.1.9 系统消息

系统消息机制可以完成系统消息提示、预警提示、多种方式信息传递等功能。

消息提示会在每次登录系统主界面右下角浮动提示框显示未读消息,如图 3-1-8 所示。



图 3-1-8 系统消息提示

3.2 通用功能操作

3.2.1 条件查询

通常使用查询控件来制订查询条件,如图 3-2-1 所示。

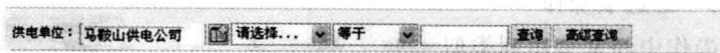


图 3-2-1 单条件查询

首先,点击  选择要查询的供电单位,系统默认值取登录人员所在单位。点击下拉列表选择查询条件,选择查询条件表达式,填写查询内容值,点击“查询”按钮。