

供电所业务风险防控课程大纲

【学习目的】

供电所作为县级供电企业重要组成部分，乡镇供电所的各项业务都是县级供电所业务开展的基础，也是我国电网企业的重要部分。我国具有众多的乡镇，人口数量多，这会在很大程度上影响到社会。乡镇供电所的管理水平和运行状况是县级供电所发展的前提。随着经济社会的发展，电力企业体制改革逐渐深入，这就使得乡镇供电所的日常业务管理越来越重要。由于乡镇供电所具有客观性和特殊性，所以需要在日常业务管理中注重安全生产营销管理。对此，需要站在乡镇供电所业务管理的角度上，分析业务管理重点领域的风险管控，从而使得乡镇供电所业务管理重点领域的风险管控工作能够做好，从而更好地服务于人民。并使供电所人员能够紧跟企业发展，为企业安全稳定发展，为客户提供更好的服务；培养和提高学生分析问题和解决问题的能力；为学员今后从事农电工作打下良好的基础。

【授课方式】

理论精讲 + 案例分析 + 视频分享 + 小组研讨

【学习对象】

供电所基层员工

【课程时长】

1--0.5 天

【课程大纲】

第一部分：安全生产与停电检修

一、教学内容：线路、检修、安装施工存在安全风险：工作现场工作条件、现场设备状况等检查了解不清、工作任务不清，安全措施不全。无票进入现场工作、签发工作票未严格把好安全关等。

二、供电所作业现场严格按照《安规》规定执行工作任务，对于施工作业，现场查勘就是“做在前面”的重要工作。无论是检修人员还是运行人员，都要认真查勘现场，通过现场勘察掌握需要停电的范围、保留的带电部位和作业现场的条件、环境及其它危险点，进行全面的分析，制定相应的安全控制措施，只有这样，我们才能对现场情况做到心中有数。作业前确保安全交底清楚了，确保各项安全保证的组织措施，技术措施分析到位，落实到位。

第二部分：业务受理

一、教学内容：明确业务受理是业扩报装开始环节，主要是收集客户用电需求的有关信息，明确双方后续工作职责及内容。为了便于后期业务办理，根据客户现供电电压等级和新增用电需求初步确定供电电压后，分为低压客户和高压客户报装业务进行正式受理。常见业务风险为受理过程不熟悉业务，没有按规定流程进行业务处理，没有按照“十项承诺”、“十个不准”开展工作。

二、教学要求：明确业务受理的重要性、流程，要求与时限，为后期业务实施打下基础，

规避业务办理过程的风险，为客户提供优质服务。

第三部分：业扩工程

一、教学内容：客户业扩报装受理，收集客户用电需求的有关信息，并深入客户用电现场了解客户现场情况、确定供电方案，完成业扩工程，工程中存在危险点：

- 1、业扩办理各环节流程超时限。
- 2、工作人员在业扩办理过程中，利用职务之便，以权谋私，吃拿卡要。
- 3、工作人员在业扩办理过程中，责任心不强或业务技能低下，对业扩工程质量把关不严，竣工验收走过场等

二、教学要求：核查客户资料的完整性，预先审查、了解所要勘查地点的现场供电条件、配网结构等。根据供电方案严格按照时限进行业扩工程施工，对员工进行廉政教育杜绝利用职务之便，以权谋私的行为发生。

第四部分：装表与用电检查

一、教学内容：在装表接电环节，按照标准化作业工序卡，对新投运的表计坚持按规定进行首检制，确保电能计量与用电信息采集系统安装的准确性。用电检查流程应正确，正确指导用户合理用电，但存在下列风险

- 1、表计超有效期使用，引发客户投诉或政府质检部门的查处。
- 2、表计出现异常或故障时不能及时发现，导致表计计量不准确，造成电量出现差错。
- 3、发生表计轮换、业务变更或抄表出现差错后，电费复核人员不能及时发现问题并处理，导致出现差错电费。
- 4、相关人员不按照规定严格进行差错电量的退补和违约用电、窃电的查处，或者在差错电量退补、违约用电及窃电的查处过程中，弄虚作假，利用职务谋取私利。

二、教学要求：在装表接电、用电检查环节，严格按照流程、时限，确保电能计量与用电信息采集系统安装的准确性。用电检查工作规范，正确指导用户合理用电，

第五部分：拖欠电费

一、培训内容：要电费收取过程中面临风险

- 1、停电催费不当的法律风险。
- 2、欠费超过诉讼时效法律风险

二、教学要求：掌握《电力法》《供电营业规则》供电的欠费停电的规定，用法律的条款合理合法收取电费，并采取技术手段，规避收费带来的法律风险。

第五部分：乡镇供电所业务重点领域风险管控措施

一、培训内容：1、安全生产风险防控措施

- 2、业扩工程风险管控的措施
- 3、电能计量装置应用及异常检查的措施
- 4、用电检查工作风险管控措施
- 5、采取法律措施清欠电费措施

二、教学要求：作为基层供电服务部门，供电所对于乡镇来说十分重要，乡镇经济的发展直接受供电所管理的好坏的影响。所以需要供电所重点业务领域的风险管控进行深入分析，从而保证供电所能够有序、高效的开展业务工作。