

# 业扩报装课程大纲

## 【学习目的】

在不断变化的电力市场中，以电力客户需求为中心，通过供用关系，使电力用户能够使用安全、可靠、合格、经济的电力商品，并得到周到、满意的服务是电力营销的基本任务。当今，随着我国优化营商环境的不断提升，对电力营销优质服务水平要求日益提高，电力企业对于客户业扩报装的要求也随之变化，为了更好更快的为客户办理各类电力业务，供电企业的业扩报装政策也在作相应的调整，为此，对现代电力企业用电业务办理的新流程、新技能进行详细介绍，使电力企业一线生产技能人员能够紧跟企业发展，为客户提供更好的服务；并训练学生具备基本的专业技能，培养和提高学生分析问题和解决问题的能力；为学员今后从事电力营销工作打下良好的基础，为从事电力营销工作进行技能储备。

## 【授课方式】

理论精讲 + 案例分析 + 视频分享 + 小组研讨

## 【学习对象】

电网企业基层员工

## 【课程时长】

1--2 天

## 【课程大纲】

本课程的特点是概念多、实践性强，是电力营销工作所必需的基本专业知识。通过本课程培训，应使学生明确业扩报装工作的意义和任务；掌握制定客户供电方案的基本原则及其要点。熟悉工程检查的类型和作用。明确装表接电的工作要点。应使学生获得电力营销技术支持系统的专业知识，全面了解电力 SG186 营销系统，为从事业扩报装、装表接电、电费管理、用电检查及电能计量等专业工作打好基础。

### 第一部分：业务受理

1、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。

2、教学要求：清楚业务扩充的业务受理工作流程即询问客户申请意图，审核客户历史用电情况、欠费情况、信用情况。如客户存在欠费情况，则须结清欠费后方可办理，接收并查验客户资料是否齐全、证照是否有效，了解客户负荷情况。

### 第二部分：现场勘查

1、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、用电规模、用电性质以及该区域电网的结构，进行供电可靠性和供电合理性的调查，然后根据客户的用电需求和现场调查情况以及电网运行情况为制定供电方案做准备。

2、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。根据对客户资料初步审查的结果，根据相关规定，采用内部联系的方式通知会同现场勘查的部门及人员，并告知其需要配合工作内容及事项。与客户协商、确定现场勘查时间。

### 第三部分：供电方案的制定

1、教学内容：现场查勘后，依据供电方案编制有关规定和技术标准要求，结合现场勘查结果、电网规划、用电需求及当地供电条件等因素，经过技术经济比较，拟定供电方案。供电方案是由供电企业提出，经供用双方协商后确定，满足客户用电需求的电力供应

具体实施计划。供电方案可作为客户受电工程规划立项以及设计、施工建设的依据。

2、教学要求：方案包含客户用电申请概况、接入系统方案、受电系统方案、计量计费方案，提高具体案例进行供电方案的制定。包括供电电源及每路进线的供电容量，供电电压等级，供电线路及敷设方式要求，客户电气主接线及运行方式，主要受电装置的容量及电气参数配置要求，计量点的设置，计量方式，计费方案，用电信息采集终端安装方案无功补偿标准、应急电源及保安措施配置，谐波治理、继电保护、调度通信要求，受电工程建设投资界面，供电方案的有效期。

#### **第四部分：设计审查、中间检查及竣工验收**

1、教学内容：根据确定的供电方案，一方面组织因业务扩充引起的供电设施新建、扩建工程的设计、施工、验收、启动；另一方面组织客户工程的设计、施工审查以及针对隐蔽工程进行施工的中间检查，最后组织客户工程的竣工验收。

2、教学要求：掌握在设计审查、中间检查及竣工验收工作的内容，以及注意事项，为客户顺利用户做好前期准备。

#### **第五部分：供用电合同的拟订与签订**

1、教学内容：制定完供电方案，并答复客户后，就可以拟订供用电合同，并根据相关流程完成合同签订工作。合同类型包括：高压供用电合同、低压供用电合同、临时供用电合同、趸购电合同、委托转供电协议、居民供用电合同。

2、教学要求：按照国家有关政策、法规，掌握各类型合同的适用范围，以及签订的条款注意事项。

#### **第六部分：装表接电及信息归档**

1、教学内容：签订供用电合同后，组织装表接电，并立即将客户的有关资料传递相关部门建立抄表、核算等帐卡，最后建立客户的户务档案，进行日常的营业管理。

2、教学要求：电能计量装置和用电信息采集终端的安装应与客户受电工程施工同步进行，送电前完成。推广应用营销档案电子化，逐步取消纸质工单，实现档案信息的自动采集、动态更新、实时传递和在线查阅。在送电后3个工作日内，收集、整理并核对归档信息和资料，形成归档资料。