

电力营销综合业务技能提升课程大纲

【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。通过本课程的学习，应使学生掌握电力营销基本理论；熟悉基本业务；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---7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专业知识。通过本课程培训，应使学生明确电力营销工作的意义和任务；熟悉用电业务的基本内容及基本管理原则；掌握基本管理手段、方法以及基本分析计算方法和基本技能等。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：业务扩充

- 1、教学内容：明确业务扩充的意义和基本工作流程。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。
- 2、教学要求：清楚业务扩充的基本工作流程。能在专责人员指导下进行现场查勘和制定客户供电方案。能在专责人员指导下进行工程检查和装表接电。

第二部分：变更用电业务

- 1、教学内容：各项变更用电业务的定义和流程；办理变更用电业务的基本原则；用电业务费用收取的标准和依据。
- 2、教学要求：掌握各项变更用电业务的定义；了解变更用电业务流程；了解办理变更用电业务的基本原则；了解用电业务费用收取的标准和依据。

第三部分：营业电费管理及电费回收

- 1、教学内容：明确采集电量的基本要求。明确电费核算的作用要求。明确电费回收的作用及回收方式。
- 2、教学要求：能正确进行电价电费的计算。会正确抄表，收费的方式和回收电费政策。

第四部分：电价

- 1、教学内容：明确电价的定义，熟悉电价的构成及影响因素。掌握制定电价的基本原则和管理原则。掌握我国电价分类、熟悉电价制度和电价类别及其执行范围。明确两部制电价的优越性。
- 2、教学要求：清楚我国电价的基本政策和基本管理原则。能正确区分销售电价的执行范围。

第五部分：供用电合同

1、教学内容：明确签订供用电合同的作用、原则和基本内容及签订程序。明确供用电合同的定义，熟悉供用电合同的构成及影响因素。掌握制定供用电合同的基本原则和管理原则。

2、教学要求：清楚我国供用电合同的基本政策和基本管理原则。

第六部分：用电检查及反窃电工作

1、教学内容：用电检查工作的意义和重要性；用电检查工作的具体内容；开展用电检查工作的法定程序；熟悉用电检查管理办法等有关法规。

2、教学要求：了解用电检查工作的意义和重要性；掌握用电检查工作的具体内容；了解开展用电检查工作的法定程序；按照正常程序和基本法规对客户进行用电检查。正确处理违约用电与窃电行为。

第七部分：电能计量

1、教学内容：熟悉电能计量装置的分类与计量器具的配置；了解用电信息采集系统，熟悉常用的电能计量接线方式及常见计量故障的消缺；明确违章用电行为与窃电行为特征；掌握正确的查电程序，明确查电注意事项。

2、教学要求：会正确分析判断处理常见电能计量故障现象；正确查处窃电及违约用电行为。