

高等职业学校电力客户服务与管理专业 教学标准

一、专业名称（专业代码）

电力客户服务与管理（530108）。

二、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力。

三、基本修业年限

三年。

四、职业面向

本专业职业面向如表 1 所示。

表 1 本专业职业面向

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位群或 技术领域举例
能源动力与 材料大类 (53)	电力技术类 (5301)	电力供应 (4420)	电力工程技术人员 (2-02-12); 电力供应服务员 (4-11-01)	用电业务受理; 电费管理; 用电检查; 电能计量

五、培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展的能力；掌握本专业知识和技术技能，面向电力供应行业的电力工程技术人员、电力供应服务员等职业群，能够从事用电业务受理、电费管理、用电检查、电能计量、电力供应服务

与管理工作的高素质技术技能人才。

六、培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求：

（一）素质

（1）坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。

（2）崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。

（3）具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维。

（4）勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。

（5）具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和1~2项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯。

（6）具有一定的审美和人文素养，能够形成1~2项艺术特长或爱好。

（二）知识

（1）掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。

（2）熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识。

（3）掌握必备的电气制图、电工、电子、电机等方面的专业基础知识。

（4）掌握用电营业管理的专业知识，熟悉业务处理流程。

（5）掌握用电检查的工作内容及相关的规程、规范和法律法规。

（6）掌握电能计量、装表接电、抄表核算收费的工作内容及方法。

（7）掌握电力客户服务的工作内容及基本要求。

（8）熟悉供配电系统的基本知识和安全用电知识。

（三）能力

（1）具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。

（2）具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。

（3）具有通用电工的基本技能。

（4）能够熟练使用电力营销信息管理系统，并进行相关业务操作。

（5）具有业务受理、业扩报装的能力。

（6）具有电量抄录、电费核算、电费回收及账务处理的能力。

（7）能够正确进行电能表、互感器等电能计量装置的检定，具有装表接电、错误接线检查的能力。

（8）能够正确进行供用电设备的巡视检查，具有故障分析与处理的能力。

(9) 具有安全用电、合理用电的宣传能力，具有依法合规处理供用电纠纷的能力。

(10) 熟悉人际沟通与交流的技巧和礼仪，具有服务客户，与客户进行沟通、交流的专业能力。

七、课程设置及学时安排

(一) 课程设置

本专业课程主要包括公共基础课程和专业课程。

1. 公共基础课程

根据党和国家有关文件规定，将思想政治理论、中华优秀传统文化、体育、军事理论与军训、大学生职业发展与就业指导、心理健康教育等列入公共基础必修课；并将党史国史、劳动教育、创新创业教育、大学语文、高等数学、公共外语、信息技术、健康教育、美育、职业素养等列入必修课或选修课。

学校根据实际情况可开设具有本校特色的校本课程。

2. 专业课程

专业课程一般包括专业基础课程、专业核心课程、专业拓展课程，并涵盖有关实践性教学环节。学校可自主确定课程名称，但应包括以下主要教学内容：

(1) 专业基础课程。

专业基础课程一般设置 6~8 门，包括：电气制图、电工技术、供配电设备运行及维护、电力应用文写作、普通话、营销心理学等。

(2) 专业核心课程。

专业核心课程一般设置 6~8 门，包括：用电营业管理、电能计量与装表接电、电力客户服务、用电检查与电力法规、安全用电、沟通与交流等。

(3) 专业拓展课程。

专业拓展课程包括：分布式电源技术、电动汽车充换电技术、输配电线路运行与维护、电力需求侧管理、智能电网等。

3. 专业核心课程主要教学内容

专业核心课程主要教学内容如表 2 所示。

表 2 专业核心课程主要教学内容

序号	专业核心课程名称	主要教学内容
1	用电营业管理	业扩报装的工作内容与流程；供电方案的制定、供用电合同、抄表核算收费管理、变更用电管理、违约用电管理等
2	电能计量与装表接电	电能表、互感器的结构原理、作用、接线及检定；电能计量装置配置、安装，错误接线检查及电量退补等

续表

序号	专业核心课程名称	主要教学内容
3	电力客户服务	电力客户服务的基本知识；电力客服代表应具备的基本知识；供电优质服务管理标准；供电优质服务战略和技巧；供电优质服务质量评价及监督；供电优质服务的支撑平台等
4	用电检查与电力法规	用电检查相关的法律法规；用电检查现场检查的主要内容和方法；供用电纠纷的处理；电气安全运行要求
5	安全用电	电气事故、人身触电事故发生的规律；防范电气事故发生的组织措施和技术措施；电气设备绝缘的电气特性及过电压防护；电气火灾的扑救；触电急救；用电事故调查分析等
6	沟通与交流	人际关系概述；人际间的交往艺术；沟通与沟通技巧；沟通客体分析；沟通主体分析；语言沟通技能；外部沟通技能；文字沟通技能；电力服务的沟通与交流

4. 实践性教学环节

实践性教学环节主要包括实验、实训、实习、毕业设计、社会实践等。实验实训可在校内实验实训室、校外实训基地等开展完成；社会实践、顶岗实习、跟岗实习可由学校组织在电力客户服务企业开展完成。实习实训主要包括：企业认知实习、电能计量与装表接电实训、供用电方案课程设计、电力营销业务应用系统实训、智能配电网管理实训、顶岗实习等。应严格执行《职业学校学生实习管理规定》。

5. 相关要求

学校应统筹安排各类课程设置，注重理论与实践一体化教学；应结合实际，开设安全教育、社会责任、绿色环保、管理等方面的选修课程、拓展课程或专题讲座（活动），并将有关内容融入专业课程教学；将创新创业教育融入专业课程教学和相关实践性教学；自主开设其他特色课程；组织开展德育活动、志愿服务活动和其他实践活动。

（二）学时安排

总学时一般为 2500 学时，每 16~18 学时折算 1 学分。公共基础课学时一般不少于总学时的 25%。实践性教学学时原则上不少于总学时的 50%，其中，顶岗实习累计时间一般为 6 个月，可根据实际集中或分阶段安排实习时间。各类选修课程学时累计不少于总学时的 10%。

八、教学基本条件

（一）师资队伍

1. 队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例不高于 25:1，双师素质教师占专业教师比例一般不低

于60%，专任教师队伍要考虑职称、年龄，形成合理的梯队结构。

2. 专任教师

专任教师应具有高校教师资格；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有电力系统及自动化等相关专业本科及以上学历；具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力；具有较强信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；有每5年累计不少于6个月的企业实践经历。

3. 专业带头人

专业带头人原则上应具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外电力行业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的需求实际，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

4. 兼职教师

兼职教师主要从本专业相关的行业企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

(二) 教学设施

教学设施主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、校内实训室和校外实训基地等。

1. 专业教室基本条件

专业教室一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或Wi-Fi环境，并实施网络安全防护措施；安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内实训室基本要求

(1) 营业厅实训室。

营业厅实训室应具有业务受理区、洽谈区、咨询引导区、业务待办区等模拟区域，配备多媒体教学设备、排队叫号系统、自助缴费终端，能够接入营销业务应用系统；用于营业厅业务受理和咨询查询、收费等业务及电力客户服务礼仪等培训。

(2) 电力营销业务应用系统实训室。

电力营销业务应用系统实训室应配备用电信息采集终端模拟装置和用电信息采集系统软件及主站（含业务应用服务器、前置通信服务器和数据库服务器），接入足够的多媒体电脑作为工作站；用于用电信息采集系统主站调试、终端参数配置、终端安装、终端故障查询和用电信息采集系统软件操作等相关培训。

(3) 智能配电网管理实训室。

智能配电网管理实训室应包括智能配电网仿真实训室和典型客户配电工程实训室，用于开展智能配电网的仿真实训及实操训练。

(4) 装表接电实训室。

装表接电实训室应配备与现场接轨的 220 V/380 V、10 kV 电能计量箱（柜），用于开展电能计量装置设计、安装及调试的教学与实训；配备高低压计量装置的模拟装置，用于开展错误接线检查能力及反窃电能力的教学与实训。

3. 校外实训基地基本要求

校外实训基地基本要求为：具有稳定的校外实训基地；能够开展电力客户服务专业相关实训活动，实训设施齐备，实训岗位、实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。

4. 学生实习基地基本要求

学生实习基地基本要求为：具有稳定的校外实习基地；能提供用电业务受理、电费管理、用电检查、电能计量等相关实习岗位，能涵盖当前相关产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理；有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

5. 支持信息化教学方面的基本要求

支持信息化教学方面的基本要求为：具有可利用的数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等信息化条件；鼓励教师开发并利用信息化教学资源、教学平台，创新教学方法，引导学生利用信息化教学条件自主学习，提升教学效果。

(三) 教学资源

教学资源主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施所需的教材、图书文献及数字教学资源等。

1. 教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。学校应建立专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。

2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：电力供应与使用相关法律法规、行业标准、技术标准，电工技术类图书，电力设备、电力网类图书，市场营销和客户服务、沟通与交流类图书等。

3. 数字教学资源配置基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，应种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足教学要求。

九、质量保障

(1) 学校和二级院系应建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量

监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

(2) 学校和二级院系应完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

(3) 学校应建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校生学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

(4) 专业教研组织应充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。