

电表常见问题及解决方案

1. 补打发票

本系统允许补打用户最后一次购电发票，在补购电卡中进行，因为补卡时会有补打发票一项，补打发票并不会增加一个发票编号，只是把最后一次购电的数据重打一次。选择要补卡的用户，点击“补打发票”即可。

2. 修改登录密码

方法：操作员（需要变更密码的用户名）登陆，点击系统设置—修改密码，输入原密码，然后按回车键，再次输入密码确认，点修改确认，软件重启生效。

3. 预制卡使用

出厂的电表使用之前需要先插预置卡，将配套系统的设置参数写进电表，给电表一个赊欠限量值，赊欠的电量在购电卡插入时自动扣除。因此装表人员可以用同一张预置卡给所有安装的电表进行预置。

经预置后电表即可用电。并等待用户购电卡对号。

如新表安装后，长时间未使用，第一次插预置卡可能存在电量不能输入情况，需先将单表进线断电 1 分钟，重新通电插预置卡，便可输入电量。

插卡时，IC 卡上有芯片一面朝屏幕方向插入（面向表时芯片朝左）

4. 用户新开电卡

点击“日常业务”—>“开户配表”，完成开户配表功能。开户配表由 6 个区域构成。待配电表，待开用户，电价类型，购电信息，收费确认无误，与开户等按钮区。

开户时，选择电表编号，如果没有待配电表，点击新表入库，可以弹出新表入库窗口，按“基础数据”—>“电表管理”说明操作，可以马上入库新表，电表编号按次序自动递增。

选择用户编号，如果没有已存储用户，点击新增用户，可以弹出新增用户窗口，按“基础数据”—>“用户管理”说明操作，可添加新用户。

再选择电价类型，注意单一制份额为 100%，混合电价总份额为 100%。双击份额列表下电价类型对应的文本框后，即可修改。

在购电信息区域，填入购电金额，报警电量，点击收费确认无误按钮后，就会显示购电电量，合计，找零，写卡电量，以及电价类型。

注：找零存入数据库，无需人工找零，自动累计够一度电金额后自动将购买电量加 1。

最后，我们在读卡器中插入一张空白卡，点击开户。开户配表就完成了。注意：确认收费后，才能开户，开户卡必须是空白卡。我们可以点击读卡检查按钮，看卡是否为空白卡。如果是无用的非空白卡，我们可以点击清空电卡按钮，然后再开户。开户完成后，我们可以点击打印发票按钮打印发票。如果想继续开户，点击继续开户按钮，然后重复操作。如果想取消开户，点击撤销入库，则撤销本次开户信息，清空电卡。

注意：

1、电表开户之前需要先插预置卡激活电表。

2、新开户卡插表时必须对应电表厂号一致的电表。

3、第一次开户购电卡购买电量必须大于电表已用电量，或者剩余电量必须超过断电电量，否则电表无法正常供电。

如：电表预置电量 50 度，使用了 10 度后新表开户，新开户购电卡输入 100 度，插入表里，电表自动扣除已经使用的 10 度，表里显示剩余电量 90 度。

5. 日常售电

点击“日常业务”—>“营业售电”弹出图 314，该窗体是完成售电操作。插入用户购电卡，点击读购电卡按钮，上次购电区域与基本信息区域将显示读到的卡信息。然后在本次购电区域里，填写购电金额，然后点击购电确认按钮。收费确认无误后，点击购电按钮，购

电信息将写入购电卡，购电成功。购电成功后，点击打印按钮，打印信息；然后点击读卡按钮，检测购电操作是否有误。

6. 电量不进电表

分析原因及处理方式

1、电表出厂为清零状态，未插入预置卡激活电表，新开户卡不能冲进电表。

处理方式：制作预置卡，插入电表，将系统参数写入电表，该电表只能在本区域下使用。

2、电表编号不符

购电卡内的电表编号与电表内的电表编号不符。可以用“查电卡”检查，核对电表上显示的电表编号。

原因 1、用户初次使用，应指导用户把电卡按正确方向插入并插到位。

原因 2、是现场装表时抄错了电表厂号，或者开户时没有正确配表（电表厂号选错），造成开户配表不对号。

处理方法：新开户卡可以撤销开户重新按正确电表厂号开户。

原因 3、**表箱中有多块表时，用户插错了电表。**

处理方法：给用户作变更用户信息处理，调换两个错插用户的户名、地址等。

3、购电卡已经损坏：

把电卡在系统上进行读入检查数据后，补写购电卡能否正常写入。如出错则电卡已损坏，应补发一张新购电卡。

4、电表已经损坏。

如电表能对“查电卡”有反映，则电表工作正常。否则更换坏表。

5、最后的方法就是把电表重新清零，预置，再重新开户插用户电卡就可以了。

7. 不能正常购电

系统测出用户卡未使用，拒绝售电怎么办？

首先检查用户购电卡能否读取完整信息，是否损坏。

若用户购电后未插卡，应要求用户插卡一次，才能进行下一次购电。若用户已插卡一次，有可能第一次没有插到位，数据未完全返回，则应该重新插一次；

若还不好，应派人拿查电卡检查电表是否能够读卡。

8. 补购电卡

用户购电卡丢失或者损坏，可以[补购电卡]功能进行补卡。为丢失购电卡的用户进行补卡操作。电表的设计保证了补购电卡是安全的，补卡后用户即使找到原卡也不能继续正常购电。

操作方法：

选择定位到需补卡的用户记录，检查无误后单击[补卡]进行补卡操作。

新补购电卡必须先电表上查一次，更新用户信息后才能继续售电。

9. 管理卡报停、恢复

如何使用管理卡进行报停、恢复？

管理卡在没有办理退费手续前，可以反复进行报停、恢复，并不影响电表用电数据。

1、报停时：插购电卡后插管理卡停表，待显示 E=20 消失后冻结数据，再插购电卡取回数据并收回卡。

2、恢复时：先插管理卡唤醒表，在显示 E=20 时插入购电卡，即恢复用电，交还购电卡给用户。

注意：购电卡必须与电表相对应的购电卡。

10. 电表清零

清零卡的使用要严格管理，只能在供电管理系统内部使用。只有确信电表数据无用时才可用清零卡将表内的用电数据清除，再将电表重新投入使用。（电表运行时间、电表出厂编号不能清除）。清零成功：电表显示：E=00

在本区域管理系统的下制作清零卡（跨区域也无效）。

需要制作带电表厂号的清零卡，做清零卡时写入电表厂号。

清零卡必须要在本区域内的电表上电的 1 分钟内使用有效。

处理方式：

- 1、确定电表是否断电，断电要求三分钟以上；
 - 2、检查清零卡卡号与电表号是否相符；
 - 3、写完清零卡以后要读卡，检查卡是否可用。
 - 4、有可能电表在其他系统用过，而没有及时清零，这时返回厂家清零。
- 电表清零后要给新用户使用需要重新插预置卡。

11. 其他情况

- 1、用户反映尚有剩余电量，表停了怎么办？

当剩余电量等于报警电量时，电表停电报警（选择超容断电）。只要将购电卡插一次表即可恢复供电直到剩余电量用完断电。（用户负载超过电表本身额定功率或者设置的超容断电功率停电处理方式与以上一致）

- 2、用户卡返回有透支电量怎么办？

检查系统设置的赊欠电量是否为零，若为零则不允许透支，管理单位应及时检查用户电表的继电器是否正常。

3、新表开户时“限容方式”可以选择“不限”或者“超容断电”，如新表开户时选择“超容断电”必须输入正确的功率限制，以免输入过小，电表频繁跳闸。
选择超容断电后当电表剩余电量到达报警电量时，电表跳闸报警，如选择不限，则电表不断电屏幕显示报警

- 4、有两种表的限容方式建议设置成不限，分别是：三相 30（100）A、三相 1.5（6）A

- 5、怎样检查电卡是否良好？

读卡检查功能：读卡并检查电卡中数据。然后使用[擦除]能将使用过的电卡中数据擦除，用于重新发行。如果擦除能正常完成，则该卡还能使用。

- 6、特别注意：

- 1、**严禁采用其他厂家软件及其读卡器操作本系统用户卡，造成损坏责任自负。**

12. 调整单价

1、因市场电单价发生变化需要整体单价变动可以直接修改系统单价，“基础数据→电价类型”，直接修改后保存，用户下次购电采用变动后单价结算。

2、个别用户需要调整单价，“基础数据→用户管理”查找需要调整单价用户，点修改打开用户详细信息窗口，直接变更单价类型，单击“调整单价”确认，用户下次购电采用变动后单价结算。

13. 电表使用及电表显示

1. 电表上电显示：

- 1、内部检测显示：显示 LCD 全部笔段（简称：全显）
- 2、显示出厂编号：显示提示符=“表号” 低 8 位数的出厂编号（内部为 10 位数）。
例：CH109058
- 3、显示电表常数：显示提示符=“常数” 3200、1600、800、400（imp/kWh）。
例：HC==1600

2. 正常运行显示，轮流显示：

- 1、显示总用电量：显示提示符=“总电量”
分两屏显示 例：0000 32:80 代表总用电量 32.8 度
- 2、显示剩余电量：显示提示符=“剩余电量”
分两屏显示 例：1 28:15 代表剩余电量 128.15 度

3. 插入预置卡显示：

- 1、显示赊欠限量（预置电量）：显示提示符=“电量限量”
例：P2==0020 代表的是预置了 20 度电
- 2、显示报警电量：显示提示符=“报警电量”
例：P1==0010 报警电量 10 度

3、 转正常运行显示

4. 插入购电卡显示项目：

- 1、 显示购电量：显示提示符=“购电量”（最近一次购电量）
例：P0== 0400 代表购电量 400 度
- 2、 显示总购电量：显示提示符=“总购电量”
例：P=00 0900 代表总购电量 900 度
- 3、 显示购电次数：显示提示符=“次数”（下次允许接受的购电次数）
例：PC==0005 代表充了 5 次电
- 4、 显示报警电量：显示提示符=“报警电量”
例：P1==0010 代表报警电量 10 度
- 5、 显示赊欠限量：显示提示符=“电量限量”
例：P2==0000 代表赊欠限量是 0（即不可以赊欠）
- 6、 显示购电状态、限容功率：显示提示符=“FOX= XX.XX kW”
例：F01==00.00 表示不限容
- 7、 转正常运行显示

5. 插入查电卡显示项目一：

- 1、 显示电表编号：显示提示符=“表号”（8 位数）
例：HH000015 代表电表编号 000015
- 2、 显示购电日期：显示提示符=“购 YY-MM-DD”
例：PH091105 代表购电日期 09 年 11 月 5 日
- 3、 显示购电量：显示提示符=“购电量”
例：P0==0040 代表购电量 40 度
- 4、 显示总购电量：显示提示符=“总购电量”
例：P==0080 代表总购电量 80 度
- 5、 显示购电次数：显示提示符=“次数”
例：PC==0002 代表充了 2 次电
- 6、 显示购电状态、限容功率：显示提示符=“FOX= XX.XX kW”
例：F01==08.80 代表限容功率是 8.8 千瓦
- 7、 显示电表状态：显示提示符=“E= XX”

6. 连续二次插入查电卡检测继电器断电功能、显示项目二：

- 1、 显示出厂编号：显示提示符=“表号” 低 8 位数的出厂编号（内部为 10 位数）
例：CH109058
- 2、 显示电表常数：显示提示符=“常数” 3200、1600、800、400（imp/kWh）
例：HC==1600
- 3、 显示报警电量：显示提示符=“报警电量”
例：P1==0010 代表报警 电量 10 度
- 4、 显示赊欠限量：显示提示符=“电量限量”
例：P2==0020 代表赊欠了 20 度电
- 5、 显示囤积限量：显示提示符=“剩余电量限量”
例：P3==9999 代表电表的最大囤积电量是 9999 度。
- 6、 显示运行时间：显示格式=“XXXXXX.XXh”（小时为单位的电表总运行时间）
例：H00407：32 代表电表总运行时间为 407.32 小时
- 7、 显示版本型号：例如显示：“5943.127C” “030810C1”

附录 1 电卡表显示代码表

名称	8 位 LCD 中文显示格式	4 位 LED 代码显示格式
电表常数	常数, 9999	HC== 9999 (注:分 2 屏显示,下同)
出厂编号	表号,XXXXXXXX (低 8 位)	CH99 9999
用户编号	表号,XXXXXXXX (低 8 位)	HH99 9999
总用电量	总电量, 999999.99 KWh	提示:总用 9999 99.99 (KWh 有前导 0)
剩余电量	剩余电量, 999999.99 KWh	提示:剩余 9999 99.99 (KWh 无前导 0)
总购电量	总购电量, 999999 KWh	P=99 9999 (KWh)
购电日期	购 YY-MM-DD	PHY Y MMDD (Y=年, M=月, D=日)
购电次数	购次数, 9999	PC== 9999
购电量	购电量, 999999 KWh	P0== 9999 (KWh)
报警电量	报警电量, 999999 KWh	P1== 9999 (KWh)
赊欠限量	电量限量, 999999 KWh	P2== 9999 (KWh)
囤积限量	剩余限量, 999999 KWh	P3== 9999 (KWh)
表状态字	E=XX	E=XX
控制方式	FXX=99.99 KW	FXX= 99.99 (KW)
运行时间	999999.99 h 小时数	H999 99.99 小时数
当前功率	99999.999 KW	9999 99.99 KW(无前导 0)
电量脉冲	剩余, 9999.99.99 KWh	9999 DD.PP DD=0.01KWh PP=脉冲(无前导 0)
产品版本	表号, 次数 99999999	XXXX XXXX (例如:0308 10C1)
卡错提示	E=CE	E=CE
抄表提示	CH=9999	CPH= 9999 显示抄表卡中已抄入电表块数