

<<供电客户服务220问>>

图书基本信息

书名：<<供电客户服务220问>>

13位ISBN编号：9787508330228

10位ISBN编号：7508330226

出版时间：2005年5月1日

出版时间：中国电力出版社

作者：丁荣等编

页数：188

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<供电客户服务220问>>

内容概要

加强供电客户服务窗口人员及供电客户服务值班员（95598）的业务素质，提高他们的业务水平，更好地为客户服务，是各地供电公司的迫切需要。

本书在第一版的基础上，结合新的规章制度和读者建议，对原书进行了修改和补充。

全书都是针对客户经常提出的问题，进行汇总、提炼编写而成的。

内容包括有关电力规定、客户服务、架空配电线路及电缆、路灯、电压、电价电费、电能计量及一户一表、业扩报装、违章用电、电采暖、节能节电等内容，方便实用，便于查阅，是供电客户值班员日常必备图书。

本书可供95598供电客户值班员及各供电公司客服人员日常工作、学习之用，也可作为对客户进行电力服务宣传的资料，并可供电力营销人员及相关人员阅读。

<<供电客户服务220问>>

书籍目录

- 再版前言一、综合情况
- 1.电力部门的服务宗旨是什么？
 - 2.电力部门供电服务方针是什么？
 - 3.《供电服务规范》适用于哪些企业？
 - 4.电网经营企业和供电企业在电力供应经营活动中，为客户提供供电服务时应达到的基本行为规范和质量标准是什么？
 - 5.《供电服务规范》中的通用服务规范对基本道德和技能规范有何规定？
 - 6.《供电服务规范》中的通用服务规范对诚信服务规范有何规定？
 - 7.《供电服务规范》中的通用服务规范对行为举止规范有何规定？
 - 8.《供电服务规范》中的通用服务规范对仪容仪表规范有何规定？
 - 9.《供电服务规范》中的通用服务规范对电压质量标准有何规定？
 - 10.《供电服务规范》中的通用服务规范对电可靠率指标有何规定？
 - 11.营业场所服务规范中的服务内容有哪些？
 - 12.营业场所服务规范中的服务规范有哪些内容？
 - 13.营业场所服务规范中对环境要求的内容有哪些？
 - 14.“95598”服务内容有哪些？
 - 15.“95598”客户服务热线服务规范包含有哪些内容？
 - 16.“95598”客户服务网页（网站）服务规范的内容有哪些？
 - 17.供电现场服务规范里的现场服务内容有哪些？
 - 18.供电现场服务纪律有哪些内容？
 - 19.对供电方案的答复及送电的时限有何规定？
 - 20.抄表收费服务规范的内容有哪些？
 - 21.故障抢修服务规范的内容有哪些？
 - 22.装表、接电及现场检查服务规范的内容有哪些？
 - 23.停复电服务规范的内容有哪些？
 - 24.有偿服务规范的内容有哪些？
 - 25.投诉举报处理服务规范的内容有哪些？
 - 26.通过哪些接受客户的投诉和举报？
- ……二、有关规定三、常遇到的问题（一）客户服务（二）架空配电线路及电缆（三）路灯（四）电压（五）电价、电费（六）电能计量及一户一表（七）业扩报装（八）违章用电（九）电采暖（十）节能与节电（十一）继电保护及安全附录A记事常用电话

<<供电客户服务220问>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>