

<<国家电网公司优质服务案例集>>

图书基本信息

书名：<<国家电网公司优质服务案例集>>

13位ISBN编号：9787512309074

10位ISBN编号：7512309074

出版时间：2010-9

出版时间：中国电力出版社

作者：国家电网公司营销部 编

页数：285

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>

<<国家电网公司优质服务案例集>>

内容概要

《国家电网公司优质服务案例集》收录的是在2010年度“国家电网供电服务论坛”活动中征集的典型服务案例，按照择优入选的原则，案例集共收录50篇典型案例。

本案例集共分优质服务、服务明星、营销管理、新闻聚焦、客户故事五个部分，内容涉及供电抢修、95598客户服务热线、灾害抢险、便民措施、服务管理新思路和新理念等。

收录的案例主题鲜明，情节翔实，感人至深，既充分展现了公司系统优质服务的风采，也反映了广大员工在探索服务进取之路上的创新与提升，是“塑文化、强队伍、铸品质”供电服务提升工程实施效果的直接体现。

<<国家电网公司优质服务案例集>>

书籍目录

前言优质服务工作提前做、认真做拆迁户缴费、退费不差钱——华北电网廊坊供电公司爱民营业站配合拆迁电费回收纪实供电服务助力滨海“十大战役”——天津滨海供电分公司服务滨海新区发展纪实众志成城铸光明——河北石家庄供电公司“95598”客服中心服务纪实贴身服务 共谋发展——安徽安庆供电公司抗灾抢修纪实银线牵起钢花舞——记安徽马鞍山供电公司优质服务服务台商 情暖海西——福建厦门电业局真诚服务台资企业“茶电结缘”让铁观音茶更飘香——记福建泉州电业局茶商特色服务齐心协力创品牌 增值服务扬美名——记江西赣州供电公司优质服务高效战高温“三心”暖人心——重庆市电力公司决战高温胜利度夏分析小楼道 大民生——记吉林长春供电公司“楼道亮化工程”用心服务 以诚心换得诚信——吉林省吉林供电公司抗洪保电纪实应急灯火照亮北疆不眠夜——黑龙江省电力有限公司“8·24”空难救援电力保障体会关注民生 服务棚改——黑龙江绥化电业局棚户区电力改造工程纪实救灾抢险无畏惧 绿色通道暖人心——记陕西省电力公司优质服务快速反应 有力行动——甘肃舟曲特大山洪泥石流抗洪抢险保供电电力雄鹰驻高原 亲情服务到您家——青海“高原雄鹰”河卡用电服务队优质服务经验探讨提升优质服务水平 展示供电服务风采——记西藏拉萨电业局优质服务明星“春风”到户 用电无忧——记华北电网承德供电公司营子分中心“春风”供电服务小组开拓进取 创新奉献 展新时代服务风采——记北京城区供电公司客服营业厅主任陈牧云您的满意是我的心愿——记国家电网公司“供电十佳服务之星”任向红执著的追求——记山西临汾供电分公司大用户营业所王俊78名矿工生命的电力接力——陇南特大洪暴灾害中甘肃省电力公司女值班员勇救矿工生命平凡岗位写辉煌——记新疆阿拉山口供电局优质服务楷模营销管理强化高危客户供用电安全管理促进供电服务创新与提升——记山西省电力公司高危及重要客户供用电安全管理……新闻聚焦客户故事

<<国家电网公司优质服务案例集>>

章节摘录

接到事故报告后，在省公司的统一领导下，临汾、运城供电分公司第一时间启动应急预案，主动参与，紧急支援王家岭煤矿透水事故抢险保电，全力配合事故抢险，在事故发生后两小时，移动应急发电车立即赶往事故现场，500多名电力救援人员迅速到位。

在整个抢险过程中，排水成为重中之重，随着一台台大型抽水水泵的使用，对电力保障的要求不断增加，由于王家岭煤矿是基建矿井，供电设计能力仅有一千多千瓦，而抢险指挥部却要求供电能力达到6000多千瓦以上。

为配合抽水水泵的不断增加，公司及时调整了继电保护定值和电网运行方式，以确保抽水水泵的正常运转，同时把无人值守变电站改为有人值守，派出500人在线路蹲守，保证每基杆塔都有人蹲守看护，4月4日，省公司及时组织扑灭了一起因清明扫墓引发的山火，确保了王家岭煤矿透水事故抢险现场可靠供电。

在4月2日井下传出生命迹象后，省公司同步加强了医疗救助医院的保电工作，将河津区域各大医院保电级别提高至最高级。

4月5日，首批矿工成功获救后，河津周边的稷山、盐湖、万荣也作为医疗救助的主战场，省公司将保电区域扩大到4个县市，对保电关键复杂脆弱线路段，进行重点巡查、24小时蹲守，调动应急发电车坚守在河津市定点救助医院现场，人员轮流值班，24小时不离车，全力打造第二生命保障线，全力保证医院供电。

4月12日23时30分，王家岭事故保电任务圆满完成。

此次保电历时15天15夜，山西公司累计投入500千瓦应急发电车3辆，移动照明发电车12台，抢修车90多辆，投资300余万元，安装2500千伏安变压器一台，购置手提应急照明灯260余盏，探照灯12盏，柴、汽油15吨，投入人员1000余人次。

抢险保电员工昼夜奋战在抢险救援第一线，每天平均睡眠时间不足三小时，为抢险救援工作提供了坚强的电力保障，用国家电网高度的社会责任意识和山西电力人坚定的执行力，守候了生命的奇迹。

山西公司此次王家岭抢险救援保电工作应对及时、措施得力、规范有序，得到了各级领导的高度肯定。

.....

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>