

图书基本信息

书名：<<河南省电力公司计量现场服务标准化管理手册>>

13位ISBN编号：9787512337886

10位ISBN编号：7512337884

出版时间：中国电力出版社

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>

<<河南省电力公司计量现场服务标准>>

书籍目录

前言 1范围 2规范性引用文件 3标准化核心理念 3.1精准 3.2高效 3.3创新 4职能和职责 4.1服务内容 4.2服务职责 4.3服务方式 5现场服务标准化 5.1客户需求 5.2基础服务规范 5.3客户异议表计处理流程 5.4计量装置装拆流程 5.5计量装置轮换流程 5.6计量装置故障处理流程 5.7计量装置首次检验流程 5.8计量装置差错处理流程 5.9计量装置改造流程 5.10电能采集装置新装与改造流程 6服务管理标准化 6.1准备管理 6.2现场管理 6.3安全管理 6.4应急管理 6.5展示管理 6.6质量管理 6.7评价管理

章节摘录

版权页：插图：6.3.3信息安全 a) 班组定期学习各项信息安全管理规定，提高信息安全保护意识，严格遵守公司级电能计量中心的各项保密制度。

b) 妥善保管电能计量中心的各类资料和统计数据，严禁复制、摘抄、收发、传递和外出携带。当此类文件无需继续保留时，应集中后加以妥善处理。

c) 做好数据的备份并妥善保存备份介质，加强对移动存储设备的管理，重要信息资料严禁用私人移动存储设备拷贝、移动。

6.4应急管理 6.4.1公司级应急事件管理 电能计量中心应学习并熟悉公司应急预案，当发生大面积停电事件、因恶劣气候或灾害引发的大批量故障事件、电网安全稳定事故、电力设施大范围受损抢修等公司级应急事件时，伴随着应急预案的启动，电能计量中心应立即进入应急状态。

按照对故障的初步分析，准备好工器具和备品备件，迅速集结并赶往工作现场，了解故障情况，快速排除隐患。

作业前，抢修人员应按照公司现场作业要求，召开“现场安全会”，进行工作前的安全交底，做到工作任务明确、操作方法明确、安全和质量要求明确。

其余人员留守中心待命，做好后勤保障工作。

所有人员必须24h开机并保持畅通。

突发事件处置结束后，电能计量中心应针对自身工作情况，总结应急处置过程中的经验和教训，提升自身应急能力。

6.4.2部门级应急事件管理 a) 当出现系统、应用程序故障，影响范围大，且修复需要24h以上时，应立即通知系统维护人员进行处理，并通知电能计量中心主任，在故障期间所完成的工作应手工记录，各班班长对记录检查审核，待系统恢复时立即录入系统。

b) 当电能计量中心发生火灾时，应保持沉着冷静。

若火势较小，应立即切断电源，使用灭火设备进行扑救，并立刻向电能计量中心主任汇报。

若火势无法扑灭，应立即拨打119火警电话求助，在保证人身安全的情况下转移易燃物品，保护贵重物品降低损失，迅速撤离至安全区域，向领导汇报情况。

c) 当发生地震等自然灾害时，工作人员应以生命安全为第一宗旨，立即疏散至安全区域。

d) 当工作人员在工作现场突发疾病时，应对人员实施紧急抢救，并立即拨打120急救电话，通知工作人员家属。

e) 当工作现场设备发生故障，应立即停止使用，并切断电源。

f) 客户投诉应急管理：当遇到客户投诉时，应安抚客户情绪，立即将客户引导至单独区域，避免扩大影响。

详细询问客户投诉事项，以事实和法律为依据，以维护客户的合法权益和保护国有财产不受侵犯为原则，无论责任归于何方，都应积极、热情、认真处理，不得在处理过程中发生内部推诿、搪塞或敷衍了事的情况并保护投诉人信息。

6.5展示管理 6.5.1准备工作 a) 成立接待筹备小组，指定一名筹备小组负责人。

b) 根据参观需要，指定人员负责迎接、引导、讲解稿修订、大屏幕显示内容修订、讲解、拍摄等工作。

c) 对环境、设施进行检查，确保环境整洁明亮，各种设施处于正常使用状态。

<<河南省电力公司计量现场服务标准>>

编辑推荐

编写《河南省电力公司计量现场服务标准化管理手册》的目的在于规范并指导电能计量中心的现场服务工作，并为管理人员提供可资借鉴和施行的管理标准。

《河南省电力公司计量现场服务标准化管理手册》由河南省电力公司营销部制定，并归口管理。

《河南省电力公司计量现场服务标准化管理手册》起草单位：河南省电力公司营销部、河南省电力公司计量中心、许昌供电公司、洛阳供电公司、漯河供电公司、郑州供电公司。

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>