

<<供电所农村供电服务手册>>

图书基本信息

书名：<<供电所农村供电服务手册>>

13位ISBN编号：9787512343894

10位ISBN编号：7512343892

出版时间：2013-5

出版时间：陕西省电力公司农电工作部 中国电力出版社 (2013-05出版)

作者：陕西省电力公司农电工作部

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>

<<供电所农村供电服务手册>>

内容概要

本书围绕农村供用电服务，以国家法律法规政策、国家电网公司供电服务规范及相关规定为依据，内容涵盖农村供电服务的方方面面，主要包括报装接电服务、紧修供电服务、用电咨询服务、用电宣传服务、供电监督服务。

本书可作为供电所人员的培训用书，同时也是广大农民朋友了解农村供电服务的参考书。

<<供电所农村供电服务手册>>

作者简介

杨永刚，陕西电力培训中心教师，熟悉电力生产相关规程、规范，熟悉现场检修运行的工艺流程，具有组织、指挥现场大修、技改和处理现场重大技术问题的能力，动手能力强。
参与编写地方供电公司岗位技能培训标准及岗位准入考核标准、农电考核标准等

<<供电所农村供电服务手册>>

书籍目录

序第一部分 报装接电服务 一、服务类别 1. 新装、增容 2. 临时用电 3. 迁址 4. 移表 5. 更名 6. 过户 7. 分户 8. 并户 9. 销户 10. 改类 二、服务内容及职责 1. 新装、增容 2. 临时用电 3. 迁址 4. 移表、分户和并户 5. 更名、过户 6. 销户 7. 改类 三、行为规范第二部分 紧修供电服务 一、紧修服务受理 1. 服务内容 2. 服务规范 二、现场处理 1. 服务内容 2. 服务规范 三、客户回访 1. 服务内容 2. 服务规范 四、紧修服务投诉处理 1. 服务内容 2. 服务规范 五、行为规范第三部分 用电咨询服务 一、服务方式 二、服务内容 1. 用电业务 2. 营销服务 3. 停电信息 4. 新闻媒体咨询 5. 其他咨询 三、服务规范 1. 电话咨询服务规范 2. 柜台咨询服务规范 四、行为规范 五、常见咨询业务答复 1. 业扩报装咨询 2. 营销服务咨询 3. 停电咨询 4. 媒体咨询 5. 其他咨询第四部分 用电宣传服务 一、宣传方式 1. 专项活动宣传 2. 重要节假日、集会及季节性宣传 3. 媒体宣传 二、宣传内容 1. 标志、标识 2. 安全用电常识 3. 农业生产用电常识 4. 触电急救常识 5. 电力法律法规常识 三、宣传规范第五部分 供电监督服务 一、监督内容 1. 对内监督内容 2. 对外监督内容 二、监督方式 1. 对内监督方式 2. 对外监督方式 三、监督规范 1. 对内监督规范 2. 对外监督规范

<<供电所农村供电服务手册>>

编辑推荐

为开展好农村供电服务工作，按照遵守统一服务规范、履行统一服务承诺、追求统一服务品质的原则，《供电所农村供电服务手册》由杨永刚编著，目的是为了规范供电所供电服务行为，提升供电所服务“三农”水平。

希望本书的出版，能够为供电所开展农村供电服务工作提供指导和帮助，为促进建立农村供用电和谐关系，建设社会主义新农村和实现全面小康社会宏伟目标做出贡献。

<<供电所农村供电服务手册>>

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>