

《客户受理与业务扩充岗位培训教材》

图书基本信息

书名：《客户受理与业务扩充岗位培训教材》

13位ISBN编号：9787508341989

10位ISBN编号：7508341988

出版时间：2006-5

出版社：中国电力出版社

作者：杜泽芳

页数：389

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu111.com

《客户受理与业务扩充岗位培训教材》

内容概要

本书是结合供电企业实际，通过对电力营销人员的岗位知识和技能水平进行科学的分析，组织相关单位及专家编写的。本书内容紧扣“职业技能鉴定规范”和企业岗位培训与考核标准的要求，目的在于培养适应企业发展需要的初、中、高级技能和技术人才，内容深入浅出，文字通俗易懂，便于阅读自学。全书由供用电基础知识、营业工作、电力营销管理三部分组成，共十三章，主要内容包括：概述，电气设备，客户受电装置二次回路，客户工程安装及验收基本技术标准，电能计量，业务扩充，变更用电业务，电价，抄、核、收基础工作，电力市场营销，电力客户服务，电力营销技术支持系统，客户服务技术支持系统及相关的一些规定。本书可作为供电企业客户受理、业务扩充两个岗位的上岗（在岗）培训教材，可供从事客户受理、业务扩充的专业技术人员学习和使用，也可作为大专院校相关专业的参考教材。

《客户受理与业务扩充岗位培训教材》

书籍目录

前言 第一篇 供用电基础知识 第一章 概述 第一节 电力系统基础知识 第二节 功率因数的有关知识 第三节 配电线路的损耗及计算 第四节 无功补偿的概念及计算 第五节 供电质量 第二章 电气设备 第一节 变压器 第二节 异步电动机 第三节 高压开关设备 第四节 高压熔断器 第五节 母线、绝缘子、电力电缆 第三章 客户受电装置二次回路 第一节 断路器控制回路信号系统与测量仪表 第二节 继电保护装置的一般概念 第三节 工业企业高压配电网的继电保护 第四节 电力变压器的继电保护 第五节 备用电源自动投入装置 第四章 客户工程安装及验收基本技术标准 第一节 电器安装及验收技术规范的概念 第二节 高压电器安装施工的基本技术规范 第三节 电缆线路安装施工的基本技术规范 第四节 盘、柜及二次回路接线施工规范 第五节 工程验收基本技术规范 第二篇 营业工作 第五章 电能计量 第一节 电能计量基本概念 第二节 电能计量用互感器 第三节 感应式电能表 第四节 电子式电能表 第五节 电能计量装置的接线安装及维护 第六节 电能计量装置的接线、误差及配置 第七节 电能计量装置的验收 第六章 业务扩充 第一节 业务扩充的主要内容 第二节 受理用电申请 第三节 供电方案的确定 第四节 业务扩充工程 第七章 变更用电业务 第一节 概述 第二节 变更用电业务的定义与流程 第三节 办理变更用电业务的基本原则 第四节 用电业务费用的收取 第五节 窗口管理及咨询查询业务 第八章 电价 第一节 电价的作用 第二节 制定电价基本原则及程序 第三节 电价制度和电价分类 第四节 现行电价的执行 第九章 抄、核、收基础工作 第一节 抄表工作 第二节 核算工作 第三节 电费回收 第三篇 电力营销管理 第十章 电力市场营销 第十一章 电力客户服务 第十二章 电力营销技术支持系统 第十三章 客户服务技术支持系统 附录A 供电营业员工文明服务行为规范(示例) 附录B 客户服务人员文明服务用语和服务禁语(示例) 附录C 客户调查问卷示例(城市居民) 附录D 客户调查问卷示例(大客户) 附录E “95598”现场抢修服务满意卡(示例) 附录F GB 50096—1999《住宅设计规范》第6.5条规定 附录G 一次回路图常用电气设备的图形符号表 附录H 二次回路中常用设备的图形符号表 附录I 配线和电杆的图形符号表 附录J 三相三线有功电能表错接线更正系数e值表 参考文献

《客户受理与业务扩充岗位培训教材》

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:www.tushu111.com