

《用电业务受理》

图书基本信息

书名：《用电业务受理》

13位ISBN编号：9787512307285

10位ISBN编号：7512307284

出版时间：2010-9

出版社：中国电力出版社

页数：204

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

《用电业务受理》

内容概要

《国家电网公司生产技能人员职业能力培训教材》是按照国家电网公司生产技能人员模块化培训课程体系的要求，依据《国家电网公司生产技能人员职业能力培训规范》(简称《培训规范》)，结合生产实际编写而成。

本套教材作为《培训规范》的配套教材，共72册。这本由国家电网公司人力资源部组编的《用电业务受理》为期中一册，全书共8个部分14章40个模块，主要内容包括服务礼仪与沟通技巧，业务受理，供用电合同，业务档案管理，营销业务应用，抄表异常情况处理，窃电和违约用电，计量装置检查与分析。

《用电业务受理》可作为供电企业用电业务受理工作人员的培训教学用书，也可作为电力职业院校教学参考书。

《用电业务受理》

书籍目录

前言第一部分 服务礼仪与沟通技巧第一章 语言表达能力模块1 语言表达技巧 (ZY3000101001) 模块2 普通话训练 (ZY3000101002) 模块3 常用英语口语 (ZY3000101003) 第二章 电话服务礼仪与沟通技巧 模块1 电话服务礼仪 (ZY3000102001) 模块2 电话服务的沟通技巧 (ZY3000102002) 第二部分 业务受理第三章 受理客户业扩报装模块1 低压客户业扩报装受理 (ZY3000201001) 模块2 低压客户服务过程跟踪 (ZY3000201002) 模块3 高压客户业扩报装受理 (ZY3000201003) 模块4 高压客户服务过程跟踪 (ZY3000201004) 模块5 高压客户工程设计与审查 (ZY3000201005) 模块6 高压客户工程施工与验收 (ZY3000201006) 第四章 受理客户变更用电模块1 变更用电受理 (ZY3000202001) 第五章 受理客户故障报修及投诉模块1 受理客户查询、咨询 (ZY3000203001) 模块2 受理客户故障报修 (ZY3000203002) 模块3 受理客户投诉、举报 (ZY3000203003) 第六章 业务费用收缴模块1 业务费用收费 (ZY3000204001) 模块2 业务费用缴交 (ZY3000204002) 第三部分 供用电合同第七章 供用电合同管理 模块1 供用电合同概述 (ZY3000301001) 模块2 居民供用电合同的签订与变更 (ZY3000301002) 模块3 低压供用电合同的签订与变更 (ZY3000301003) 模块4 临时用电供用电合同的签订与解除 (ZY3000301004) 模块5 高压双(多)电源供用电合同的签订与变更 (ZY3000301005) 模块6 高压单电源供用电合同的签订与变更 (ZY3000301006) 模块7 其他供用电合同的签订与变更 (ZY3000301007) 第四部分 业务档案管理第八章 业务档案建立模块1 客户档案的建立 (ZY3000401001) 模块2 业务档案的借阅与调阅 (ZY3000401002) 模块3 供用电合同档案的建立 (ZY3000401003) 第九章 业务档案维护 模块1 业务档案的完善与保管 (ZY3000402001) 模块2 各类电子档案的建立与维护 (ZY3000402002) 第五部分 营销业务应用第十章 电力营销管理信息系统模块1 业务子程序 (ZY3000901001) 模块2 系统综合查询 (ZY3000901002) 第六部分 抄表异常情况处理第十一章 抄表异常模块1 电量异常处理 (GYKH00101001) 模块2 电能表异常处理 (GYKH00101002) 第七部分 窃电和违约用电第十二章 窃电和违约用电的处理模块1 窃电处理 (GYKH00201001) 模块2 违约用电处理 (GYKH00201002) 第八部分 计量装置检查与分析第十三章 电能计量装置常见故障及错误接线模块1 电能计量装置常见故障判断 (GYKH00301001) 模块2 电能计量装置常见错误接线 (GYKH00301002) 第十四章 电能计量装置差错更正电量计算模块1 错误接线电量更正 (GYKH00302001) 模块2 倍率不符电量更正 (GYKH00302002) 模块3 计量装置误差电量更正 (GYKH00302003) 附录A 《用电业务受理》培训模块教材各等级引用关系表参考文献

《用电业务受理》

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