

<<普通高等教育“十一五”规划教材>>

图书基本信息

书名：<<普通高等教育“十一五”规划教材>>

13位ISBN编号：9787508365442

10位ISBN编号：7508365445

出版时间：2008-1

出版时间：中国电力

作者：林明宇

页数：133

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>

前言

为贯彻落实教育部《关于进一步加强高等学校本科教学工作的若干意见》和《教育部关于以就业为导向深化高等职业教育改革的若干意见》的精神，加强教材建设，确保教材质量，中国电力教育协会组织制订了普通高等教育“十一五”教材规划。

该规划强调适应不同层次、不同类型院校，满足学科发展和人才培养的需求，坚持专业基础课教材与教学急需的专业教材并重、新编与修订相结合。

本书为新编教材。

2002年12月29日，国家电力公司拆分重组的5家发电集团、2家电网公司和4家辅业公司在北京揭牌，宣告了我国电力体制改革全面展开。

随着我国电力工业体制改革的不断深入，电力市场营销由以生产为中心阶段进入以消费者为中心阶段。

作为垄断经营的电力企业将受到前所未有的冲击，面临前所未有的激烈竞争，电力企业原有的服务方式已经很难适应供电现代化、市场化的需要。

在新的形势下，坚持“客户至上，服务第一”，以市场化为导向，以提高顾客满意度为目标，通过现代化的市场营销，为顾客提供高质量的电力服务，实现社会效益与企业经济效益的统一，这也是电力企业及广大职工应树立的重要理念。

电力营销管理工作作为电力企业与客户之间的桥梁和窗口，具有很强的社会性、服务性、政策性，越来越受到电力企业的关注，成为电力企业的核心工作之一。

本书以电力行业为背景，介绍电力市场营销管理的理论和实务，既从理论角度，阐述了电力市场营销的概念、环境分析、调研与预测、战略与策略、电力产品与服务策略、电价及其营销策略、电力促销策略、电力需求侧管理等专业基础知识，又从实践角度，涉及电力业务管理、电价电费管理、电能计量管理、用电检查管理、95598呼叫中心管理等电力营销工作内涵，力求从市场营销学原理及电力系统专业知识出发，结合电力市场发展的实际状况，系统、科学地介绍电力市场营销管理知识。

因此，本书兼具较强的理论性和实用性，全面介绍电力市场营销管理的理论和实务，可以作为电力营销专业学生的教材，也可作为电力企业相关人员的培训教材或参考资料。

本书上册是电力市场营销理论部分，由高丽玲编，下册是电力市场营销实务部分，由林明宇编。

全书由四川大学刘继春副教授主审，他提出了很多宝贵的意见和建议，在此表示衷心感谢！

本书在编写过程中，重庆电力高等专科学校、中国电力出版社等单位给予了大力支持和帮助，在此深表感谢，同时对相关参考书籍的作者和资料的提供者一并表示感谢！

由于编写时间紧迫，书中一些理论和实践问题尚需不断完善，加之编者水平有限，书中不足之处在所难免，恳请读者和专家批评指正。

内容概要

本书为普通高等教育“十一五”规划教材（高职高专教育）。

本书共分上下两册。

上册是电力市场营销理论部分，主要围绕电力市场营销的基本概念与原理，从基本概念、电力营销环境分析、电力营销调研与预测、电力营销战略与策略、电力产品与服务策略、电价及其营销策略、电力促销策略、电力市场营销技术支持系统、电力需求侧管理等方面进行比较系统的介绍；下册是电力市场营销实务部分，主要讲解电力营销管理工作中的业务扩充及变更用电管理、电费管理、电能计量管理、用电检查管理和“95598”呼叫中心管理等内容。

各章均附有习题。

本书可作为普通高等学校相关专业学生的教学用书，也可作为电力企业相关人员的培训或参考用书。

。

书籍目录

第一章 电力业务管理 第一节 业务扩充管理的工作内容 第二节 业务扩充的工作流程 第三节 供用电合同签订与管理 第四节 变更用电的管理 复习题第二章 电价电费管理 第一节 我国实行的电价制度 第二节 我国现行销售电价及实施范围 第三节 电价管理 第四节 电网销售电价举例 第五节 电费管理任务和 workflow 第六节 抄表管理 第七节 电量抄录 第八节 电费计算方法 第九节 电费核算 第十节 电费收取 第十一节 电费综合与分析 复习题第三章 电能计量管理 第一节 计量点和计量装置的分类和设置 第二节 电能计量装置的管理 第三节 电能计量装置的检验与检定 第四节 电能计量印、证, 电能表编程器及编程软件的管理 第五节 电能计量装置故障及差错电量的处理 第六节 电能计量器具的流转管理 复习题第四章 用电检查管理 第一节 用电检查工作的意义和重要性 第二节 用电检查工作的形式 第三节 用电检查管理的内容与方法 复习题第五章 “95598” 呼叫中心管理 第一节 概述 第二节 “95598” 呼叫中心的组织结构和职责 第三节 “95598” 客房服务的工作内容和流程 复习题参考文献

章节摘录

插图：

编辑推荐

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>