

<<供电服务岗位知识题库>>

图书基本信息

书名：<<供电服务岗位知识题库>>

13位ISBN编号：9787512336315

10位ISBN编号：7512336314

出版时间：2013-1

出版时间：中国电力出版社

作者：马宝忠

页数：177

字数：272000

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>

## <<供电服务岗位知识题库>>

### 内容概要

本题库依据2011年国家电网公司“供电服务人员岗位知识及技能竞赛”对供电服务人员知识及技能的要求，按照电力法律、法规类，营销业务知识类，营销服务类，企业文化类等方面知识点进行整理而成。

题库分理论考核部分和技能考核部分，理论考核部分由选择题、判断题、简答题、计算题、案例分析题等形式组成；技能考核部分以听音打字、录音纠错为基本技能，并辅以多媒体资料。

本题库按模块化分类，便于复习，可作为营销专业供电服务人员岗位知识考试及竞赛的参考资料。

<<供电服务岗位知识题库>>

书籍目录

前言

试题

第一部分理论考核部分

I选择题

一、电力法律、法规类

二、营销业务知识类

三、营销服务类

四、企业文化类

II判断题

一、电力法律、法规类

二、营销业务知识类

三、营销服务类

四、企业文化类

III简答题

一、电力法律、法规类

二、营销业务知识类

三、营销服务类

四、企业文化类

IV计算题

一、基础知识类

二、专业知识类

V案例分析题

一、营销业务知识类

二、营销服务类

.....

第二部分 技能考核部分

答案

第一部分 理论考核部分

## &lt;&lt;供电服务岗位知识题库&gt;&gt;

## 章节摘录

**案例十九 【服务过程】** 因企业改制遗留问题未能得到妥善解决，安置款项未能及时发放等原因，某县一大型国有破产企业家属区三年来共拖欠总表电费43万元，拒绝任何单位人员进入该家属区抄收电表、水表，供电公司按照县政府清算组、临时管理办公室批复对生产、生活区实施用电分离改造工程也因遭到家属区上百人的数次围攻而被迫停止，依法停电催费在居民的围攻下更是难以开展。

为保护国有资产不受损失，县供电公司在向市县各级政府部门汇报后，争取政府部门的支持，决定依法采取强制停电措施。

为了避免引发恶性冲突，巧妙地将停电时间安排在凌晨，主管副市长委派市经委、市国资委的领导到该县坐镇，协同县公安局进行了周密部署，防止发生暴力事件。

此外，供电公司提前介入，采取三项措施积极应对停电后可能引起的居民情绪激化：不论对方如何恶语相加，一律笑脸相迎，做好政策解释工作；停电的同时，继续实施“两电分离”前的线路改造：提供温馨服务，为每户居民送上了两支蜡烛。

在按照正常手续审批、通知客户后，当日凌晨2：30，停电顺利实施。

由于事先准备工作充分，停电没有引起混乱和冲突。

停电第二天，该公司按计划出动356人次加班加点对线路进行改造，同时派工作人员每天下午挨家挨户上门给客户送两支蜡烛，并对客户解释和宣传电力政策。

正是这两支小小的蜡烛深深打动了居民用户的心扉，其中一居民说：“我们欠了你们那么多电费，你们停电也是理所当然，但是没想到你们还为我们考虑得这么仔细周到。

”三天后，线路改造全部到位，市国资委有关部门考虑到改制职工确有实际困难，从改制资金中替家属区垫交了所欠电费，供电公司当即进行了复电。

家属区435户居民也放下了对企业改制不满的怨气，主动与该供电公司签订了《供用电合同》和《安全用电协议》，按电表计量收费。

该家属区用电交费步入了正常轨道。

**【案例点评】** 依法停电催费是不得已而为之的措施，对供用电双方都不利，容易引发客户抱怨，甚至酿成不良事件。

本案例中，供电公司和服务风险充分预计，对停电行动巧妙策划，依靠政府的支持，采取了积极稳妥的措施，部署周密，实施合理，有理有度，表达了供电企业客户至上的态度，取得了客户的理解，用爱心把两败变成双赢。

两支蜡烛不仅仅点亮了停电后的居民小区，更点亮了整个小区居民的心。

.....

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>