

图书基本信息

书名：<<用电检查员分册-生产技能人员岗位学习指导书.试题库>>

13位ISBN编号：9787508385990

10位ISBN编号：7508385993

出版时间：2009-3

出版时间：中国电力出版社

作者：山东电力集团公司 编

页数：242

字数：390000

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>

内容概要

为进一步提高生产技能人员的综合素质与业务水平，依据国家职业标准和岗位培训规范要求，结合岗位工作实际，山东电力集团公司组织编写了《生产技能人员岗位学习指导书·题库用电检查员分册》。

本题库包括法律法规、电工基础知识、电力营销基础知识、供用电设备与安全用电、电能计量、电费电价、用电检查工作等部分。

针对生产现场实际，精选了具有典型性、实用性的理论知识试题和技能操作试题，涵盖了本岗位所需的理论知识和技能要求，满足了用电检查岗位从业人员学习、考核的需要。

本书既可作为用电检查岗位员工技能培训、职业技能鉴定的教材，又可作为用电检查岗位员工和相关专业技术人员学习、考核使用。

书籍目录

前言第一章 法律法规 一、单项选择题 二、多项选择题 三、判断题 四、简答题 五、论述题 六、案例分析题第二章 电工基础知识 一、单项选择题 二、多项选择题 三、判断题 四、简答题 五、计算题 六、绘图题第三章 电力营销基础知识 一、单项选择题 二、多项选择题 三、判断题 四、简答题 五、计算题 六、绘图题 七、论述题 八、案例分析题第四章 供用电设备与安全用电 一、单项选择题 二、多项选择题 三、判断题 四、简答题 五、计算题 六、绘图题 七、论述题第五章 电能计量 一、单项选择题 二、多项选择题 三、判断题 四、简答题 五、计算题 六、绘图题 七、论述题第六章 电费电价 一、单项选择题 二、多项选择题 三、判断题 四、简答题 五、计算题 六、论述题 七、案例分析题第七章 用电检查工作 一、单项选择题 二、多项选择题 三、判断题 四、简答题 五、计算题 六、绘图题 七、论述题 八、案例分析题参考文献

章节摘录

答：(1) 案例分析。

在本例中，供电部门接受电力客户分户申请后，及时进行了现场勘查并确定供电方案及材料单，但表箱位置没能与电力客户及时沟通，未能得到5户的一致同意就擅自确定，造成现场无法施工，延误接电时间；现场工作人员两次未向电力客户解释清楚就离开现场，对电力客户现场出现的内线隐患没有进行技术指导，对电力客户的焦虑心情没有进行有效安抚，违反了对电力客户的咨询要及时、耐心、准确地给予解答的供电服务规范，遭到电力客户的两次投诉，使工作人员的工作效率、业务水平在电力客户心中大打折扣，使供电部门努力塑造的优质服务形象受到了严重影响。

暴露的主要问题：现场工作人员未自觉履行真心真意为电力客户着想、尽量满足电力客户合理要求的 service 规范；现场人员没有将现场出现的突发情况及时告知业务处理人员，致使人员处理时被动。

(2) 问题处理。

接到电力客户第二次投诉工单后，当地供电部门领导立即与相关人员联系了解此分户工作的受理与现场情况，与相关部门联系、安排施工，并详细地向电力客户解释原因并说明进展情况，协助电力客户解决现场问题，电力客户表示较为满意。

同时，要求员工认真学习《国家电网公司供电服务规范》及专业知识，不断提高主动服务的意识及业务水平，积极主动地做好与电力客户的沟通，只有从心里真心想为电力客户做好服务，才会在服务行动上体现出来，积极争取电力客户对供电企业的理解与支持，创造供电服务的良好工作氛围。

编辑推荐

《生产技能人员岗位学习指导书：用电检查员分册（试题库）》内容分法律法规、电工基础知识、电力营销基础知识、供用电设备与安全用电、电能计量、电费电价、用电检查工作等部分，由单项选择题、多项选择题、判断题、简答题、绘图题、计算题、论述题、案例分析题等八种题型组成。选编了具有典型性、广泛性的理论知识试题和技能操作试题，涵盖了本岗位所需的理论知识和技能要求，结合一线员工的工作实际情况和岗位发展的要求，突出新技术、新知识的推广应用，为用电检查岗位从业人员日常学习、业务提升提供指导。

《生产技能人员岗位学习指导书：用电检查员分册（试题库）》结合用电检查员岗位实际，以解决实际问题为目的，强化理论知识与技能操作相结合、理论提升与实践练习相结合，编写内容突出实用性、针对性。

《生产技能人员岗位学习指导书：用电检查员分册（试题库）》既可作为职业技能的培训教材，又可以作为用电检查岗位从业人员的自学读物。

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>