

《供电所长综合素质提升培训》课程大纲

【课程收益】

- 通过本课程的学习，强化供电所长法律意识，用法律法规解决供电服务问题及相关纠纷
- 通过本课程的学习，提高供电所长问题处理能力
- 强化服务心态，更好的为客户服务

【课程对象】

供电所长

【课程时间】

2天（6课时 / 天）

【培训形式】

讲授 + 案例分析 + 小组研讨 + 头脑风暴 + 经验分享 + 互动点评等

【课程内容】

第一讲 增强法律意识

- 1、 意识
- 2、 法律意识
- 3、 电力法律意识
- 4、 法律意识植培
- 5、 增强法律意识与依法治企
- 6、 增强法律意识措施
- 7、 依法治企常态化机制

第二讲 为上帝服务——电力社会普遍服务

- 1、 墙里墙外的灯光——从法律视角解读小区供电
- 2、 恢复送电的那一刻才有意义——谈抢修时限监管
- 3、 供电公司文件成为不正当竞争的证据——垄断企业的内部管理
- 4、 不当工具当参谋——依法应对政府干预停送电
- 5、 尽到你的咨询服务责任——重要用户安全用电服务
- 6、 一诺千金——服务承诺与有偿服务
- 7、 有求必应——提高供电能力和服务水平

第三讲 丑话说在前头——签订、履行供用电合同

-
-
- 1、 更重要的条款——双方认为应当约定的其他事项
 - 2、 供用合同不是格式合同——供用电合同的提示义务和现代化管理
 - 3、 电费违约金可以不交——关于电费违约金的合同约定
 - 4、 不当得利追索难——供电部门安装计量装置错误纠纷处理
 - 5、 停电——慎而又慎的行为

第四讲 管好你的经营成果——电费

- 1、 事先有约——通过合同法约定，突破 30 天停电催费时限
- 2、 当我感到不安时——将不安抗辩权进行到底
- 3、 为你的诺言作保——合法使用电费定金
- 4、 习惯的力量——预付费是司空见惯的交易约束行为
- 5、 我不该为他买单——新用户为原户垫交拖欠电费讨论
- 6、 虚晃一枪——先诉后撤，加大追费力度

第五讲 最难处理的违约和盗窃案件——违章用电和窃电的查处

- 1、 行政管理惯性——用电检查程序
- 2、 证据为重，停电在后——违章用电、窃电取证与停电
- 3、 为全体员工“谋利益”的盗窃案件——单位窃电
- 4、 最难做的乘法题——违约用电与窃电数额的计算

第六讲 与邻为善——保护好你的家产 □

- 1、 花钱征地应该讨个证书——建设用地使用权证书
- 2、 线路空间，你购买了吗？——《物权法》创设空间权概念对电力设施保护的影响
- 3、 三个主要的相邻关系——线树、线屋、线线关系
- 4、 安全距离是否该用勾股定理来计算？
- 5、 解开水平距离和垂直距离、安全距离与保护区的“矛盾”
- 6、 电磁辐射——电建阻工和拆迁要求的理由

第七讲 珍惜生命健康——依法承担、触电人身损

- 1、 害赔偿责任
- 2、 应当承担的责任——无过错责任适用讨论

-
-
- 3、 特别法与普通法应在同一层级——人身触电事故处理中电力法的适用
 - 4、 你是否在电力设施保护区从事了法律、行政法规所禁止的行为——法释【2001】3号文第三条第四项的适用讨论
 - 5、 列举式禁止性规定之外的危害电力设施的行为怎样认定——说说保护区内施工、钓鱼等行
为
 - 6、 漏电保护器不是保命器——漏电保护器不动作触电责任分担讨论
 - 7、 民事主体无权管理他人财产——供电企业因“管理不力”承担责任讨论
 - 8、 拆迁工程中的风险防范——在拆迁工程利益各方的博弈中供电企业如何游刃

第八讲 人力资源——风险防范 □ 你有权力吗？——职务犯罪与权力的使用

- 1、 你爱财吗？——经济犯罪与生财有道
- 2、 谁来监督我们？——电力企业效能监察
- 3、 做精神富翁——树立幸福的人生观

第九讲 心态成就一切

- 1、 阳光乐观 积极向上
 - 一日之始的好心情
 - 心态决定你的风度
 - 阳光灿烂光彩照人
 - 消极心态，困难重重
 - 积极源于自动自发
- 2、 淡泊随和 平易近人
 - 宁静心境 冷静思考
 - 时刻正确认识自己的位置
 - 距离悬崖远远越好
 - 成为团队中的一员
- 3、 宽宏豁达 操之在我
 - 爱心包容天地
 - 何妨老庄
 - 鸡鸣狗盗也是人才
 - 上下内外的承受力

-
- 不让怒火烧伤自己
 - 4、 坚持原则 公开公正
 - 是非分明 态度鲜明
 - 群而不党
 - 原则就是尺度
 - 紧闭的大门里边在发生什么？
 - 不公正是矛盾的祸根
 - 5、 虚怀若谷 谦虚谨慎
 - 瓶子越空越响
 - 我知道我不知道
 - 每一次成功都是下一次的成功的起点
 - 三人行必有我师
 - 树立来自自身而不是上级授予的权威
 - 6、 敬畏法度 慎独自律
 - 领导是最宝贵的资源
 - 背地里露裸灵魂
 - 儒家文化与老庄哲学

 - ◆ “四知金”的启迪
 - ◆ “五慎”之后 亭亭如莲
 - ◆ “四律”的囚途

2.5H