

## 《供电所人员应值应会必读》

### 一、课程信息

- 1.课程名称：供电所人员应值应会必读
- 2.课程解决的问题：提升供电所人员的专业技能和应急处理能力，确保供电安全与服务质量
- 3.课程目标：使学员掌握供电所日常运维、故障处理、客户服务等关键技能，增强团队协作和应急响应能力
- 4.学员对象：国网员工全员
- 5.课程时长：6小时
- 6.培训方式：理论讲授、案例分析、角色扮演、实操演练

### 二、培训大纲

#### 【开篇】《供电安全的守护者》

内容引入：通过回顾近期国内外供电事故案例，强调供电所人员在保障电力供应安全中的重要性。

#### 【第一章】供电所基础与职责

##### 第1节 供电所概述

- 1.关键知识点
  - (1) 供电所的定义与作用
  - (2) 供电所的组织结构
  - (3) 供电所的职责范围
- 2.案例：《供电所的日常》
- 3.工具：供电所组织架构图
- 4.观点：供电所是电力系统稳定运行的基石

##### 第2节 供电所人员岗位职责

- 1.关键知识点
  - (1) 不同岗位的职责划分
  - (2) 岗位间的协作关系
  - (3) 岗位职责与供电安全的关联
- 2.案例：《供电所的团队协作》
- 3.工具：岗位职责说明书
- 4.观点：明确岗位职责，是提升供电安全的首要步骤

##### 第3节 供电所的日常运维工作

- 1.关键知识点
  - (1) 日常巡检流程
  - (2) 设备维护与保养
  - (3) 数据记录与分析
- 2.案例：《巡检中的发现》
- 3.工具：巡检记录表

4.观点：细节决定成败，日常运维是供电安全的保障

## 【第二章】供电所故障处理与应急响应

### 第1节 故障识别与初步处理

#### 1.关键知识点

- (1) 常见故障类型及识别方法
- (2) 故障初步处理流程
- (3) 故障报告与信息传递

2.案例：《紧急情况下的决策》

3.工具：故障处理流程图

4.练习：模拟故障处理演练

5.观点：快速准确的故障识别与处理是供电所应急响应的核心

### 第2节 应急预案与演练

#### 1.关键知识点

- (1) 应急预案的制定与更新
- (2) 应急演练的组织与实施
- (3) 演练后的评估与改进

2.案例：《模拟演练中的收获》

3.工具：应急预案模板

4.练习：小组模拟演练

5.观点：演练是检验预案有效性的关键

### 第3节 应急资源与协调

#### 1.关键知识点

- (1) 应急资源的配置与管理
- (2) 跨部门协调机制
- (3) 应急响应中的沟通技巧

2.案例：《资源调配中的智慧》

3.工具：应急资源清单

4.练习：跨部门沟通模拟

5.观点：资源与协调是应急响应的保障

## 【第三章】供电所客户服务与沟通技巧

### 第1节 客户服务理念与技巧

#### 1.关键知识点

- (1) 供电所客户服务的重要性
- (2) 有效的沟通技巧
- (3) 客户投诉处理流程

2.案例：《倾听与理解》

3.工具：客户服务流程图

4.观点：优质服务是赢得客户信任的基石

### 第2节 客户关系管理

### 1.关键知识点

- (1) 客户信息的收集与管理
- (2) 客户满意度的提升策略
- (3) 长期客户关系的维护

2.案例：《建立长期合作的桥梁》

3.工具：客户关系管理表

4.观点：良好的客户关系管理是提升服务质量的关键

## 第3节 案例分析与角色扮演

### 1.关键知识点

- (1) 真实案例分析
- (2) 角色扮演练习
- (3) 反馈与讨论

2.案例：《服务中的挑战》

3.工具：案例分析表

4.练习：角色扮演

5.观点：通过案例学习与角色扮演，提升实际问题解决能力

## 【第四章】供电所安全与质量控制

### 第1节 安全生产管理

#### 1.关键知识点

- (1) 安全生产的重要性
- (2) 安全生产规范与流程
- (3) 安全检查与隐患排查

2.案例：《安全无小事》

3.工具：安全生产检查表

4.观点：安全生产是供电所工作的前提

### 第2节 质量控制与持续改进

#### 1.关键知识点

- (1) 供电质量标准
- (2) 质量控制方法
- (3) 持续改进的机制

2.案例：《质量是生命线》

3.工具：质量控制流程图

4.观点：持续改进是提升供电质量的不竭动力

### 第3节 安全与质量的综合演练

#### 1.关键知识点

- (1) 综合演练的策划与实施
- (2) 演练中的安全与质量控制
- (3) 演练后的总结与反馈

2.案例：《综合演练的收获》

3.工具：演练计划表

4.练习：综合演练

5.观点：通过综合演练，确保安全与质量控制措施的有效性

**【课程结尾】：行动计划制定**

根据课程所学，制定接下来的行动计划，以及检视方法。学员需根据自己的岗位职责，制定具体的行动计划，包括但不限于提升个人技能、优化工作流程、改进客户服务等，并设定明确的完成时间与检视标准。