# 自来水收费员工作总结与工作计划

来源：网络 作者：流年似水 更新时间：2024-06-13

*自来水收费员工作总结与工作计划汇总5篇时间总在不经意间匆匆溜走，我们的工作又告一段落了，相信大家这段时间以来的收获肯定不少吧，想必我们需要写好收费员的工作总结了。但是却发现不知道该写些什么，以下是小编整理的自来水收费员工作总结与工作计划，欢...*

自来水收费员工作总结与工作计划汇总5篇

时间总在不经意间匆匆溜走，我们的工作又告一段落了，相信大家这段时间以来的收获肯定不少吧，想必我们需要写好收费员的工作总结了。但是却发现不知道该写些什么，以下是小编整理的自来水收费员工作总结与工作计划，欢迎大家借鉴与参考!

**自来水收费员工作总结与工作计划（精选篇1）**

20\_\_年转眼就这样结束了，在一年的工作中，我们自来水公司全体职工都在紧张的工作中度过。不断的发展下，我有了更好的进步。为了让全县人们喝上最安全放心的自来水，我们自来水公司全体员工一年的努力没有白费。在今后的工作中，相信我们还是会继续做好我们自来水公司的工作，这是我们最起码的要求，也是最基本的要求。

20\_\_年，在县委、政府及主管部门的正确领导下，公司认真贯彻落实党的十七届三---精神，紧紧围绕供水服务这个中心工作，抓重点求突破，真抓实干、不断创新，三个文明建设取得了显著成果。

一、抓重点，求突破，树立为民服务新形象

由于城市建设的不断发展，用水户交费难等历史遗留问题，公司从中看到了改进服务方式的方向。为真正做到为民解忧，为民办实事，公司从20\_\_年7月开始加大了抄表到户工作力度，并投入大量资金购进电脑软件收费系统，并同时对各科室改进了办公环境，更加提高职工对外服务工作效率。

二、完善制度加强管理

1、以公司《章程》和作风建设为指导，补充完善了公司的各项规章制度，特别是上班制度和工作态度，更加体现了公司各部门的工作纪律和工作态度管理。

2、规范水政管理，加强执行国务院《城市供水条例》的力度，20\_\_年依法签订《供水收费协议书》1480份，发放缴费卡6200余张，改表到户1480户。

3、20\_\_年公司认真贯彻落实上级有关文件精神，把创建活动纳入到日常服务工作中，通过公司各项制度的落实，员工服务态度、工作质量有了根本的改变，窗口部门严格按承诺制进行服务，急用户所需，特事特办，为用户解决了一些历史遗留问题及突发事件，受到用户的肯定。

4、带动工、青、妇认真执行各项法律，维护职工的合法权益，调解劳动争议，关心职工疾苦，上门慰问离退伤病职工，并组织职工开展有益于身心健康的各项活动。

三、以人为本，狠抓队伍建设

公司不断提高干部职工队伍素质是做好供水工作的根本保证，公司牢牢抓住队伍建设不放松，始终把提高干部职工的素质教育放在首位。公司党支部把“抓好班子、带好队伍”作为党建工作的重中之重，高度重视班子自身建设，在狠抓党风廉政建设的同时，带动公司工、青、妇并结合“规范党支部”创建活动，进一步完善了原有的规章制度，并提出“凡是要求职工做到的，领导班子成员和党员干部要首先做到”，领导班子成员和党员干部必须在三个文明建设中起表率作用。

四、生产经营情况

1、安装工程：1-10月完成工程产值：134万元

2、供水：1-10月供水总量为：154万立方，水损失率达：20%，经普查，用水户为：6541户，用水人口约：2、98万人。

3、维修服务站：全年总收入：15000元，上门维修服务500余起，其中8小时外的维修工作50余起。

五、管网更新改造情况

1、改造(\_\_路、\_\_路，\_\_、城区)供水主管

全长安装941米，其中dn\_\_0pe管：631米，dn90pe管：29米，dn63pe管：281米，投资约92429元。

2、改造高滩片区供水主管

全长安装4787米，其中dn108无缝管：47米，dn65-80无缝管：480米(改安)，dn\_\_0pe管：1360米，dn90pe管：370米，dn63pe管：230米，dn32pe管：1730米，dn20pe管：570米，投资约336506元。

3、协助\_\_公司第一工程处完成一泵房至二泵房的供水主管安装。

六、存在问题

1、这一年我们虽然取得了一定的成绩，但同时我们应清醒地看到存在不足之处，干部职工的思想政治素质和业务素质还有待进一步提高;在服务质量上离行风建设的要求还有一定差距;创建“叫得响、站得住、传得开”的知名服务品牌工作还有待进一步提高;改表到户工作仍需加大力度。

2、我公司属买水经营，在城市建设和经济建设不断发展的今天，供水经营价格一直偏低。

3、县城洗街、洒水及绿化用水一直无法正确计量，城区各公厕用水无专人管理用水浪费太大。

4、公司因无自己的水厂，以现在的职工人数，目前工作在人员安排方面空闲太多，收入和支出存在一定压力。

5、高滩片区用水需经两次加压才能正常供水，其水费价格目前没有解决。

在今后的工作中，公司将在县委、政府及主管部门的正确领导下，继续以人为本，狠抓队伍建设;牢记“服务群众，奉献社会”的宗旨，突出重点，狠抓服务承诺;树立---，以求真务实的工作态度做好供水服务工作，为供水文明行业建设做出自己应有的贡献，为社会提供优质高效的服务，为\_\_县城的发展做出自己的贡献!

20\_\_年，自来水公司的发展还要继续不断的努力。不断的经济发展下，我们县的自来水水源由于我们保护得力，并没有受到工业的污染，这是人民喝上放心自来水的最起码的要求。20\_\_年，我们自来水全体干部职工将谨记为人民服务的原则，做好我们的工作，在不断的前进和发展中取得最好的工作成果!

**自来水收费员工作总结与工作计划（精选篇2）**

20\_\_年上半年，公司紧紧围绕“三个重点、二个继续、一个确保”的战略目标和服务于资源节约型、环境友好型社会建设的工作思路，用心按照上级主管部门和\_\_县委、政府的工作部署，立足全县经济发展大局，加快供水管网建设和改造步伐，夯实安全生产管理基础，提升优质服务水平，深入开展社会主义荣辱观教育活动，保证了各项工作稳步推进，完成了既定目标。

一、主要经济指标完成状况

1、1-6月份公司共完成售水\_\_万吨，比上年同期增长22.32%，占年度计划的46.4%；

2、上半年完成工业产值\_\_万元，比上年同期增长27.27%；

3、完成产品销售收入\_\_万元，比上年同期增长32.62%；

4、完成利税\_\_元。

二、上半年主要工作完成状况

上半年，公司通过明确工作职责、强化目标管理，各项工作取得了明显成绩。主要围绕“三个重点、二个继续、一个确保”的战略目标开展工作，即“重点做好抄表到户，加强供水营业管理、重点抓好城区供水设施的建设和城区配套管网的敷设、重点改善和完善工作条件，努力推动办公自动化建设”、“继续建立市级礼貌单位、继续建立省级花园式水厂”、“确保公司员工收入平均增长15%”。

(一)安全生产形势稳定。公司深入贯彻落实我县安监局下达的精神，加强对安全管理规章制度的宣传和教育力度，主管领导、分管领导和部门负责人建立了“三挂钩”机制，签订了安全生产职责状，安全管理理念得到进一步沟通和认同。为确保生产安全，公司在夏季用水高峰期到来之前对供水机泵设备进行安全检查、电力设施保护专人负责管理；在给排水工程施工中，公司严格要求职工遵守操作规程，佩戴安全帽，按要求着工作服，高空作业系安全绳。依托切实可行的形式，公司层层发动、人人参与，营造了良好的企业安全氛围。公司还专门成立安全生产督察组，由生产技术科、行政办公室人员组成，加强对安全生产的全方位、全过程、常态化管理，确保安全生产的可控性。

(二)管网和水利设施建设进展顺利。今年上半年，公司投资\_\_多万元，对沿河中路Ф400mm供水主管进行改造。在施工中，紧跟沿河中路改造施工的进度，合理地完成了整条道路的施工，目前该项管道工程已完成通水，有效地保障该地区居民的用水需求。被去年九月特大洪水侵蚀损坏的沉井，在去年底今年初投入了维修，用较少的钱办了更多的事，并且保证了工程的质量。今年5月份，沉井维修工程通过了我县各部门的竣工验收，确保了沉井尽快投入使用。

(三)科学合理指导供水生产。一是抓好设备管理。年度大修、技改工作正常开展，对于消耗和劳损较大的设备进行局部维修和更换部件，对列入技术改造计划的设备，按计划更换，以提高供水质量。二是抓好技术管理，制订了对临时停水的应对措施，上半年还根据企业自身状况，编制了《供水突发事件紧急预案》，为政府和相关部门带给了处置城市突发事件的合理方案。三是抓好迎峰度夏工作。夏季用水高峰期是最考验水厂供水潜力的时刻，公司提前对相应设备进行维护和检修，合理调配高峰时段管网压力，确保正常供电状况下24小时不间断供水。

(四)供水营业工作上台阶。今年以来，公司坚持面向供水广大市场，带给优质营销服务的观念，全力开展营销服务行为规范活动，通过切实抓好抄表到户用心提高自来水销售、水费回收率，确保了公司效益的稳定。一是用心推进水价的调整，经过多方的努力，公司的新水价通过了调价听证，水价与生产成本相对合理，并增加了行政事业性用水，通过水价调整，公司供水实现扭亏；二是力争落实我县对城区及工业园区自备水源进行查封的通知精神，用心引导自备水源用户过渡为自来水用户。通过组织专人进行自备水源查封及对封井用户带给较低廉的接用自来水方案，用户有所增加，自来水销售量有必须的提高；三是加强了供水营业所职工的管理，通过分区分片和建立群众监督机制，加强了抄表员的业务管理和改善了收费员的服务态度；四是通过收费系统的电脑化管理的摸索，提高了工作效率和服务水平，供水营业部门的素质有了较大的提高。

(五)管理水平持续提升。上半年，公司坚持从完善机制管理入手，深入挖潜，实施“以人为本”的人性化管理，不断增强持续发展潜力。一是全面落实预算管理，用心开展资产清查工作，提高了资金的使用效率；认真开展综合稽查工作，规范了公司经营管理水平；充分利用审计成果，落实整改措施，促进企业依法经营；二是加强人力资源管理。完成了部门科室的机构调整和管理人员的调整，提高了各部门科室的工作效率，员工的工作用心性和创造性不断提高；公司经理能够与员工经常性的交流和沟通，保证了公司各项工作的顺利开展。三是规范建筑安装管理。公司下属给排水安装公司抓紧与新建住宅用户签订安装合同，严格按国家标准进行预结算，重合同守信誉，1-6月份完成安装产值56.5万元，率先完成过半任务。

(六)党群建设成效显著。今年以来，公司以加强领导班子建设为关键，以提高党员、干部和员工队伍素质为重点，以深化礼貌建立为抓手，全面加强和改善公司党支部的建设和精神礼貌建设，为实现公司年度奋斗目标、构建和谐企业带给坚强的思想保证、组织保证和动力支持。一是切实加强思想建设。深入开展“学党章”和社会主义荣辱观主题教育，大力开展“八荣八耻”教育，进一步深化“党员职责区”活动，党员干部拒腐防变和抵御风险的潜力不断提高。二是着力抓好组织建设，切实做好党员发展工作，上半年共发展入党积极分子2名。三是注重抓好作风建设，保证了党员、中层干部作风建设的有效性、规范性和长期性。四是扎实推进党风廉政建设和反腐败工作。用心开展公司惩治和预防腐败，以治理商业贿赂专项工作为契机，深入推进党风廉政建设职责制。五是坚持以人为本，加强精神礼貌建设。继续开展“爱企爱岗、和谐诚信”主题教育，着力提升礼貌建立工作水平，为企业营造了良好的社会环境。

**自来水收费员工作总结与工作计划（精选篇3）**

一年来，自来水厂在集团公司党委的正确指导下，以“安全生产、优质服务”为中心，紧紧围绕集团公司年初下达的生产目标，确保安全生产的前提下，开展各项工作。一年来，在水厂领导班子的带领下；在机关部室和兄弟单位的大力支持下；在全厂职工的共同努力下，较好的完成了各项生产目标任务。现就一年来的工作情况进行回顾总结如下：

一、经济指标完成情况

计划产水量34，688，500立方米，实际完成产水量33，383，523.06立方米，完成全年计划水量的96.2%，耗电量\_\_kwh，缴纳电费\_\_元，耗氯量\_\_吨，

1、出水合格率99%

2、事故处置及时率100%

3、设备完好率99%

4、生产调度指令完成率100%

5、费用预算为\_\_万元，实际支出\_\_万元，较预算完成%，专项资金预算为\_\_万元，实际完成\_\_万元，较预算完成\_\_%。

二、完成主要工作情况

1、围绕经营抓管理

结合水厂生产实际情况，认真做好水厂生产经营管理工作，根据年初集团公司下达的各项生产目标，领导班子成员及主要骨干特召开“如何做好经营管理工作”专题会议，对水厂的生产设施设备进行各项性能分析。水厂设备使用年限较长，老化严重，出现高耗低产及设备不匹配，有“小马拉大车”的现象，这些现象不仅造成生产费用增加，生产设备效能退化，同时产水量减少。

针对此情况水厂制定了整改措施，首先对低于额定出水量的机泵，加装扬水管，降低吸水口的高度，满足吸水口需求量，达到机泵的额定出水量，使机泵效率达到100%以上，实现了基本的经济效益。其次，对泵房的变压器出现“小马拉大车”的现象，将负荷设备机泵功率进行了合理调配，消除了故障隐患，保证了设备的正常使用年限。通过此次整改落实，生产成本有所降低。

2、加强设备维护管理，保证生产设备安全运营

水厂建设至今已有之久，运行设备趋于老化，日常生产中为确保安全供水，在不影响供水情况下，避开用水高峰时段。对生产运行的机泵共计维护检修10台次、更换新装3台。“\_\_”事件发生以来，水厂为确保城市安全供水、维护首府秩序稳定，在人员少，任务重的情况下，全体干部职工发扬抗拒疲劳，连续作战的精神。加大管线巡视力度，巡视共计26次；更换各类阀门10个、电机轴承水封3次、软启动器4个；对管线的警示标牌全部进行重新粉刷；改造1060高地电动阀；巡供电线路24次；维修配电盘28次；调整泵房液位计8个。以上工作为安全供水、安全稳定提供了有力保障。

3、加强业务单位协调合作，排除供电隐患安全过冬

水厂属生产单位，电能是我厂的生产动脉，往年供电部门停电检修只是单方面的通知，并未考虑水厂是否是制水高峰时段，属行业霸权作风，不与水厂协商，强行停电，直接影响水厂的正常运行。南郊供电所今年7月16日下达停电计划通知，接到此通知后，厂领导考虑到，因刚突发“\_\_”事件，而且7月是供水高峰时期，如在这特殊期间停电，不能保障正常生产，影响城市居民的正常用水，同时会导致社会的不稳定。厂领导主动与供电部门多次进行协调沟通，取消了停电计划，因此避开了两个特殊时期。将原来的停电时段x小时分成\_\_月\_\_日与\_\_日，每天各4小时来进行工作检修。

水厂为减少正常生产停电时间，利用供电部门停电检修时段的机会，对水厂\_\_公里\_\_线存在的供电隐患进行检修，全线共计更换绝缘子40个、对松脱的64根电杆上的绝缘子进行了紧固绑扎。确保供电线路安全过冬，安全生产有了可靠保证。

三、加强职工安全教肓、提高生产岗位安全防范意识

水厂主要任务是保证安全制水，首要工作是抓好安全生产。为了使职工在生产岗位中更加牢固树立安全防范意识，年初3月，组织干管人员研究改进制度，制定各类预案，责任到人，明确分工，团结协作，共同完成目标考核工作，制定了切实可行的有效措施：

第一：主管领导先跟班组长签订《安全生产责任状》，班组长再跟班员签订《岗位安全责任状》，实现责任到人，层层抓落实，环环相扣的长效管理机制；

第二：厂领导使安全工作落到实处，组织干管人员结合水厂生产工作实际，讨论修改了旧的《水厂管理制度》，更加完善管理体制，不断改进管理措施，使职工更加明确自已的工作目地，转变思想观念，增强工作责任心，全面提高职工的整体素质。

第三：每月召开一次“安全学习、安全教育大会”并要求各班组每周安排半天组织安全学习，做到安全工作长抓不懈，警钟长呜，让职工在生产工作中，从思想上树立安全为我、我为安全的自我保护意识。

四、落实预案演练，提高水厂应急能力

水厂的各类应急预案，变为实战来演练，全年进行消防演习3次，停电演习1次，针对突发“\_\_”事件与托里乡派出所进行了一次“水厂被敌对份子袭击的实战模拟演习”并做了实战演体，使职工的安全意识由弱变强，循序渐进。通过以上强有力的监督管理措施，水厂全年无一例安全事故发生，较好的完成了全年的安全生产工作任务。

五、开展有效激励活动、转变职工思想观念

按照集团公司开展六大活动的通知精神，水厂制定了活动计划及活动方案，要求职工在熟知了解集团公司制定的“四知、四清、四撑握”内容外，结合水厂生产工艺流程，运营管理，水厂生产环境，编织了水厂“四知、四清、四撑握”内容，由厂领导根据职工的年龄差异和文化程度，制定考核分值，统一命题，规定考核时限，考核分值与绩效考核挂沟。通过开展有效的激励活动，鼓促了职工学习尽头，有效调动职工的工作积极性，改变了职工从思想上对企业陈旧的管理模式向现代企业管理跟进的认识，促使职工撑握单一的岗位技能，向水厂各生产岗位技能全面拓展的转变过程，职工思想观念有了质的转变。

六、加强生产设施设备改造实现生产效率化

按照年初上报生产费用计划，对水厂原有的自控系统进行改造，根据集团公司生产技术部的安排部署，此项工作于9月下旬正式开工，水厂严格按照自控改造合同，对施工单位的工程进度，施工质量，技术要求，进行督促检查，在硬件设备安装，软件调试工作中，安排水厂电工班人员积极配合参与，其目的是：熟悉流程、撑握设备性能、提高业务技能、保证设备安全运行，对今后的维护管理奠定基础，达到实地培训效果。现改造工作已进入试运行调试阶段，水厂组织运转工，电工，厂领导进行了现场培训，参训人员都能熟知撑握操作程序，并要求运转工在当班期间，认真总结在试运行中出现的问题，对处理故障提供可靠依据，从而达到在今后操作运行中对出现故障的判断处置能力。自控改造工作已进行中验阶段，根据试运行状况，基本上达到预期改造效果，待调试工作结束，完全从过去采集数据不稳定性达到稳定性，对机泵的安全运行，故障判断提供了直观可靠的便捷性，对电流、电压、液位、流量及各类数据的动态管理提供了保证。

七、应对突发“\_\_”事件，做到安保、---、生产、教育四不误

“\_\_”事件发生的当晚，厂领导接到电话通知，克服种种困难，第一时间赶到水厂，迅速召集在岗值班人员，说明了事态的严重性，果断启动了水厂应急预案，针对此次事件作了精心布置和工作安排：

1、确保水厂生命财产安全，保证制水设施设备的安全运行，制定安全防范措施，提高应对处置觖决能力。

2、加大水厂安全防范力度，根据水厂生产岗位人员，进行分组排班，警卫执行双岗值斑，严格执行领导带班值班制度，要求：值班人员在值班期间，不得请假，不得迟到早退，服从带班领导的统一指挥和安排。

3、储备好值班期间的应急食品、由过去的每天一餐制改为三餐制。

4、把水厂应急预案的各项要求落实到位，购置新增防暴器具(大头棒根，自制铁艺防暴器具根，电警棍只)，要求全厂职工保证小时通讯畅通。

5、与1060高地随时保持联系，要求观察好生物预警的动态。

6、与周边单位，城建股份水厂，附近两个风力发电单位和托里乡派出所取得联系，起到相互协调有力配合，遇到突发事件产生联动机制，达到相互救援快速处置的能力

以上措施实现了人防、物防、技防、犬防和生物预警各项措施落实到位。在这特殊时期，厂领导决定，实行特殊的值班制度，于x月x日把全厂36人分成两班制，一组由厂长带班，另一组由书记带班，保证每天24小时每班18人在厂职守。特殊的值班制度，充分体现了水厂领导班子及全体职工团结合作，无私奉献，克服种种困难不屈不挠的敬业精神，发扬连续作战抗拒疲劳的工作作风。

**自来水收费员工作总结与工作计划（精选篇4）**

一年来，在公司领导的正确指挥下，我司正一步一步走向光明，下面是一年来的总结。

一、科学发展新思维

在整个学习实践活动过程中，公司党支部紧紧围绕“党员干部受教育、科学发展上水平、人民群众的实惠”的总体要求，以深入学习为基础，以解放思想为先导，以解决问题为关键，用更宽的视野审视自身，从更深的层次分析问题，在更高的角度上谋划发展，经过公司各基层党组织和全体党员的共同努力，圆满完成了学习实践活动3个阶段6个环节的工作任务，取得了一定的成效。

一是在思想认识上有了新提高。通过学习，加深了我们对---精神实质和科学的理解，坚定了“发展兴司是第一要务”的理念，坚定了推进“两个转变”和“三步走”发展战略的自觉性。站在时代和历史发展的高度对公司所处的发展环境、发展规律有了更加清新的认识，对公司发展的基本思路和方向有了新的思考，为更加科学有效地推进又好又快发展奠定了坚实的思想基础;

二是在企业发展上形成了新共识。通过调研，积极寻找公司发展过程中的薄弱环节，更加清楚地意识到，当前公司发展面临的最大问题是资金相对短缺、发展速度慢、供水服务和管理工作亟待加强。急需重点解决的是当前员工队伍素质不能适应企业又好又快发展的新要求;形成了加强队伍建设、实施规范管理、铸造求实精神、增强发展后劲、推进科学发展的新共识;

三是在指导实践中彰显出新成效。一年来，我们以---为引领，弘扬求真务实的时代精神，从宏观上思考、从大局上着眼、从实际出发，积极探索符合公司实际的发展新路子，确定了公司平稳持续发展的目标定位。在企业历史包袱重、电能涨价、发展条件差和市场开发、拓展与经营管理难度大的情况下，通过在全公司迅速掀起以保民生、保质量、保进度、增效益和提高优质服务水平为主题的热潮，在取水、化验、供水和抢修等领域做出了喜人的成绩，完成产值逐年上升、职工收入逐年提高，质量、安全可控在控，经营管理不断细化，各项管理工作进一步标准化、规范化;

四是在主题活动中形成了新亮点。今年，结合学习实践活动，我们在公司内部开展了“重管理，讲服务，比贡献”活动，县建设系统学习实践---学习交流会在我公司召开，得到了局党委的高度评价。通过持续不断的强化服务质量管理和安全文明生产，公司的社会形象进一步提升，群众满意度得到加强;五是在解决突出问题上有新作为，让职工群众共享发展成果。“人民群众得实惠”是整个学习实践活动的着眼点和落脚点，公司把解决问题贯穿于学习实践活动全过程，在学习实践活动中，积极解决了职工医保卡、房产证、双职工待岗上岗及职工住房等一批职工群众关心的问题，对于暂时不能解决的也制定计划，逐步解决。成立了职工活动中心，添置了棋牌室、羽毛球、乒乓球、健身器材等娱乐锻炼设施。在公司组织的领导班子分析检查报告座谈测评会上，广大党员领导干部、离退休代表对公司学习实践活动的开展给予充分肯定，群众评议认可度达98、4%。

二、内外管理新举措

抓好各项制度的落实是管理的有效手段，为此，年初我们在原有管理体系的基础上，进一步理顺和完善出台了一系列管理制度，使基础管理工作有了新体系。修订和完善了《对抄表收费人员的考核办法》，责任到人，理顺抄表收费程序，明确职责范围，增强了抄表收费人员的工作责任心。努力提升抄表收费率，增加企业收益。同时进一步完善了《节约行政费用开支》的一系列制度，对临时用工，来人接待等均作了相关规定。对污水处理厂工程施工，完善了质量监督制度，实行质量跟踪负责制。有效地强化了施工人员的工作责任心，促进了项目建设质量的提高。

实行人才梯队发展战略，促进人才可持续发展：

1、改变传统用人方式，完善了合同工管理制度，一是废除终身制，实行聘用制，干部职工竞争上岗，能者上，平者让，庸者下，实行佩证上岗，接受群众监督;二是打破吃大锅饭的传统，实行责任承包制。目前暂在安装科试点，但成绩显著，待总结经验后在其他相关科室进行调研，以便推广。

2、为充实专业技术人才，公司一方面加大员工培训力度，全年共开展各类学习培训4次;其次制定相关激励政策，鼓励职工自学，如参加成人高等教育、自学考试及各类职称学习。

3、引进学业优、业务强的专业人才解决关键岗位人才急缺问题。

抓好水表的抄见，水费的回收是公司提高效益的重要环节。为此，公司客观分析了营销现状，确定了营销工作的重点：大力开展营销稽查活动。成立专职稽查班子，实行经济挂勾，利益推动，针对用水户非法窃水，违章用水和肆意拖欠水费等现象，下半年针对管理上的不足，组织有关人员对全县城自来水用户，利用集中、拉网式普查，开展了“查窃水、查违章，理顺用水分类”的专项活动，在活动中实行分组分片负责，重点巡查，协查联动，集中出击的稽查方法，对窃水及违章用户出以重拳，对洗浴、洗车等行业及用水大户密切关注用水量，实行动态监控，及时核查。今年先后查处天成、富华、华苑消防用水、华泰基建用水及5个个体户偷水事件，除补缴水费外给予适当罚款，使供水秩序有了好转。

三、行风建设新亮点

为了进一步提高公司四个文明建设水平，优化发展环境，更好服务县城的经济建设和市民生活，公司始终把行风建设作为一项重要工作抓紧抓实。

首先，公司在年初成立了行风建设领导小组，对各部门按照谁主管谁负责的领导体制，明确各部门在行风建设中的具体责任，健全职工职责与奖罚制度，实行天天考勤月月评议，年终奖罚制，上班实行指纹打卡机考勤，每迟到早退一分钟罚款5元，每年事假超过五天年度不评先评优，切实改变“门难进、脸难看、事难办”和推诿扯皮等工作作风;其次，通过召开年度用户座谈会和意见征询卡，广泛地听取用户的意见，年度的行风建设得到了用户的充分肯定。

再次，以创市二星级文明单位为契机，开展“三优”“四有”“五个一”活动，即优美环境，优良秩序，优质服务，有理想，有道德，有文化，有纪律，对来单位办事的客户做到五个一：一声问候，一条凳子，一杯热茶，一个微笑，一声好走。同时，突出重点，多措并举，始终以让群众满意为标准，并以此作为各项工作的出发点和落脚点，想群众之所想，排用户之所难，特别是对外服务的抄表收费人员，安装维修人员，他们坚持一举一动从规范抓起，一丝一缕从服务体现，严格服务承诺。销售公司的抄表收费人员为满足不同行业，不同层次的用户需求，改变固定的上班时间，在早、中、晚或节假日上门服务。安装维修服务人员为了恪守承诺，实行24小时值班，闻讯出动，无论是严寒酷暑，白天黑夜，哪里需要，哪里就有他们服务的身影。我们承诺，凡是来县城投资的单位、居民和客商，我们一律热情接待，提供一条龙服务，实行给水登门规划、方便用户、优惠安装、定期检查、义务维修。由于我们多措并举，狠抓落实，行风建设工作出现了新亮点。

四、安全、优质供水新机制

安全生产是优质供水的保证和基础。今年以来，公司坚持全面落实“安全第一，预防为主”的方针，实现了安全供水、优质供水的目标。

一是层层落实安全责任，形成齐抓共管局面。年初将安全目标责任(包括生活安全、水质安全)，随年度工作目标一起下达，并层层签订《安全生产责任状》，各部门、科室的一把手就是第一责任人，实行安全生产一票否决制，极大地调动了员工积极性，形成了齐抓共管的良好局面。

二是健全规章制度，确保各项措施落实。公司制定了各岗位的安全生产责任制、安全生产操作规程，使每个工种、每个岗位有章可循，有规可依。同时配合“安全生产月”和“安全生产周”活动，开展多种形式的安全、法律、法规知识宣传，强化职工的安全意识。公司坚持每月两次安全大检查，发现问题及时整改，清除了安全生产隐患，提高了安全管理水平。

三是以安全为前提，夯实基础把好关，推动水质优化工程建设。公司围绕安全、优质供水这一轴心，实行“一抓二看三落实”，就是抓安全目标进现场，看安全责任是否到位，看安全防范措施是否具体，把安全落实到每个管理细节，落实到岗位，落实到人头。与此同时，公司在资金极为困难的情况下挤出资金完善和规范安全设施的监控和管理网络，委派专人到省级部门培训及周边兄弟水厂学习先进技术，对净水原料、原水、沉淀水、出厂水和管网水进行适时检测化验，为优质供水提供了准确、可靠、及时的决策信息。经市、县卫生防疫部门和衡阳市供水检测站多次抽样检测化验，水质中的色度、浑浊度、PH值、硬度、细菌总数、大肠杆菌群等42项常规指标全部达标，符合国家饮用水优质标准。作为供水公司，我们始终以人为本，以制度为抓手，狠抓安全措施的落实整改，保证4000吨的日供水量，保证每日4000吨的优质饮用水。

五、社会服务新成绩

供水行业是一个社会服务型企业，它既要创造经济效益，又要承担社会服务职能。今年，公司从四个文明建设的根本要求出发，一切工作服务于经济发展这个大局，努力实践---，做到以人为本。在管网铺设上有了新的突破，根据城市的发展布局及当前城区建设的进度，制定20--年管网铺设计划，新增200万投资用于新开发、新建设用地的管网建设，方便了居民住房建设和搬迁，极大地促进了县城规模的壮大，推动了县域经济的繁荣与发展，培育了县城可持续发展的新的经济点。在实施水表分户的民心工程中，公司千方百计组织人力、物力、财力，为民办实事，解难题。积极落实国家相关优惠政策，对困难户、低保户、五保老人实行用水优惠，一年来共办理优惠用水户240户，优惠金额1.2万元，还为18户低保户免费安装，每月免缴水费4吨，解决了经济困难家庭吃水难的问题，缓解了社会矛盾。在推进城市化建设过程中，积极配合政府进行道路拓宽改造、绿化园地，快捷地为项目投资单位实施了安装接水工程。在服务中，力求效率最快，质量最优，费用最省，优化了县城的经济发展环境，为城市的发展和稳定作了积极的贡献，充分发挥了公益企业的社会服务职能。

六、污水处理厂建设新成就

为全面落实省委省政府关于实施全省城镇污水处理设施建设三年行动计划，改善城区人居环境，提高人民生活质量，我公司征地30亩，投资6861万元新建日处理能力2万吨的污水处理厂，目前厂区建设和管网铺设正在紧张施工中，整个配套工程预计明年8月可全面竣工，投产使用。同时针对无锡的蓝藻事件和沭阳的水污染事件，我公司按照政府的要求做了大量的基础改造和配套工作，能有效地提升污水处理速度和质量。

今年来，在广大职工的共同努力下，我们按照局党委的总体工作布置，做了一些实质性工作，四个文明建设取得了一定的成绩，在总结经验、肯定成绩的同时，我们更应该正视管理中存在的不足和发展中的困难。

1、漏失率居高不下，影响整个供水效益。一方面由于管网建设频繁，爆管时常发生，导致水量流失，加之抄表到户工程的实施，水损率回弹加大;另一方面对市政公用设施的用水监管不到位，使得有效水量大量流失。

2、管网扩建资金紧缺，供水总量增长缓慢。由于管网扩建投资渠道少，投资主体单一，因而使二期工程管网配套延伸速度缓慢，新用户发展较慢，直接影响供水总量的增长，使投资效率和利润增长幅度降低。

3、供水市场监督管理缺乏得力的措施。1994年国务院颁布了《城市供水条例》，一直实施至今，是城市供水管理的唯一法规政策依据。入世以来，市场经济体制的建立和逐步深化，社会状况有了巨大的发展变化，许多规定已不适应现实条件，在具体管理操作中，缺乏得力的治理措施。

4、内部管理制度执行不力。公司诸多制度在贯彻中执行不力，流于形式。利益分配机制尚不够完善，责、权、利量化不细致清晰，存在着吃“大锅饭”现象，尤其在一些职能科室的行管人员中存在效率低下的现象，影响了公司整体工作的推进。

5、供水服务仍存在薄弱环节。部分职工的思想观念还没有完全转变，垄断意识在部分人身上时有体现，使得服务方式不够灵活，服务标准不够规范，服务的难点问题突破力度不够。对供水法规的宣传解释缺乏力度，这都是今后深化行风建设的重点。

**自来水收费员工作总结与工作计划（精选篇5）**

一年来，我公司在集团的正确领导下，在公司全体干部职工的努力工作下，以绩效管理为抓手，结合公司全年责任目标，有针对性地开展各项工作，现将公司本年度工作总结如下：

一、公司各项经营业绩指标完成情况

20\_\_年主营业务收入约x万元，考核指标x万元，完成x%;

应收款回收率x%，考核指标x%，完成x%;

利润总额x万元，考核指标x万元(业务招待费x万元，三项费用x万元);

全年供水量x万吨(其中北片x万吨);

全年售水量x万吨(其中北片x万吨);

管网漏损率x%(截止到x月底的数据)，集团考核\_\_%以下;

供水单位成本x元/千吨;

单位原料成本x元/千吨，20\_\_年单位原料成本x元/千吨，增加x%;

单位电耗x元/千吨，20\_\_年单位电耗x元/千吨，增加x元/千吨;

自耗水x%，20\_\_年x%，增加x%

出厂水综合合格率x%;

管网水合格率x%。

二、全力抓制水安全，确保正常供水

1、对水厂设备进行定期保养。全年对设备维护检修共计x余次，做到无一起设备和人为引起的停水以及其他安全事故，从而确保了正常供水。

2、夏季高峰用水之际，要求水厂值班人员合理安排排泥和反冲时间，充分利用夜间生产制水。针对夏季各种细菌极易滋生的特点，按时对水源点进行加氯消毒，严格规范加氯消毒的程序和过程。

3、在用水高峰来临前，走访\_\_、\_\_街道的\_\_个社区，提前向他们讲明公司目前供水能力和水厂四期建设情况，共同应对缺水现象，要采取错时用水及平时积水等方法，共度夏季供水紧张的难关。

三、工程建设有序推进

1、四期工程建设从复工至今，在做好各方面征地协调工作的同时，确保工程进度。截至目前，主体工程基本完成。整个工程投资概算x个亿，总投资约x亿，到目前为止项目投资x亿，其中今年完成x万元。现在正紧张施工中，力争确保明年能够按期正常通水。

2、今年x万以下小型工程建设项目共计完成x个，年初计划x个。全年旧改管道共计x公里，新建DN300以上管道x公里(主要是开发区)。投资x万。

3、\_\_线工程年底将完成综合验收上报。

4、取水二期工程省发改批文已正式下达，目前正处于施工图设计以及其他相关工作筹备阶段，预计20\_\_年x月开工。

5、已完成\_\_水厂至\_\_塘安全供水管线项建书的批复，年底完成可研报告，前期环评工作已完成。

6、\_\_国际供水管线工程第三标段招标工作正在进行中，另外两段管线因道路规划未定而暂缓。

7、全年安装流量计x套，管网流量监控x套，网格化流量监控x套，网格化节点表x个。

8、1-12月份完成管道抢修共计x次，其中DN200以上x次，DN100-200抢修x次，DN100以下x次。更换DN100以上阀门x个，圆形井盖x个，完成“一户一表”安装了x只，水表周检x只，完成x%。

9、按照上级要求水厂三期工程项目已完成验收。另外\_\_、\_\_、\_\_农村饮用水项目，由于历史原因，除\_\_已经提交验收资料外其余两个资料还在整理中。

四、强化内部管理，提高工作效能

(一)进一步完善制度建设

一是为确保各项工作顺利开展，改进工作作风，提高服务质量，公司一是认真执行各项法律法规及集团各项规章制度，严格按照集团采购程序，执行全面预算制度，落实物品的采购工作;二是进一步强化内部管理，以建立科学、有序、高效的运行机制为目标，着眼于制度建设的针对性和系统性，对原有内部考核制度作了进一步地补充和完善，并参照部门考核制度对各部门每月进行考评，促使职工业务素质进一步提高，为公司各项工作顺利开展提供了坚实保障;三是积极开展厂务公开工作，增加了公司各项工作的透明度，员工的知情权、选择权、监督权被充分尊重，切实维护了职工的合法权益;

(二)完善考核机制，确保水费回收率。

各营业所结合抄表计件考核机制，一方面要求抄表员始终把水表抄见率、抄表准确率和水费回收率作为抄表工作的重点;另一方面加强监督，做到按时抄表，按月复表，对大吨位用户进行每周一次的监抄工作，通过水表监抄，有效提高了抄表准确率。同时加大水费的催交力度，要求抄表员、窗口密切配合，时刻关注水费收缴的进度。目前我公司大云、惠民营业所水费回收率皆达到x%。

(三)各营业所积极探索创新挖潜增效。

各营业所不断探索，寻找各自问题所在，都获得了一定的成效。

1、如：\_\_营业所除了做好日常管网巡查工作外，对已有的分区接点表进行每周抄见一次，分析用水情况，及时掌握用水动态，今年已完成了\_\_等小区x户的管网改造工作和\_\_小区x户末端环网工程建设工作，通过一系列措施，全年管网漏损率得到有效控制。

2、\_\_营业所为努力降低管网漏损率，一方面网格化管理做好水损监测工作，建立水损分析记录，对所辖区内x块接点表实行专人负责管理，x月率先安装了x只在线监测表，对分区用水进行水量监控、数据比对，对出现异常的区域及时进行分析和管线巡查。同时加大对x吨以上的水表的监抄力度。

3、\_\_营业所网格式总表于x月下旬全部安装完毕。每天上午对每个总表进行数据抄见。通过数据对比，对有问题的区域进行地毯式的排查，效果显著。共发现漏点进x处，并且全部修复。此外，在\_\_镇流量较大的管线处也安装了总表，目前正在测试区域流量。

4、\_\_营业所积极做好管网巡查和改造工作。全年管网巡查x次，查漏x处并及时修复。同时派专人对辖区违章用水进行清查，共发现违章用水x处，都已责令整改。今年更换了400米DN100总管，完成了\_\_路总管改造及x多户水表计量出户安装。

5、\_\_营业所安排x人次全程跟同x家专业测漏公司测漏并学习测漏知识，两次共测得漏点共计32处。有效降低了区域内的管网漏损。另外通过电子表计件考核机制的深入推进，调动积极性的同时水费回收率也得到了提高，年累计回收率达到了x%以上，接近人工抄表的回收率。

另外\_\_公司积极配合上级做好在城乡居民生活用水阶梯价格和统一城乡居民生活污水处理费收费政策出台前的数据支撑工作，累积发放问卷调查x份，并做了大量的阶梯水价新政出台前的宣传工作。让广大用户在阶梯水价方面有了初步认识，为有序推进水价改革工作以及城乡居民生活污水处理费收费奠定了群众基础。从政策执行开始截止目前将近一个月时间已有x户用户前来申请办理了合表用水(从目前来看情况还是用户反响还是比较平稳的)。

五、公司日常工作有序开展

(一)做好人事调整工作

根据公司发展需要，促进管理效能全面提升，截止目前，为x位同志办理了退休手续，截至目前，公司在职职工x人，其中停薪留职x人，外借x人;劳务派遣工x人;承包工x人，共计x人。

(二)加强职工培训力度

完成体系认证培训，专业技术人员继续教育课培训，窗口礼仪培训，计算机技能培训，信息写作培训，电工操作人员培讯，管网测漏培训，省重点建设项目档案管理暨登记备份培训，中央投资项目稽察监管业务培训，全省新增重点建设项目负责人培训，水质检测人员培训，共有x人次接受培训。另外积极参加集团组织的各类培训、学习和继续教育等。

(三)办理---，件件有落实

认真做好县长热线交办单及x师傅热线工作，收到投诉后做到每一件都认真、及时的回复，截止目前，共收到县长热线x件，已办理x件，收到x师傅热线x件，已办理x件，网上投诉x件，已办理x件，办结率x%，大部分处理方法均做到用户满意。

(四)做好公司宣传工作

1、认真做好信息报送工作。截止目前，公司共上报集团文字类信息x篇，为内部交流和社会服务提供了便捷(获得了20\_\_年度集团安全信息报送第一名)。

2、认真做好各类文明宣传工作，截止目前，共出专题黑板报x期，张贴各类安全文明宣传画x幅，使公司良好的企业形象深入人心。

六、开展各类安全、卫生相关活动情况

为大力推进公司安全卫生文化建设，确保公司安全生产及卫生目标的顺利完成。我公司积极组织开展 “安全生产月”、“安全生产网格化”、“安全生产标准化”、“\_\_杯”竞赛活动等工作的宣传。截止目前，开展集中安全卫生检查x次，出黑板报x期，横幅x条。积极组织职工参加安全生产知识测试，水质技能比武等活动。组织开展液氯泄漏演练x次，消防演练x次，每月定期定员对地面水厂内x只灭火器具、x只灭氯气具进行点检，并组织一线人员进行健康体检，开展“春季灭鼠”活动。各项安全生产及卫生措施充分落实到位。

七、取得的荣誉

去年公司先后荣获“市级安全生产标准化三级企业”“\_\_县剧毒化学品治安管理协会先进单位”、“安全信息工作先进集体”、“\_\_县一星级服务民生满意站所(办事窗口)”、“四星级党支部”等荣誉称号。

总之，20\_\_年我公司整体工作形势很好，一些工作取得了新的突破。成绩的取得得益于集团公司正确领导，和全公司职工辛勤劳动和共同奋斗的结果。但与此同时大家也应清醒的认识到目前我们所遇到问题和困难。明年做得更好!

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找