# 最新供电所客户服务班年度工作总结(7篇)

来源：网络 作者：星月相依 更新时间：2024-06-09

*供电所客户服务班年度工作总结一一、安全生产保持了我所较稳定的一年“做一名合格的安全员”是我现行本职工作的追求目标，我始终保持清醒的头脑，勤勤恳恳、，踏踏实实的态度来对待我的工作，全面贯彻“安全第一、预防为主”的方针来严格要求自己，把安全生产...*

**供电所客户服务班年度工作总结一**

一、安全生产保持了我所较稳定的一年

“做一名合格的安全员”是我现行本职工作的追求目标，我始终保持清醒的头脑，勤勤恳恳、，踏踏实实的态度来对待我的工作，全面贯彻“安全第一、预防为主”的方针来严格要求自己，把安全生产放在工作首位，加强安全工作落实，积极参加所组织的各项安全活动。全年我参加所内大、小线路和其它设备抢修：\_\_次、线路消缺：\_\_次、线路和其它设备巡视x次、线路砍青：\_\_次。在\_\_所长的正确领导和全所同事们的辛勤努力下，确保了我们全年的安全生产，杜绝了人身事故和其它事故的发生。

二、落实服务承诺，提高服务质量

我以坚持“人民电业为人民”的宗旨，本着“优质、方便、高效、规范、真诚”的服务方针，不断提高服务质量，增强自己的服务意识，规范服务内容，坚持为民办实事的精神，对客户实行服务承诺，每天坚持24小时电话保持畅通，随叫随到，对孤寡老人和不方便的客户进行上门服务，一年来，我帮助客户室内线路维护\_\_次、更换出线闸刀\_\_把、更换漏电保护器\_\_个，受到了客户的好评。同时也在客户心中树立了我们供电企业的良好形象。

抄、核、收是我们工作的重点，直接牵涉到我们的经济效益，在工作中，我实事求是，每月按时抄表，杜绝估抄、漏抄、错抄、抄后及时审核纠错。把该收的的电费收回来，不多收，不少收，按照我所制定的经济考核办法，按月计算，把电费回收工作落实到位。经过我不懈努力，保证了每月电费按时回收接零。

三、廉政建设

为了更进一步加强廉政建设，我做到密切联系群众，实事求是。对客户方面，做到待人热情、诚恳、礼貌、守信、说话使用文明语言，把所有的服务尽量做好。一年来，没有参与违纪违法的社会活动和违反电力法的其它活动，做到了洁身自律，遵纪守法。

四、工作中存在的问题和不足

尽管我在20\_\_年工作中取得了一定的成绩，但我还存在一些问题和不足。在平时工作中还存在着思想有时出现麻痹大意。还没有很好的掌握外线抢修的技能、技巧和微机上面做其它资料的技术。在今后我要认真把各项工作努力做好和进一步加强各个方面的技术、技能知识的学习。

五、明年的工作计划

准备组织管辖片区人员把\_\_线和\_\_线高、低压线路未砍青的工作完成。铁门轩沿公路两边的下户线路进行整改完成。努力把自己管辖的高、低压线路的线损控制在所下达的指标范围之内。积极配合客户把自己家里的出线闸刀和漏电断路器检查和更换工作完成。要达到保质、保量、保安全供电。要进一步加强廉政建设和行风建设的工作。

**供电所客户服务班年度工作总结二**

“做一名合格的安全员”是我现行本职工作的追求目标，自肩负安全员这个重任以来，我始终保持清醒的头脑，勤勤恳恳、踏踏实实的态度来对待我的工作，在现行岗位上任职一年来，严格按照年初制定的工作目标，全面贯彻“安全第一、预防为主”的方针,强化安全生产治理，20\_\_年在所长的正确领导下，农电公司有关领导的信任与支持下，从事我非常珍惜这个安全角色，以积极的态度投入工作，今年的工作我感到非常充实的一年。现将一年来工作总结如下：

1、以“做一名合格的安全员”作为自己工作的动力

思想上围绕爱国爱党，行动上处处想着局利益积极上进，协助所长认真落实安全生产责任制，加强有关安全生产法规、决定、条例，扎实作好安全培训工作，坚定地履行《安全责任书》承诺，努力实现公司三级安全生产目标。在治理中敬业爱岗，严谨安全意识和职业道德，对安全意识淡薄、经验不足、怕麻烦、惰性思想作祟的苗头通过安全日活动、生产运行分析会一起学习安全方面技能知识，吸取分析事故教训，总结事故教训，不断增进业务水平的提高，只要利于企业发展利于安全生产的自己身先立足。

2、在所长的正确领导下，认真对辖区的设备和人员进行职能监督

在计划、布置、检查、总结、考核生产工作中，杜绝习惯性违章行为，果断狠杀无票工作，果断惩治保护器退出运行行为，使自己能把握分管的设备运行情况以及威胁安全生产的重大隐患与薄弱环节。

3、在农电设备组的亲自指导和工作布置下，及时了解安全生产情况

月月能深入村检查安全生产、每月分四次对设备进行夜巡和特巡，对设备的缺陷进行分类，落实督促设备组进行完善。使设备能健康稳定运行。能及时完成上级领导交给的工作任务。

4、积极主动牵头做好

“安全性评价工作”、“创一流供电企业”和做好“春季”、“夏季”、“秋季”“冬季”安全大检查活动，在这些活动中以严、细、实的要求认真扎实开展，取得良好的效果，受到上级的表扬。

5、认真履行职责，在落实“安评”工作中严把安全关，督促电工切实做好查评工作

共查出缺陷一万余条，目前已完成整改1452条缺陷的整改工作，进一步提高了设备的健康水平，大大改善了全镇安全用电局面。

20\_\_年在安全治理工作中虽然取得了一定成绩，但于领导要求还存有一定差距，新的一年里，我将严格按照上级领导的要求和指示精神，进一步狠抓安全治理，为实现全年安全用电无事故，保障人民群众生命财产安全和正常用电作出更大贡献。

**供电所客户服务班年度工作总结三**

一年来，我所总体工作在局党委的正确领导下在机关部门的大力帮忙下，以年初局行政提出的：“住一条总线、夯实二个基础、开展三项活动、建立四个常态运行机制、实现五个提高。”为工作思路，以安全为中心，以“创一流”为动力，以抓用电管理为重点，多经收入为保证，透过全所员工的辛苦努力，安全稳定、顺利、圆满的完成了各项工作任务指标。现将我所一年来的工作状况向各级领导简要汇报。

一、经济效益完成状况

1、供电量完成12153.825kwh，超年控计划115kwh，与去年同期增加18.2。

2、售电量完成9011.582kwh，超年控计划1011.582kwh，与去年同期上升2。

3、线损率：低压综合线损率为9.3，与年控计划9.7，下降0.32百分点。与去年同期的10.2，下降了1.22百分点，单台线损达标率8，与年控计划6，上升31.2，与去年同期5上升4百分点。

4、售电均价：综合售电均价为0.6801/千瓦时。

5、营业普查，共计普查约101，其中重新核比52，平均每月合理增收约元，为公司追回损失约元。

6、多经收入：共计完成多经产值50.元。

7、电费回收10。

二、重抓思想工作，提高职工队伍综合素质

本所始终把建设职工队伍作为提高管理水平，加快企业发展的根本之路，为企业的经营、发展、创新、奠定丰厚的人力基础。坚持以人为本的原则，限度发挥人力资源优势，鼓励员工加强学习用心参加全国各类等级考试，尽量为其创造有利的学习条件，为此我所学习氛围高涨，此刻读员工其中脱产，定期限轮派若干名员工到公司“云石山”培训基地进行学习，尽量使学习辐射面到达最广，以年初高严事件为教材，进行了反腐倡廉警示教育系列课程，进行党性、党风、党纪教育，理想信念教育，透过教育，帮忙他们树立正确的世界观、人生观、价值观，不断提高防腐拒变的潜力，杜绝了违纪违法行为的发生。因我所注意职工队伍综合潜力的培养，使得我所全员工作热情高、精神面貌焕然一新，岗位练兵综合成绩良好，安规考试综合成绩优秀，竞能比武，基层单位中，综合评分排行第。

三、狠抓安全，夯实安全生产基础

安全生产是电力企业的永恒主题，更是经济效益的重要保证，本所始终把“安全工作放在重之又重的位置，从抓员工安全教育入手，培训员工操作技能，落实安全职责制，加大考核力度。从而大大夯实了安全生产基础，稳定了安全生产局面，半年来未发生安全事故，供电可靠率，电压合格率均达公司要求，“安全性评价”综合评分为78、18分同比增长2%，我们的具体做法是：

1、专业基础知识、群众面授每月不少一次。

2、开展“党团员身边列事故无违章”活动

3、每季开展安全大检查，全年共查处出安全隐患8起，即时处理的有5 起，随后在机关部门的帮忙下处理1起,余下几起未处理的已报相关部门。

4、春、秋季分别对辖区内10kv线路走廊进行了清理。

5、对工器具进行了试验、检测、保管、从新配备、完善。

6、对所有未整改的.台区和未完全整改的台区，及新增户较多，供电半经过长，需增变台，增线路的台区进行了草图绘制，制度了整改方案。

7、有计划的完成“两措”计划。

四、狠抓用电管理，大力降低线损

自年初开始，推行了组包线，人包变的管理模式，把线损指标任务到平班组，职责到人，线损指标完成状况直接与工资挂钩，有奖有罚，同时所内成立了用电稽查小组，杜绝了“三电”，严禁了“跑、冒、漏、滴”的状况发生，并对全所共1940用电客户及1居委会行政村的用电表计进行了全面清查，共查出窃电户，追回损失9044.8，查出表计烧坏31，查出部分未整改台区非标表计约168(暂我所无力实施更换)，对怀疑不正常的表计，事后得到计量所的大力协助，到现场进行了校验。同时查出个别内外勾结窃电的事件，己上报公司，为减小技术损耗，每个台为每月不少于的负荷测试，成立了工作小组，对所有变台的中性点接地状况进行了测度，对不合要求的实行了即时处理，透过全员共同努力，大家从第一大点的营销状况中不难看出成绩，综合线损比年控计划低了0.3百分点，比去年同期低1.2百分点。

五、提高经济效益，“地毯式”普查商业用电

用电核比工作它直接的关系到企业的经济效益，故我所从不敢放松，因本所有员工脱产学习，请了长假，参加了函授，每期云石山训练基地要派若干名员工参加，所以本所经常属于严重缺编。在电价核比工作上切实无太大力量投入，有些商业用户的表计是有名无实，从房东或别处搭取居民用电，工作难度也确实较大，自4月份用电稽查队成立以来，我所每一天至少派员工协助他们进行用电普查，并把普查状况及时输入电脑，更正电价比例，到目前为此共对向阳南北路、八一北路、解放路计户进行用电普查，查出高价低接52，追回电费约\_\_元，每月合理增收约\_\_元。

六、落实服务承诺，提高服务质量

坚持“人民电业为人民”的宗旨，本着“优质、方便、高效、规范、真诚”的服务方针，不断提高服务质量，增强服务意识，规范服务资料，坚持为民办实事的精神，开展了一系列重要举措。

1、有计划定期对员工进行服务理念教育，及待客的热情，举止的礼貌，仪态的端庄，着装的整洁等立方面的培训，每月进行一次书面笔考，不定期的进行现场抽查，笔考和抽查的结果是：优秀率6，良好率达8，合格率10，全年来未发现投诉事件。

2、一如继往的坚持所长接待日，并在营业窗口设立了客户意见薄，这样确保了能在第一时间了解自身存在的问题及客户的需要，做到了企业与客户应对面的交谈，心与心的沟通。

3、加大了对外商企业的服务力度，及时通电到户，并免除了所有工时费用，如糖厂制衣厂、华森制衣厂等外企。

4、将每次计划或非计划性停电的有关状况及时通知事业、企业单位及个体、主要用电大户，外商企业。

5、定期走访五保户，全年累计共走访。

6、出色的完成了各次接待任务及高考期间的保电任务。

7、为减小停电给客户带来的不便，实行“0”点作业，共计\_\_。

经过全员共同努，本所服务意识，服务资料，服务质量，都己上了一个新台阶，树立了良好的社会形象，受到了社会各界的好评。

以上是我所一年各项工作开展的基本状况，及明年工作的重要工作任务目标，相信在公司正确领导下及全所员工的共同努力下，定能够让本所的各项工作稳定开展，稳步上升。

**供电所客户服务班年度工作总结四**

一、较好的完成了局下达的经济技术指标。

截止到12月份，我所共完成供电量4114.12万kwh，完成售电量3776.997万kwh，综合线损率8.44%，电费回收达到了月月结零，追回陈欠电费2万余元，新增调整配变1400kva/15台，10kv线路2.3km，完成台区改造30个，6.4kv线路40余km，完成“一户一表”工程7千余户，安全生产实现了“三无”，保持了较长周期的安全记录，优质服务诚信服务和“金桥工程”取得了较好的成绩，全年达到省、市局“零”投诉。

二、安全生产保持了较稳定的局面。

一年来，我们按照局年初提出的“明责任、严纪律、强监督、重奖罚的要求，把安全检查生产放在一切工作的首位，加强安全工作的领导，建立建全全方位，全过程的安全责任网络，全面落实安全责任层层签订控制事故责任书，建立了以所长为第一责任人的安全管理体系，积极参加局组织各项安全活动，在安全教育上重视调查研究到施工现场了解实情，解决实际问题，注重工程建设期间的安全管理，狠抓了职工的安全教育，签定了安全责任书，加大施工现场的纠章检查，发现问题及时纠正，保证了全所各项工作的顺利进展。

在今年紧张的城网改造中，由于管理严格，措施得力，确保了全过程的安全生产，杜绝了各类事故的发生，设备检修和树障处理到位，减少了配电事故率，配电设备完好率100%，按时召开安全线损分析会，针对实际工作抓重点，查隐患，查事故苗关和不安全因素彻底清除安全死角，严肃处理违章违纪截止12月份实现安全生产7100天。

三、强化供电营业窗口建设，认真落实服务和规范化管理。

一年来，我们建成立完善了管理制度，狠抓职工的职业道德教育，面对新的电力市经营情况，及时转变观念，以政策法规为准则，以优质服务为宗旨，加大以市经营观念和责任意识教育，调动职工认真为客户服好务，提高服务质量，多购多供电的积极性，规范工作程序，对客户实行服务，坚持全天24小时值班，对孤寡老人不方便的客户坚持上门服务，上门收费。如：杨\_\_、王\_\_只要接到报修电话就立即上门检修，一般事故立即修，特殊事故说明情况作好解释工作不过夜。

对于行动不方便的用户，主动上门去收费，一个月跑上三四趟，诚信服务尽努力减少欠费停电，受到用户好评。在实际工作中们更是积极主动，今年的城网改造工作，全所工作到人责任到人，谁分管的线路、台区，谁负责整改，放弃休息时间，不分星期假期每天工作都在十多个小时以上，同时，还要兼顾夜间值班，几乎每天都是在吃不上晚饭的情况下到所里坚持值班，在今年的夏季用电高峰中，没有发生一次因我们的责任造成大面积停电的情况。

同时坚持了所长带班制度，人员不够时，不该值班的也到所里帮忙而毫无怨言，今年八月的一天，郸13线路突然断电，经查是新华书店30kva变压器过负荷烧坏造成，为了让客户尽快用上电，张所长亲自主持安排，另调了一台变压器，秘书乐园、秘书乐园、秘书乐园等几位冒着30多度的高温，不怕油污、不顾劳累了一天，挑灯夜战、经过三个多小时，再22点前，重新更换了一台变压器，恢复了该院的正常用电，用他们辛勤的汗水和热情的服务，换来了客户满意。

总之，不论是白天、夜晚、刮风、下雨，只要接到事故电话，们都能以最快的速度去帮助客户排忧解难，经过们的共同努力，保证了夏季高峰的安全度过，同时，也创下了月供电量550万kw的记录。

抄、核、收是我们营销工作的重点，直接牵涉到我们的经济效益，在工作中，我们实事求是，每月按时抄表，不估抄，不漏抄，抄后及时审核纠错，把该收的收回来，不多收，不少收，按照城关所制定的`考核办法，按月计算，全奖全罚，并进一步，明确责任，重申纪律，充分调动每个做好抄、核、收工作的积极性和自觉性。

狠抓电费回收工作，根据局电费回收工作精神，把电费回收工作责任落实到位，做到有电送的出，电费就要按时结零，坚持谁管理谁负责的原则。特别是负责管理河南工业、县委、公安局等几个单位的，每月都要跑上数趟，一趟找不到人就早上去堵，晚上到家里去要，真是费尽千辛万苦，想尽千方百计，经过全所职工的不懈努力，保证了每月电费的按时回收结零，并回收陈欠电费2万余元。

按照农电体制改革精神要求，对几个农村台区，所里的职工直接参加管理，并建立健全制度，对村电工的各项工作全面考核，指标落实到人，使农村电价一直保持稳定，无超价台区，全年无投诉案件，使农村用电管理走向规范化，减轻了农民负担。

县城电网的改造，在全所职工的共同努力下，台区与线路的改造在规定时间内，按时完成了施工任务，但由于“非典”的影响，“一户一表”工程一直不能正常开始，到疫情过去，一年已过去了一半，10kv、0。4kv线路已改造过，但是不能发挥效益的情况下，为了按时完成任务提高效益，我们研究后请示领导同意决定分工到人，责任到人，并定了奖罚制度，每人没月完成“一户一表”改造壹白户，并与工资挂钩，从七月份开始，按完成任务的比例发放工资，完成多少，发多少工资，给全所职工增加了压力，同时也调动了们的积极性，目前已基本完成了县城台区“一户一表”工程的改造。落实基本国策，全年无计划外生育。

存在问题：

尽管在200x年的工作中，我们取得了一定的成绩，但也要正视存在的问题和不足。

1、城网改造中专用变压器供电的客户对电价高、管理不善很有意见。

2、行业作风和工作作风极待提高，工作纪律有待进一步加强。

3、个别职工的政治业务学习差，岗位技能不适应工作需要。

4、优质服务诚信服务的意识有待于进一步加强。

5、经营管理还有漏洞，急待加强。

6、规范化供电所建设和农村电工管理还有很大差距急待加强。

**供电所客户服务班年度工作总结五**

20\_\_年，在公司的正确领导下，全所员工以团结务实的工作作风，奋力拼搏、进位赶超的工作干劲，圆满完成了公司下达的各项工作任务，现将我所一年来的工作情况汇报如下。

一、圆满完成了各项经营指标。

全年累计完成供电量2656.45万kwh，与去年同期相比增加224.75万kwh，增长率为9.24 %；

全年累计完成售电量2481.92万kwh，与去年同期相比增加230.58万kwh，增长率为10.24%；

全年累计售电均价0.6904元/kwh，与去年同期相比增加0.0074元/kwh。

全年累计10kv线损率为4.01%，与去年同期相比下降了0.48百分点；0.4kv线损率为9.12%，与去年同期相比下降了0.55 百分点。

全年实现电费收入1713.68万元，与去年同期相比增加175.51万元，增长率为11.41%；每月电费做到了月结月清，回收率达100%。

二、20\_\_年所做的主要工作。

（一）端正思想，转变观念，以奋力拼搏，进位赶超的精神，全面推进各项工作。

在年初，结合我所的实际情况，我们多次召开全体员工会议，针对存在的问题认真进行剖析，找到了问题的症结所在，就是目标不明确，观念较落后，执行力不强。面对急切需要解决的这几个问题，我们以贯彻落实公司三届三次职代会暨20\_\_年工作会议精神为契机，精心谋划全年工作计划目标，全面部署各项工作任务，大力实施“观念再造”工程，积极推进“五破五立”，打破了个别员工安于现状、消极依赖、应付了事，主观随意的观念，提高了勤勉敬业、奋力赶超、勇担责任的思想意识。

（二）安全生产局面进一步巩固。

1、坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，认真贯彻落实省市县公司《20\_\_年农电安全工作要点》、《上犹公司20\_\_年安全工作思路》等文件精神，层层签订安全责任状，安全压力层层传递，安全责任落实到个人。每月定期召开安全分析会和安全日活动，组织学习公司有关安全的文件精神和分析安全工作中存在的问题、解决措施。提高了全体员工的安全意识。

2、开展了反违章“利剑”行动活动，成立了以所长为组长、全所员工参与的活动小组，制定了《营前所反违章“利剑”行动活动方案》。坚持从作业现场管控抓起，从源头抓起，做到小题大做，形成上下严厉查处违章行为的高压态势。通过活动的开展，及时纠正了多起违章现象。增强了员工遵章守纪的自觉性和主动性。

3、积极开展“二抓一建”安全风险管控活动，以“抓执行、抓过程、建机制”安全风险管控活动作为全年安全工作的主线，突出“四不伤害”保人身安全为重点，认真落实以所站长为安全第一责任人的安全生产责任制，逐级、逐层、逐岗位签订安全生产责任状，强化以工作票签发人、许可人和工作负责人为核心的现场安全责任制。加强全过程安全管理和作业风险管控，确保各项措施落到实处，有效管控各类安全事故风险。

4、春、秋两季安全大检查活动取得实效。为了保证春检、秋检工作不走过场，我所专门成立了春、秋检工作自查小组和抽查小组，对全所4个站的春、秋检自查工作做了周密安排，通过自查发现安全隐患27起，及时整改到位13起，上报公司安监部14起，下发整改通知书5份。春检安全隐患整改已结束，公司已下达秋检整改计划，整改工作正在开展中。

（三）进一步规范了生产管理。

1、“低电压”普查、综合治理工作有序开展，每月定期对全所169台公变电压和负荷测试，建立“低电压”客户档案资料2237户。通过消缺、完善工程、迎峰度夏等项目完成综合治理1647户，采取调整三相负荷不平衡、调整运行档位等管理措施完成综合治理590户。

2、建立了“图实相符”常态机制，成立了以副所长杨华武为组长、各班站长为成员的工作小组。完成了配电设备“图实相符”现场核查、系统核实、整改工作。

3、定期开展了线路、设备检查、消缺工作。完成了169台变压器检查、接地电阻测量和避雷器预防性试验工作。完成了 10kv营水线78-80杆线迁移、水电线06-07加杆、水岩移民新村增容；完成了新街口、农民街等8台jp柜的安装，改造了搬运队、乡部、电信、农民街、大乙、树下、牛氏唐等台区0.4kv线路7.4km；完成了窑背、合河、蕉里、象牙、上寨等变台低压线路的消缺工作。

4、线路通道清障进展顺利，我们结合春、秋季安全检查、迎峰度夏、迎峰度冬工作，对全所10kv线路每季定期组织员工进行巡检砍杈，对0.4/0.22 kv线路砍杈工作，要求全所台区责任人每月至少巡检一次，做到及时发现，及时处理。

5、完成了10kv营前线上湾桥头分支线1.83km改造、新建10kv营平线牛氏唐支线0.5km、10kv营水线边头坎支线0.15km、10kv营阳线王龙坝支线0.6km；新建梅里二台、搬运队二台、电信二台、陈背坑、庄前新村、牛氏唐、边头坎、王龙坝等8个变台。10kv营平线乡部支线、10kv营前线洞子支线、平富新村新增变台等工程正在施工中。

6、协助外聘施工队完成了10kv营平线大潭分支线、10kv营水线与双溪联络线、10kv象阳线等工程的施工任务。10kv铅锌矿线正在紧张施工中。

（四）加大了营销管理力度

1、在年初完成了抄表卡的换卡工作，每月按时完成了抄核收工作任务。

2、在今年6月、12月，分别对除居民生活用电外所有类别的电价进行了调整。通过发放宣传单、走访乡村单位和重要客户做好解释工作，得到了广大客户的理解支持，电价调价工作进展顺利。

3、积极开展标准化台区建设，重新组织全体员工学习台区达标管理考核办法、综合管理评分标准和指标评判标准，增强了员工的思想认识。并专门在营前新溪村新溪台区进行试点，通过改造线路、更换智能电表等技术措施和调整三相负荷不平衡、零电量暂停等管理措施推进达标工作。

4、按时完成了sg186营销系统资料的修改、补录工作和系统登陆操作。

5、完成了专变客户高压合同续签工作。

6、完成了47户计量异动，追补电量6609kwh、追补电费0.48万元。新增低压客户358户、用电容量1542kw。新增专变客户3户，用电容量450kva。

7、加强营销稽查管理工作，今年9月份要求台区责任人对台区的日常管理工作进行自查，并从各站抽调业务骨干进行抽查，对存在的问题，做到发现一起、整改一起。特别要对不认真进行自查或隐瞒不报、截留挪用电费等问题，要黑下心来、不留情面的进行严厉批评和考核，对拒不改正的，上报公司处理。

（五）加强了所站内部管理。

1、积极支持配合公司二级机构竞聘上岗工作，我所调出员工8名、调入员工7名、所内调整员工5名，此次调整的人员多，范围广，对日常工作和交接压力很大，全所员工积极投入公司的改革中，顺应潮流，克服困难，按时完成了移接交工作。全所员工思想稳定，工作积极，为确保完成全年工作任务奠定了坚实基础。

2、严肃劳动纪律，切实转变工作作风，我所以此次机构人员调整为契机，按照公司的要求，结合各站的实际情况，下发了营前所关于整顿工作作风、严肃劳动纪律的通知，明确规定了上班签到和请休假制度，所站长带头执行。

3、今年以来，公司加大了对员工的培训、考试力度，先后举办了安规、三种人、sg186系统、生产安全系统、标准化作业平台、发展提升年、计算机应用等培训与考试。全所员工均能参加，通过培训学习，员工素质有了明显提高。

4、积极构建学习型班组，丰富员工文化生活。今年10月29日组织了一次安全、企业文化知识竞赛。所办精心组织、成立了竞赛机构、制定了竞赛规则、方案，公司领导亲临现场指导。全所员工积极参与、经过激烈的比赛，赖安流、黄振群、邓春华分别获得第一、二、三名的好成绩。其次是每逢节日组织员工聚会，通过聚会活动，增进了员工间的沟通交流，消除了误解，融洽了团结互助合作的氛围。

（六）标准化供电所创建工作得到了提高。

根据公司创建工作的统一部署，为加快我所创建工作的进度，依照公司《标准化供电所评价标准》和《创一流考核办法》，结合我所的实际情况，制定了创建工作方案。成立了四个创建工作小组，分别由所办管理人员任组长，全员参与，做到分工明确、责任到人。要求各组组长要亲自参与，做创建工作的表率。主动靠前，及时解决各组在创建工作中遇到的实际问题，加大督促检查的力度。全所员工要进一步统一思想、提高认识，加强对业务流程的培训学习，熟练掌握相关的业务流程，严格按流程标准要求及时、高效做好资料的收集、完善工作。并制定了创建工作二次考核办法。

二、存在的主要问题。

1、安全生产的压力大，营前所管理的变台、线路多，供电范围较大，农网升级改造工程多，部分员工安全意识差，违章现象时在发生，特别是外聘施工队伍管理不到位，给安全生产带来极大影响。

2、营销稽查、线损管理有待加强，部分台区日常管理工作不到位。

3、员工缺编3人，现在员工任务繁重，长期缺员与标准化、精细化管理的矛盾日益突出。新农村员工薪酬待遇、绩效考核、人才晋升机制缺乏活力。

三、20\_\_年的工作思路。

1、加大安全生产的管理力度，严格工作流程和现场管控，狠抓违章，确保安全生产的稳定局面。

2、加强营销管理，以标准化台区建设为契机，加大营业稽查力度，推进台区的日常管理工作。

3、加大设备、线路的巡视、检查力度，做到缺陷早发现、故障早消除。同时积极配合实施农网升级改造工程，提高供电质量和设备的完好率。

4、全力推进创一流供电所建设，重点要突破缺陷处理、设备管理、抢修管理、业扩报装、计量管理等业务流程实现闭环的常态化。做到资料真实、全面、准确。要按照公司的要求，重新调整力量，全员共同参与，保质保量完成任务。

5、做好优质服务，以提高“两率”为抓手，减少停电时间，提高电压质量，提升服务水平。

**供电所客户服务班年度工作总结六**

一年来，我所在支公司六届四次职代会精神及支公司各级领导的正确指导下，在全体员工的积极努力和广大客户的密切配合下，顺利地完成了上级各部门下达的各项工作任务、各种指标及年初制定的各项计划工作。现就全年工作做一下简要总结：

一、综合管理与标准化建设工作

一年来，我所在标准化建设与落实四个服务过程中，积极配合上级部门，完成了如下工作：

落实四个服务方面：

1、按计划顺利完成了小向善、大向善电气化、路灯亮化工程任务。

2、分类上报了我所辖区内十二五农网新建、改造农村台区规划计划。

3、配合省电建公司对20\_\_年申报的改造台区进行了实地考测。

4、根据上级节能减排文件要求，对年产量60（含90）万吨的鸿强、华兴洗煤厂的配电变压器进行了停电封存。

5、配合上级部门对二十八个高危行业、非煤矿山采取了断电措施。

标准化建设与例行工作方面：是按时召开安全日活动例会每月四次，累计召开五十三次；安全、营销月度分析会每月一次，累计召开十二次。是每月对三条10kv主干、分支线路及混合台区低压线路、设备进行了定期巡视。是传达了支公司《六庙四次》职代会暨20\_\_年工作专题会议精神，使全体员工明确了年度重点工作方向。是根据实际需求，对办公场所及安全工具室、资料室、值班室进行了重新调整布置；并利用有限资金，对陈旧的走廓扶手进行了涂涮装饰。

二、安全生产及设备管理

1、抓规程培训,明确安全责任。2月23日,组织全体人员进行了为期两天的《安规》两票培训并经严格考试。参加考试人员27人,考试合格率达到了百分之百。各级人员与所长鉴定了安全生产责任书,并根据各岗位写出了三不伤害保证承诺书。

2、强化安全意识，确保安全生产。我所根据上级规范化管理的工作流程和标准，首先成立了以所长、副所长、各级管理人员为核心的安全生产领导组织机构。同时制定了我所20\_\_年度不发生人员轻伤、重伤及农村触电死亡事故,不发生一般及以上火灾事故,不发生特、重大电力设施外力破坏及失盗事件的安全奋斗目标和班组控制异常、未遂及以上事故的安全措施、安全技术劳动保护措施计划、反事故技术措施计划；组织制定了栗家庄供电所两个两节保电、防汛预案、迎峰度夏组织机构及相关制度措施计划。

3、坚持安全日活动例行会议。组织安全日活动例会53次,达到每周一次;组织召开安全生产月活动例会12次,平均每月一次。及时传达、学习安全文件、安全简报、通报70余篇次。

4、杜绝无票工作。一年一度的春检工作开始后，根据支公司《关于开展春季安全大检查》的通知精神，结合我所平常的设备巡视与缺陷记录情况，研究制订了春检计划实施方案，同时制订了切实可行的春检组织措施、安全措施、技术措施。并严格按照三个百分之百的要求，积极组织开展反事故斗争活动，对春检现场的危险因素进行了综合、全面分析；在设备检修、消缺过程中,正确使用低压一种工作票11张、操作票22张。合格率均达百分之百。通过以上安全措施的实施，杜绝了生产过程中可能发生的安全事故,保证了人员生命财产的安全。

5、加强巡视、确保设备设施稳定运行。为了确保设备连续、可靠、稳定运行,达到设备不间断供电的目的。是我所组健了以所长为笫一责任人,副所长、安全生产管理人员为组员的安全生产领导组织机构,并明确责任,定立职责制度。是定期对我所所辖三条10kv主干、二十几分支107公里线路、农村混合配变48个台区的0.4kv74公里线路、1820余个户用表箱、63.19公里接户线、7200余户的剩余动作电流保护器进行定期巡视。全年累计定期性、特殊性及故障性巡视线路设备五十余次，徒步巡查行走路程累计三千余公里。是对三相负荷不平衡的台区配电线路进行了负荷调整、对三十余处配电柜(箱)内的导线连接点、刀闸动静触头、保险座静触头等设备进行了去氧化处理。是结合日常维护管理工作，运行专责与供电所设备管理员配合支公司线路队对所辖高低压线路下的树木和杆上的鸟窝进行了砍伐与捅取。累计捅除栗家庄ｉⅱ回、张家堡主干及所辖各分支线路杆塔上鸟窝约七、八十次/处，同农村相关台区村干部协调配合，砍伐清理线路走廊下影响线路正常运行的各种树木约一百多棵/处。是进入汛期前，即5月0日，对10kv栗家庄ⅰⅱ回及各分支、0.4ｋｖ混合台区的绝大部分线路、设备进行一次特巡摸底，摸清易受洪水冲刷的设备情况，并制定了相应的防范措施计划。

6、加强安全工器具管理。按照支公司要求和规程规定,于1月份、3月份、9月份对安全生产用具、安全辅助器具进行了定期试验。共测试脚扣26付、安全带26条、安全帽26顶、验电器6支、绝缘靴6双、绝缘手套6付、低压接地线9组、拉闸杆7付。经过测试，对不合格的安全器具、生产用具及时进行了清理，同时对缺少的用具给予了补充。坚持每周进行安全用具的外观检查并认真做好记录工作。制定了安全用具领用制度并认真填写领用记录,做到了责任明确,达到了无损失、损坏责任事故。为检修、消缺现场规范地使用安全用具奠定了基础,得到了基本安全保障。

三、营销管理

20\_\_年我们在营销管理工作中，进一步落实营销三电一线管理、创建十个零为主题活动，认真执行电价政策，全面加强和规范化工作，健全抄表、核算、收费的管理。一年来始终贯彻以经济效益为中心的经营观念，始终把降损节能工作作为强化经营管理的切入点和突破口。其中:更换电子计量表台区、块，为搞好营销管理、体现经营成果、我们狠抓了四方面的工作：

一是和用电客户签定用电合同，

二是规范用电的抄、核、收管理，强化抄表人员的准确性和同期性，

三是按月分线、分级、分台区进行线损分析，

四是加强电费回收力度确保电费每月结零。

四、作风建设与优质服务

在扎实开展安全生产和优质服务活动的同时，我所把开展忠诚企业教育活动与作风建设、狠抓落实活动思想继续深化，以点带面，以党员模范先锋作用带动全体员工认真落实三个十条，把行风建设推向高潮。充分发挥经济发展先行官的作用，服务于人民群众，服务于企业，为建设一强三优现代公司做出贡献。一年来我所把安全生产教育、优质服务、行风建设有机地结合起来，深入持久地开展了承诺服务行为，实行无周休日工作制度、全天候白昼值班制度，认真接听咨询电话，热情解答客户提出的各种问题，及时消除设备故障。始终坚持人民电力为人民，汾阳电力为汾阳的服务宗旨。同时全所人员说话办事注重形象，禁说服务忌语、讲文明话、办文明事、做文明人。一年来我所始终坚持加强内质外形建设，坚持四个服务宗旨，落实三个十条。通过高标准、严要求，达到了农村用电秩序正常，群众满意无上访的好成绩。

五、存在的问题

1、各个环节的习惯性违章现象、作业现场监护人监护不到位现象还存在。

2、由于种种原因,设备巡视中发现的缺陷还不能及时预以消除,形成了巡视人员对巡视的消极态度。

3、同杆架设，三线交叉(电话、有线、光览)等问题仍比较严重，且难以进行清除。

4、安全生产基础仍然比较薄弱，从安全检查来看，本所各线路，设施基本符合安全生产标准，综合评分也有所上升，但很多线路设施仍不符合安全生产要求，有些地方甚至是老牛拉破车只能免强支撑，一到吹大风，下大雨，和春节、夏季等用电高峰时，经常会造成部分区域停电等现象。

5、安全工器具及辅助用具仍然缺乏，如测高（距）仪、测温仪、接地电阻测试仪等，需要进一步申报填充。

**供电所客户服务班年度工作总结七**

根据\_\_电国际\_\_州分公司四月份《20\_\_年迎峰度夏工作方案》文件精神及有关要求，城区供电所从讲政治的高度，充分认识迎峰度夏工作的重要性，立足于防大汛、抢大险、救大灾、保供电、保安全。做到早动手、早部署，坚持“防抢结合，立足于防”的原则，目标明确，层层落实，责任到人，保证了全所范围的电力设施安全度夏，确保了城区所辖区内生产和居民生活的正常用电。现将有关工作总结

一、强化领导明确责任

按照分公司《20\_\_年迎峰度夏工作方案》的要求，所领导高度重视，召开了班组长以上人员专题工作会议，对该工作做了周密安排和部署。一是成立了迎峰度夏领导组织机构和工作机构，明确了迎峰度夏领导组成人员职责，并紧紧围绕“保供电、保安全”这一主题，认真部署安全生产、电力迎峰度夏、防洪防汛、电力设施保护等重点工作。同时各班组根据工作任务，也相继制定了工作计划。为确保城区电力迎峰度夏工作的顺利实施起到了重要作用。

二、强化组织措施确保责任落实到位

一是认真制定了城区电力迎峰度夏工作组织措施。杜绝出了以前那种责任不清，业务不熟和推诿扯皮现象的发生；

二是制定了迎峰度夏工作轮流值班制度，规定在迎峰度夏的关键期间，做到二十四小时值班制，把责任落实到人。这样起到了能及时掌握情况，发现问题又能及时得到处理和解决；

三是还规定迎峰度夏领导小组主要负责人必须到第一线指挥工作。

三、强化技术措施确保安全供电

为了保证迎峰度夏的安全供电。我们制定了保证安全供电的技术措施。

一是为了做到防患于未然，从最小的可能性，从最不利的因素出发，从配电线路到表计，各班组都认真制定了迎峰度夏工作方案、防汛抢险和应急抢修预案，落实了各项技术措施。如对防洪抢险的物资工器具、车辆、人员等方面均达到了有备无患，规定防汛期间全所人员不分休息、不论岗位、随叫随到，招之即来，来之能战；

二是组织有关人员对辖区内的电力设施进行了多次安全检查，特别是对城区所属的供电线路、电杆、电缆、高低压屏柜及用户配电箱、表计等都进行了定期和不定期的巡视检查，发现安全隐患做到了及时处理，对问题较严重的进行了整改或更换，把安全隐患消灭在萌芽状态，有较地控制了安全事故的发生，保证了今年迎峰度夏和防汛工作的全面完成。同时确保了城区安全、稳定供电。

四、全力以负迎峰度夏工作取得实效

一是力战“圣帕”，保供电。今年久旱无雨，但在8月19日至23日第九号台风“圣帕”登陆\_\_州后，给我市生产、生活基础设施以及财产带来很大损失，同时使城区所的电力设备和供电设施也遭到了一定影响，在此期间我所根据应急预案的要求，所领导带头值班，并亲临受灾现场指挥抢险工作，同时安排人员严格执行24小时值班巡查。城区供电所电力110抢修班组在这次迎峰度夏工作最紧张的时期，抢修被洪水淹没的低压线路近1500余米，出动抢险人员50人次，抢险20次，处理各类险情40处，处理故障30起，出动车辆30台次，对8台变压器实施紧急避险。使受灾损失降到最低，以最快的速度恢复用户的供电。

二是不畏高温、酷暑和暴雨加强对设备和供电设施的巡检。特别是装表班的人员对所属内的设备进行特巡，有效地保证了城区居民和社会正常供电；

三是抄收班的全体抄收职工，认真核对抄收表计工作，保证了电费的回收率达到公司考核目标的要求。营业班在迎峰度夏期间，认真对用户来访服务工作，得到了用户的认可和肯定。

总之，今年的迎峰度夏工作由于组织严密，措施得力，目标明确，责任到人，做到了思想、组织、责任、物资四落实和人员、措施、工作三到位，全体职工上下一心圆满完成了20\_\_年迎峰度夏工作，为促进\_\_州市经济发展做出了较大贡献。

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