# 关于电力公司两学一做心得体会供电公司两学一做心得体会(精)(3篇)

来源：网络 作者：空山新雨 更新时间：2024-06-15

*关于电力公司两学一做心得体会供电公司两学一做心得体会(精)一-- 售电量:完成7218万千瓦时，比陇南局下达任务增长了18万千瓦时。-- 线损率:由于抄表到户率的增加，实际完成27%，比陇南局下达任务上升了xx个百分点。-- 供电可靠率:完...*

**关于电力公司两学一做心得体会供电公司两学一做心得体会(精)一**

-- 售电量:完成7218万千瓦时，比陇南局下达任务增长了18万千瓦时。

-- 线损率:由于抄表到户率的增加，实际完成27%，比陇南局下达任务上升了xx个百分点。

-- 供电可靠率:完成98.5%。

-- 电压合格率:完成97%。

-- 全年安全记录:全年截止20xx年12月20日止，取得了安全生产360天的记录。

围绕以上经济任务指标的完成，我们主要做了以下十个方面的工作:

我们针对“12.26”事故暴露出来的“安全制度不完善，安全管理不严格，安全责任不落实，安全措施不到位，安全知识不掌握”等突出问题，努力完善制度，加强监督管理，深入开展反违章工作，提高职工安全意识和业务水平。从春季安全大检查工作开始入手，强化了制度落实，明确了安全责任，有效促进了全局安全生产工作的顺利进行。

1、加强了安全生产工作监督管理力度。为了完善和强化安全生产监督机制，局里对安全生产管理委员会成员进行了调整和充实，将工会民主监督和党组织的思想政治工作同安全生产挂钩，转发了陇南电力局《工会安全生产民主监督体系实施办法》，制定了《安全生产监督体系实施办法》，在各供电所聘任了专职安全监督员，进入所领导班子，享受副科级待遇，负责单位安全生产的监督管理工作，完善了安全生产监督体系。制定了重大工作项目局领导、供电所负责人、安全监督员必须到达现场监督指导制度，坚持一般高空工作必须有安全监督管理部门负责人和所领导到场;重大施工，局领导和职能科室负责人必须现场监督，负责指导现场危险点分析和预控方案的制订，监督安全措施的落实，杜绝了工作现场安全管理不到位的问题，有力的堵塞了安全生产监督管理方面的漏洞。

2、加强了两票执行的管理及考核。为规范两票管理工作，根据目前实际存在的问题，参照陇南电力局下发的有关标准，制定下发了《两票填写及考核规定》。并依据规定对各所“两票三制”及生产作业现场安全工作规定执行情况进行经常性的检查及指导，逐步规范了两票管理。

3、规范了工作程序。为避免工作的盲目性，杜绝习惯性违章，做好危险点分析、预控工作，制定了《工作项目提前申报制度》，并重新修订了临检工作审批表，进一步完善了开工审批制度，明确了工作申报程序，同时制定了较详细的危险点分析和相应的防范措施。在全年工作中，各项检修及施工项目均执行了开工报批手续，并在每项工作开工前一天，由工作负责人组织工作班全体人员，针对实际情况开展认真讨论、分析，制定切合实际的现场危险点分析、预控措施。同时，制定了每天各所班前安全会议制度，安排当天工作，制定安全措施，研究解决工作中的难点和问题，使工作有了超前准备，杜绝了工作上被动应付和盲目蛮干现象，提高了工作安全系数。

4、落实了安全生产管理责任制。在同各单位签订了《安全生产目标管理责任合同》的基础上，制定了领导包片、科室包所的安全生产管理责任制度，将安全生产管理责任分解到每个领导和职能科室。同时，局里同各所和各生产科室负责人签订了安全警示书，下发了《关于进一步加强安全管理，杜绝各类人身事故的通知》，进一步强调了杜绝各类人身事故的责任。

5、完善了安全生产工作激励机制。为了提高全员安全风险意识，局里实行了全员安全风险抵押金制度。同时，实行安全效益浮动工资，制定了《武都县电力局安全效益浮动工资考核管理办法》，实行安全生产一票否决制，如果在安全生产方面出现问题，扣发全单位浮动工资。有效地提高了职工安全风险意识，有效遏制了各种习惯性违章。

6、开展“导师带徒”活动，加强职工培训工作，有效提高了新进职工的业务素质。为了改变目前职工业务能力良莠不齐的不良现状，根据上级有关文件精神，实行了“导师带徒”制度，每个所的新进职工都由单位指定师傅，签订《导师带徒责任书》，全局共结成导师带徒32对70人，有效提高了新进职工的实际工作能力和业务水平。对今年刚毕业的 名电校毕业生在东江进行了安规和实践技能培训，有效提高了全局职工的实际工作能力和业务水平，为安全生产奠定了基础。

7、做好春秋季安全大检查工作，消除设备缺陷，夯实安全运行基础。根据全年安全检查工作计划和全局缺陷记录，局里制定了有效的春、秋季安全大检查工作和消缺实施方案，合理安排消缺工作和停电时间，使春秋检工作得以顺利进行。

全面检查了安全工器具。对各所安全工器具进行了全面检查及预防性试验，对不合格工器具一律做报废处理。并投入资金 12万元，按规定要求给各生产单位配齐了安全工器具及消防设备，为各项工作的安全进行奠定了基础。

进行了正常的设备维护检修。对灰崖子变电所、张家坝电厂一、二次设备全面进行了预防性试验、校验及正常性维护检修，对安化、庞磨等所进行了常规性检查及消缺维护工作，共完成1台发电机组、5台主变、25台高压开关、45组刀闸的正常检修及试验任务，对各所进行了例行的设备安全检查，并利用地调计划停电时间，对各变电所一次设备进行了全面清扫。

处理了多年存在的重大安全隐患。处理了多年存在的重大缺陷和事故隐患，对城关供电所辖区内113灰城ⅰ线梁园村至山城酒家段线路、两水所至拱坝段卡脖子线路全部进行了更换处理。全局共处理因滑坡、车祸引起的倒杆断线4处，导线对地距离不够8处，变台对地距离不够19处，更换破损电杆6基，扶正杆基44基，更换导线6档，处理破股导线6处，增补、紧固拉线228处，更换瓷瓶75片，更换避雷器组，更换跌开13组，更换、调整高压引流xx处，并清除了沿线树障。

8、认真开展了安全生产月活动。为了扎实开展“安全生产月”活动，我局就“安全生产月”活动作了认真安排。成立了以局党政一把手为组长的“安全生产月”活动领导小组，下发了《关于“安全生产月”活动工作安排的通知》，详细安排了“安全生产月”各项工作，严格要求各单位加强安全监督管理，尤其要加强工作现场“三措”的落实，确保安全无事故;严格控制临时检修和不必要的工作，以安全学习为主要工作，各供电所组织职工认真学习各类事故简报和安全工作规程，尤其对本局“12.26”事故进行了深入分析讨论，认真对照检查，深刻吸取教训;同时在城区悬挂了悬空横幅，办安全宣传橱窗一期，各所都张贴或悬挂了安全生产标语，营造了“安全生产月”活动的宣传教育氛围。同时，利用电影、宣传单等方法，进行了农村安全用电知识宣传，为农村用户播放安全用电知识宣传电影78场，发放安全用电知识宣传单2万余张。通过以上工作，使“安全生产月”活动取得了较好的安全教育效果。

9、制订了全局摩托车和自购车辆管理制度，加强了交通安全管理。针对全局摩托车管理和自购车辆管理方面存在的漏洞，制订下发了《武都县电力局摩托车管理规定》和《武都县电力局自购车辆管理规定》，并同相关单位签定了车辆管理合同，保证了全局车辆及交通安全。

10、编制了运行典型操作票。为全局9个变电站编制了典型操作票，为运行人员安全操作提供了有力保证。

20xx年，我们根据省公司和陇南电力局的工作部署，结合实际，积极探索新形势下适合我局改革与发展的新思路、新方法，不断加大企业内部改革力度，提高企业的管理水平和整体实力。一是根据现在企业制度要求，签定了集体合同，明确了职工方和管理方的权益与责任。二是经七届一次职代会审议通过了职工内退内养和职工子女就业制度并开始实施，对达到年龄标准的12名职工办理了内退内养手续。根据企业实际，结合上级有关制度，为了提高职工整体素质，制订了《武都县电力局职工子女就业管理实施细则》，今后职工子女就业培训前再不签定协议，采取择优录取的办法，对考核不合格，表现差的职工子女不予接收，从源头上保证职工队伍的整体素质。三是建成了东江供电所并顺利投运，为今年城区可靠供电奠定了基础。四是将原修试班同生技科分离，成立了修试所，使修试所担负的全局设备维修试验责任和生技科的生产技术管理职责得到进一步明确，有力地促进了生产技术管理和设备维护工作的顺利进行。五是成立了职工教育培训中心，使职工的教育培训工作有了落实机构，有力地促进了职工教育培训工作的顺利实施，经培训中心培训，我局职工马学锋等三人在今年的陇南地区第二届农村电工岗位知识及技能竞赛中一举夺得团体一等奖，取得了优异成绩。

“双达标”创建工作是企业深化改革的具体实践，是规范企业管理、促进企业现代化建设的有效载体，是夯实企业基础的有效手段。20xx年，我们作为安全、文明生产“双达标”创建单位，结合实际，认真部署，精心组织，以单项评分83分以上，总分702分的成绩通过了省电力公司的检查验收。但因为“12·26”事故的影响,使我们的“双达标”资格被取消，使我们辛勤劳动的成果付之东流。20xx年，我们在20xx年创建工作的基础上，继续这一标准化建设工作，首先对已年久失修的角弓供电所进行了全面改建，重修了职工宿舍和办公用房，结合变电站自动化改造重新修建了变电运行值班室，彻底改变了角弓所的破烂陈旧面貌，内外环境焕然一新，为职工文明办公创造了条件。二是学习民勤经验，以民勤县电力局的管理模式为依据，结合我局实际，认真补充完善了各种基础资料和技术档案。三是完成了东江供电所的标准化、规范化建设，使东江供电所成为我局标准化、规范化建设的示范单位。四是将“双达标”创建单位范围由去年的城关、两水等有限的几个所扩大到全局所有供电所，共配发文件夹600余个，文件柜30余个，使全局的标准化建设工作有了进一步的提高。五是加强了企业的数字化建设，今年全局共购买电脑21台，给每个职能科室配备了电脑，为实现办公自动化和促进企业的标准化、规范化建设奠定了基础。目前，我局的“双达标”创建工作已经经过陇南电力局的初验。

二期一批10千伏及以下改造新建工程。全年共完成改造10千伏线路101公里，0.4千伏线路1.5公里，更换变台76台3000 kva，改造了10个乡镇的62个村的农电线路。完成新建10千伏线路185公里，0.4千伏线路111公里，新装变台66 台，完成了66个村社的通电线路。

城区电网改建工程。武都城区电网改建工程经我局十余年的不懈努力，终于于今年12月份得到了省计委的批复，共批复我县城网改造资金1700余万元。这是我局发展史上的又一里程碑，是我局一个千载难逢的发展机遇，这项工程的实施，对我局今后的发展壮大有着重大的现实意义和深远的历史意义。

35kv变电站改造与县调自动化建设工程。年内完成了洛塘、大岸庙、角弓的变电站自动化改造并顺利投入运行。县调自动化建设工程完成了调度室的修建，并进入安装阶段，目前已完成通讯程控交换安装，机关所有科室的内线电话已经全部开通。

农电体制改革稳步推进。20xx年1月1日开始，全省居民用电城乡同网同价政策正式实施，这是摆在我们面前的一道难题。为了完成这项工作，我们迎难而上，专门成立了同价工作督察领导小组，负责监督检查和督促抄表到户工作，有效促进了同价工作的进行。为了尽快落实同价政策，加快同价进度，我们不顾线损剧增，效益下滑，毅然采取了“先改表到户，再整改线路”的方法，同时聘用村电工 名，先后抄表到户 个村 户。截止20xx年底，全局同价 个行政村 户，同价率 %，较好地完成了同价工作任务。

为了适应当前电力市场形势，促进电力销售，增供扩收，提高效益，我们加强了电力营销工作力度。一是继续加大供电营销工作力度，支持铁合金厂和改制后的西和锑厂上马生产，增供扩销。二是以服务促营销，努力营造良好的供电营销环境，在马街、鱼龙、东江等地增设了营业网点，方便了农村用户交费。同时在城关供电所开始采用微机开票，并在人民路增设了微机开票营业网点，受到了城区用户的好评。三是加大用电检查工作力度，认真开展了反窃电工作。四是加强了电费回收工作，电费回收率100%，回收任务全面完成。五是认真开展行风建设和优质服务工作。加强职业道德教育，严格落实制度，狠纠行业不正之风。对鱼龙田山村等几起用户投诉进行了深入细致的调查，对违反制度的职工进行了严肃处理，有效地教育了全局职工，保证了行风建设和优质服务工作的顺利进行。

认真落实了“生产经营责任制”。“生产经营责任制”是“生产经营、安全生产和党风廉政建设”三项责任制的基本内容之一，是企业提高经济效益的有力措施。20xx年年初，依据往年任务完成情况，局里结合实际测算了供电量、售电量、线损、平均电价等任务指标下达给各生产单位，签订了《经济指标合同书》，落实了生产经营责任制，将经济指标完成情况同生产经营责任人的业绩考核、工资、奖金、福利挂钩，实行季度考核，奖优罚劣，有效保证了全局生产任务指标的完成。

加强了财务管理和审计工作。一是财务管理实行了微机管理，提高了财务管理的信息化管理，使财务管理更加全面快捷准确。二是加强财务管理和内部审计工作，降低消耗，严把审核关，为了完成年度利润，坚持对每一项开支都严格把关，严格审核，按照年初制定的财务预算，控制成本费用的开支，开展增收节支，挖掘企业内部潜力，减少非生产性开支，确保了上级下达的各项经济指标的完成。三是加强内部控制，对个基层单位经费支出和各项经济指标核算都严格控制。同时为了保证财务管理制度的落实，加大了财务监督管理力度，开展了对基层单位和独立核算单位的财务检查审计工作，进一步维护了财务工作秩序，规范了会计行为，使财务管理工作逐步走向制度化、规范化。

关心职工生活疾苦，努力改善职工生活水平。20xx年，我们切实把各项工作同职工切身利益紧密结合起来，把努力提高职工生活水平放在工作首位，想方设法为职工谋利益。首先是从职工生活入手，为庞磨、隆兴、洛塘等偏远供电所职工增加了生活补助，为全局职工增发了医疗补助。其次，关心职工身体健康，在非典防治期间，为基层职工购置配发了口罩、手套等必须物品，坚持为几个家属院和办公大楼消毒，同时，给每名职工发给了防非典补助。第三，为了落实局七届一次职代会提案，解决职工住房困难，我们全力以赴，在教场征地6.5亩，协议已经签定，第一期48套住房将于20xx年2月份开工修建。

有效扭转了原星光公司的连年亏损局面。截止20xx年前半年，星光公司共累计亏损51.9万元，职工工资不能保证，陷入了严重的资不抵债状况。为了迅速扭转亏损局面，局里对星光公司进行了整顿，将星光公司更名为电力物资供应公司，调整了负责人，并采取精简人员和主业支持的方法，有效扭转了连年亏损的不利局面。截止20xx年11月，物资供应公司已经收支平衡，保证了职工工资的正常发放。

我们把党风廉政建设责任制的贯彻落实始终坚持摆在重要位置。一是坚持了党风廉政建设责任制，20xx年年初在签订安全生产指标等责任合同的同时，局党政一把手与局属各基层供电所、党支部、机关各科室负责人签订了《党风廉政建设目标管理责任书》，使党风廉政建设责任层层分解，逐级落实到每个党员干部肩上，形成了“党委统一领导、党政齐抓共管、纪检组织协调、部门各负其责，依靠职工参与监督”的党风廉政建设领导体制和工作制度。二是完善制度，先后制定完善了《武都县电力局领导班子分工党风廉政建设》、《武都县电力局党风廉政建设考核实施细则》、《武都县电力局党风廉政建设责任制考核评分标准》、《武都县电力局党风廉政建设责任制追究办法》、《武都县电力局党风廉政教育制度》等一系列党风廉政建设责任制的配套制度，以制度来约束领导干部清廉从政行为，加强党风廉政建设的责任追究力度，从源头上预防腐败行为的发生，使我局党风廉政建设工作呈现了良好的发展势头，为全面完成今年各项工作任务提供了强有力的政治保证，从制度上确保了党风廉政建设责任制的落实。

(八)进行了“三风三纪”作风纪律整顿，有力促进了职工的作风纪律养成。

针对部分职工业务素质低下、纪律松弛、作风散漫、管理“高位截瘫”、责任心差等不良现象，年初我们在全局进行了以“学风、工作作风、思想作风”和“工作纪律、劳动纪律、组织纪律”为主题的“三风三纪”整顿。为各基层供电所制订了《加强基础管理，全面提高职工业务技能管理办法》、《作息制度》和《职工宿舍管理制度》，从严格作息时间，实行军事化管理入手，加强了职工的基础管理，提高了全局职工的组织纪律观念和集体观念。通过这次为期20天的“三风三纪”整顿，使我局的作风纪律有了很大提高。

一是加大职工参与民主监督、民主管理力度。在职代会上由职工代表听取和审议全局的工作报告和局财务预决算及招待费等开支情况的报告。对职工代表提出的议案认真答复，进行解决。二是坚持了局务公开，提高局务透明度。坚持按照《武都县电力局局务公开实施细则》，对3000元以上的重大开支180余项及调度室、角弓供电所改建等基建工程、设备物资采购、奖金、福利的发放等职工群众关心的焦点问题实行了全方位公开，并提交局务协调、监督小组和物资采购组进行审核，未经会议研究批准的不得支付。三是坚持了重大事项集体研究制度。对于全局各项开支、人事调整、制度制订都坚持经局长办公会议或局务会议研究决定后执行，重大事项还须经局务会、局务协调、监督小组和群众代表联席会议研究通过方可执行，提高了各项决策的合理性和可行性。

一是坚持以人为本，不断加强理论学习，强化了干部职工的思想政治素质、职业道德素质和科学文化素质。根据人员变动及时调整了党委中心组成员，坚持每月学习一次。要求局属各基层单位、局领导自费订阅了《廉政大视野》、《党的建设》等报刊杂志，大力倡导党员干部通过自学，不断提高自身的政治思想水平、业务水平。以党支部为单位，坚持每周五雷打不动的政治学习，进行强有力的形式政策教育。二是积极开展了以实践“三个代表”，强化奉献意识，责任意识，保持党员先进性主题教育，“树旗帜、保安全、党员身边无事故”和“诚信树形象，党员责任区”竞赛活动为载体的“六好党支部”创建活动。三是赈贫济困、扶弱助残，全局职工发扬高尚的共产主义品质，共捐献“非典”防治款50000元，取得了很好的社会效益;四是继续加大职工之家的管理，坚持开展丰富多彩的文体活动，在“元旦”、“中秋节”、“重阳节”都举行了联欢会，丰富了职工业余文化生活，全面推进了精神文明建设工作。五是积极开展企业文艺活动，由职工组成的业余艺术团和百人大合唱先后在武都县千坝牧场旅游艺术节、七一建党节、桃花会表演了精彩的文艺节目，塑造了企业良好的文明形象。

过去的一年中，我们的工作取得了较好的成绩，但也存在着一些不容忽视的问题，一是安全生产工作形势依然十分严峻;二是人员素质不平衡，良莠不齐，尤其是自动化及先进技术人才缺乏，人员结构不合理;三是制度落实和各项管理存在漂浮粗放的现象。对于以上问题，我们将在今后的工作中逐步予以解决。

**关于电力公司两学一做心得体会供电公司两学一做心得体会(精)二**

供电企业城乡电网改造的逐步完善，供电网络结构趋于合理，运行更加稳定、经济，供电可靠性进一步提高，一定程度上拓展了电力销售市场。但要巩固好现有的市场状况，在现有的市场基础上，寻求新的增长点，进一步开拓市场、就需要我们克服自身在营销工作中存在的不足，注重在优质服务和企业文化建设上下功夫，全力打造供电企业服务的新品牌。

一、在优质服务和企业文化建设方面影响电力市场营销的几个问题

1、企业的服务理念没有完全建立，在员工的思想当中没有搞清楚开展优质服务与企业的利益、市场营销的关系，认为优质服务是额外负加的工作，没有同自己的岗位工作有机的结合起来。阶段性的短期突击行为在职工思想当中根深蒂固，甚至还有部分人存在“服务低人一等”的错误思想，服务工作中缩手缩脚，不好意思，难为情。制约了优质服务工作全面深入的开展。

2、优质服务没有同岗位工作有机的结合起来，往往是重形式、走过场，一个活动接一个活动轰轰烈烈地搞过以后，在具体的工作当中没有真正地体现出来。甚至有些人提到优质服务就是搞活动，上街宣传，发放用电宣传资料等。

3、服务的体制不顺，体系不健全。客户服务应是一个全面设计、全员参加、全过程控制的整体，错误认为供电企业服务是一些直接面向客户的部门和员工的工作，在整个全过程控制的整体中没有真正形成：机关服务基层、生产服务经营、经营服务窗口、窗口服务客户的服务体系。

4、服务的手段落后。在电力事故抢修中手段落后，抢修时间较长，停电范围较大，客户电费的收交手工操作，大客户跟踪管理跟不上发展的需求，报装接电手续的办理，并不是所说的“只要一个电话剩下的事由我们来做”，查询服务步骤较多。

5、服务的概念不是十分清楚，服务的内容仍停留在完成自己本职应尽的职责和工作上，比如供电设施的事故抢修、本身属供电企业运行管理的设备，由供电企业进行抢修，消除自已产权范围供电设备的运行缺陷和事故，保证安全供电，不能算是完全意义上的优质服务。那么，认真完成本职工作本身就是做好了优质服务工作呢?还是需要开展一些深层次的服务?

6、没有把优质服务融入企业文化的建设，供电企业服务品牌的定位、经营的战略、员工个人价值的实现等方面都不很明确。开展服务文化、塑造企业形象内容的社会活动较少。

二、注重文化建设、培育企业服务的新理念在近年来开展的优质服务活动中，供电服务有了明显的改进。

首问责任制，上门服务，“一口对外、内转外不转”的窗口服务，自xx年开展的“电力市场整顿和优质服务年活动”以来的承诺服务等，都取得了一定的进展，收到了良好的效果。但都停留在一种被动的、浅层的、单一化的服务上，没有完全从一种基于“以人为本”、注入企业文化建设内涵出发进行的全面建设，没有真正的体现出在服务中人的价值观的实现。必须在培育服务理念的思想中，提升员工的价值实现和员工竟争意识的培养。通过企业文化建设，把服务文化渗透到企业的所有活动中，提高服务文化在企业中的重要性，使员工变被动服务为主动服务，变阶段性突击行为为融入岗位工作深层次的开展。理解优质服务与企业效益、个人利益的密切关系，是社会道德建设的重要组成部分。把注重个人形象同打造服务品牌结合起来，在同客户的服务交流中，通过人与人之间服务与被服务的构通，达到文化沟通，使客户在优质服务中感受到实惠和愉悦的同时，使供用双方的道德情操得以陶冶和提高，传播企业文化，树立良好的品牌形象。

三、建立健全服务机制和服务体系，使员工在各自的岗位上，开展好优质服务工作建立“机关服务基层，全局服务营销，营销服务客户，全员服务社会”的服务体系。

形成企业内外搞好优质服务的常态运行机制，充分保证营销窗口的服务功能发挥。把各个环节的服务要有机的组合起来，各服务环节的工作必须融入岗位职责中，实行标准化、规范化、日常化的运作。通过各种优质服务的宣传活动、竟赛活动、评比活动来促进岗位工作的规范化和标准化。注重在服务的细节上下功夫，在服务的难点上做文章。在服务机制的建立上要考虑做好同客户的联络机制建立，增进同客户的交流与构通，真正形成以客户为中心，全员、全过程、全方位为客户服务的营销氛围。同时要严格履行好已建立起来的供电服务承诺机制，诚信践诺，通过全天候的报修服务、零点检修停电方案，快速的故障处理、尽量减少不必要的停电，缩短停电时间，缩小停电范围等具体行为措施，体现出岗位服务的灵活机制来。在服务机制上还要考虑建立需求侧的分析和市场的预测机制。加强开展市场调研和需求侧管理工作，掌握各类客户、各个时段的电力供需状况，建立客户的用电服务档案，跟踪管理和服务。随着我局新用电营销系统的建立，银行代收电费网点增加并趋于正常，用电营销的网络服务平台已经形成，建立现代化的用电营销信息服务机制是势在必行，我们要充分利用这一平台，进一步引进、完善各类应用系统，真正实现网上交费、报装、查询等服务，实现对大客户的运程监控、实时抄表、在线监测防窃等功能，实现服务机制的现代化。

四、明确服务的目标，提供优质的服务，营造电力市场营销的良好环境，说句实话，问及有些员工服务的对象、标准等问题，并不是都能完全回答上的，只能笼统的说“客户需求是我们服务的目标，客户满意是我们服务的标准”这样一些大的概念。

那么客户的哪些需求是我们服务的目标?全部所有的用电需求都是我们服务的目标范围?如果是，那就是说包括客户产权的供用电设备的维修、事故抢修都需要由供电企业承担，这是就引出一个延伸服务的话题。所谓的延伸服务，实际上就是供电企业维修、事故抢修的范围扩大到用电客户的产权设备范围。如果不是延伸服务，供电企业实质上是在履行好自已的职责，供电企业管理运行的线路、设备正常维护和事故处理，本身就由企业自己来解决，只不过给社会承诺在规定时间内处理。对客户优质服务的内容，实际上就限定在报装接电按期践诺的完成，咨询、查询的服务，安全用电及用电法规的宣传等范围内。报装接电按期践诺的服务，是供电企业业扩发展的必然，不能理解把对客户接电日期的缩短，报装手续的简便，是给客户提供优质服务的主要内容，即就是报装接电日期再长，做为客户可能一生当中也只有办理一次报装接电;咨询、查询的服务毕竟很少;安全用电和用电法规知识的获得途径很多，当今社会知识信息发展迅猛，人们可以通过各种媒体来获得他们需要的信息和知识。所以用电客户产权的供电线路和设备的维修、事故处理，就是一个服务的盲区。做为用电客户，由于受技术水平、维护经验所限，有些事故不容易查清原因，不能及时的自行排除，正常用电受到影响。做为供电企业，认为这是用户产权的线路设备，投入人力、物力等成本消耗进行处理，一户两户、一次两次还行，户多次数多、一年下来，也是一笔不小的的开支，况且有了第一次的延伸服务，在客户当中形成一种这本身就是供电企业服务范围的错误认识，甚至在这些线路设备上发生事故，或造成设备财产失窃，还要供电企业来承担责任。现在有些地方实行有偿服务，政府物价部门核准一个服务中的执行价格，在设备维修、事故处理中执行。执行效果，各地说法不一。

有的地方客户满意，认为花少量的钱，能在短时间内恢复用电，尽快恢复了生产，自己损失减少，产出效益远抵于支出的服务费，而且方便，只要打一个电话，问题就觖决了。有的地方客户认为自己不懂电，供电企业通过我们销售电力，我们买你的商品，你理应提供保证供电畅通到户的服务，还另外收什么服务费。做为执行有偿延伸服务的供电企业，也是几家欢乐几家愁。有企业反映：自有偿服务开展以来，有些用电客户自已能处理的故障、事故，也再不用打电话报供电企业处理，减轻了企业繁忙的报修压力;开支过多的材料费、车辆耗费等大大减少;极大地调动了员工积极性，员工认为客户花钱消费服务，理应提供快捷周到的服务，还认识到通过自已为客户的服务，给企业增加了收入、创建了服务形象，个人价值也再一次得以体现。有的企业反映：给客户干了活，可钱难以要回，遇到个别客户认为花钱消费服务，必须给我服务周到，稍有不合心意就到处投诉。认为挣钱不多，惹了一身的臊，延伸服务是为了搞好优质服务，反而事与愿违，没有达到真正的目的。

综观各地的延伸服务，我认为，延伸服务是优质服务的必然，收费服务也是势不可挡。但我想这样的服务收费一是应该有一个具体的操作标准，而且政府明文规定;二是收费的标准应该以确保收回材料费和车辆耗费为基本，根据不同的用电客户，收取不同的人工费，对于居民客户的服务可以免收人工费，三是收费标准中价格成分的构成应该公开，并且向社会公布，接受社会监督、政府监督;四是在同客户签订《供用电合同》时，与客户商定明确是否需要延伸服务，需要哪些服务，然后供电企业建档立案，确定具体的服务方案。只有这样，才能真正消除服务的盲区，让客户真正体会到供电服务的方便、快捷和周到，才能畅通电力营销的渠道，达到客户企业双方满意。

**关于电力公司两学一做心得体会供电公司两学一做心得体会(精)三**

同志们：

在省公司“两会”和20xx年安全生产工作会结束后，我们赶在春节前召开公司安全生产工作会议，这既表明了安全生产工作的极端重要性，也体现了公司对安全生产工作的高度重视。刚才，邹总在报告中已经对今年的安全生产工作作了周密安排和部署，我完全同意，各单位、各相关部门要结合实际、狠抓落实。下面，就今年安全生产工作，我讲几点意见。

一、客观总结成绩，坚定工作的信心和决心

20xx年，公司认真贯彻落实省公司安全工作部署，强化全员安全意识，全面管控各类风险，圆满完成省公司下达的安全目标，为公司各项工作整体推进提供了安全保障。

一是安全活动氛围良好。深入开展“安全第一，生命至上”安全年活动。大力倡导“用心做事”工作氛围，领导及管理人员现场履责人次大幅提升，作业人员遵章守纪、用心做事“明星”辈出。

二是风险管控更加有力。以现场为核心抓好各类人员履责，以缺陷管理为重点抓好设备管理，以严谨务实的态度抓好相关规程规定的执行或修编，各类风险得到有效管控。

三是安全指标保持领先。公司全年统计事故障碍次数同比下降48.7%;220千伏输电线路实现无责任“零跳闸”;继电保护事故障碍同比下降22%;城区配网无故障日同比提升177%;农网35千伏以上线路跳闸次数减少57%;公司各项安全指标在全省均保持领先地位，安全管理专业同业对标全省排名第一。

四是安全目标全面完成。电网运行经受住了高温大负荷和强雷雨等自然灾害的严峻考验，未发生电网、设备、火灾事故，未发生对社会造成严重影响的停电事件，输电，变电设备事故率均为零，全年完成3个百日安全目标，圆满完成“援?抗风”抢险任务以及120余次重大节日及活动保电工作，荣获省公司安全生产红旗单位、首次获得\*\*省安全生产先进单位称号。这些成绩和荣誉的取得，是公司全体干部员工勤奋工作、拼搏奉献的结果，在此，我代表公司党委向在座的各位，并通过你们向奋战在安全生产一线的同志们表示衷心感谢!

二、冷静分析形势，强化安全生产工作的责任感和紧迫感 安全生产如逆水行舟，不进则退。在成绩面前，我们要保持清醒头脑，要看到公司在电网、基建、农电等领域还存在一些安全隐患和问题，安全生产的基础仍不牢固。

一是安全监管压力进一步加大。《电力安全事故应急处置和调查处理条例》改变了电力安全事故监管和处罚主体，调整了事故等级划分标准。目前，电网占全县负荷40%以上的企业就有4家，且均为单电源供电，供电减负事故风险依然存在。国网公司出台《安全事故调查规程》、《安全工作奖惩规定》系列规定，安全考核标准更加严格。

二是安全生产风险始终存在。还存在电网结构不完善，部分设备严重老化，局部供电能力不足，电网抵御自然灾害能力较弱等问题，局部电网大面积停电风险仍然存在。同时，今年电网新开工和投产项目比较多;三个上划县安全基础比较薄弱;安全生产离“可控、能控、在控”的要求还有差距。

三是安全管理基础有待夯实。当前，个别员工安全意识不强，对安全重要性的认识不深刻，技能素质不高，违章现象没有得到根本遏制。部分单位风险管控不严，安全责任和压力没有传递到位，管理机制、人员配备等方面还不能适应“五大”体系建设要求。

三、强化责任意识，确保安生产局面长治久安

我们要准确把握安全工作面临的形势和存在的问题，围绕年度安全目标，结合“五大”体系建设内容，突出抓好安全意识培养和安全风险管控，从以下几个方面抓好安全生产工作。

一是落实各级安全责任，确保安全局面稳固。各基层单位行政负责人作为安全生产第一责任人，要亲自过问和组织本单位的安全生产工作，确保各级人员履责到位。要落实公司安全生产各项决策部署，抓好安全生产各项目标任务分解下达，把安全生产责任和压力落实到每个岗位。在落实各方面安全主体责任的基础上，确保实现生产、基建、农电、营销工作和集体企业全方位的安全。

二是提高安全意识，夯实安全管理基础。有效运用“安全班组行”、“党员身边无事故”、“亲情岗位助安”等活动载体，开展多层次、多轮次、多形式安全教育培训活动，着力营造党政工团齐抓共管的浓厚安全工作氛围。以“五强”为重点，深入开展“我要安全、幸福平安”主题安全年活动，确保作业人员在任何作业环境和条件下都能自觉遵守安全规章，真正实现由“要我安全”到“我要安全”的转变。

三是防控各类风险，强化安全生产管控。深刻分析“五大”体系建设在管理模式、组织架构、业务流程调整带来的风险和隐患，分专业周密制定安全保障工作方案。加强《电力安全事故应急处置和调查处理条例》适应性分析，提前做好500千伏北变电站投产，高危重要用户供电、设备检修预试等重点内容和环节的风险预判。加快电网建设和改造的步伐，提高电网设备的自动化水平和设备健康水平。加强设备状态检测和运行分析，及时发现和消除缺陷。深入开展隐患排查治理，落实重大隐患的跟踪督导制度。

四是严格落实要求，加强各专业安全管理。狠抓基建安全，落实《基建安全管理规定》，强化重点工程、重要环节管控;狠抓农电安全，加强对新上划单位的指导和监管，深入开展班组长“责任管理”;狠抓供电安全，严格业扩报装、验收接电、故障报修业务及高危重要客户的安全管理;狠抓电力设施保护，依据《\*\*省电力设施建设与保护条例》，落实输电线路防外破管控措施;狠抓应急管理，做好突发事件和自然灾害的预警及处置工作，并统筹做好信息、交通、消防等其他各方面安全工作，切实做到守土有责。

五是完善考核奖惩机制，强化安全制度执行。结合国网公司《安全事故调查规程》、《安全工作奖惩规定》，及时修订公司《安全工作奖惩规定》。刚性执行各项规章制度，遵章必严、违章必究，确保安全工作事事有人管控、事事有人负责、事事有人落实。落实安全生产专项奖励基金，及时表彰和兑现，充分发挥安全奖励的正向激励和过程激励作用。完善奖励约束机制，把业绩和能力作为考核的重要依据，激发广大干部员工的工作积极性。

六是落实“三防四查”工作要求，确保电网安全稳定运行。新春佳节即将到来，各部门、各单位要以确保“春节”安全生产为重点，认真落实安全供电措施，制定好保电及抢修方案，及时处理设备缺陷，做好防火、防盗、防破坏等工作。要按照“三防四查”工作要求，组织监督检查，及时发现和消除事故隐患，严肃查处各类违章行为，确保“春节”期间的安全生产，让全市人民群众过一个欢乐、祥和的新春佳节。

同志们，安全生产是公司永恒的主题，任何时候都不能有丝毫松懈。希望大家切实明白自己所担负的重大职责，切实履行自己所担负的重大职责，以对社会高度负责、对企业高度负责、对员工高度负责的态度，全力以赴做好工作，确保电网安全稳定运行。

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