# 供电公司文明行业及行风建设工作计划

来源：网络 作者：梦里花落 更新时间：2024-09-16

*一、工作目标1、打造“诚信安徽电力”品牌，树立诚信服务形象。2、争创安徽省文明行业创建先进单位。3、客户随机抽测满意率不低于85%，县行风测评前三名。4、进一步加大供电所规范化管理力度，xx年实现供电所规范化管理达到100%。5、积极推动示...*

一、工作目标

1、打造“诚信安徽电力”品牌，树立诚信服务形象。

2、争创安徽省文明行业创建先进单位。

3、客户随机抽测满意率不低于85%，县行风测评前三名。

4、进一步加大供电所规范化管理力度，xx年实现供电所规范化管理达到100%。

5、积极推动示范窗口建设。

6、规范\*\*县供电公司的客户服务中心。

二、工作任务

1、深入开展公司服务文化建设。（思政部、营销部）

2、深化“诚信进万家，服务进社区”活动。（营销部、思政部）

3、继续完善客户服务中心建设，确保95598服务热线的畅通。（营销部）

4、抓好供电所“综合管理信息系统”微机管理。（营销部）

5、服务农村客户，坚持做到“四到户”服务。（营销部）

6、组织好明查暗访，重点检查抄表人员和检修人员兑现承诺和服务质量情况。（监察室、思政部）

7、继续开展供电所规范化管理和示范窗口建设活动，并开展检查和复查工作。（监察室、思政部、营销部）

8、加强员工队伍的业务学习和技能培训。（营销部、办公室）

9、定期召开客户座谈会、行风监督员会议，定期向人大、政协征求意见。（营销部、监察室）

10、推行供电员工联系客户制度。（营销部）

三、工作措施

1、抓好“诚信”主题教育和服务文化建设。认真贯彻《公民道德建设实施纲要》和中央文明委《关于深入贯彻党的十六大精神，进一步加强公民道德建设的意见》，按照省公司大力开展“诚信安徽电力”主题教育和服务文化建设的要求，在工作实践中强化“尽心服务，尽力先行”的企业精神，不断提升“以客户满意为标准”的服务意识。建立公司优质服务理念，着力从理念、行为和视觉三个层面上打造“诚信安徽电力”服务品牌。

2、加强员工技能培训。重点加强对窗口单位和检修人员、抄核收人员、用电检查人员和计量检定人员以及农电工的业务技能培训和行为规范培训。认真贯彻落实国家电网公司《供电服务规范》，认真执行《供电营业职工文明服务行为规范》，通过创建学习型企业，不断增加员工的知识储备，优化知识结构，提高创新能力。

3、加强信息披露和社会宣传。主动向县委、县政府等上级机关汇报工作，加强与工商、物价、技术监督、消协、新闻单位等方面的联系和沟通。建立供电信息披露制度，定期向社会发布电力供应形势、电力价格政策、供电服务承诺、需求侧管理状况、服务投诉等信息，树立诚信服务形象。

4、加大先进典型的宣传推广力度。进一步加强宣传策划，大力宣传在优质服务、确保供用电中涌现出的先进集体和先进个人的感人事迹，用典型推动工作，通过精神激励、物质激励等方式，不断深化优质服务工作。

5、积极探索扩展优质服务的新渠道和新品牌。认真执行和完善对大客户和重要客户开展的走访制度。不断拓展服务内容，开展多样化、个性化的特色服务，规范延伸服务行为，推行上门服务、员工联系客户制度等多形式的服务措施。力争为形成安徽电力的优质服务系列服务品牌做出努力。

6、继续加强创建文明行业工作力度。继续加强和深化行业作风建设，建立健全行风建设责任制，在坚持走访调查、明查暗访制度的同时，完善行风监督员会议制度，及时召开客户座谈会、行风监督员会议，主动接受社会监督。对查访出的问题要严肃处理，对客户、监督员反映的问题，要及时进行通报和整改，坚决杜绝各种影响行业声誉的事件发生。要认真处理好客户的投诉和举报，严格责任追究，使投诉举报尽量解决处理在基层，避免越级举报的发生，( 范文网)降低投诉举报率。要继续深入开展双文明单位创建活动，不断提高公司的整体文明水平，树立良好的社会形象。

7、加强优质服务和行风常态机制建设。以完善客户服务中心建设为主要载体，坚持“首问负责制”，确保95598服务热线的畅通；以提高营销服务部门的运作效率为目标，优化业务流程、简化业务手续和规范服务行为，加快建设和积极推进营销技术支持系统的实用化进程，利用计算机信息技术提高服务水平，强化制度的执行和考核硬度；要对各单位优质服务工作进行随机抽查和年终评价，建立优质服务、行风建设常态运行机制。

8、进一步规范收费行为。要积极宣传服务方针和有关规定，界定有偿服务和无偿服务的界线。加强电费电价的执行监督管理，着重宣传同网同价政策，确保同网同价的正确实施，维护发供电企业及用电客户合法权益。严格执行制度规定，规范管理，确保不发生违规违纪问题；严格执行国家电价政策，认真落实责任制，坚决杜绝“三乱”，进一步规范涉农收费行为，防止损害农村客户利益的事件发生。

9、完善农电行风建设工作标准和考核标准体系建设。按照《农村供电营业规范化服务标准》、《农村供电所规范化管理标准》的要求，促进农村供电所管理进一步规范化、制度化、信息化。规范当涂县供电公司客户服务中心时，要加快“客户服务支持系统”建设，为优质服务常态运行机制提供物质和技术保障。要严格《农村供电服务“四到户”责任制》，建立健全并切实实行“四到户”责任制，严格责任追究，进一步规范农电服务和管理，提高农电服务水平，确保100％乡镇供电所实现规范化管理，完成当涂县供电公司规范客户服务中心的目标。

10、加大明查暗访力度。要加大明查暗访工作力度，重点抓好“薄弱时段”、“薄弱环节”、“薄弱岗位”的管理。加强重大节日期间的供电服务，春节、“五·一”、“十·一”等重要节日期间，认真组织明查暗访，严格值班制度，加强抢修工作安排和管理，确保重大节日期间安全、优质供电。

与本篇 内容有关的：查看更多>> [\_TAG\_h2]后勤工作计划

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