# 供电所综合管理工作总结及工作思路(4篇)

来源：网络 作者：紫陌红尘 更新时间：2024-06-15

*有关供电所综合管理工作总结 供电所综合管理工作总结及工作思路一一、突出抓好组织建设这一根本环节。领导班子从抓组织建设入手，从自身抓起，根据公司开展的“三优、四无、一规范”活动要求，开展“党员奉献日”活动，设立“党员示范台区”、“党员示范岗”...*

**有关供电所综合管理工作总结 供电所综合管理工作总结及工作思路一**

一、突出抓好组织建设这一根本环节。

领导班子从抓组织建设入手，从自身抓起，根据公司开展的“三优、四无、一规范”活动要求，开展“党员奉献日”活动，设立“党员示范台区”、“党员示范岗”重塑党员形象，树立一身正气，让每一名党员都成为一面旗帜，以党建带动，促进了员工责任意识的增强，与各科室签定了《优质服务、行风建设责任军令状》，一层抓一层，层层抓落实，使干部和职工明确了服务职责，增强了服务意识，提高了服务水平。

二、重点抓好思想教育这一中心环节。

围绕行风建设、优质服务这个中心点，发挥思想政治工作的优势，正确引导和启发职工适应新形势下电力市场发展的需要，教育职工深刻理解集体利益和个人利益之间荣辱与共、休戚相关、相辅相成的关系，自觉将个人利益与集体利益紧密联系在一起，认清形势，转变观念，摆正位置，使热情、周到、优质、高效的服务成为每名职工的自觉行动。提高了自身修养和业务素质，在广大用电户的心目中，树立起良好的企业形象。向社会发放了2万1千张“客户联系服务卡”，发放率达到100%，用户满意率达到99%。向用户发放征求意见函1600余封，聘请用电监督员36名，走访用户60多户，广泛听取社会各界的反映，接受用户的监督。

三、着重抓好奖优罚劣这一关键环节

结合公司创“优”供电所规范化管理的要求，根据供电所实际情况，制定了《岗位职责及考核细则》、《工作质量完成情况考核细则》，对在考核中没有达标的职工，除了按《细则》予以扣罚外，还责令限期达标，在规定期限不能达标者，下岗学习。对工作完成情况突出的给予重奖，出现差错的则给予重罚。公开、公正、公平的考核机制，极大地激发了全体职工的“创优”热情，端正了为用户服务的心态，心悦诚服尽职尽责地工作，使全所上下形成了“人人为行风建设第一责任者”的氛围。

四、努力抓好环境建设这一人文环节

以树立良好工作作风为重点，加强工作环境建设，进行形象策划及环境建设，创造文明整洁、美观的办公环境。对营业大厅实行动态管理，定期进行业务培训，竞争上岗，使每位职工都有危机感和紧迫感，既有压力，又有动力，增强了事业心和责任感。对营业窗口制定了“管理细则”和服务标准，规定了文明用语和服务忌语，实行统一着装，挂牌服务，举止文明，热情周到。设立考核记录，奖惩挂钩，促使职工尽职尽责达到服务标准。

五、优质服务常态机制运行情况

1、严格监督考核，确保常态机制的建立。

加强投诉举报管理。坚持行风工作月度分析例会制度，由公司主要领导和相关职能部门参加，对每月举报投诉情况进行分析，督促解决行风建设和优质服务中存在的共性问题。并制定了举报投诉分级处理、责任单位领导到会说清楚、内部情况通报、客户回执卡等6项具体措施，加强对举报投诉的管理和考核，以进一步降低投诉率，提高投诉处理质量。 在此基础上，加大了明查暗访力度，公司领导亲自带队，采取模拟事故现场报修、营业场所现场检查、对客户访问等形式，实地了解基层单位的行风建设和优质服务工作水平，针对发现的实际问题制定具体的解决措施，同时，将明查暗访的结果列入公司的创“优”考核，并以通报的形式下发，起到警示作用。

2、抓教育培训，不断强化员工的服务意识和服务水平。

建立定期培训制度，制定了各个层面的教育计划，结合实际，制定了学习贯彻“三个十条”实施方案和细则，统一印发了千余份卡片，人手一份，强化学习宣传。对各营销窗口共700人全部进行了闭卷考试。使广大员工对“三个十条”要求入脑入心，为抓好优质服务和行风建设工作打下了坚实的思想基础，推动了优质服务和行风建设的深入健康开展。

3、抓电网建设，不断强化供电优质服务的硬件平台。

积极配合支持市政建设、招商引资、企业改制等工作。对市重点工程、重点企业、重点项目，建立供电服务快车道，实行重点服务，特事特办，急事急办。切实做好保电工作。相继开展了零点工程及带电作业措施，把电网建设、设备检修及故障处理等工作放在负荷最小的夜晚进行，尽量把停电造成的影响降到最小。

4、抓窗口建设，不断强化一线优质服务工作。

重视营业窗口建设。各营业厅均按照一流的标准进行建设，内部现代化服务系统完善，在服务厅显著位置公开了用电报装程序和各种收费标准，设置了客户书写台，配备了应急雨伞等各项便民措施设施。实施“一条龙”服务，将各服务环节集中在大厅一口对外办公，并实行用电业务代理制、首问负责制等，规范了程序，提高了效率，方便了客户。

5、开展优质服务宣传活动，营造良好的用电环境。

经常开展形式多样的优质服务宣传活动，广泛宣传电力知识，电力政策等，让社会了解供电企业特性，让群众支持电力发展，营造良好的供电服务环境。基层营销单位共发放宣传单近三万份，参加活动400余人次。组织召开客户座谈会近40余次，各基层单位根据自身情况，开展了各种优质服务便民活动。成立光明使者爱心基金，作为特困居民的电费基金；各农电所成立支农小分队，把电力服务送到广大农村的田间地头；受到各界群众的普遍好评。

6、积极沟通，主动接受社会监督。

积极开展上门服务，加强与客户交流沟通。在全市各乡镇建立客户监督网，定期召开不同层面、多种形式的客户关系委员会座谈会、客户恳谈会，听取客户的意见和建议，不断改进工作。通过走访和检查客户用电设备情况，为客户提出用电优化方案16项，提出设备安全问题170余项，帮助解决安全隐患93项，帮助企业解决用电困难 40余次，使客户真正感到电业部门真诚服务和为其排忧解难的实际行动。

六、优质服务百问百查开展情况

（一）领会精神，广泛发动，促进“百问百查”活动全面落地。

国家电网公司推行“百问百查”活动，对加强供电企业安全生产，优质服务工作起到了很好推进作用，为抓好落实，我们将此项工作纳入了一把手工程。

第一，成立组织，落实责任。公司召开动员大会，我公司迅速成立安全生产和优质服务“百问百查”活动领导小组，公司党政一把手任组长，各分管领导任副组长，部室主任为成员。按照统一领导，分级负责，全员参与的原则，将工作

任务层层落实到部室、班组、员工，制定“百问百查”活动实施细则和工作排版，确保“百问百查”各项活动落到实处，收到实效。

第二，广泛宣传，领会精神。主要是通过收听收看上级公司电视电话会议，召开动员会，制作悬挂必要的宣传条幅，制作宣传板等各种形式进行广泛宣传，使干部员工对开展安全生产优质服务“百问百查”活动人人皆知。

第三，组织学习，了解内容。我公司统一印制的“百问百查”小册子发给每个干部员工，通过学习，了解“百问百查”具体内容，为第二阶段的工作打下了基础。

第四，座谈讨论，提高认识。我们通过研讨会、座谈会等形式，围绕开展“百问百查”活动的必要性、重要性，大家谈认识，谈理解、谈体会，谈看法，使大家感到开展“百问百查”活动，对提升安全生产和优质服务水平非常必要，是强化基础工作管理，深化精细管理的重要举措，应当自觉开展好。

第五，开展活动，形成氛围。一是开展征文活动，全公司收到参征稿件45篇，选择其中18篇展出。二是组织培训考试，培训中心结合“百问百查”组织了一次培训，培训结束后，进行了考试。同时，农电部“百问百查”调考，我公司100余人参加了考试。

第六，结合实际，促进工作。我们把开展“百问百查”活动与当前公司各项工作结合起来。一是与公司创建一流企业结合起来；二是与按市公司要求开展的“3421”活动结合起来；三是与当前迎峰度夏及防汛工作结合起来。进一步提高了创国家一流供电企业的管理水平，剖析了管理过程中存在的薄弱环节，提高了抗旱防汛，服务“三农”的大局意识，工作能力。

（二）强化问查，整改落实，推进“百问百查”活动不断深入。

学习动员阶段工作完毕后，我们乘势而上，全速推进，掀起了问查整改的高潮。

1、进行“百问百查”调考。为巩固前段调考取得的成果，我们扩大了培训层面，先后举办了5期所长、安全员、核算员，市直单位班组的专业培训，对各单位、各基层所进行统一调考，在调考过程中，公司领导班子全程参与，亲自监考，促进了员工百分百掌握问查内容。同时，通过考试、评比，选拔业绩优秀，考试合格的基层人员外出学习，激发了广大员工主动学习，自觉提高素质良好氛围。

2、举办了安全员、95598人员的“百问百查”知识竞赛。采取现场问答、情景模拟、礼仪展示、上下互动的形式开展竞赛活动，促进了员工对“百问百查”问答内容的深入理解，提高了安全生产、优质服务整体管理水平。

3、召开了客户监督员座谈会，征求了客户对供电服务品质的评价、意见和建议，深入查找优质服务工作存在的薄弱环节，找出了影响服务的因素和问题，采取了有效措施，优化流程，规范管理，持续改进，提升了供电服务品质。

4、深入开展了查摆活动。坚持从大处着眼，小处着手，把强化安全生产和优质服务的薄弱环节作为主要目标，深入查找事关全局的苗头性、倾向性问题和隐患不放过。切实落实“边问、边查、边改”的要求，对查摆的问题进行认真的梳理，制订相应的整改措施。

认真落实国家电网公司“三个十条”，积极开展“优质服务年”活动，完善检查和考核机制，理顺和强化客户工程工作流程，加大明查暗访工作力度，认真解决95598受理的热点、难点问题，规范服务信息管理体系，有力地推动了“百问百查”活动和行风建设的有序开展。

**有关供电所综合管理工作总结 供电所综合管理工作总结及工作思路二**

本营业厅，担负着\_\_区\_\_平方公里内所有电力客户的用电咨询、业扩报装、故障报修、售电购电等业务，并且营业厅是\_\_区对外的唯一窗口。而且，在各级领导的关怀和全班职工的共同努力下，营销工作与班组建设工作取得了较好的成绩，于\_\_年和\_\_年分别荣获沈阳市人民满意窗口和纠风和行风建设标兵班组的称号。班组现有员工x人，不仅是清一色的“娘子军”，也是因为大部分都是年轻人，所以对工作充满着朝气和活力。 因此，这是一支充满活力和激情，勇于学习和创新的优秀团队。

一、用能力去创新，贴心式服务感动“你，我，他”

作为公司唯一指定销售点的营业厅位于\_\_区内，地理位置偏僻，离居民区较远，最远的居民区距离营业厅近\_\_公里，客户缴费十分困难。为此，居民班多次开展了走访社区活动，分别对\_\_区、\_\_社区、\_\_等社区进行了走访及上门服务。而正是通过这次感动式服务进社区，营业厅 利用休息时间，先后走访小区及物业，大力去社区宣传阶梯电价政策，宣传用电常识和节电常识等电力普及知识，得到了广大用户们的认可和支持。

营业厅以了解客户心声，解决客户难题为出发点，以“微笑服务，优质服务”的服务理念，对各个年龄层，各个阶级的人们，都秉承着微笑服务的宗旨， 更是为老幼病残孕开设快速交费通道提供特殊服务的方式，让大家感受到我们的真心实意。

二、强化工作管理，提升工作业绩，实现工作目标

为适应现代化营销建设的需求，营业厅根据上级的指示，积极完善班组信息化工作平台的内容，利用工作平台将人员信息、工作计划、管理制度、技术标准、班组培训等相关信息进行梳理归纳，用信息化手段记录班组管理情况，反映工作动态，及时将最新工作内容进行发表，为班组基础工作提供信息化的技术支持，也实现了班组从传统管理模式向信息化管理模式的跨跃。

营业厅作为\_\_地区对外的唯一窗口，营业厅的行为言谈完全代表着\_\_公司的对外整体形象，这就要求我们时刻提醒自己，严格遵守员工规范，熟读员工惩戒条例，将最优秀的一面展现给客户。介于平时的加强管理，和自我完善意识的增强，在\_\_年，我班真正的实现了“零投诉”的营销目标，这对于身为电力人的我们，既完成了工作目标，又起到了表率的作用，也是对我们工作的肯定。

在收费方面，为提高居民交费离柜率，营业厅大力宣传并引导居民客户使用自助缴费机进行交费，和查询用电情况明细，避免居民客户在缴费高峰时期的长久等候。而且，为了实现更加完善的人性化设施，营业厅还安装了便民支付点，不仅可以缴纳电费，连水费、煤气费、话费都能够全权代理缴纳，彻底的实现一体化的缴费功能，既方便了客户，又能彰显出我们的特色缴费模式设施。

三、以全运会为工作方向，开展合理化建设工程

为了规范服务工作的软、硬环境，营业厅按照公司营销部制定的统一规范，完善了营业厅各种设施，增设了绿色植物，规划了布局结构，加强了基础建设，提升了服务档次，打造了优美的服务环境，使得宽敞明亮的服务大厅及现代化的服务设施赢得了广大客户的高度认可。而且在全运期间，营业厅悬挂宣传海报，推广全运期间的知识刊物，让客户感受到我们对全运会的重视和支持。

以全运会为契机，营业厅开创了“双语服务，双语汇报”的先河。在越来越国际化发展的影响下，国内的外来人口开始增多，而为了能够实现我们的优质服务，在业务咨询办理窗口，特设立“双语服务”的标志和人员，并在汇报词中将这一特点充分展现出来，实现可行性价值的体现。

天道酬勤，汗水与耕耘必将带来丰硕的成果。然而，成绩只能说明过去，能力方可代表将来。在以后的工作中，营业厅全体员工将继续立足岗位，迎难而上，要以“责任、奉献、无私”的企业精神，实现“工作范围无死角，业务办理零差错，营销服务零投诉”的工作目标，树立起良好的形象。

**有关供电所综合管理工作总结 供电所综合管理工作总结及工作思路三**

按照《\_\_供电公司20\_\_年“安全生产月”活动方案》的要求，20\_\_年6月运行六队结合实际以“关爱生命、安全发展”为主题深入开展“安全生产月”活动，现将活动有关情况总结如下:

进一步宣传贯彻安全生产的方针、政策，普及安全生产法律法规和安全知识，推进安全文化建设，运行六队以“安全环保责任落实深化年”活动为主线，面向基层、面向群众，深入开展“安全生产月”活动，为全面实现安全生产形势稳定，建设和谐电力，提供强有力的舆论、精神和文化支持。

一、加强领导，精心组织，广泛宣传发动，确保活动有计划、按步骤开展

运行六队及时成立了“安全生产月”活动实施小组，制定了活动方案，把“安全生产月”活动有计划地进行部署，确保活动的顺利进行。

为了加大宣传力度，使活动深入人心，开展了以下宣传活动：

1、充分利用运行六队网页，为及时宣传报道安全生产月提供了一个平台，使全队广大干部职工能方便交流活动中好的经验和做法。

2、开展安全环保活动宣传活动，队部和每座变电站在6月1日的安全会组织学习一篇关于环保的主题文章;

3、队主管领导撰写“如何做好安全管理工作”的主题文章，并发表在东区公司网页上。

二、加大培训力度，进一步提高职工安全意识

1、组织全员安全知识答卷。6月上旬，组织所有人员进行统一答卷，以安全生产法律法规、安全常识、防范知识、应急救援、逃生自救技能为主，内容涉及《安全生产法》、《电力安全工作规程》、《道路交通安全法》、集团公司《安全生产禁令》等相关法律法规。

2、组织“我要安全”讲故事活动。围绕“我要安全”这一主题，真实讲述发生在员工身边的具体事例，每座变电站选出一篇优秀的小故事，共计8篇。

三、突出重点，发动全体干部职工进行雨季安全检查，查找问题督促整改，消除安全生产隐患。

运行六队采取自下而上、逐级检查的方式，开展安全生产检查活动。开展事故隐患排查，检查重点包括责任制落实、隐患治理、雨季“八防”安全措施、应急管理、违章和事故处理等内容。变电站自查自改共查出问题16处，全部及时整改完毕。

四、切合实际开展应急预案演练，增强应急处理能力

我队各变电站于6月17日在辛六变集中组织职工进行了雨季抗洪防灾预案演练，内容包括：抗洪防灾应急反应、人员组织分工、排水设施的使用、排水地点的选择、房屋渗漏雨的临时处理等方面，通过应急演练提高了运行六队应急指挥能力和值班员的应急避险能力。另外各变电站充分发挥职工的积极主动性，结合各站实际特点，也开展了抗洪防灾演练，为全队安全渡过雨季奠定了基础。

今年“安全月”活动已经接近尾声，在公司党委和公司的正确指导下，经过全队全体干部职工的共同努力，取得了预期效果，达到了预期目的。同时我们要进一步认真分析存在的问题和不足，及时消除安全隐患，以巩固“安全月”活动成果，进一步夯实安全生产基础。

**有关供电所综合管理工作总结 供电所综合管理工作总结及工作思路四**

供电所，是电力企业直接服务于客户的窗口。它担负着农村供电与安全管理工作，服务于地方经济的发展。要真正树立省集团公司良好的形象，打造出‘陕西电网、双优电网’的服务品牌，全靠供电所在实际的工作去显现。结合本人的工作体验，我认为作为一名基层供电所所长，必须具备较强的综合素质和职业道德，才能当好领头羊。

1、顺应改革形势，坚持与时俱进，是当好所长的重要前提。

首先要立场坚定，保持清醒的头脑，旗帜鲜明。尤其是在切身利益接受考验时，应以大局为重，不计个人得失，只能以积极的态度拥护，参与和支持改革。

其次是强化创新意识。供电所长要树立“奋发进取、管理创新”的工作思路。不要总是因循守旧，要在上级下达的工作方针的大框架内，敢于发展、创新，敢于树立我为人先的超前意识。主动围绕为什么创新、创新什么、如何创新等问题，深入思考，开拓进取。这也是供电所作为企业层管理人员，必须具备且主动解决的实际问题。所长要认真组织员工学习、领会县公司关于开展管理创新的有关文件精神，不能墨守成规，最大限度的集思广益，群策群力，以实践的方式不断解开农电管理的难题。

2、坚持认真学习，提高综合素质，是当好所长的必要条件保证。

（1）品行端正。作为所长，思想品德至关重要，还需讲究自身形象。主要体现在：为人正派、办事公道、谈吐从容、举止规范、以身作则、率先垂范。只有如此，才能在供电所内部形成向心力、凝聚力、号召力。

（2）技术过硬。作为所长、业务上必须过得硬。工作中既当指挥官，又当战斗员。遇到业务难题，会动嘴、懂技术、能动手。

3、熟悉掌握本所基本情况，这是所长必须具备的基本功。

唯有情况熟悉才有发言权，工作才能做到主动。作为所长一是应该熟悉所辖供电范围内的基本情况、用电人口、供电面积等；二是掌握本所概况、员工的构成层次，对其工作进行合理布署和安排，做到各尽所能，充分发挥员工的潜能；三是管理特色：清楚本所在同行业中相对领先的管理措施和经验及存在的问题。

4、严格的管理。

作为所长，干工作抓管理必须做到：一要严、二要细、三要实。所谓严，就是严格按照规程、制度和规定办事，努力克服感情因素，考核奖惩做到一视同仁；所谓细，就是考虑问题周到，小处着眼，大处着手。在实施的全过程严格跟踪管理、安排工作有序。计划措施、核查、总结环环相扣紧，做到对工作的全过程进行监控。所谓实，就是实在，求真务实，反对形式主义，不做表面文章。

5、团结同志。

讲究领导艺术，注意工作方法，这也是当好所长的成功之道。具体地说，要注意以下3个方面：一是谦虚谨慎，作风扎实。应有宽阔的胸怀，利用所务公开的形势，充分发扬民主，广泛听取不同的意见；二是坚持以人为本，认人为贤，不要认人为亲。必须坚持公平、公正、公开的原则。三是真心诚意关心员工，尤其是在他们工作、生活、身体和家庭遇到困难时，更要尽可能的给予他们以帮助。

6、想当好基层供电所所长，要树立七种意识

一是安全意识。安全是供电企业的命根子，所长要切实增强安全管理责任感和使命感，自觉把安全工作放在各项工作之首。安全工作先于一切、高于一切、重于一切。要牢固树立“安全第一、预防为主、责任重于泰山、隐患险于明火、安全生产无小事”的安全工作理念，做好农村供用电安全工作。时时刻刻讲安全，事事处处抓安全。树立全员讲安全、人人抓安全的责任意识。变“要我安全”为“我要安全”，杜绝习惯性违章行为，认真落实各施工现场的安全管理工作。

二是服务意识。所长要牢固树立“人民电业为人民”的服务宗旨，在观念上进行自我革命，改革传统的思维模式。变“管理”为“服务”，牢固树立满足客户的需求，由被动服务变为主动服务。真正做到急为客户所急，想为客户所想，把客户满意不满意作为我们的服务标准，落实好“三贴心”服务。

三是全局意识。要顾全大局，上下步调一致，政令畅通，令行即止。在思想上、行动上时刻与县公司的整体利益保持一致。

四是责任意识。所长要充分认识电力体制改革的深化，供电企业的责任越来越大，因此要增强责任意识，全面做好农村用电的各项管理工作，真正做到让领导放心、让客户满意、让职工满意。

五是管理意识。管理就是效益，没有规矩就不成方圆。所长要在认真学习上级各项管理制度的同时，结合本所实际，制定切实可行的具体管理措施，建立健全各项规章制度，做到凡事有人负责，凡事有章可循，凡事有据可查，凡事有人监督，凡事有人考核。

六是法纪意识。所长要自觉学法，做到懂法、守法、用法，尤其要掌握电力法律法规，坚持依法办事、依法管电。用法律的手段来维护农村供用电秩序。要熟悉党纪、法规，廉洁自律，不以电谋私，遵守组织纪律。

七是竞争意识。一个企业的生存靠创新，没有创新的管理意识，企业就无法长期发展。所长必须牢固树立发展意识，在发展中不断创新管理。

7、当好基层供电所所长，要具有四种能力。

（1）理解和贯彻上级指示的能力。要全面贯彻和落实好上级布署的工作任务，就要能深刻地领会上级精神，了解员工的思想状态，才能不折不扣的完成上级的各项工作布署。所谓领会上级精神，就是要深刻领会上级意图，正确理解大政方针，以增强工作的预见性、系统性。所谓了解员工的思想状态，就是要把本所的实际情况弄明白、搞清楚，多征求员工的意见和想法，多向他们征求发展之策。

（2）团结协作的能力。所长是农村供电所安全工作、经营管理工作和文明建设工作的领头人，在发挥自己模范带头作用的同时，要注重团结合作，做到谦虚谨慎、严于律纪、宽人之过、谅人之短，不要唯我独尊，我行我素，甚至打击报复。在工作和生活上要逐渐培养起一种容人、帮人、与人为善的互助风尚。团结同事，充分发挥他们的潜能，与他们一道做好各项工作。

（3）解决问题的能力。基层供电所面临诸多方面的问题，这就是要求所长要具备较强解决问题的能力，要能采取切实可行的措施和办法，创造性解决具体问题，重点处理和化解各类矛盾。

（4）开拓创新的能力。首先在思想上要创新，要勇于树立冲破传统观念束缚的思想，在工作创新的基础上，提高工作业绩。其次要在管理上创新，要树立向管理要效益、向管理求发展的管理理念和革新模式，提高自身的管理水平，创造性地开展好各项工作。

8、作为基层供电所所长，要处理好一个关系

要高度重视并处理好与地方政府及各部门之间的关系。因为镇（乡）政府是党在农村最重要的一级政府组织。农电工作任何时候都必须紧紧围绕党在农村的中心工作上去开展。因此，农电工作要服从和服务于地方经济建设发展的这一目标。对乡镇党委、政府要做到勤汇报、勤参谋、勤宣传，全力服务于地方经济的发展需求，争取地方政府领导的关心、支持和理解，在地方政府的大力支持的前提下，做好基础电力工作。

无欲则刚，有为则进！只有从自身做起，吃苦在前、享受在后，才能带领全所员工做好供电服务工作，取得更好的成绩来回报公司和社会。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！