# 最新燃气公司工作总结结尾 燃气公司工作总结和计划(五篇)

来源：网络 作者：雾花翩跹 更新时间：2024-09-12

*燃气公司工作总结结尾 燃气公司工作总结和计划一一、加强领导，抓住重点，切实搞好自查自纠。1、成立领导小组，领导分工负责。首先中心成立了领导小组，实行一把手工程，同时中心领导分工负责，明确责任。其次，明确各支部、各科室主要负责人作为第一责任人...*

**燃气公司工作总结结尾 燃气公司工作总结和计划一**

一、加强领导，抓住重点，切实搞好自查自纠。

1、成立领导小组，领导分工负责。首先中心成立了领导小组，实行一把手工程，同时中心领导分工负责，明确责任。其次，明确各支部、各科室主要负责人作为第一责任人，对管辖范围内的行评工作负总责，建立一级抓一级、层层抓落实的责任机制。

2、根据公司的特点和局统一要求，公司主要对工作作风、服务质量、办事效率等方面进行了自查自纠，主要查找办事拖拉、推诿、效率低、服务质量差、“门难进、脸难看、话难听、事难办”的衙门作风，甚至不给好处不办事，给了好处乱办事，“吃、拿、卡、要”，办事程序繁琐，不方便群众等违反职业道德方面的问题。

3、抓好几个结合：我司坚持把行评工作与落实党建目标、争创先进行风党员工作相结合;与创建文明行业、文明单位工作相结合;与公司各项经济工作相结合;与市委、市政府提出的创“省级卫生城市”活动相结合，把行风评议工作贯穿到各项工作中去，力求统筹兼顾、周密安排、精心组织、抓出实效。

二、突出重点，反复排查问题。

动员大会后，公司即要求各科室联系自身工作特点和实际，在工作作风、职业道德、承诺服务、遵守规范、业务工作等方面针对自身暴露和存在的问题进行认真排查，公司分别召开行风监督员座谈会会、职工大会、中干会对行风建设的重要性和意义进行宣传发动，引导职工积极参与。通过召开评议代表、部分用户座谈会和向用户单位发放“调查问卷”等方式，广泛征求意见和建议。公司分别收到评议代表、行风监督员、用户单位等提出的建议，并对相同和类似的意见和建议进行综合、归类，共归类为8条，其中评议代表提的2条，行风监督员提的2条，用户单位提的3条。所提意见、建议涉及面广，很有针对性和建设性。公司及时落实这些意见、建议，并对评议代表和用户作了反馈，且在司务公开栏进行公开。如反映的办事效率低、个别职工服务质量差等现象，公司领导高度重视，并件件落实，真正做到了高度重视、讲究方法、注重实效，杜绝了走过场现象。赖总经理也提出了公司4个方面的问题：

一是服务意识不强：对用户提出的问题没有做到有问必答、有求必应，首问负责制落实不到位。

二是服务质量不高：个别窗口科室的服务水平、操作水平不高，不能给用户提供快速、便利的服务等。

三是缺乏敬业精神：科室间相互协调团结不够，在接待来访、投诉中解释不严谨，处理方式方法上不够妥当。

四是管理力度不够：职能科室工作作风不够深入，掌握信息滞后，对工作环节上出现的制度不严密、工作疏忽和差错问题不能及时发现并反馈给公司领导等。

月日召开了中层干部会议暨行风问题专题分析会，认真传达了赖总经理在公司行风建设工作专题会议上的讲话，特别是指出的4个方面的问题。对各科室排查出的重点问题逐个科室进行“过堂”，集体会诊，对典型事例进行了深入剖析，找准症结所在，提出切实可行的整改措施，开展自查自纠。

三、求真务实，坚持以评促建。

1、坚持思想教育，提高职工素质。提高职工素质是治本之策，我们通过深入动员发动，认真组织开展“三个代表”重要思想学习和“两个务必”教育，使每一个干部职工都能充分认识到民主评议行风的重要意义，并结合创“文明行业”活动，进一步加强燃气职业道德建设，促进干部职工转变观念，树立服务意识和质量意识，大力弘扬“精神，提高业务水平，提高为人民服务的技能。

2、针对存在问题，积极抓好整改。对排查出的问题进行追根溯源、共性分析，有针对性地提出整改意见，整改到位，并举一反三，深入查究到各个质量控制和文明规范管理环节，促进行风建设。

3、健全规章制度，严格检查考核。建立健全各职各类人员的职业道德规范，完善各项内部管理制度和监督制约机制，实现单位制度管理、全程管理。

(1)重新修订文明服务规范，建立起完善的职业道德规范体系，

(2)认真梳理单位主要服务内容、办事程序、收费标准等，讨论制订行风公开承诺内容，立足起点高、内容实，对外承诺内容进一步细化、量化，实现效能“提速”。并通过电视、内部公示牌进行公示。

(3)开展“行风建设巧借外脑”活动，强化社会监督，到服务对象单位进行重点走访，上门征求意见和建议，召开社会行风监督员座谈会，定期查看行风监督意见箱(簿)，公布行评监督电话，及时查处病人或客户的投诉。

(4)强化考核。将行评工作纳入年度考核目标，对违纪违规、引起群众不满的责任人一经查实必严肃查处，决不姑息迁就，并与奖惩挂钩。

经过第一、二阶段的工作实践，我们深知只有把这项工作作为贯彻十六大精神、贯彻“三个代表”重要思想，密切联系群众的重要举措，扎扎实实完成行评工作各个阶段的任务、重点和目标，才能有力地促进公司行风评议工作和党风廉政建设。我们将一切从服务人民出发，全力打造燃气新形象，为促进全市经济发展作出新的贡献!

**燃气公司工作总结结尾 燃气公司工作总结和计划二**

20\_\_年公司在县委县府及县建设局的关心支持和领导下，经过公司领导及全体员工的共同努力做了大量的工作，在生产经营和安全管理等方面取得了一定的成效，特总结如下：

一、生产经营取得了预期目标

1、今年以来公司上下紧密围绕20\_\_年的目标任务主动出击，较好地完成了\_小区、……等小区的庭院管网、户室安装工程、全年共安装600户，已开通使用510户。

2、完成了配气站到\_\_区约2.5公里的主管……管线安装工作，\_小区已对760余户进行了户室管网的部分安装工作。

3、完成了配气站至\_槽\_\_主管，向\_施工区外围管线的安装工程1公里及前期准备工作，即购回主管\_\_无缝钢管约10千米，辅助材料20余万。并完成了\_槽新区庭院主管网约3公里的安装工作。截止10月份完成在建工程投资170万元。

4、完成\_住宅楼、\_\_住宅楼、\_公司住宅楼等部分改造(室内表改为户外表)工作，完成户内表改造80余户。

二、经营状况步入良性循环，并取得了一定的成效

1、实现销售税利，截止10月底累计实现经营销售收入673.5万元，主营业务税金及附加、增值税共计上交22.2万元。

2、新增固定资产155.5万元。

3、民用天然气费用回笼周期逐步缩短，欠费率由原来的40%—50%，下降到25%—30%。

三、抓重点强化内部管理、引入竞争激励机制

1、今年公司的重点放在已建成的……的户室安装工作;对\_、\_槽新区的主管及庭院管作为特事特办、按照县政府的工作部署和要求，抢时、抢进度与相应的基础设施同步进行，做到了按时、按量完成相应工作任务，为\_、\_槽的基础设施的落实创造了条件。

2、凡对重点工程，公司都坚持“安全第一”的原则，认真做好工程安全工作，由负责安全的主管领导亲自抓、做到安全工作层层落实，具体到点、到人。从不放过任何安全隐患。对检查出隐患及时组织整改，做到有措施、有落实，把隐患消灭在萌芽状态中。特别是加强节假的安全巡查工作，确保安全平稳供气。对赵云管线落实专人负责巡查，今年发现两处因本体锈蚀天然气泄漏，公司立即组织人员连夜抢修及时整改。对城区管网进行分片区专人负责每月一次安全大检查，同时配合冬季安全大检查，公司特购进并安装加臭装置一套，在9月、10月进行了两次加臭查漏大检查，为了广大用户配合公司特在县新闻电视节目上连续两次一周时间进行宣传，从而增强了广大用户对安全使用天然气查漏、防漏的意识。

3、引入竞争激励机制，对所属辖区的安全责任人实行考核奖励，反之出现安全隐患未发现者则给予考核扣发。安全与工资奖金效益挂钩，极大地调动了全体员工的积极性和主动性。今年对城区检查出的几起人为事故即，\_小区两次因修房和修电力沟对天然气管造成损坏，\_\_等因其他施工造成天然气管损坏，至使天然气泄漏，一经发现及时组织人员抢修，快速恢复供气。20\_\_年公司未发生任何安全责任事故，做到了安全生产。

4、完善各项规章制度，公开天然气安装费、气费价格标准设立公示牌，同时还设立了抢修、投诉和查询电话，增设了公司干部职工形象栏，实行首问制、承诺制和服务公约，建立用户电话报修登记，落实24小时内回复落实制。及时解决用户提出的问题。

四、存在的困难和问题

公司走过了\_个春秋，经历了一个曲折发展的艰难历程，面对新的发展形势，将遇到新的困难和新的挑战。

1、按县委县府总体规划和部署，要建设\_、\_槽新区，天然气管网和场站及cng加气站，公司将面临巨额投资压力，新建项目总投资至少在5000万元以上。

2、\_槽新区建设主管网将穿越城区主街道和向\_电站施工区，施工难度大，必须征得\_总公司的同意，因此，还必须求得县政府及相关部门的鼎力相助和大力支持，否则工作无法推进。

3、\_新区和\_槽新区的天然气管网建设，给公司管理增大了管理难度，分别与城区形成三角地带的用户供气区域，对管理和维护提出了更高的要求。尤其是建\_槽主管线必须在较短时间内完成施工任务，一旦向\_电站大坝截流，不允许在施工区内作业，将会对\_槽新区的天然气用气推延更长时间，难以满足新区移民群众迫切希望尽快用上天然气的愿望，因此，施工任务重，时间紧，给公司带来了前所未有的压力和困难。

4、老城区管网经过十年的运行，将面临大面积的维护改造，由于老城区房屋建设不成整体规模，参差不齐，维护改造难度相当大。尤其是部分用户又不能正确理解，不予以配合，给维护改造造成了较大的阻力，此项工作是一项持久而艰巨的任务，需要政府及相关部门给予大力支持和宣传引导。

五、20\_年的工作计划和目标任务

1、20\_年公司将工作的重点放在\_、\_槽新区的天然气安装和\_cng高压加气站的建设上，实现两个新区新增天然气安装1500户左右。商业用气30户。

2、加大新区庭院管网及cng高压加气站投资力度，加快施工进度，力争完成cng加气站主体场站、基础房建、设施及配套工作，完成主体设备的选型定点采购任务;完成\_和\_槽配气站的基础、房建工作。

3、对老城区具备改造条件的部分庭院管网及户内表改造100户。更换天然气庭院部分表箱和庭院管。

4、抓好各项工程的安全工作，始终坚持“安全第一”、“安全重于泰山”的理念，认真抓好安全工作的责任和措施的落实，对造成安全责任事故和责任人绝不放过，在安全这个问题上公司绝不手软。做到一手抓生产，一手抓安全。在抓好安全生产的同时，还要加强和注重职工队伍建设，使之成为一支能应对任何突发事件，作风过硬，技术过硬能打胜仗的队伍。

总之，20\_年公司将随着向\_电站的建设和\_在\_区位优势及经济发展的大好形势，借\_经济发展的大好机遇，克服一切困难，为尽快解决\_城区居民都能用上用好天然气，为共创一个和谐美好的社会，为\_县的经济发展建设贡献我们的一份力量。

**燃气公司工作总结结尾 燃气公司工作总结和计划三**

时光飞逝，不经意间我们的脚步已经迈到了临近20\_\_年的岁末。随着环境的变化，我工作、思想、生活上的转变也十分明显，所以感触亦多。20\_\_年有快乐也有艰苦，有目标也有迷茫，有充实，有成长。我很庆幸，在我站在人生的转折点上时，在我遇到困难时，有公司领导的理解体谅，有亲切的同事们帮助与照顾，让我在20\_\_年从容走过，也让我有信心积极面对到来的20\_年。

20\_\_年我严格遵守了公司的相关管理制度，尽职尽责的完成好了自己的工作任务，认真履行了自己应尽的工作责任。现就今年我在公司的工作情况做一个总结，为公司领导交上一份答卷，请公司领导审阅。

一、20\_\_年完成的主要工作内容

1、七月份来到公司后参加……的阀门开挖、接续、回填等工作，学习使用电熔焊机、热熔焊机及阀门焊接施工。

2、七月中旬至八月中旬对\_路中压管网铺设组织现场施工1180米，铺设警示带。

3、八月份对\_路及其\_路穿越组织现场施工1114米，进行资料整理记录。

4、对\_小区1号楼、2号楼、3号楼户内主力管道进行设计并组织施工;对6号楼、2号楼、3号楼安装指导挂表共计131户。

5、今年上半年我们工业、公服用户开发了\_公司食堂、\_豆浆等2处，对这两个公服用户进行现场勘查、设计施工图纸，并进行现场施工安装指导。

6、对\_饭店附近小区壁挂炉采暖的7户进行施工图纸设计并组织施工挂表。

7、对工业园区管网铺设工程进行前期调研，现场勘查、设计施工图纸4812米，目前已铺设完成2812米。并对\_工业园区内的四道穿越组织施工并记录资料796米。

8、进入11月中旬组织验收小组进行20\_\_年全年工程验收工作，截止到\_月\_日，实地验收测量穿越工程5203米;挖沟工程4314米;工程公司焊管工程8347米。

9、处理完成其他工作以及领导安排的其他事项。

二、工作中的不足之处

鉴于我以前工作的方式和内容都与现在的燃气工作有很大出入，很多东西都是来公司后从新学习，并且一人身兼技术员和资料员两个岗位，所以一开始不能跟上公司要求。但是公司领导给了我足够的适应时间，并给予了我很多的帮助，让我能一步步的熟悉起来直至能完成公司交给我的工作任务。但在工作中，我体会到仍有许多的不足之处需要提高：

1、作为技术人员，我需要加快提升自身理论水平和实际操作等业务能力，同时抓住机会多去现场将理论规范同实际情况联系起来以便有更好、更深刻的理解;

2、在设计图纸工作中仍存在许多错误，设计图纸仍然不能在较紧张的时间内保质保量的完成。

3、作为技术员兼资料员平时身兼两个岗位，工作繁琐杂多，不能深入施工现场拿到一手资料，对工程施工资料记录有纰漏。

三、下一步的打算及要求

1、增强责任心

发扬技术人员吃苦耐劳精神，提高自身责任心。在工作之余加强学习，正确认真对待每一项工作，按时出勤，有效利用工作时间，坚守岗位。保证能够按时完成领导安排的每一项工作任务。技术工作没有止境，技术领域内我仍然是一名年轻的技术员，经验不足，所以对待工作丝毫不敢怠慢。

2、改进工作方式方法

(1)、工作方法：把工作中的得失和每次出现的问题记下来以便吸取经验教训，遇到疑难问题要及时查阅相关资料并与他人沟通，耐心的听取他人提出的建议。

(2)、工作方式：在进行每一项工作任务前，先摆正自己态度，树立工作目标，然后再投入到工作中去，工作过程中要经常提醒自己不能犯错。

3、不断创新，积极进取

在今后的工作中及时总结经验，吸取教训，积极听取合理化建议，多请教行业前辈，大胆进行技术革新，抛弃旧观念，不断创新。

20\_年是公司大发展关键的一年。20\_\_年的工作实践给我带来了很多提高同时也伴随着许多教训，在20\_年我要竭尽全力，迅速执行，及时完成领导下达的工作任务，同各部门同事紧密配合，齐心协力共同实现公司美好未来。

**燃气公司工作总结结尾 燃气公司工作总结和计划四**

一、安全工作回顾

稽查大队的安全工作在上一任领导班子及全体队员的共同努力下，以深入开展“安全工程”、强化安全管理为目标，针对稽查工作中出现的新情况、新问题，大队积极调整内部管理，与各科队签订《关栓、摘表安全责任状》，加大监管力度，通过巡检投牌、清理占压、值班待警等一系列行之有效的工作措施，为总公司安全稳定供气提供了保障，并超额完成了全年工作指标，为大队进一步开展安全越冬工作打下了稳固的基础。

二、20\_年—20\_年安全越冬工作安排根据总公司安全越冬工作目标，为了全面落实“安全第一，预防为主”的方针和“谁主管、谁负责”的原则，针对大队的工作实际，制定了《稽查大队安全越冬工作方案》，明确了今冬明春安全工作任务，并结合安全越冬期间对科级干部的考察工作，经大队领导班子认真研究，我们必须做好以下几方面工作：

(一)加强责任制落实，严格工作程序刚才，大队领导班子与各科队签订了安全越冬责任状。今年总公司安全越冬方案和实施办法都突出强调了责任制的落实，今年的安全工作大队也将安全责任层层落实到人，本着“谁主管、谁负责”的原则，加强稽查工作的安全管理，严格履行关栓、摘表工作程序。并且大队将不断加强对稽查工作的监督检查力度，各级领导干部不仅要按规定落实好安全责任，更要起到模范带头作用，要求中层干部做到的我们领导班子首先做到;要求职工做到的中层干部首先要做到，大队将把中层干部在安全越冬期间的工作表现列入干部考察范围，作为今后干部聘用的重要依据。

(二)加强制度建设，完善管理机制首先，进一步完善“阳光稽查”制度，为稽查工作的顺利实施提供制度保障。科学、合理的燃气稽查制度是做好稽查工作的规范和准则。为此，本着实用性、可操作性强的原则，健全一系列行之有效的稽查工作制度，为规范执法行为，确保稽查工作安全有序进行，提供强有力的组织保证和制度保证。其次，针对食堂、锅炉等重点防范部位，制定安全管理制度，采取专人专管的工作机制，层层落实责任制，做到一级抓一级，使加强重点部位的管理工作落到实处，杜绝重点部位安全事故的发生。第三，加强调度室的管理与值班值宿安全管理工作，确保报警电话24小时畅通，制定值班值宿制度，从提高稽查人员的安全管理素质和应急处理能力入手，通过安全培训和演练，努力提高全体职工的安全意识、技能及职业道德水平，做到处理紧急措施及时到位。第四，制定事故处理预案，并有计划的进行事故处理演练，做到防患于未然，为安全越冬工作的有序开展打下坚实的预防基础。

(三)采取有效措施，加强稽查管理今冬明春的安全越冬工作，首先，大队将继续加强进户栓、调压箱背部、阀门井、“三沟”等燃气设施的投牌抽查工作，增强巡检人员的监管意识;第二，加大清理占压工作力度，确保燃气管线安全输气;第三，加强同各供气管理部门沟通与协作配合，做好对加装防盗封用户的抽查工作，主动经常的深入各供气管理部门调查了解用户窃气的案情，主动帮助各单位解决刁蛮用户造成的工程、收费等各种疑难问题，用真诚的服务增强联合打击窃气和违章用气的力度。

(四)加强职工安全教育，提高职工防范意识在开展安全越冬期间，加强职工的安全教育，开展安全培训，强化安全意识，利用参观安全展览和安全教育等工作方法和措施，结合企业改革改制，从提高职工工作热情，强化职工安全意识入手，积极开展安全培训工作，为确保安全越冬工作的顺利完成打下坚实的教育基础。

(五)安全越冬工作与中层干部考核相结合，为干部聘用提供依据为了优化中层干部队伍结构，加强对中层干部的管理与监督、激励与约束，不断提高中层干部队伍的整体素质，从而适应企业改革发展的需要，大队领导班子将采取述职、民主测评、综合评议等形式，按德才兼备标准、群众公认程度、工作实绩选人用人，通过考核评出政治可靠、求真务实、有本事、肯干事、能干事的中层干部，为下一步的干部聘用提供科学合理的依据。

(六)加强领导、分兵把口，确保安全越冬工作有序进行为了使安全越冬工作扎实有序的开展起来，领导班子采取分兵把口的工作方式，定期对各部门进行岗位轮换，通过岗位轮换，使稽查员不断地超越自我，增强沟通，提高业务及执法水平，为竞争上岗的推进做好铺垫。

(七)加强纪律建设，塑造大队形象俗话说“没有规矩，不成方圆”。要想打赢安全越冬这一仗，就必须有铁的纪律做保障，特别是中层干部，要起到表率作用，严格遵守大队的各项规章制度，廉洁自律、遵章守纪、克己奉公、以身作则，带动大队职工，全面完成今冬明春的安全越冬工作。要注意树立大队的良好形象，鉴于现有工作环境的制约，大队职工要注意扰民矛盾的发生，注重保持办公环境及周边环境的卫生，为大队各项工作的有序开展做好铺垫。同志们，安全越冬工作序幕已经拉开，能否打赢、打胜安全越冬这一仗，关键在于在座各位干部职工的努力和拚搏，让我们积极行动起来，振奋精神，扎实工作，以优异的成绩，为确保越冬期间安全稳定供气保驾护航。

**燃气公司工作总结结尾 燃气公司工作总结和计划五**

一路走来，步履匆匆，不觉间20\_年已悄然向我们挥手作别。回首一年来的工作和生活，感悟良多。平时忙忙碌碌，没有太多时间和机会坐下来好好总结自己做过的工作，年底了，静下心来总结一年工作中的得失、查找自己的不足，为来年的工作做好安排和计划，是很有必要的。因此，本人就这一年的工作小结如下：

20\_年工作回顾

(一)、克服困难，牢牢把握住燃气事业的“生命线”。

收费工作是燃气事业发展的“生命线”，无论遇到任何情况、困难，我们都坚决把完成收费任务放在第一位来抓。今年，这项工作遇到了一些阻力，用户用气量减少气量价格上调，每月支付气款不积极，给我们的工作造成了一些影响。经过与用户平常接触与回访分析，我们发现问题产生的原因主要有三点：一是受经济危机影响，下游企业用户利润下降，订单减少，部分企业用户属于国家淘汰落后产能行业范围，一直依赖于集团公司或地方政府扶持，年年亏损，生产举步维艰，资金存在很大缺口周转困难，形成交费困难甚至拖延。二是企业用户对用气价格逐年提高状况不满意，由于20\_年6月发改委区分存量气和增量气调整了天然气价格。根据党的十八届三中全会精神和20\_年深化经济体制改革重点任务的总体安排，按照20\_年实现与增量气价格并轨的既定目标，自20\_年9月1日起对存量气天然气价格进行了适当提高。期间我公司与之商谈推价事宜时，抵触很大，付款不情愿。三是我公司对下游企业用户采用先货后款经营模式，较多企业受传统观念的影响，有的企业觉得既然自己已经得到了想要的商品，那么就没有必要那么急着去付款。而且我们国家对这种情形并没有明确法律法规的限定，使用方经常在已经能提前使用的情况下，对燃气款采用能拖则拖的策略，迟迟不支付所欠气款。

面对国际经济大环境的恶化、上游气价上调、先货后款经营模式的制约，我们和用户打交道时经常陷于被动。针对这种情况，我们积极应对，寻找对策，多措并举，加强了收费管理。一是建立了信用管理等级名单。根据用户的诚信度，把用户按照a(拖欠燃气费)、b(交费不及时)、c(交费良好)三个等级进行划分，在收费工作中作为参考，使我们逐渐掌握了主动权。二是加大了气费催交力度。我们在长期的收费工作中体会到，和用户打交道必须讲求方式策略，针对不同情况采取不同的方法。催款可分为电话催款、函件催收、登门拜访等几种方式。我们除了月内多次打电话催费，还主动上门催要，对交费不积极的企业及时上报领导多次协商，对故意拖欠企业采取限气、停气、收取滞纳金等强硬措，收到了良好的效果。截止11月底，下游企业用户销售总气量9259万立方，回收气款金额约2.27亿元，自由居民销售气量68万立方，营业收入约150万元。通过上述做法，我们实现了收费管理的制度化，有效规范了企业及用户的交费行为，变被动为主动收费工作得到了用户的支持和理解，供用气关系也更加和谐。

(二)定期计算客户实际用量，扎实开展用气稽查。

为了降低气损，规范用气行为，在每月抄表气量结算期间对所有下游企业用户进行用气稽查。稽查主要是检查计量表是否准确，企业有无私接乱改现象，有无不安全、不规范的用气行为，并对暂停使用或停产企业现状进行摸底。如果出现问题，及时上报上级领导及公司更换维修，使公司利益免受损失。收费抄表员在落实好“一员变三员”的基础上还要充当安全宣传员、安全检查员和燃气稽查员，从而实现了对用气的有效监控。

(三)以创建“安全型客服”为目标，积极开展安全型班组活动。

为深入贯彻落实昆仑燃气关于创建五型班组的精神，进一步提高职工队伍基本素质和基层队伍建设，客服中心积极开展创建“五型”(简称学习型、节约型、和谐型、清洁型安全型)班组活动，我身为安全型班组负责人深感责任重大，在大家的参与配合下，制定了安全型班组活动方案。为了强化安全型班组执行力，提高应急反应和处置能力;开展全员安全教育培训，提高安全操作技能和安全意识，实现安全生产。客服中心安全型班组成员自己策划、组织了营业厅防抢盗应急预案、消防灭火、火灾逃生、网络应急等演练，用实地实景的方式检验了售气营业厅和全体员工应对盗、抢等突发事件的能力，提高了大家的安全意识，加强了员工的训练，明确自己在预案中的职责要领。

安全是企业的生命线，是企业永远的主题。班组安全是企业安全的前沿阵地，安全工作的每一项措施、每一个要求、每一项任务只有的落实到班组，企业安全才有保障。安全型班组活动的开展使客服中心每位员工的安全意识和安全操作技能得到了很大的提高、更充分展示了客服中心创建“安全型”班组中安全活动经常化、安全培训多样化、安全规定措施化、应急预案熟练化，不断增强班组成员安全操作技能和事故防范的处理能力!

(四)、履行承诺，创建文明服务窗口。

“始于用户需求，终于用户满意，超越用户期望”围绕这个中心，做好各项工作。一是对服务质量高标准，严要求。收费、维修、抢修是日常工作的主要内容，是用户感受我们优质服务的窗口，我们把它作为承诺服务工作的重点来抓，提出收费工作的“三心”服务和维修抢修的“三无”服务标准，即收费工作做到“热心、细心、耐心”;维修、抢修做到“无延误、无返工、无投诉”。二是认真落实“一员变三员”制度，让抄表收费员成为安全检查和安全宣传的前位哨兵，发挥其阵地前沿的优势作用。三是狠抓首问负责制的落实。提高自身业务熟练，能流利解答用户提出的问题，对接到用户的报修要求，无论下班后、公休日或节假日，随叫随到，保证及时率达到100%;遇有管辖范围外的用户咨询，直接为用户联系好主管部门，让用户打一个电话就解决问题。四是承诺服务工作有帐可查。认真记好“电话接听记录”，保证记录的真实、完整。

<

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！