# 县城供电公司年终总结

来源：网络 作者：静默星光 更新时间：2024-01-10

*县城供电公司年终总结（精选5篇）落实作业现场反事故措施，开展反违章活动，开展标准化作业。无论是本所开展的工作还是外来施工配合停电的工作，均认真进行现场查勘，做好危险点分析预控，根据现场作业情况制定完善的安全措施和方案。以下是小编整理的县城供...*

县城供电公司年终总结（精选5篇）

落实作业现场反事故措施，开展反违章活动，开展标准化作业。无论是本所开展的工作还是外来施工配合停电的工作，均认真进行现场查勘，做好危险点分析预控，根据现场作业情况制定完善的安全措施和方案。以下是小编整理的县城供电公司年终总结，欢迎大家借鉴与参考!

**县城供电公司年终总结精选篇1**

供电所规范化建设和管理，是现当今社会对电力企业的要求，也是企业自身发展的需要，我所始终以五星级供电所的标准严格要求，规范各种工作流程，完善各项制度。在全体员工的共同努力下，完成了公司各项工作任务和生产指标，规范化建设和管理取得了明显的成效，现总结如下：

一、综合管理

今年下半年，公司确定我所为规范化建设的试点供电所，投入资金把供电所办公楼内外进行二次装修，根据适当超前的思路来建设办公场所，全面实行办公物品定置化，以规范化建设为契机，坚持精干、高效的原则，重新对员工进行优化配置，明确岗位职责，签订岗位合同，不断提高员工的积极性和创造力，制定工作绩效考核制度，严格工作绩效考核，奖优罚劣，制订整年的学习培训计划，年终举行安全知识竞赛和技能比赛，做好事故预想、事故演习方案，使每位员工今年来业务知识和技能水平都有了长足的进步。

二、安全生产管理

安全生产工作是各基层供电所管理的重中之重，是一切工作的前提。我所制定了13项管理规定，并对这些制度严格考核，以制度促管理，在全体员工中形成重奖重罚、人人争先的良好局面，使安全生产管理有章可循，安全日活动中，我们把安全学习和业务培训学习相结合，使之内容更为丰富，效果更为明显，在全所员工中形成良好的学习氛围，使每位员工的安全意识有了质的飞跃。严格执行“两票”制度，认真为工作票审查把好关，落实现场勘察制度，做到现场安全生产管理可控在控。加强现场施工监督力度，对较大型、复杂线路的作业，必须有所领导到现场，协助工作负责人进行现场监护，及时发现问题，消除安全隐患，更体现出全员齐心协力的工作氛围。认真执行公司录音管理制度，各班组安全学习，外出作业都全部录音，当日录入电脑并上传，今年我所在安监科的支持下，辖区所有线路隔离开关、刀闸全部采用反光牌，规范设备编号，线路杆塔喷上相序、编号及防撞反光标志。使整个辖区的安全基础资料更为完整、详细，为安全生产提供最根本的保证。

三、营销管理

实行窗口一口对外办理业扩报装，按标准化流程做好新装工作，在规定时限内完成作业并送电。严格三相客户用电申请的审查，避免因超载表计烧毁造成的电量损失，根据客户申请的容量，认真核对设备功率，并与用户签订用电合同、双电源协议等，规范所有业扩报装程序，对线损超过5%的公用变台区进行普查，作出技术分析报告，制定降损方案。落实“四勤”即：勤看、勤想、勤走、勤查的用电管理方式，坚持每月对公用变进行电流测试工作，及时进行容量调整，保证变压器安全、经济的运行。

四、优质服务

作为规范化建设的试点供电所，我们树立以“对内准军事管理，对外人性化服务”的理念，始终认真贯彻“优质、方便、规范、真诚”的农电服务方针，高标准建设标准化供电营业大厅，完善软硬件设施，“外树形象、内提素质”，以规范化的管理，强化营业窗口服务人员素质，提升服务水平。强化供电抢修和日常维护机制，严格24小时值班制度，确保抢修维护工作的迅速、高效，保障辖区用户的供电可靠性。为确保专变、农电电费的100%回收，减少因欠费停电给广大用户生产、生活造成影响，采用更科技化、更人性化的手段，通过电话催收、短信提前通知等各种手段相结合，确保了电费资金的及时、足额回收。

**县城供电公司年终总结精选篇2**

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。

**县城供电公司年终总结精选篇3**

一、一季度工作总结：

（一）做好基础工作，严格要求自我。

按照营销部统一制定的营业厅工作规范，根据各种用电业务制度，严格执行用电业务流程，填写相应记录，真正做到用电业务的闭环管理。全面落实“三个十条”，认真学习公司文件，不断规范服务要求，保证工作单在承诺时限内的传递、返回，及时准确的满足客户的`需求，在客户中得到广泛的好评。

（二）不断完善基础资料，全面做好迎检工作

按照公司工作部署，根据营销部有关要求，认真搞好了供电营业厅的支持资料的整理工作，既完善了班组的基础资料，又全面提升了班组的管理水平，并根据“创一流”管理要求，对各种资料进行及时的整理和填写。

（三）积极响应公司“三节约”活动号召，有力有效地开展“三节约”活动。

活动中不断总结节约的经验、推广好的做法，动员职工从自身做起、从点滴做起，让“三节约”的理念迅速渗透到各个岗位。使每个员工都能充分认识到，公司的和谐发展需要从节约点滴资源开始，如果身边的一寸导线、一张纸都能及时的节省下来，日积月累就是一笔不小的财富，就能够为公司创造显著的效益。在工作中做到人走灯灭、工作完毕关微机、随手关饮水机，杜绝“长明灯”现象等，真正从点滴小事做起。

二、第二季度工作打算：

（一）严格执行公司的各项规章制度，严格劳动纪律和工作纪律，不发生违法违纪事件。

（二）不断完善营业厅现有职能，始终从客户的热点、难点出发，想客户所想，急客户所急，在个性化服务的基础上做到创新。在理解与信任中成长，在批评与自我批评中成熟，进一步提高优质服务的技术含量。

（三）继续不断地组织学习各项新业务知识，加强个人业务技能的培训，不断提高优质服务水平。

（四）根据创一流新标准要求，对资料进行全面检查、整理，对需要补充的资料认真完善，保证不出差错。

**县城供电公司年终总结精选篇4**

供电所是国家电网公司示范窗口，为了保证窗口的创建标准和质量，公司对供电所的工作进行全方位的跟踪监督和指导。并按《农村供电营业规范化服务示范窗口标准》组织严格的复查，供电所得分为493分，在创建过程中，供电所主要抓住了以下环节。

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”，组织全体党员---，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。

**县城供电公司年终总结精选篇5**

在即将过去的4月我所各项工作，在上级领导的正确领导下，在有关科室的通力协作下，在全所员工的共同努力下，取得了可喜成绩：

一、安全管理：

1、组织全体职工对“吸取教训、排查隐患、严控风险”活动进行了学习，并结合我所当前的实际工作进行了对比。加强了现场管控，确保了安全生产。

2、加强集中培训和现场教育，组织全体工作负责人学习《衡水农电系统现场标准化作业的指导意见》，本着提高工作效率和安全性的目的，积极开展现场“两推一化”，为今后现场标准化作业的开展奠定了坚实的基础

二、生产运行

当前是鸟巢搭建高峰期，我所高压配电班加紧巡视密度，及时清除鸟巢，使线路设备保持在健康运行状态。

时下正是树木生长旺盛期，高压配电班不间断的对线路走廊进行巡视，及时发现、制止线下植树行为，确保辖区内电力线路走廊安全畅通，为电网安全稳定运行打下了坚实的基础。

三、营销管理

1.继续开展高损台区治理专项工作，对大段、李丰等高损台区表计进行了轮换和轮校，对部分台区破旧表箱进行了更换，对部分表箱串表线进行了整理，减少了漏电现象，降损收效明显。

2.加强计量装置巡视管理，及时发现表计异常和私自启用变压器现象，减少了异常电量的发生，避免了10KV线损波动。

3.按期完成本月电费回收工作，电费回收率100%，上交率100%。

四、优质服务

1、对我所辖区内大客户进行了走访，在电能质量和供电可靠性、执行电价政策收取电费情况、故障报修处理、业扩报装时限、工作人员的服务态度和服务质量及服务承诺的兑现情况等方面征求了客户意见和建议。

2、对特殊客户进行上门服务，帮助客户检查室内线路、用电设备情况，受到客户的好评。

3、加强窗口工作人员培训，从人员着装、环境卫生、行为规范等方面加强管理，为客户提供优质的服务环境。

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！