# 供热服务保障用心工作总结(实用21篇)

来源：网络 作者：落花成痕 更新时间：2025-05-13

*供热服务保障用心工作总结1一年来,在县委、县政府和建设局的领导下，在局属各部门的大力支持下，我站以\*\*\*理论和“三个代表”重要思想及\*的十六届五中、六中全会精神为行动指南。充分发扬“辛苦我一人，温暖千万家”的宗旨，以“供好热，让群众满意”为...*

**供热服务保障用心工作总结1**

一年来,在县委、县政府和建设局的领导下，在局属各部门的大力支持下，我站以\*\*\*理论和“三个代表”重要思想及\*的十六届五中、六中全会精神为行动指南。充分发扬“辛苦我一人，温暖千万家”的宗旨，以“供好热，让群众满意”为目标，紧紧围绕强化供热管理，提高供热质量，强化服务功能这一中心任务，克服供热管理工作中的诸多困难，较好地完成本年度各项工作任务，供热管理工作呈现出健康、蓬勃发展的良好态势。现就xx年度工作总结如下：

>一、圆满完成了去冬今春供热期的供热工作，供热达标率在97％以上。

进一步健全各项规章制度，内部实施目标责任和量化管理，使管理有章可循，有制度可依，以此来约束每个职工的行为。从xx年开始，我站依据县政府批准的《xx县供热管理实施意见》，制定了严格的管理制度和奖罚办法，站上同各供热点签订《目标责任书》，将能耗指标、管理指标、质量指标、收费指标等按分值划分考核。将11个供热点划为4个成本核算单位，对各供热点负责人在供热站内部实行竞争上岗、管理人员优化组合，将人、财、物量化和细化管理，对各供热点所用的煤、水、电、维修材料按供热面积一次核准，实行目标责任管理。面临热费标准低，克服原煤运输成本高和御寒期日平均气温低于市区等不利因素,既要保证供热正常及质量，又不得出现亏损，我们只好在“节”上做文章。为了降低供热生产成本，提高供热经济性，供热工作早准备，早安排,于xx年10月21日开始供热系统试水试压,10月30日提前供热,得到了市热管站和用户的好评。供热期新增加前营堡新村、兰苑小区、县畜牧业中心等6家用热单位，新增用热面积5万平方米。xx年4月我站被xx省消费者协会评选为“消费者满意供热单位”，10月被xx市建委评选为“xx市双文明供热单位”。

（一）、夏季维修工作。为了保证供热安全、保质、保量。今年供热结束后于4月初召开夏季检修工作会议，对检修工作认真安排，抽调8名人员成立检修组。完成了11个锅炉房设备、管网的检修和维护工作。共计维护锅炉15台、电器设备100余台、锅炉附属设备75台、水处理设备11台、环保设施9台（套），为今冬高效优质供热打下了良好基础。

（二）、收费工作。去冬今春供热期收费工作按照年初目标任务完成，在今年４月１日供热结束时，收费率已达90％，截止目前收费率达96％，缴费情况好于往年；热费清欠工作取得了一定成效。全年度通过依法公告和委托县司法局148法律服务中心发放148法律函催交清欠热费万余元;对拒不缴纳的，向县人民法院起诉件，标底达x余元，收回x余元，收回历史性欠费x余元。在今冬供热期前，我站按《xx市城市供热管理条例实施办法》规定对提前交纳清全额采暖费的热用户予以优惠政策，购置了精美的礼品回馈用户，取得了较好效果。在10月31日前共计收缴-xx年年度采暖费xx余万元，为供热前期各项工作的开展提供了有力的保障。截止目前已收缴本采暖热费xx余万元。

（三）、储煤工作。为了保证今冬明春供热工作和降低供热成本，对社会广泛关注的供热用煤等社会敏感问题，配合政府采购办于5月17日进行社会公开招投标，增加了透明度和防范力度，取得了良好的效果。合同采购供热用煤35000吨，现已按计划拉运xx0吨，确保今冬明春供热期供热工作的正常运转。

（四）、供热\*\*\*工作。依法行政是提高执政能力的必然要求，也是供热管理单位维护广大用户切身利益的保障措施。一是加强\*\*\*人员法律知识培训，通过多渠道、多形式、多层次地对\*\*\*人员的培训，不断提高\*\*\*人员的法律意识，提高运用法律手段管理供热工作的能力，提高依法行政、执政为民的观念，增强依法行政的自觉性。二是规范\*\*\*程序，从立案、调查取证、处理、送达、复议与诉法方面严格规定，以确保\*\*\*人员严格依法行政和保证\*\*\*的有效性、合法性。三是建立\*\*\*人员公示制度和\*\*\*责任制，促使行政\*\*\*人员严格、规范地履行法定职责，提高行政效率和\*\*\*水平，确保法律、法规和规章的有效实施。四是加大供热\*\*\*力度。今年共查处私装放水装置，拆改供用热设施、擅自入网用热等各类违章用热行为3起。

（六）做好供热前期扩容准备工作。针对我站供热设备、管网已满负荷运行带来的增容困难，上半年对县城开发建设项目全面摸底，对申请入网的开发建设项目逐一送发办理入网手续通知，确保开发建设项目在供热前用热，避免供用热矛盾现象发生。

（七）供热宣传工作。针对供热管理工作难度大、问题多、矛盾突出和直接面对群众的特点，我们从内强素质，外树形象入手，强化宣传教育工作。一是利用全县法制宣传日这一有利时机，向群众发放供热方面的法规宣传材料，并做好解答和解释工作；二是制作供热专题片，在县有线电视台开辟供热栏目，就供热法规、知识以及用户如何维护和规范使用室内供热设施等方面进行宣传，使用户知道该做哪些，不该做哪些，哪些责任是用户的，使用户了解供热的基本原理，形成依法用热，依法缴费的较强意识。三是利用春节县城开展迎春灯展这一有利机遇，我站精心制作有供热法规知识的彩灯作为宣传背景向群众宣传。通过宣传，违规用热或恶意投诉、恶意欠费的有所减少，用户“依法用热，依法缴费”的法律意识有所提高。

（八）分户计量推广工作。今年在前营堡新村、太白花园进行分户计量改造装表，共涉及住户121户，面积13200平方米。由于在供热分户计量工作所取得的成绩得到了社会各界的普遍认可，xx年12月省建设厅将xx县供热分户热计量管理系统列为“科技攻关项目”

，将文化小区列为“全省建筑节能示范工程”。xx年12月9日\_建筑节能检查小组专家们给予高度评价和肯定。今年7月我站被\_授予“‘十五’期间全国建筑节能先进集体”，同时也受到了省、市等多家新闻媒体的相关报道，供热分户计量工作日益受到社会各界的欢迎和支持。为了进一步推动该项工作在我县的开展，加强供热体制改革及分户计量工作，经县政府分管领导同意，由县政府办公室向全县各有关单位转发了《省政府办公厅批转省建设厅等9部门关于进一步推进城镇供热体制改革意见的通知》，为今后我县的供热体制改革和分户计量工作打下良好的基础。

>二、存在的困难和问题

（一）、供热成本增加，造成负债经营。截止目前，供热价格住宅类执行的仍是每月每平方米元,较兰州市收费标准低每月每平方米元。但煤、电等供热主要能耗年年涨价，与上年度相比较，煤价涨幅30％以上，电价上涨在5％以上，加之我县气温较低，能耗成本相应增加和运输成本的提高，使供热成本大幅度提高，成本倒挂，负债经营。

（二）、弱势群体供热补贴不到位，供热单位负担沉重。自xx年以来，我站按照省、市、县有关部门规定，对下岗职工和享受低保人员及鳏、寡、孤、老、残等社会弱势群体取暖费实行了减免，三年优惠金额累计达60多万元，保障了他们冬季取暖的需求。但由于政府补贴不到位，给供热单位带来了沉重的经济负担。

（三）、现有供热设施无法满足新建项目的供热需求。今年随着县城房地产开发项目的升温及县城环城东路的开发建设，部分建设项目将提出用热要求，而县城目前的11处供热点及室外主管网均已满负荷运行，特别是南关供热点、城建供热点、广场供热点、北关供热点已超负荷运行。

**供热服务保障用心工作总结2**

XX年上的进行，。这半年来不断的加强员工的教育、提高员工的意识、培养员工的素质及高尚情操。在工作中的安全生产、节能降耗、经营、制度健全等方面作一总结。 （1--3月）为供热站生产季节。为了安全生产供热站实行四班三倒制，要求司炉人员严格遵守操作规程和，认真六条禁令和十二条强力。再生产中司炉人员根据天气及室内外温度调节锅炉煤层厚度和炉排转速达到锅炉运行。

XX年上半年运行成本，供热站耗煤6984吨，耗35149方，耗电万度。耗盐60吨合计元。耗柴油公斤。费元。锅炉清焦剂19800元。同XX年上半年相比生产耗煤有所增加。主要原因是XX年同期天气温度有所下降，外网失水有所增加。造成XX年上半年成本增加，《》()。为解决这一问题，在夏季外网维修中，主要针对边角末梢管网立项，对腐蚀严重的管网进行更换。在夏季管网维修保养中，我们对所有阀门进行保养确保阀门漏水开关灵活，对损坏严重的\'阀门进行更换，杜绝跑冒现象。使锅炉在以后运行中成本降低。

XX年供热站的安全工作做了很多。再三月份对供热站现场进行整理整顿，清除现场空间物品，整顿现场次序状态，再清理的基础上合理现场的空间和场所，并对提出的问题进行。在六月消防安全月中悬挂横幅两个，《使用不合格的员工成本最高》《开展消防安全宣传教育 加强公共消防设施建设》。安全月进行《人民共和国消防法》《维吾尔自治区消防条例》《家庭常见火灾知识》《火场逃生自救常识》《\_消防法---释义》。通过学习消防法并针对现场进行消防制作。建立灭火器台帐、灭火器日常保养细则等工作。

实施班组安全教育，提高员工的保护能力。一。每天的班前会，交代当天的工作任务，告知作业的，正确督促班组成员正确穿戴和使用劳动防护用品。二。安全隐患管理。以隐患作为安全管理的基本对象，每周对隐患进行辨识，把识别的安全隐患分类、分级进行建档，并以报表形式报中心。

水发现工作中的不足之处，做一补充，解决问题，更换思想、加强管理、能源、减少污染、控制成本、提高效率、促进生产、增强服务意识。把来年的工作做的更好，更扎实，更完善，更有利于服务于广大群众。

这是XX年上半年的工作总结，在工作中还存在着许多问题和不足之初，还需进一步的完善。加强学习，提高技能水平，促进安全生产，降低成本，提高效率，施行技术创新，完善不足之处，争取向好的方向发展，为下的半年工作打下坚实的一步。

**供热服务保障用心工作总结3**

供热大队现有在册职工162人，为圆满完成“人均创收一千元”的任务，我大队干部职工积极解放思想，转变观念，依据自身实际，克服重重困难，上半年来相继开辟了煤渣制砖、批发零售雪糕、夜市摆摊卖烧烤等创收渠道，增强了自身经济活力和“造血”功能，促进了整体工作的健康、稳定发展，现将基本情况汇报如下。

>一、解放思想、转变观念求发展

年初，我们进行了一次细致的调查摸底，发现对于创收工作，职工们的思想意识存在着三个问题：

一是搞不清楚为什么要创收。受长期计划经济的影响，不少职工至今还不明白背靠油田这样的大树，为什么还要自己去创收，“等、靠、要”思想严重；

二是想不出来如何去创收。俗话说“靠山吃山，靠水吃水”，而我大队干群手中所持的基本都是司炉证、化验证，所从事专业很难与市场接轨，技术优势、设备优势在市场面前几乎没有有效的途径得以施展，职工们颇有“英雄无用武之地”的感慨；

三是部分职工存在着好大喜功、好逸恶劳的心态，“只想抱西瓜，不愿捡芝麻”，总想着“少出力，多赚钱”，“不干活，也拿”，“满腔豪情”、一厢情愿地琢摩着如何“空手套白狼”，不肯扎扎实实、脚踏实地地从基础工作做起。

针对这些情况，我们将转变观念作为切入口，因人制宜地开展思想工作，理顺思想情绪，激发创收热情，依据不同层次、不同类型人员情况、期望和要求，实事求是地分析，进行充分的说理教育，帮助大家转变观念，变“靠油田、靠补贴”为“靠市场、靠自己”，在竞争中找出路、从夹缝中求生存。locAlhosT彻底改变过去那种“文不经商、武不理财”的陈腐观念，努力克服一无资金、二无设备、三无场地、四无经营管理人员等种种困难，发动群众、集思广益，大胆探索每一条有可能带来效益的途径、渠道，为创收增效、自我超越发展夯实了坚实的思想基础，提供了良好的精神保障。

>二、攻坚啃硬、改变作风谋发展

去年年底社区引入煤渣制砖流水生产线，由我们与宏海建业联营。3月15日停炉后，我大队供热一队在两个月时间里，将集中供热站几乎所有设备保养完毕，转而投入到繁重的煤渣制砖工作中。这项工作的工作量较大，每天产砖约4000块，每块空心砖20斤，平均每个职工每天需要筛出3吨多重的煤渣、沙子，装卸、搬运近4吨重的空心砖、橡胶板。起初我们没有预料到劳动强度这么高，预先安排了20个男职工轮流作业，直到干起来才意识到遇到了一块“硬骨头”，于是不管男女老少，全员上阵“开”进了煤渣场。职工们从坚实、堆积如山的煤渣堆里一锹一锹地将煤渣铲出，筛成细粒，然后一车一车地推入制砖机翻斗中，与沙子、水泥混合，再一块一块的将压制成型的空心砖装卸、晾晒，堆积起来进行养护。每个人手上都磨出了水泡，腰酸臂疼得浑身像散了架一样，体质较弱的女职工更是走路都打“飘”，有几个老职工实在“撑”不住，累倒在了岗位上。面对这样的\'“苦力活”，部分职工有些想不通，觉得干这种连民工也“挑肥拣瘦”不愿意干的活，一天下来10块钱都赚不到，是不是太不值得，存在着这样的一些疑问。

针对职工队伍中出现的思想波动，我们通过各种方式与职工进行了沟通交流，教育引导职工“宁可苦干，不可坐等”，“望而却步，不如相忘于汗水之中”，只有扑下身子，踏踏实实地去干，用自己的双手去创收，才能有所收获。大队领导班子也以身示范，带领机关人员多次下到砖场挥汗大干，为基层干群打气鼓劲，使职工们及时转变了观点，稳定了情绪，以“滚一身泥流一身汗，脱几层皮掉几斤肉”的干劲咬牙“挺”了下来，到目前为止，共累计造砖14万块。

>三、以人为本、完善机制保发展

人是生产力诸要素中最活跃、最具创造力的因素。创收工作开展以来，我们坚持“以人为本”的原则，健全完善奖惩、分配机制，采取有力措施，较好地调动了全大队干部职工的积极性，推动了企业的发展。

五月份，通过考察市场，外出调研，我们决定进军冷饮业，靠批发零售雪糕、冰激凌在孤岛市场上分一杯羹。经过一个月的紧密运作，我们自筹资金，购置冰箱、租用冷库，在永安商场、西苑小区设立了两个销售点，发动职工分片包干，推销冰糕票，给每个职工下达了推销5000元金额冰糕票的任务，并制定了相应的奖惩机制，将创收奖金与职工营销业绩挂钩，多劳多得，少劳少得，不劳不得，年终评选“销售状元”，“营销能手”，并进行适当的奖励，努力形成全面竞争的分配制度。经济杠杆是调动人的积极性最直接、有效的方式。通过将任务切块承包，打破了分配上的平均主义，充分调动了干群们的积极性、主动性和创造性，提高了职工在市场经济激烈竞争下的危机感,改变了原来“吃大锅饭”、“等、靠、要”等落后陈旧的消极思想,营造了职工主动找客户,自觉完成创收任务的良好工作氛围，并见到了较明显的经济效益。截至目前，职工中销售冰糕票最多的已突破万元大关。

年初以来，我们在干部职工中开展了评选“小诸葛”、“赛鲁班”、“新铁人”、“老黄牛”活动，即评选在创收工作中积极出主意、想办法，引进项目，带来效益的职工；业务过硬，对生产技术、工艺流程有研究，有创新，有独到见解的职工；作风硬朗、独挡一面、不畏困难、勇挑重担的职工和不辞辛苦、任劳任怨、兢兢业业、默默奉献的职工。将能够创收的人才排在了首位，与年终评先树优挂钩，有效激发了干群们创收增效、外拓市场的热情。

>四、凝心聚力、多元开发促发展

“众人拾柴火焰高”，只有激发全体职工创收的热情，广辟门路，利用一切有利因素开展创收，才能在保证日常工作正常开展的情况下，增加收入来源。为避免形成“死守一业、死守一家、死守一方”的格局，我们鼓励各基层队及时了解商业信息，掌握市场需求，各展其能，多方位寻找创收渠道。

截至目前，在批发零售雪糕、冷饮的基础上，供热二队又在夜市上摆起了大排档，卖起了烧烤，每天加班到深夜一、两点钟，营业额达到600-700元/天左右，在外闯市场中又迈出了成功的一步。维修一队、维修二队在做好屋面防雨工作的同时，利用自身技术优势，积极寻找、承揽管线改造、维修服务等劳务工程项目，创收任务已完成过半，有效拓展了自我生存发展的空间。供热一队在煤渣制砖的基础上，积极开动脑筋“借船下海”、“引凤筑巢”，目前正与胜大集团天香食用油厂洽谈代理、营销色拉油、香油等有关事宜，努力寻觅开辟第二条创收渠道。

上半年来，我大队紧紧围绕社区133系统工程，在外拓市场、增强自身生存能力方面做了一些尝试和探索，但思路还不够广，办法还不够多，离社区领导的要求还有很大的距离。下一阶段我们将继续学习兄弟单位的好经验、好做法，锐意进取、持续创新，力争圆满完成创收指标，为社区的持续、稳定、健康发展贡献力量。

**供热服务保障用心工作总结4**

创新是企业发展永恒的主题。要推动基层管理水平和经济效益的不断提高，必须不断开拓创新，自觉导入先进管理理念，以持续创新推动加速发展，为此，我们积极开展了多项创新，促进了基层管理水平的稳步攀升。

一是创建“BRM”管理模式，促进整体工作良性发展。科学的管理模式，是实现经济效益、社会效益，提升企业全面竞争力的有效载体，是企业取得成功的重要保障。我队根据实际，创建了“BRM”管理模式。模式包括三大模块、八大系统，其中B(base)基础模块是根本，R(run)运行模块是关键，M(man)人员模块是保障。通过确立企业战略目标，导入CIS企业文化识别系统，建立垂直指挥、横向联络、检查反馈等体系，健全人才培训、激励、任用制度，使企业形成了一个管理平台，其他各种管理体系在此平台上高效运转，促进了整体工作的良性发展。

二是健全完善“HSE”管理体系，导入“5S”管理机制，提升管理运作水平。市场经济呼唤现代管理，现代管理也必须创新。我队树立安全、健康、环境一体化理念，进一步健全完善了HSE管理体系，工作上突出科学化、规范化、制度化、标准化、程序化管理，理顺了各个管理环节。管理制度、工作标准、技术规范全面得到贯彻实施，从干部到职工，人人职责明确，各项工作有条不紊地进行。在此基础上，我们又开始将ISO9001系统管理方法及控制重点与HSE体系有机融合，着手建立“QHSE”管理体系，着重加强人力资源的开发、配置，以求不断提升企业管理水平，促进经济效益的增长。

为进一步加强工作现场标准化、规范化管理，开创“双创”工作新局面，我们率先导入日本“5S”管理体系。在生产现场对材料、设备、人员等生产要素开展相应的整理、整顿、清扫、清洁、素养等活动，促使职工养成持久有效的清洁习惯，创造舒适、整洁的工作环境。我们按体系要求进一步健全完善了设备操作规程、岗位责任、队规队纪、安全卫生守则，以“5S活动周”为切入点，结合“争强夺牌”活动及“双创”工作，将5S管理渗透到各基层班组，组织人员每月对实施情况进行考察评分，发现不合乎5S要求的现象，就地张贴“红牌”进行警告，限时纠正。通过持续，使每个员工开始自觉遵守各项规章制度，并逐渐养成了良好的工作习惯。

金牛辞岁硕果累累，玉虎迎春喜气洋洋。刚刚过去的20xx年，对每一位员工来说都是值得纪念和欣慰的一年，我们的团队创新思维、开拓进取；我们的员工积极努力、辛勤耕耘；在集团公司的正确领导下，大胆创新、扎实工作，年度工作计划圆满实施、收费指标效果明显，成本管控措施得力，管理机制有效创新，服务质量显著增强，圆满的完成了20xx年各项工作任务和经营计划指标，现述职如下：

**供热服务保障用心工作总结5**

公司还结合今年供热面积大的实际情况，保证安全生产和提高供热质量的安排上。为了确保安全生产和提高供热质量，公司成立了供暖设施抢修小组，配备了应急抢险车辆和工器具。生产部门和热力稽查部门进行了热负荷进网面积预测，生产部门针对供热面积的增加和对天气情况的调查制定了供热调度曲线，上述措施的实施为公司供热生产的更加科学和供热运行更加稳定提供了保证。

把四月至十月定为公司软环境和机关作风建设工作落实、巩固完善阶段，热电公司按照市委、政府20xx年全市软环境和机关作风建设实施方案的工作要求。此阶段公司从自查自纠和整改完善两个方面来认真开展了软环境及机关作风建设，同时公司还结合下半年在公司开展的\*员先进性教育活动中采取自己深入查找、广泛征求了员工群众意见等多种行之有效的形式，面向社会、面向用户广泛听取和征求了各界群众的意见，同时将查找出的问题进行认真梳理和整改，提高了公司窗口服务人员的责任意识和优质服务水平，为公司的软环境和机关作风建设打下了牢固的基矗一、自查自纠”中所采取的办法公司在此阶段软环境建设工作中结合自身实际，重点以解决阻碍公司经济发展和群众反映强烈的问题为突破口，采取了征求群众意见、自己深入查找等形式，围绕满洲里市委、政府提出的四项重点内容，从思想作风方面、工作作风方面、廉洁自律方面、组织纪律方面认真查找了自身存在不足，问题查找过程中为了做到广泛征求意见和主动接受群众监督。公司结合\*员先进性教育活动的开展，面向用户广泛开展了征求意见活动，通过在公司窗口单位设立用户意见簿、用户供暖系统检修部门开通了热线服务电话，公司和收费大厅设立了征求意见箱，面向用户印发50份意见表发放到用户的手中，深入了解了群众的意见，主动接受群众意见监督的工作中，公司结合自身实际从自身内部加强对公司营销服务的监督，成立了公司营销稽查办公室，与营销部同设在一个服务大厅，将公司供热面积接入、用热手续报装、供热面积、热费收取核查等项工作划归稽查办负责，从内部打破垄断，有效避免了不正之风和非法谋利事件的发生，规章制度的建设上公司按照呼伦贝尔安泰热电公司行风建设统一要求，从新修订了服务承诺、服务用、忌语和服务守则和业务范围、收费标准，同时根营销人员工作岗位变动情况，更新了窗口工作人员的监督岗，并将以上内容全部做到上墙公布，方便了用户的监督。

经过对查找上来的问题进行归纳整理，整改完善”中所采取的做法在自查自纠工作中公司通过多种形式认真查找存在问题。找出了公司在软环境和机关作风方面存在主要问题一是对软环境建设认识程度不高，虽然我开展行风建设多年，但是个别的员工中还缺乏对此项工作的认识，致使这些员工不能主动的提高自身的服务质量。

由于近几年政府从改善环境质量的角度出发，二是存在供热质量不好的情况。取消了市内所有的供暖小锅炉房，老用户大量接入公司供热管网，部分老用户的供暖系统不符合集中供暖参数的要求和部分用户供暖系统老化需要改造，致使这部分用户的供暖质量不好。

随着满洲里市住宅小区物业化管理，三是公司供暖系统维修服务质量不好。用户室内供暖系统应由物业公司来负责维护，但是部分物业公司由于检修人员和技术力量的原因，经常和公司发生供暖系统的责任推诿，致使用户供暖系统维修服务跟不上。

四是公司“窗口建设”还有待于进一步提高、窗口服务人员的服务行为还有待于进一步规范。

公司在整改完善中突出重点，针对上述查找出的问题。从以下几个方面进行了认真的整改。

公司自我加压，2拓宽监督渠道、转变服务作风。整改完善工作中为了做到存在问题能够及时整改。通过电视台、报纸和互联网面向全体热用户公布了公司的服务承诺，主动接受热用户的监督。同时为了约束窗口服务人员的行为，公司还制作了窗口服务人员软环境和机关作风建设监督卡，对个人的软环境和机关作风建设情况进行记录，增强了公司窗口服务人员提高优质服务质量的主动性和自觉性，用户监督中我聘请了十名社会各界人士组成的软环境和行风建设监督员，帮助公司查找和纠正在软环境建设中存在不规范的行为。

从新装修了客户服务大厅，3加强窗口建设、优化服务环境。为了给用户提供一个良好的服务的场所。建成了规范统一、具有电业行业特色的文明服务窗口“光明热电营业大厅”营业大厅内营销部和热里稽查办公室联合在一起办公，为客户提供了一个供热政策、用热常识和用热业务咨询、受理等内容的便捷服务途径，服务大厅的公司营业员工统一着工作装，佩带工作证，为了做到对外营业和服务中要做到公开透明、规范操作、提高效率，公司还制定了窗口服务人员的文明服务用语和服务忌语，严格要求公司员工对待用户要做到言行举止要文明，对待客户要热情、解答咨询要耐心、受理投诉要重视、故障保修要迅速、计量收费要准确、服务反馈要及时，同时为了给用户提供便利，营业大厅内还配备了饮水器具、休息椅、老花镜、笔墨等便民设施，让客户有了宾至如归的感觉。

树立良好的服务形象。规范员工服务行为中，4规范员工行为举止。公司从加强员工的服务态度、服务方式、服务质量方面入手，按照上级公司的要求，制定了文明用语规范，要求员工在工作中杜绝行业“忌语”严禁对客户进行误导和“冷、硬、横”不良作风，同时公司明确了岗位职责和岗位纪律，要求对待来访的客户做到热情、耐心、细致、周到对待用户的疑惑不得敷衍推诿。热费收取中公司针对部分用户对营销员上门收费存在不信任的情况，经过研究通过电视媒体向用户宣传，鼓励用户主动到营业大厅缴费，同时在全体营销员中开展了客户无起诉和无停热收费”竞赛活动，鼓励营销员以优质的服务感动客户，实施情感催费。

优质服务将无从谈起，6加大设备治理和改造力度、提高供热质量。作为一家供热企业如果没有优质可靠的热源作保障。为此公司在整改完善工作中把提高供热质量作为搞好软环境建设的一个切入点，为了提高供热质量夏季公司投资100000元对老热源点的供暖设备进行了全面的大修，利用夏季用电负荷小的时机申请电厂机组全停20天，对影响供热安全和质量的一次网除污器进行了技术改造，提高了供热可靠性，20\_年公司冬季供暖期将新增加供热面积6238平方米，供暖用户将接近235户，为了保证9月25日公司老热用户的如期供暖，公司克服了外网施工期短，新建换热站多的各种困难，全体员工放弃了节假日的休息，每天起早贪黑奋战在供热管网施工中，经过两个多月的艰苦施工，9月25日确保了如期供暖，供暖初期，为了保证用户家中的供热质量，公司要求外网检修人员和营销员不允许和物业管理就用户家中暖气不热的情况互相推诿，所有营销员和检修人员深入用户家中，协助用户进行供暖系统的改造，和排放供暖系统中的存气，用真情来感动用户。

**供热服务保障用心工作总结6**

首先我代表全队干部职工，对检查团的到来，表示热烈的欢迎和衷心的感谢，感谢大家对我们的关心和指导。供热一队原名供暖队，组建于1988年8月。社区实施专业化管理成立供热大队后，供热一队重新组建。现有职工44名，其中\*员11名，团员11名，女工21名。共有20吨燃煤锅炉5台，水处理设备、除尘设施、烟风系统等其他辅属设备115台，主要负责孤岛社区朝阳七个小区和协作两个卫星村，以及部分油田和地方单位的冬季供暖任务，一级管网8904米，二级管网110976米，总供暖面积869327平米。

建队以来，我们以“真诚送暖，情系万家”为宗旨，以管理局“达标、创优、争强、夺牌”活动为载体，发扬开拓创新，与时俱进的进取精神，坚持走自我超越发展之路，围绕管理运作、安全生产、优质服务和降本增效做了大量扎实有效的工作，多次受到上级领导好评。连续3次荣获管理局双文明先进集体，连续6次获得厂级双文明先进单位；1998年被评为管理局优秀基层队，20xx年成为孤岛社区首家管理局“行业一强”基层队。现将我们创建“名牌”基层队的情况向各位领导汇报如下：

>一、加强基层文化建设，积淀团队文化底蕴，为不断超越发展积蓄精神力量

企业文化就像一堵墙，如果抽掉一块砖，这堵墙是不会倒的。中我们认识到，要建设一支过硬的职工队伍，必须依靠基层文化建设，积淀团队文化底蕴，激励职工队伍不断创新奋进，勇攀高峰。借今年管理局企业文化建设年之际，我们大力加强了基层企业文化建设。

一是积极培育弘扬团队精神，增强队伍的战斗力。我队导入CIS企业形象设计系统，以班组为单位开展了“征集队徽、队歌及企业标志性语言”活动，集体创作了供热之歌——《暖情》，在继承发扬“真诚送暖，情系万家”团队精神的基础上，进一步提出了“像煤一样朴实，如炉火般燃烧”的团队口号，确定了“竞争赢得市场，融合创造力量，诚信铸就品牌，服务编织未来”的企业信条，树立了“诚信、专业、创新、高效”的经营理念。并将征集到的文化格言汇编成册，组织职工点评，加深理解。职工从诸如“天道酬勤”，“卓越的企业，来源于卓越的职工”，“一百个议论不如一个实行”等格言警语中得到启迪，受到鼓舞，全身心地投入到本职工作中去。

建队初期，我们制定了“创油田名牌基层队，创供暖系统一流业绩”的企业发展战略，向干部职工提出了“精耕细作、精益求精、精打细算、精诚合作”的“四精”要求，职工们克服重重困难，拼搏奉献，不断创新发展，逐渐形成了争先创优的“五种精神”：即迎着困难顶风上，永拉上坡车的精神；严是爱，松是害，抓大不放小的一点不差的精神；滴滴数，样样算，点滴节约汇大川的精神；学理论，敞思想，给个人主义撂死闸的精神；冲在先，想在前，甘当铺路石的精神。进一步丰富了团队精神的内涵，鼓舞着职工克服一个个艰难险阻，夺取一个个新胜利。

二是注重以人为本的文化建设，增强队伍的凝聚力。在培育弘扬团队精神的同时，我们不断推动基层文化建设向广度拓展。开展了职工之家“五个一”活动，职工生日时，发一张生日贺卡，送一份生日小礼物；生产繁忙天气热的时候，干部给工人倒一杯茶；职工有病需到医院\*，向大队申请一部车接送；为春节不回家的职工送一份年夜饭；为新职工送一支笔，一本书等等。做到了“八必谈六必访”：新职工入队必谈，职工受表彰必谈，工作调动必谈，退休必谈，受处分必谈，发生事故必谈，入\*提职必谈，员工之间纠纷必谈；职工因病住院必访，家庭发生纠纷必访，家属来队必访，逢天灾人祸必访，生活困难必访，婚丧必访。把文化渗透到生产经营和思想政治工作全过程中。

在上级领导和部门的关心支持下，我们建设了职工之家，配备了乒乓球、台球桌，购买了象棋、围棋、扑克、羽毛球等活动用品；重新配备了一队\*书室，保证了职工的业余文化生活需要。

鉴于我队年轻职工比较多、喜欢活动的实际，我们利用双休日、节假日，广泛开展了丰富多彩的业余文化活动，如“青春炉火样样红”比赛、职工迎新春文艺汇演、趣味篮球塞、庆三八系列活动等，我们的职工之家、\*书室也真正成为了职工业余生活的乐园。

>二、勇于探索，持续开拓创新，为实现超越发展提供源动力

创新是企业发展永恒的主题。要推动基层管理水平和经济效益的不断提高，必须不断开拓创新，自觉导入先进管理理念，以持续创新推动加速发展，为此，我们积极开展了多项创新，促进了基层管理水平的稳步攀升。

一是创建“BRM”管理模式，促进整体工作良性发展。科学的管理模式，是实现经济效益、社会效益，提升企业全面竞争力的有效载体，是企业取得成功的重要保障。我队根据实际，创建了“BRM”管理模式。模式包括三大模块、八大系统，其中B(base)基础模块是根本，R(run)运行模块是关键，M(man)人员模块是保障。通过确立企业战略目标，导入CIS企业文化识别系统，建立垂直指挥、横向联络、检查反馈等体系，健全人才培训、激励、任用制度，使企业形成了一个管理平台，其他各种管理体系在此平台上高效运转，促进了整体工作的良性发展。

二是健全完善“HSE”管理体系，导入“5S”管理机制，提升管理运作水平。市场经济呼唤现代管理，现代管理也必须创新。我队树立安全、健康、环境一体化理念，进一步健全完善了HSE管理体系，工作上突出科学化、规范化、制度化、标准化、程序化管理，理顺了各个管理环节。管理制度、工作标准、技术规范全面得到贯彻实施，从干部到职工，人人职责明确，各项工作有条不紊地进行。在此基础上，我们又开始将ISO9001系统管理方法及控制重点与HSE体系有机融合，着手建立“QHSE”管理体系，着重加强人力资源的开发、配置，以求不断提升企业管理水平，促进经济效益的增长。

为进一步加强工作现场标准化、规范化管理，开创“双创”工作新局面，我们率先导入日本“5S”管理体系。在生产现场对材料、设备、人员等生产要素开展相应的整理、整顿、清扫、清洁、素养等活动，促使职工养成持久有效的清洁习惯，创造舒适、整洁的工作环境。我们按体系要求进一步健全完善了设备操作规程、岗位责任、队规队纪、安全卫生守则，以“5S活动周”为切入点，结合“争强夺牌”活动及“双创”工作，将5S管理渗透到各基层班组，组织人员每月对实施情况进行考察评分，发现不合乎5S要求的现象，就地张贴“红牌”进行警告，限时纠正。通过持续，使每个员工开始自觉遵守各项规章制度，并逐渐养成了良好的工作习惯。

三是拓建远程\*监测系统及锅炉运行自动化监控网络，实现供热系统信息化管理。信息化是先进生产力发展的方向，是企业实现可持续发展的必然选择。今年以来，我们在社区领导及有关部门的大力支持下，拓建了锅炉运行自动化监控网络及外网远程\*监测系统，通过完善锅炉一次测量仪表，设立供热管网远程测温点，应用工业计算机及控制软件，实现整个锅炉房的集中监控，以及对居民小区测温点的\*观测。利用FCS计算机总线控制系统实现锅炉的自动化控制及经济燃烧，同时将炉膛温度、含氧量、出回水温度、压力等锅炉运行数据上网，实现了供热管理网络的远程浏览、关联查询及\*监控，有效地保证了冬季锅炉的安全、正常运行，促进了节能工作的顺利开展。

四是创建成本责任流管理机制，提高经济运行质量。经营管理工作中，为有效控制成本，我们将燃煤、水电费及材料维修费用进行切块，层层分解到各班组和岗位，形成成本控制的链状成本单元，对各单元按照一定的规则和过程考核，建立全员、全面、全过程的成本控制，达到了提高生产效率、降低成本的目的。在此基础上，积极开展了“节约一吨煤、节约一方水、节约一度电、节约一把棉纱、回收一个螺丝”的“五个一”活动，有效提高了企业管理水平和企业竞争力。x年成本万元，上半年计划万元，实际消耗万元，节约成本万元。随着成本压缩幅度的日益增大，今年社区下达了人均创收1000元的任务，为开拓创收渠道，９月份我们引进煤渣制砖生产流水线，月产砖18万块，按每块砖利润８分钱计算，每个供暖期产生的煤渣预测可获利润12万元，有效增强了自身造血功能。

五是积极开展技术创新活动，增强核心竞争力。名牌基层队应具有独有的技术优势和攻坚能力，为提高企业核心竞争力，创建一支具有学习力的团队，我们抽选有一定技术水平的职工组建了仪表自动化、水质煤质化验，司炉技术和换热系统四个课题小组，定期开展活动，成员之间相互交流经验，钻研业务，对供热系统采用的新技术、新工艺、新产品、新材料或引进的技术设备进行消化、吸收、创新及应用，提供合理化建议。同时以课题小组为龙头，以带头人为骨干，以“1221”培训体系为载体，建立技术辐射扩散体系，搭建学习型团体平台。对在技术比赛、合理化建议和技术攻关中取得成绩的青工，在量化考核中增加50～100的点值，年底推荐为青年岗位能手，有效激发和调动了青工学技术钻业务的主动性和积极性。

>三、构筑领导联盟系统，搭建学习型团队平台，为超越发展奠定坚实基础

我们以创建学习型团队为载体，通过实施班长轮流坐庄制、六小员进班组等活动，构建了坚实的领导联盟系统，统一了意志、凝聚了力量，各项工作不断跨上新台阶。

**供热服务保障用心工作总结7**

时光荏苒，转眼间20xx年就要过去了，回顾一年来的工作感受很多，成果颇丰。其中包含了公司各级领导的教育、培养、帮助和关心，也包涵了自己辛勤耕耘和不懈努力的辛酸。

一年来，我始终坚持勤恳做事，诚恳做人的原则，坚持做事不贪大，得失不计小，认真履行自己的本职工作，从管网工程建设到供热运行管理，无论什么样的工作都坚持执行公司安排的任务。

可以说20xx年对xx公司以及我个人来说都是极不平凡的一年，是推进改革，拓展市场，持续发展的关键之年。现对过去一年的工作总结如下：

>一、20xx年工程建设完成情况及具体做法

目前已完成完成沟槽开挖34Km，焊接各种规格的主、枝干管70Km，安装阀门、补偿器200余个，强度试验70Km，焊口探伤、保温1万余个，回填土方120万m，恢复路面万m，恢复草坪砖1万m，砌筑75个井室，其中阀门井60个，补偿器井15个。完成二网建设65Km，新建换热站5座，旧锅炉改造为换热站16座，成功实现与祥煜热力公司8座换热站对接，供热面积达到152万m。

xx县县城集中供热项目是是20xx年县委、县政府确定的重要民生工程。为把这项工程抓好，把好事办实，使群众真正达到温暖，供热管道施工质量的好坏就显得优为重要。

在质量控制方面我主要从两个大的方面入手，其一就是原材料质量的控制；其二就是施工工艺水平的质量控制。

（一）原材料是供热管道质量控制的基础

首先，在工程开工前确定材料供应单位，应当选择生产选择生产能力强，制作工艺水平先进，产品质量合格的企业作为我们招标材料供应合作伙伴，要求双方共同承担供热管道施工质量的责任；通过公开招标确定材料供应厂家；其次，对于进入现场的管材、补偿器、阀门、弯头、三通、保温、防腐、焊条等材料必须严格按照标准进行检查。

比如，对于管材。我们要求现场材料员重点检查壁厚、焊缝及内、外壁锈蚀情况，钢管的材质和壁厚偏差应符合国家现行钢管制造技术标准（GB/T9711—20xx），且具有制造厂的产品证书，证书中所缺项目应作补充检验；对于补偿器、阀门、弯头、三通、焊条等必须有制造厂的产品合格证和工程所在地的补偿器、阀门检验部门的检验合格证明，经检验不合格的材料不得使用。以此来确保工程材料的质量也就做好了供热管道工程质量控制的第一关。

（二）施工过程质量控制

1、测量放线的质量控制：要求测量员在定出管道中心线及阀门井、固定支墩、补偿器位臵后，要进行复测，其误差符要求后才能允许进行下道工序施工，施工中如遇到建筑物须避让时，要求监理单位和设计单位共同协商，在适当的位臵增设弯头，必要时以防集气，在高点加装放气阀，低点设置泄水阀。同时，要严格按照设计图纸控制管道的高程，每道工序如验槽、填基础砂垫层、安装管道等都必须进行高程的控制测量，确保施工质量。

2、沟槽开挖的质量控制

在沟槽开挖前，要根据现场土壤类别、土质情况确定适当的放坡坡度。确定合理的开槽断面和槽底宽度，在确定开挖断面时，要考虑工程安全和质量，做到开槽断面合理。

另外，今年入夏以来雨水较往年偏多，在施工时，为防止槽底泡水，在沟槽四周叠筑闭合的土埂，有时还要在地沟外开挖排水沟、集水井，用水泵进行抽水，沟槽见底后应随机进行下一道工序。在沟槽开挖过程中随时对槽底高程进行测量检验，防止超挖。

3、砂层回填的质量控制

槽底砂垫层的质量控制，首先要控制砂的质量，砂料应干湿度适中，粒径均匀，不含淤泥结块，其次，严格控制砂垫层回填的厚度和高程，在回填前要复核槽底的密实度和槽底标高，当确认无误后，方可允许回填。砂垫层应该回填夯实。

管道胸腔砂层的质量控制，胸腔回填时，要两侧同时回填，以防止管道中心线偏移，回填要求分层夯实，人工夯实每层200至250毫米，机械夯实每层250至300毫米，回填密实度要符合设计规定。

4、砂层以上回填土的质量控制

严格控制回填土土质。回填土中不得含有碎砖、石块、混凝土碎块及大于100毫米的硬土块，填土含水量以接近含水量为宜。还土前，应对所还土壤进行轻型标准击实试验，测出其含水量和干密度。回填时槽内应无积水，不得回填淤泥、腐殖土、冻土及有机物。

5、热力管道及附件安装过程中的质量控制

在下管前应对砂垫层的压实度及高程进行复检，当符合设计要求后，方可按照上述的吊装方法将管道吊入沟槽内，稳起稳放，严禁将保温管直接推入沟内，接口时，管口要找正，保持同心。

在直管段设置补偿器的距离和补偿器弯头的弯曲半径应符合设计要求，在靠近补偿器的两端，至少应各设有一个导向支座，当安装时的环境温度低于补偿零点时，应对补偿器进行预拉伸，拉伸的具体数值应符合设计文件的规定，在安装波形补偿器或填料式补偿器时，其内套有焊缝的一端或有插管的一端当水平安装时应迎介质流向安装，当垂直安装时应臵于上部，补偿器在安装时要与管道的.坡度相一致，波形补偿器或填料式补偿器前50米范围内管道轴线应与补偿器轴线相吻合，不得有偏斜，补偿器的临时固定装臵在管道安装、试压、保温完毕后，应将紧固件松开，保证在使用中可以自由伸缩。

阀门安装时，法兰面要与管道轴线垂直，紧固螺丝时应对称施紧，以防压力不均，影响安装质量，对于蝶阀安装，为防止阀门底部积存杂物影响关闭严密性，要求阀杆应倾斜安装，倾角应避开死区，左右不小于30度。

6、管道焊接质量

xx县城市集中供热工程管道材质采用Q235B螺旋焊管，根据工程实际情况，焊接采用手工氩焊弧打底，电弧焊照面，焊条采用E4315，单面焊双面成型工艺。焊工上岗前进行现场考试，合格后持证上岗。

为防止焊接时飞溅的焊渣烧坏保温管，须用苫布或胶皮覆盖工作点两侧各500毫米的保温管，安装过程中必须保持管端保温层始终处于干燥状态，做好防水保护，严禁保温层受潮。施工间断时，管口应用堵板封闭，雨季用的堵板尚应具有防止泥浆进入管腔的功能，管道穿过墙壁处，应安装套管。

7、功能性试验的质量控制

供热管道的强度和严密性试验是供热管道施工过程中检验工程质量好坏的最关键步骤。首先应明确供热管道功能性试验应有业主、施工单位、监理单位、以及有关部门联合进行，试验合格才能进行回填土。

试验前应在试验管段高端装好放气阀，低端装好排水阀，安装好压力表，检查沿线焊缝外观质量，为防止补偿器试压时受力变形，应在试压前安装好临时紧固装臵，之后方可充水。

当水充满后，首先进行强度试验，用压力泵将管内水压打至设计压力的倍，在试验压力下稳压10分钟，检查无渗漏、无压力降后降至设计压力，在设计压力下稳压30分钟检查无渗漏、无异常声响、无压力降为合格；其次，进行严密性试验，严密性试验压力为设计压力的倍且不小于，压力升至试验压力并趋于稳定后，在规定的稳压时间内压力降不超过规定值为合格。

>二、供热管道施工过程中存在的隐患及问题

1、测量放射线：

有放线没监管，尽管放线也经过监理、甲方、设计院、乙方的确认。但我觉得只是确定了管道的走向，没有对高程进行测量复合。导致管道在安装过程中垂直方向上的折角过大，况且我们现在是分段施工，如果安装过程中口对不上，势必要切口施工，造成折角应力集中，很可能在热运行中产生管道折断泄漏的严重隐患。如下图：

2、沟槽施工不规范

①障碍物未探明；

②支护不到位；

③积水；

④不设工作坑；

⑤不设垫层或垫层不符合要求产生后果：水、电、气、热及通讯设施中断；塌方；安全事故；管道受损；地面沉降。

3、回填密实度不够

回填土未按规范要求分层夯实；回填土不过筛等。产生后果：保温管及接头部位缺陷不能完全排除；管道局部受损影响使用寿命；密实度达不到要求；回填部位塌陷造成危险。

4、保温管运输、吊装、存放不符合要求

5、已安装的保温管不封口或封口不严；端口封堵方式不当。

产生后果：钢管受潮生锈；泥土、石块、雨水、泥浆或小动物进入管道影响后期使用。目前供热运行过程中确实存在水质硬度偏大，要求是小于等于6mg/L，但是目前实际大于6mg/L，电厂正在补充软化新水。

6、没有严格按照设计图纸施工，具体表现有几个方面：

一是由于工期紧张，施工现场条件限制，有的阀门井没有按图纸要求增加附井，可能导致供热管道出现问题时泄不了水；

二是在分支管路上没有设置阀门井，不利于调节控制和维修。例如；20xx年11月13日晚上试运行阶段陶瓷厂门外，突然发生供热主管道漏水，及时关断不了供热主管网，事故导致供热停运13个小时。这就是由于施工期间该支管路当时地里条件所限，没有增设阀门井的例子。

（三）安全方面：

1、施工围档设置：

①不符合要求（达不到封闭、美观、整齐、稳定、坚固耐用）；

②围档设置随意（消防队门口不设置围档；新建南路人民医院设置成栅栏式；荣泽路段用彩钢瓦核横着放高度不达90公分；材质不统一，有木板的、铁皮的；安装方式杂乱多样，有三角架的、有路面打眼的、有用警戒线，有用钢管的，有垂直的，也有倾斜的等）

③拆除不及时不完整。

2、警示标志不齐全，河道施工汛期存在安全隐患

①一标段石门口以下出现安装好的管道浮起现象

②西小河、获泽河段堆放的管材以及建筑材料未进行及时清运引影响河道防洪

③河道恢复不及时。

>三、今后工作努力方向

一施工必须抓细节，绝对不能出现丝扣链接，在打压试验时安装的仪表必须拆除、堵死，法兰链接中不能使用橡胶和石棉垫片，必须使用钢垫，一管道中的阀门井必须设置副井，且泄水口必须引至副井。

二施工需要提前与物业、社区、村委做好协调工作，安排合理工期，因处闹市区施工，必须要求设置安全围挡，严防安全事故发生，要求设计人员现场勘查地形，征求周围群众意见，设计合理施工路线，减少因设计单位不进行实地调查进行的图纸设计与实际施工条件不符而导致的改线情况的发生。严格要求施工方按图纸和相关技术交底进行施工，不得私自改线，不得偷工减料。

冲洗和试运行工作要提前开始，冲洗要彻底，以今年运行结果可以看出试运行前的冲洗工作还不够到位，导致目前多数用户过滤器堵塞。

换热站建设也需要加强对设计单位的实地勘察要求，今年换热站施工过程中出现多数图纸与实际机组不符的情况，临时设计变更过多，导致拖延工期现象严重。

成绩只能代表过去，奋斗才能成就未来。今后的工作中，我要自觉加强学习，虚心求教，不断理清工作思路，针对今年工作中存在的问题，吸取教训，总结经验，争取在以后的建设施工中杜绝这些问题的出现。

干中学，学中干。不断掌握方法积累经验。注重以工作动力为牵引，依托工作岗位，学习提高，通过观察，摸索，查阅资料和实践锻炼，更好地完成新一年的工作任务。另一方面问书本，问同事，不断进步逐渐摸清工作中的基本情况，找到切入点，把握住工作重点和难点。

在新的起点上，面对新任务，开创新局面，实现新的跨越。

**供热服务保障用心工作总结8**

一年来，在公司领导班子的领导和支持下，在服务大厅全体工作人员的团结努力下，我们认真贯彻落实公司的总体 工作思路，以充分发扬“辛苦我一人，温暖千万家”的宗旨，以“维护公司利益和供热让群众满意双赢”为目标，紧紧围 绕提高供热质量，强化服务功能这一中心任务，克服供热收 费工作中的诸多困难，较好地完成本年度服务大厅工作任 务，服务大厅工作呈现出健康、蓬勃发展的良好态势。现就 20xx年度工作总结如下：

>一、建章立制，服务大厅前期准备工作规范到位。

今年5月份服务大厅成立，各项规章制度上墙，并进一 步健全完善制度，内部实施目标责任和量化管理，使管理有 章可循，有制度可依，以此来约束每个服务大厅职工的行为。要求服务厅工作人员到有关单位参观学习、咨询服务细节，并与7月份参加单位统一进行的微机培训；对历年收费情况 进行统一整理、归档，并与运城软件公司加班加点进行大量 数据汇总录入工作，公司配备电脑、桌、椅及规范的营业窗 口等硬件设施，软件、硬件、制度的完善与规范，为后期缴 费工作提供强有力保障。

>二、做好本职工作，积极配合其他科室搞好供热进展工 作。

1今年以来，服务大厅全体人员本着“完成工作任务，让温暖走近千家”的宗旨，严格遵循工作程序，又不失以人为本的服务理念，推动大厅工作有序开展。9月份全服务厅人员进行rf卡、ic卡锁控阀用户信息录入工作，以及收费系统的业务培训工作，并对收费系统的业务工作进行模拟演练。10月份收费工作全面展开后，热用户集中在短期内踊跃缴费，服务大厅人潮汹涌，工作人员压力很大，但仍然尽职尽责，按照公司的要求，收缴热费，微笑面对每一位用户，对热用户的rf卡、ic刷新，打印票据，保证用户缴费和票据完全一致，保证供热的效率。在缴费工程中出现诸多问题，全体工作人员团结一致，出主意、想办法，保证在不出差错，不损形象的条件下，以第一时间的高效率解决出现的临时问题或情况。使服务大厅工作良好有序开展。服务大厅在做好本职岗位工作的同时，根据公司领导的安排，积极配合计划经营科和收费科入户进行全城供热面积普查复核工作，同志们在工作中认真负责，兢兢业业，严格要求，一丝不苟，和计划经营科的员工一起加班加点、不辞辛苦，对每户供热面积进行测量、核查、登记，做到每进一户就要查清、登准，按时高效的完成了全城面积复核工作。对面积复核中有问题的用户，进行统一整理核实，微机录入。同时在供热宣传方面，服务大厅也做了大量细致的工作，针对供热缴费工作难度大、问题多、矛盾突出和直接面对群众的特点，服务大厅 2全体员工从内强素质，外树形象入手，向群众宣传供热方面的知识，并做好解答和解释工作。通过宣传，违规用热或恶意投诉、恶意欠费的有所减少，用户“依法用热，按时缴费”的意识有所提高。

>三、尽心尽力，圆满完成供热收费工作。

服务大厅始终坚持“宁可自己麻烦多次，不让用户麻 烦一次”的服务理念。在服务大厅人员少，工作任务重的情况下，全体员工仍然紧绷一条线，群策群力，全力以赴收缴热费。在服务大厅，人人明确岗位职责，任务层层分解，形成人人有压力，人人有动力工作氛围，一致严格把好收费关，对于有欠费的用户追缴历年欠费，对于有问题的用户进行耐心的解答，为用户排忧解难，妥善解决用户缴费过程中遇到的各种问题，为公司对外树立了良好的形象，为完成收费工作夯实了基础。在这种任务重、压力大、问题多的情况下，服务大厅仍然保持积极向上、不怕苦、任劳任怨的工作作风，使供热服务大厅工作迈上新台阶，截至目前，服务大厅共回收热费940余万元。

服务大厅在公司领导的正确领导和大力支持下，以及全体人员的辛勤努力下，工作虽然取得了一定的成绩，但是还存在一些问题，在今后的工作中服务大厅进一步强化服务质量，提高员工业务能力，解决问题。珍惜工作成绩，但不骄 3不躁，克服各种困难，同心协力，开拓进取，谱写服务大厅新篇章，尽心尽力为公司贡献微薄力量。

**供热服务保障用心工作总结9**

>一、紧紧围绕中心工作，快速推进供热工程

我站始终坚持正确的思想引导，用政治理论武装全体干部职工的头脑，认真对照科学发展观的要求，紧紧围绕供热发展、供热节能、供热运行三项重点，制定各项任务目标，加强供热工程建设和工程管理，快速推进供热工程顺利进行，重点完成以下任务：

1、对热损大，保温破损，管道腐蚀严重的部分小区架空管网网进行了更换改造，将原来的旧管更换为新型保温防腐管道，加装入户热平衡装置，并预留了热计量表位置，供暖工作总结。主要改造的小区：静苑街、朝阳街、西苑街、中排街、静建街、富西街、农贸街等。铺设DN50-DN350管道长度21000余米，投资概算420万元。

2、根据供热发展要求，铺设富强大街南段（汽车站北门-南环路）DN600管道210米，投资概算65万元。

3、根据《住房和城乡\_关于进一步推进供热计量改革的若干意见》、《河北省民用建筑节能条例》及省、邯郸市关于三年大变样工作的具体要求，重点进行既有居住建筑供热平衡及节能改造工作，对住建局家属楼、建行家属楼、蓝天宾馆家属楼等30个住宅小区实施供热改造，现正在推进既有建筑节能改造，改造面积12万平方米，投资概算240万元。

今年以来，我们面对新形势、新要求，使我们清醒地意识到:要抓好供热建设，适应新的形势要求，跟得上时代发展的步伐，就必须加大工程管理力度，制订严格的.管理措施，改变职责不明，责任不清等局面。分工明确，责任到人，建立健全各项管理制度，使各岗位人员明确职责和责任，掌握各自的工作目标和任务，增强责任感和工作的主动性、积极性，坚持以前瞻的思路研究发展规律，以科学的规划指导各项工作，提高了单位的整体管理水平。在工程施工中，领导班子亲临现场指挥，统筹安排，精心组织，科学管理，坚守工地，与施工人员拧成一股绳，同甘苦、共命运。在施工方法、具体实施步骤、质量监管等各个环节抓紧抓实、环环紧扣，按时保质保量完成了各项工程建设任务。

>二、强化安全管理，促进安全生产

继续增强责任意识，把安全理念贯穿于供热工程建设、管理和服务的各个环节，进一步完善安全长效监管机制，形成群防群治的“大安全”氛围，建立快速高效的应急反应和安全防控体系；坚持把安全生产与社会综治、平安创建工作有机结合起来，持之以恒开展安全宣传教育，加大安全技改投入，健全安全工作机制；确保安全形势持续稳定，真正做到了安全管理，警钟长鸣，确保了上半年在施工过程中未发生任何大小事故。

>三、两手齐抓，切实加强\*建和精神文明创建工作

1、进一步加强\*的建设。\*支部把学习实践科学发展观作为首要政治任务来抓，坚持每周学习培训，用科学发展观指导供热工作实践。围绕\*建创新活动，认真组织实施“凝聚力工程”、“心桥工程”，开展多种形式的主题实践活动和学习型行业创建活动，深入推进\*员教育管理工作，深化\*员自主学习，强化\*员干部教育管理，增强\*组织的向心力。充分发挥\*组织关心群众、服务群众的优势，想群众所想，急群众所急，办群众所需，使\*建工作与供热中心工作相互促进、共同发展，更好地服务供热建设和发展。

2、进一步加强精神文明建设。全面推进供热先进典型和行业文化建设，深入开展文明班组、行业标兵等创建活动，培塑先进典型，营造文明环境。加强新闻宣传工作，充分利用电视、报纸、政府门户网、橱窗等载体，围绕供热建设、管理、改革、发展，开展宣传活动，让大家更好地了解供热、关注供热、支持供热。

3、提案、议案办理情况

认真落实了人大、政协热力提案工作，完成了关于集中供热提案8件，并及时与代表或委员征求意见，现场解答，得到了他们的满意，办理率百分之百。

>四、下半年计划

1、全面完成既有建筑节能改造面积6万平方米。

2、主动配合城建工作，完成矿建路供热管路西延工程。

3、积极推进建设大街、富强大街、公园东街供热管路横跨中兴路改造铺设工程。

4、增加供热面积30万平方米。

5、完成供暖各项准备工作，按时完成冬季供暖任务。

回顾半年来的主要工作，我们虽然取得了一定的成绩，但与上级领导的要求还有一定距离。在下半年的工作中，我们会更加精诚团结、奋力拼搏，周密计划，精心组织，科学管理，抓紧抓实各个环节，环环紧扣，按时保质保量完成各项工程建设任务，确保工程质量合格率100%，无重大安全责任事故。

**供热服务保障用心工作总结10**

我在今年全年工作过程中，不断加强自身学习，提高自身业务素质，强化专业知识沟通及政府政策导向分析，学习贯彻领会集团公司在下发的工作会议精神，以公司发展为生命，高质量发展为要求，按照公司年初工作会议总体方针，坚持以“发展突破是出路是希望，供热拓展是驱动是效益”的战略定位，积极配合部门推进项目的拓展工作。

本着合理利用公司现有能源，改善环境，对外宣贯公司环保治理力度和经济效益等内容深入分析，根据公司现役机组发电和供热能力，通过对周边区域热源、燃气管网、供热负荷、系统接入及交通运输等必备条件进行逐项调研并形成厂内扩建燃机项目初步可行性方案。

我在公司发展厂内燃机发电项目扩建过程中，严格按照公司项目建设标准要求，以公司目标导向为基础，在工作中不断加强与市政府发改等部门沟通协调，找准项目开发关键点，借助打造产业转型升级示范区的契机，不断加深公司燃机项目绿色高效、清洁环保建设优势的宣贯力度，同时，紧跟学习山东省发展燃气能源政策，分析开发项目区域内与其他热源供能的经济性，结合本公司必备优势，根据项目情况所需设计资料进行收资提交。该项目于设计完成燃气轮机厂址遴选总平面布置方案，与此同时，不断加强与设计单位交流，关于项目设计所需技术问题逐项答疑沟通，对具有针对性问题及与公司系统改造出现的重叠方案提前进行优化，节约建设成本，降低项目投资造价。与设计单位多次技术交流，相互比选见意方案后，按计划内时间完成该项目可行性初步研究报告编制工作，为公司转型发展新突破迈出实质性步伐。

与此同时，我不断学习政府下发的\'政策性导向文件，本着以政策为契机，不等、不靠、不局限于公司内部发展前提下，积极拓展外部市场，按照可再生能源及清洁能源所占市场份额，未来五年重点建设高耗能企业统一进工业园区的规划方案，根据公司领导指示，为公司下步在各工业园区内更充分有利实现就近供能的现代能源供应方式提前掌握市场，为将来政策倾向下公司更快速启动清洁能源项目做基础性储备工作。

下一步，根据公司新的指导方向，加强立足本职工作，全面配合公司及部门各项工作任务，努力为公司企业转型做好服务。

**供热服务保障用心工作总结11**

1、5月1日至10月31日收取一期供暖费。

2、3月至11月签收20xx年度供暖协议。

3、3月15日后排放供暖系统内所有自来水。

4、3月至11月验收二期入住居室暖气。

5、3月至11月检修节门、清理管道井、检查压力表各供暖系统。

6、10月份供暖季度工（司炉、维修）到岗。

7、3月至11月锅炉房供暖系统进行检修。

8、10月15日前购买锅炉房软化水用盐，检查各项前期准备工作是否到位。

9、10月x日进行供暖系统注水打压。

10、11月15日进行正常供暖工作。

11、与区供暖办公室及区技术监督局进行业务相关的沟通工作。

20xx年，在公司的统一领导下，xx热力公司围绕既定目标强化基础管理，着力提升供热质量，坚决服务公司发展大局，确保供热各项任务顺利完成。

**供热服务保障用心工作总结12**

20xx年上半年我公司认真贯彻落实市政府、\*\*公司20xx年工作会议精神，认真安排布置公司20xx年的各项工作。在公司各级领导的关心与指导下，在全体员工共同努力下，各项工作稳步推进。

>一、重点工作完成情况

1、积极努力、齐心协力，顺利完成供暖期供暖任务

围绕打造\*\*“暖心”品牌，每日对换热站设备运行情况、运行参数进行全面检查，并在次日晨会通报检查情况，确保换热站设备运行正常、参数调整科学合理。热煤是公司正常生产供热的重要资源，是确保民生的根本保障。我公司根据各供热中心的燃煤库存、实际耗用量以及锅炉特性，统筹安排资金、合理调配原煤的拉运，确保供暖用煤储备充足，为安全供热奠定牢固基础。践行了\*\*国企所肩负的经济、政治、社会三大责任，树立了良好的社会形象，赢得了“一市两县”居民和政府的信任。

2、精细管理，切实做好节能降耗工作

供暖期每日对各中心热源点及所有换热站的生产指标进行统计，并在第二天的晨会上对异常指标进行通报，分析并查找原因，对发现的问题及时采取措施进行处理；每月定期召开节能运行分析会，对各中心热源点及换热站指标进行细致全面的分析讨论，并制定整改措施降低各项指标。在煤炭供应紧张的情况下，为了节约燃料成本，公司调动运行人员挖掘设备潜力，提高运行经济性的同时，强化了生产成本测算工作，加大了运行方式的优化分析力度，积极推行了经济调度。利用循环流化床锅炉的优势，重点开展了煤炭掺配和灰渣掺烧工作。20xx—20xx采暖年度累计掺烧炉渣6000吨，极大地缓解了供煤压力，降低了运行成本。

3、不断完善安全管理机制，严格落实安全生产责任制

公司不断完善安全管理机制，进一步明确安全生产主要负责人、分管负责人、安全生产管理人员和各岗位安全生产职责，健全公司、部门、班组三级安全监督网络，按照签订的公司经营业绩责任书，逐级分解签订了公司《安全目标责任书》，安全生产责任制落实到位。根据公司春检工作文件要求，结合公司实际，制定详细的检查计划，明确检查项目、内容、时间和责任分工。做到思想到位、组织到位、责任到位、管理到位、措施到位，确保“春检”工作的全面完成。

4、认真开展停暖后检修工作，为下一供暖期打下坚实基础

为做好年度检修工作，我公司提前准备、周密部署，组织编写了锅炉房、换热站检修文件包，下发了检修全过程任务管理书以及检修计划，对检修前、修中及修后的工作进行了全过程的筹划。

安排专人对各中心锅炉、换热站、管网补偿器检修工艺、现场管理、检修进度检查监督、指导，对存在的问题现场要求整改并进行通报、考核。每周召开检修协调会，严格要求检修进度按计划开展。

截止6月30日：四个供热中心锅炉标准检修项目已全部完成；144座换热站检修已全部完成（城南52座，城西57座，疏附17座，疏勒18座）；计划更换补偿器17组（城南7组，城西9组，疏附1组），已更换补偿器13组（城南6组，城西6组，疏附1组），城南1组补偿器计划7月15日前完成，城西3组补偿器计划7月15日前完成；供热一网冬季抢修需要夏季更换的29处（城南10处，城西12处，疏附4处，疏勒3处），已完成23处，余6处计划7月15日前完成。6、经营管理和合同管理能力不断提高。

为保证公司20xx年度经营目标顺利完成，20xx年综合计划明确了年度“效益、安全、发展”等业绩指标，并按年度计划将生产经营指标进行月度分解预测；考虑到热费资金回笼的实际状况，做好现金流管理，年度综合计划中针对年度资金情况进行月度明细预测，通盘考量、平衡后基本可以保证当年生产经营资金需求，并对下年资金适度预留；为加强综合计划执行刚性，截止3月未，各项费用发生均可控在控，预计年底可顺利完成新疆公司下达的经营利润指标。物资采购、外委服务等各项合同签订，严格履行公司制度，未发生因合同签订或物资到货进度影响公司利益和安全生产的事件。合同签订合规合法，合同法律把关率100%，合同上系统率100%。

7、工程建设改造工作有序开展

老城区改造提升实施的DN1000管网工程已接近尾声，吐曼路DN900管网工程已施工结束，完成了供养中心换热站、西二环至农三师师部、电信换热站分支管线设计工作，二网改造选点和设计工作已完成，供热公司实施的供热智能化改造系统静态调试已完毕。

8、提前筹划为本年度热计量改造工作做准备。

热费回收是历年的重点和难点工作，为切实解决这个难题，安装热计量表是最有效的解决办法。我公司对\*\*市所有民用住宅小区热费回收率进行了排名统计，并从中挑选出历年热费回收率低、收费困难的20个小区，为后期联系政府部门实施热计量改造工程做好准备工作，并积极与政府协调争取对更多的片区进行热计量改造。

>二、存在的不足

1、热费回收率较低，据公司目标值差距较大。

热费回收依然不够理想。截止20xx年6月\*\*一市两县新费回收17262万元，回收率为；20xx—20xxx年度热费累计回收万元，回收率为；20xx—20xx年度热费累计回收万元，回收率为；20xx—20xx年度热费累计回收万元，回收率为。

原因分析为：去年二网改造工程滞后，部分未及时改造完工小区用户以供暖期没有暖气为由要求减免暖气费或拒交暖气费；管网切网频繁，影响供热质量；部分换热站本年度二网漏水频繁，管网分支阀门关不严或锈蚀严重，二网漏水就导致停站，严重影响供热质量，用户要求减免暖气费或拒交暖气费；及往年暖气不热，要求解决往年热费问题后再缴纳暖气费；20xx年、20xx年政府新建大量廉租房、公租房、保障性住房、拆迁安置房等，此部分用户由于经济贫困，缴费意识薄弱造片区收费率较低，等等都导致热费收缴率较低。

针对以上问题，公司加大热费清缴力度和采取有效催交措施。组织公司全体员工分组收费和强制停暖，制定清缴、停暖方案，明确目标和责任。对拒交热费用户及单位下发停暖通知书，在规定时间内任未缴纳热费的采取强制停暖措施；加快法院开展起诉工作进度，强调法律震慑力。

2、部分指标未完成年度计划。

本年度较计划值完成不好的指标有单位供热量煤耗、单位面积电耗。单位供热量煤耗较计划值升高，升高原因一是今年所购进燃煤煤质较同期有所下降（本期燃煤入厂热值22。1MJ，同期燃煤入厂热值 MJ，同比降低1 MJ，）二是今年硫化床锅炉掺渣量同比降低70%。是因为今年购进地矿煤热值低，不易燃烧，且煤种繁多，锅炉燃烧不稳定，参烧比例降低，影响单位供热量煤耗升高。单位面积电耗较计划值升高，主要原因是今年为提高供热质量，换热站均增大设备运行负荷（部分换热站今年2台泵运行，而同期1台泵运行），影响单位面积电耗升高。降低指标采取的措施：一是严把燃煤质量关，根据供热锅炉实际炉型及往年燃烧情况，吸取经验，选择合适煤种和做好参烧试验，及时调整参烧比例。二是严格按照运行曲线进行换热站设备调整，在保证供水流量的情况下，尽量单台泵运行。

>三、下一步工作重点

1、加强热费回收，缓解经营压力。由于热费收缴不理想，导致公司资金链运作紧张，使公司经营压力进一步加大。一方面与政府沟通，督促政府召开热费清缴协调会，一方面大范围对恶意欠费用户实施停暖。

2、安排专人监督借夏乡七村供热管网改造工作，在工程结束前完成面积核实和热费清缴工作。

3、积极开展技改工作，提高供热质量。完成年初为提高供热质量制定的三项技改工作，即一网加装阻断阀和换热站更换分支阀、每台板换加装排污阀、水箱加装吸泥器。供热智能化改造工作全部结束，系统投入运行，实现换热站无人值守功能。

4、对老旧、新建管网进行打压试验，以满足热电联产集中供热运行压力、温度。计划在标准检修项目结束后组织人员对老旧、新建管网以阻断阀为界限逐段打压，发现问题及时解决，以满足热电联产集中供热运行要求，确保采暖期安全稳定供热。

5、完成供热工程建设和改造工作。完成供养中心换热站、西二环至农三师师部、电信换热站分支管线施工工作，完成35个片区二网改造工作，经济开发区供热区域完成换热站和分支管线建设工作，供暖期投入运行。供热公司实施的\'供热智能化改造系统投入运行，实现换热站无人值守功能。

随着\*\*市城市化建设进程的不断加快，城市人口、城镇规模都会不断增加、扩大，集中供热的任务也将随之增大，供热公司全体职工要继续坚持科学严谨的工作态度、周密细致的管理方法、全心全意的服务精神，发扬“艰苦奋斗、勇于开拓、顾全大局、无私奉献、勇挑重担”的工作作风，团结奋斗、顽强拼搏，以奋力开拓的锐气、争创一流的志气投入到各项工作中，为企业建立持久的竞争优势，创造良好的经济效益和社会效益而努力工作。

**供热服务保障用心工作总结13**

自年中部门调整以来，我被分配到供热服务管理一处的经营管理岗位上，曾经负责的营业管理工作交接给其他同事后，我便专注于供热服务管理处经营收费管理工作。通过半年的不断学习和反复摸索，做出了一定的成绩，也学到了不少经验。

>一、流动服务车入社区供热服务宣传

为响应公司号召、提高供热服务水平，我驾驶流动服务车重点进入营业站覆盖不到区域及新交接小区，为用户提供缴费及报停恢复业务办理服务，用户可在家门口办理业务，以解决前往营业站路途较远的问题。针对老年用户对支付宝微信等线上缴费业务不熟悉的情况，流动服务车工作人员现场对缴费流程及步骤进行指导；对于社区内孤寡老人及行动不便用户，与居委会街道进行结合，向用户提供预约上门服务。采暖季中，流动服务车大力宣传供热知识和供热政策，普及用户的用热常识，随时为用户提供上门测温及维修服务。

>二、制定收费方案，组织实施热费催缴

组织制定本年度经营收费方案，适时应用张贴通知、短信提醒、电话提示等多种手段全面开展采暖费催缴工作。根据经营管理部下达的各换热站收费指标，对各用热管家予以指导，帮助管家分析论证特殊小区的疑难事项，定期对处室的经营指标进行统计分析，实时监控经营收费指标，如有疑难及时调整收费策略、确保完成经营指标。经过不懈努力，截至目前，已完成陈欠热费收取万元，18-19采暖季非新开热费回收率，超出本年度经营指标；19-20采暖季非新开热费回收率，超出12月10日预收指标。

>三、按照“一制三化”要求完成收费面积复核工作

根据公司本年业扩发展计划，结合规划发展部和计划经营部的项目推进进度，按照“一制三化”供热业务改革要求，完成707所、北塘古镇商业街、观山苑公建、海泰总部基地、天保总部基地、万海华府二期、文化中心住宅、幸福城公建等8个项目新增供热负荷的收费面积复核工作。

>四、开展经营业务知识培训及政策宣贯解读

自进入供热服务管理处以来，由于处室供热管家们从未涉猎过经营收费业务、相关知识匮乏，我先后组织供热收费系统、经营业务知识培训，针对本年度经营收费指标的完成计划，重点解读如何完成每月收费指标、如何与用热户电话沟通回收热费等。通过培训，处室管家掌握了一定的.供热政策和业务知识，学习了一定的沟通技巧，为今后做好供热服务奠定了基础。

经过这几年的工作学习，我也发现了自己在某些方面存在不足，也是我以后要在工作中不断磨练和提高自己的地方。主要体现在平时工作中缺少总结，工作上有了进步，但仍不够，如果每天、每周、每月都回过头来思考一下自己工作的是与非、得与失，会更快的成长。在以后的工作中，我会加倍注意。

展望未来，20xx年公司供热收费形势依然严峻，我一定不断提高专业技能和管理水平，攻坚克难，为公司的蓬勃发展贡献自己的力量。

**供热服务保障用心工作总结14**

20xx年，供热车间按照公司的各项工作部署和要求，紧紧围绕公司年初确定的工作思路、奋斗目标和重点工作，狠抓安全工作、强化经营管理、积极应对各方面的挑战，保证了供热安全。截至20xx年11月30日，安全运行1248天，较好的完成了工作任务。现就20xx年工作汇报如下：

>一、强化服务意识，提高服务水平，确保今冬明春供热工作顺利进行。

1、改造锅炉房链式刮板机，使原来靠人工推煤、倒煤渣的情况得到解决，大大降低了员工的劳动强度，提高了工作效率，进一步确保了员工的人身安全。

2、充分利用停炉期，清理了厂内堵塞严重的地沟管道，保证了地沟管道畅通，延长了暖气管道的使用寿命。

3、对20xx年供暖期暴露出的问题管点和锈蚀严重的管点进行重点维修、更换。如装运队精煤筒仓后的\'地沟管道因污水排放，暖气管道腐蚀严重，供热车间清理了地沟淤泥并更换了暖气管道；对机加车间到公安科的暖气管道进行了更换；对供热车间1#、3#脱硫除尘器磨损严重的环链进行了更换；给洗煤车间新风机房安装了暖气；以及对出现跑、冒、滴、漏现象的暖气管路、零配件进行了更换。

4、清理厂后排洪沟，为厂后绿化带铺设管路、施肥、浇水、平整土地。

5、为提高供热质量，增强员工责任意识，提高供热满意率。20xx年，供热车间把七名司炉工和四名水质化验员送到乌海市锅检所和苏海图矿进行专业培训和学习。

6、加焊了供应科前到压滤车间和机加车间后的护栏，保证了过往员工的人身安全。

>二、材料消耗情况

截至到11月30日，供热车间材料消耗共计万元。主要用于材料消耗、储备，刮板机改造，防眩灯线路改造，新设配电柜和质量标准化工作。

>三、加强安全生产教育，提高职工安全意识。

1、为明确责任，牢固树立安全意识，今年年初，在结合公司与车间签订的安全承诺书的基础上，车间充分考虑各工作面的实际，与员工签订了安全承诺书，要求全体员工充分认识安全工作的重要性，牢固树立安全意识，各自承担起应有的责任。

2、进一步深化“反三违”活动，严格落实公司管理要求，深化基层车间安全管理，把职工安全放在心上，将安全生产贯穿全年生产工作始终。

3、锅炉房是要害场所，为使员工增强自身安全意识，利用每周五学习加强员工对各岗位操作规程、危险源辨识、法律法规及消防知识的学习，让每位员工在工作的同时时刻牢记安全的重要性。

>四、加强员工政治思想教育，增强员工忧患意识。

及时传达公司各项会议、文件、通知精神，积极开展形势教育活动，将员工的思想统一到公司生产经营的要求上来，引导职工进一步认清形势，坚定信心，切实增强员工忧患意识和责任意识。

>五、夯实车间基础管理工作，加强安全生产和现场管理。

供热车间针对过去基础管理中存在的一些薄弱环节，重点强化了以现场管理为核心内容的基础管理工作，加强现场检查，切实做到主要领导总体抓、分管领导具体抓、班组长配合抓的管理程序。进一步明确基层建设的目标和重点，严细现场管理，强化基层建设，夯实基层工作基础。

>六、存在问题

在过去的一年里，供热车间虽然做出了一些成绩，但在某些方面仍存在缺陷或不足，如员工工作创新能力和业务、思想素质有待进一步加强；求真务实的作风还不够牢固；车间管理工作的针对性和激励性不强，还需进一步提高。

针对以上不足，在20xx年，供热车间将做好以下工作：

1、做好全厂地沟管道的防腐、保温工作。

2、建议茶炉房改用太阳能设备储备员工洗澡用水。

3、进一步提高员工素质，继续抓好员工技术培训和班组治理工作，制定合理的员工教育目标，采取有效途径鼓励员工参与技术创新，充分发挥基层组织职能，促进安全生产。

4、积极配合公司相关部门的各项工作，引导车间员工提高认识、统一思想，确保员工队伍素质的稳定。

5、进一步实现节能降耗，确保做好安全、高效、文明生产的新路子。

6、继续落实安全生产责任制，坚持每月安全例会，加强各项治理工作，提高治理水平。

7、做好停炉后全厂锅炉、管道检修工作和下一个供暖期的准备工作。

总之，在新的一年里，供热车间将在发扬好的作风的基础上，围绕公司的生产经营目标，以创建安全、学习型车间为契机，加大车间各项管理力度，加强员工安全、素质教育，使车间管理工作有新的突破。确保全年安全生产、优质供暖等基础工作做稳、做实，促进公司各项工作良好发展。

**供热服务保障用心工作总结15**

在20xx马年春节期间，发电公司紧盯效益目标线，落实生产安全责任，围绕机组供电安全，城市供热稳定，开展节前机组运行优化，设备隐患排查，现场安全生产等保供电、保供热工作，保障春节期间机组运行稳定，城市居民温暖过节。

>一、提前对供电、供热设备进行调整，优化机组运行。

在春节来临之前，为确保节日期间供电供热稳定，峰谷调整及时，公司开展燃料混配工作精细化管理，以值长为核心，紧盯负荷曲线变化，积极与调度沟通，打好节日期间负荷变化提前量，积极调整入炉燃料混配比列，确保机组\_吃到\_合适\_口粮\_，在负荷高峰期\_顶的上、发的满\_；强化机组指标调整，健全压红线制度，开展指标调整对标管理，通过实时跟踪、日分析、月总结，对机组指标进行及时跟踪，找出差距，适时调整，确保主要生产指标持续优化，经济运行方式不断完善，有效地保障了节日期间机组安全稳定运行；实时关注城市热网供热温度变化，及时与市区热网首站沟通，积极调整热网供回水温度，保证节日期间供热实现\_三零\_目标。

>二、对供电、供热设备进行故障风险进行排查，提高设备水平。

公司为保障春节期间设备

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！