# 最新供电服务用心工作总结(10篇)

来源：网络 作者：雾花翩跹 更新时间：2025-04-05

*供电服务用心工作总结一1、在防人身触电方面，认真执行各项规章制度，严格劳动纪律；停电检修工作前，做到了认真核对线路名称、杆号、杆型、色标防止了误蹬有电杆塔事故的发生；在多回路线路上工作，除按规程要求的 安全 措施外，停电杆塔上都设了明显标志...*

**供电服务用心工作总结一**

1、在防人身触电方面，认真执行各项规章制度，严格劳动纪律；停电检修工作前，做到了认真核对线路名称、杆号、杆型、色标防止了误蹬有电杆塔事故的发生；在多回路线路上工作，除按规程要求的 安全 措施外，停电杆塔上都设了明显标志，并有专人监护，严禁误送；加强了对双电源的 管理 ，使双电源的供电范围得到控制，减少了事故隐患。

2、防倒杆、断线方面，加强线路巡视，发现的问题得到了及时处理，8基杆基得到了及时加固；要求职工认真贯彻 电力设施保护 条例，做好护线工作，砍伐防护区内树木40余棵，保证了线路安全运行。

3、防线路事故方面，及时发现消除了线路设备的缺陷1处；对高压用电户配电设备加强了管理，做到及时检查，使事故面大大缩小；为防止线路事故的发生，加强了对两票三制的执行力度。

4、为了防止工作期间触电事故的发生，线路工作期间，严禁监护人作其它工作。

5、加强了对高压线路的巡视，特别是夜巡和大雾天气的巡视；更换用户配电室不合格的过墙管4只。防止了污闪事故的发生。

6、建立健全消防组织和消防制度，并组织全体人员学习消防器材的使用方法，随时防备火灾事故的发生。

7、在防小动物方面，我们做了大量的工作，给各配电室配齐了挡鼠板，电缆沟内放置了各种灭鼠物品。

8、时常教育职工遵守交通秩序，为防止交通事故的发生、保证职工的安全，起到了良好的效果。

9、三月份组织安排各所工作人员进行了反事故演习。

1、在这方面的工作主要是充分发挥安全员的作用，确保安全员的职责；加强职工的安全意识和自我保护能力的教育，严格执行安规的各项规定、杜绝了违章现象的发生； 绝缘工具、手套、胶靴等定期试验，并做了试验记录。

2、为防止高空摔跌，规定对未放稳固的杆塔，不得穿硬、滑靴鞋。高空作业严禁喝酒，作业前必须认真检查安全器具。登杆用的工具做到随用随检查； 对材料、工具的传递全部按规程的规定进行，防止了器材坠落及伤人事故的发生。

**供电服务用心工作总结二**

截止到12月份，我所共完成供电量万kwh，完成售电量万kwh，综合线损率，电费回收达到了月月结零，追回陈欠电费2万余元，新增调整配变1400kva/15台，10kv线路，完成台区改造30个，线路40余km，完成“一户一表”工程7千余户，安全生产实现了“三无”，保持了较长周期的安全记录，优质服务诚信服务和“金桥工程”取得了较好的成绩，全年达到省、市局“零”投诉。

一年来，我们建成立完善了管理制度，狠抓职工的职业道德教育，面对新的电力市经营情况，及时转变观念，以政策法规为准则，以优质服务为宗旨，加大以市经营观念和责任意识教育，调动职工认真为客户服好务，提高服务质量，多购多供电的积极性，规范工作程序，对客户实行服务，坚持全天24小时值班，对孤寡老人不方便的客户坚持上门服务，上门收费。如：杨xx、王xx只要接到报修电话就立即上门检修，一般事故立即修，特殊事故说明情况作好解释工作不过夜。

同时坚持了所长带班制度，人员不够时，不该值班的也到所里帮忙而毫无怨言，今年八月的一天，郸13线路突然断电，经查是新华书店30kva变压器过负荷烧坏造成，为了让客户尽快用上电，张所长亲自主持安排，另调了一台变压器，秘书乐园、秘书乐园、秘书乐园等几位冒着30多度的高温，不怕油污、不顾劳累了一天，挑灯夜战、经过三个多小时，再22点前，重新更换了一台变压器，恢复了该院的正常用电，用他们辛勤的汗水和热情的服务，换来了客户满意。

总之，不论是白天、夜晚、刮风、下雨，只要接到事故电话，们都能以最快的速度去帮助客户排忧解难，经过们的共同努力，保证了夏季高峰的安全度过，同时，也创下了月供电量550万kw的记录。

抄、核、收是我们营销工作的重点，直接牵涉到我们的经济效益，在工作中，我们实事求是，每月按时抄表，不估抄，不漏抄，抄后及时审核纠错，把该收的收回来，不多收，不少收，按照城关所制定的考核办法，按月计算，全奖全罚，并进一步，明确责任，重申纪律，充分调动每个做好抄、核、收工作的积极性和自觉性。

狠抓电费回收工作，根据局电费回收工作精神，把电费回收工作责任落实到位，做到有电送的出，电费就要按时结零，坚持谁管理谁负责的原则。特别是负责管理河南工业、县委、公安局等几个单位的，每月都要跑上数趟，一趟找不到人就早上去堵，晚上到家里去要，真是费尽千辛万苦，想尽千方百计，经过全所职工的不懈努力，保证了每月电费的按时回收结零，并回收陈欠电费2万余元。

按照农电体制改革精神要求，对几个农村台区，所里的职工直接参加管理，并建立健全制度，对村电工的各项工作全面考核，指标落实到人，使农村电价一直保持稳定，无超价台区，全年无投诉案件，使农村用电管理走向规范化，减轻了农民负担。

**供电服务用心工作总结三**

优质服务是沟通企业和客户的桥梁，为了深入开展和落实七项电力惠民行动，xx年一季度我所加强了优质服务的管理工作，以“优质、方便、规范、真诚”为行动指南，实行xxx小时值班制度，随时随地为客户排忧解难，一季度共接到报修客户xxx户，按报修承诺规定处理xxx户，完成承诺率xxx%，免费为客户更换灯头，开关，插座等电器设备xxx余人次，免费为客户xxx更换家用保护器xxx余台，我所为武连镇xxx余户用户，无偿迁移表计，得到了政府和群众的表扬，为广大电力客户提供了安全可靠电力保障。

客户服务部人员着装统一，使用文明用语礼貌待人，做到来有迎声，问有答声，走有送声，为了监督我所各项工作，还专门聘请xxx位在当地有威望的人做为我所行风监督员，随时随地监督我所各项工作，做到了一季度无客户投诉事件的发生。

xx月xx日绵阳电业局对我所进行了优质服务明查暗访检查。其中暴露存在的主要问题：服务意识仍然不强、员工安全意识淡薄、环境卫生差。通过此次事件我所立即xxx全体员工认真学习本通报，加深员工对本次事件的认识，让全所员工牢固树立大局意识和服务意识，增强员工的工作责任心，加强责任意识和规则意识的培养，认真履行各自工作岗位职责，要将优质服务工作作为一项长期的、实效性的重要工作来抓，要从标准、效率、责任等关键环节入手，优化工作流程，健全问责制度，和优质服务事件说清楚制度，切实把改善服务质量从营业窗口延伸贯穿到所内管理的全过程，我所指定专人每天负责对营业厅、抢修值班等优质服务工作开展情况、人员履职情况进行检查，并做好详细的检查记录备查。

加强窗口建设，坚持“人民电业为人民”的服务宗旨，我所窗口服务人员严格执行《营业厅服务规范操作手册》的相关要求，如：起身相迎、起身相送、双手递接、先外后内、办一安二招呼三等。实行“一口对外”，做到进一次门，找一个人，交一次费，确保一次办成。不论是电力报修还是用电服务，电力投拆还是电力咨询，都做到“只要一个电话，余下的事情由我来办”的服务标准，大x大的方便了用电客户。

我所客户服务窗口设在临时板房，在临时服务营业窗口按电业局（xx）xx号文的要求步入正轨，各种标示牌齐全规范，为方便客户及时了解安全用电知识，在临时营业厅摆放了各种宣传资料以及便民设施。供电所人员服务水平、业务素质都有了进一步提高，为客户提供了优质、方便、快捷的服务。

总之我所在加强内部员工管理的基础上，服务质量达到了较好的成绩。我们的成绩得到了xxx的肯定和广大用电客户的称赞。我们将在以后的工作中在接在励把优质争取做到最好。

**供电服务用心工作总结四**

为深入贯彻落实科学发展观，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。

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。

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。

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。

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。

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。

**供电服务用心工作总结五**

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。

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。

五．积极开展qc小组和“五小”活动，已有两项“五小”具备申报条件。

20xx年4月28日

附表：××供电所各项工作指标完成情况表

街关供电所20xx年4月各项工作指标完成情况表

20xx年04月30日

**供电服务用心工作总结六**

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”，组织全体党员重温入党誓言，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\*。

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。

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\*。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\*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。

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。

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\*，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\*。

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\*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\*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。

**供电服务用心工作总结七**

今年7月，集团顺利通过了质量管理体系再认证后的第一次监督审核，8月，顺利通过食品安全管理体系的再认证审核，继续持有体系认证证书。20xx年，在省市后勤系统表彰先进、我校对20xx年安全稳定工作、20xx年工会工作以及职业道德标兵评选出的先进集体和先进个人进行了表彰，集团共有八个部门获得集体称号，18人获得了先进个人荣誉称号。

下面把集团20xx年质量管理体系运行情况和主要工作汇报如下：

1、集团坚持以科学发展观为指导，不断完善自我评价机制，不断更新后勤各项管理制度和体系文件，保证各项工作有据可依、有章可循，贯标办依据新颁布的gb/t220\_:20xx等食品安全管理体系标准对食品安全管理手册进行了更新换版，回收了原有文件，下发了新的版本，并要求餐饮中心组织学\*，遵照执行，以确保集团双体系得到进一步的完善和改进。

7月，出台了关于人事代理人员学历津贴补助发放规定。充分调动了职工的工作积极性，逐步实现了稳定骨干层，搞活流动层，淘汰末尾层，促进了集团人力资源管理协调发展。

3、为认真落实好后勤服务集团及各部门维修工作，不断提高后勤管理和服务质量，树立良好企业形象，为学校教学科研、工作和生活的正常进行提供有力后勤服务保障，制定了《后勤服务集团维修工作回访管理规定》，分析和评价部门维修工作的有效性，不断完善后勤及各部门维修工作制度，不断提升维修工作的管理和服务水\*，不断提高师生满意度，收到较好效果。

1、注重学\*培训。

组织后勤管理人员开展了《青梅煮酒论领导》读书交流活动，形成了汇编，进行了书面交流验证了培训效果。6月，集团组织办公室、三个餐饮中心主要负责人一行9人前往沈阳药科大学食堂进行考察调研。同时，大连医学院、大连交通大学、沈阳化工学院和吉林工程学院等院校后勤部门也纷纷组织人员到我校后勤调研考察，深入交流学\*实践科学发展观活动和后勤管理方面的良好经验和具体做法，达到了互相学\*、拓展思路、共同发展的目的。10月，集团组织三个餐饮中心和商业街开展了普及《食品安全法》法知识竞赛活动，收到较好效果。

各部门组织进行各类学\*培训活动上百次，职工通过参观学\*、现代管理知识学\*、岗位技能竞赛、食品卫生知识培训等，逐步提高了综合素质和服务管理技能，增强了队伍的核心竞争力、战斗力和执行力。

2、注重人力资源管理。

（1）加强职工信息管理。集团安排人员每学期初对集团\*600名职工的个人自然情况进行统计和核实，分别建立集团职工档案、职工自然情况信息汇总表及各类人员名单，掌握职工基本情况，为集团和部门发展以及各项工作的顺利进行提供人力资源信息。

（2）加强职工合同管理。20xx年，集团深化和完善人力资源管理，认真细致地做好了集团59名人事代理人员手续办理、学校20名公益性岗位人员、376名临时员工劳动合同签定等具体工作，为贯彻执行《劳动合同法》、依法管理和稳定后勤职工队伍起到了积极作用。

1、质量目标有效测量

20xx年，集团及各部门按照质量手册和部门工作手册规定的测量方法和测量周期对质量目标进行了测量、分析和评价，并形成《质量目标完成情况报告》。监测数据显示，顾客满意度等各项质量目标均得到实现。一年来，集团和各部门通过认真测量质量目标，深入落实各项工作要求，使各环节得到有效管理和监控，通过不断自我评价，确定了目前集团制定的质量方针和目标基本符合实际，并在工作中得以贯彻。集团及各部门更加牢固树立了“以顾客为关注焦点”的服务理念，全力实现服务承诺，努力完成各项目标，保证各项工作有序落实。

2、质量管理体系内、外部审核

7月16日、17日，集团顺利通过了深圳环通认证中心有限公司审核专家以抽检的方式对集团领导层、办公室、第二餐饮中心等6个部门进行的质量管理体系再认证后第一次监督审核。

8月28日、29日，集团顺利通过了东北认证有限公司审核专家组对集团领导层、食品安全小组、办公室和三个餐饮中心进行的ha\*食品安全管理体系再认证审核。

11月23日、24日，后勤服务集团按照集团质量管理体系目标要求和工作计划安排，组织开展了20xx年度质量管理体系内部审核工作。审核由8名内审员组成审核组，按照审核计划和审核要点，采取抽样审核、交谈、查阅记录、现场查看等方法对质量管理体系覆盖的场所和服务过程进行了认真的审核，确定了4个不合格项，27项观察项，相关责任部门在规定期限内通过原因分析，制定措施，落实整改，验证效果等过程关闭了不合格。

各部门在实际工作中认真贯彻和实施体系文件要求；

通过信息宣传等方式加强了内、外部沟通，并立足顾客需求，通过发放问卷、交流座谈等形式收集意见和建议，及时整改反馈，使监控检查环节得到了长足的发展，自我改进机制逐步完善，保证了集团质量管理体系和食品安全管理体系持续改进和有效运行。

3、检查和改进

为做好我校餐饮服务保障工作，提高餐饮服务质量，增强食品生产经营从业人员的食品安全意识，集团聘请的食品卫生安全质量监督员，定期对我校三个食堂、商业区的食品卫生工作进行监督检查和指导纠正。截止日前，已进行卫生巡回监督指导检查363次，在检查指导的同时，带动了各餐饮部门检查人员加大检查频次，加强食品危害关键控制点的管理，针对存在的问题认真组织整改、及时反馈和提高改进，在食品原料采购索证和保管、食品添加剂的管理和使用、食品加工销售环节和工艺流程的有效运行、食品从业人员卫生知识普及、整改措施的落实等方面取得了明显实效。

集团办公室配合资产管理处办公室工作人员组成联合检查小组定期对各部门进行全面检查。每次检查后，将具体检查结果进行汇总，针对存在的问题提出整改意见，经资产管理处和集团领导审批后，下发到各部门，并坚持跟踪验证其整改情况，做好记录。

1、组织召开学生座谈会。4月和11月，后勤与校学生会权益部联合组织开展了顾客满意度调查活动，召开了2次大型学生接待会，广泛收集师生意见和建议。同时，针对师生提出的意见和建议，由责任部门认真制定了整改方案，逐步落实了在公寓公共水房统一配备150个衣叉和132个印有“小心滑倒”提示的防滑垫，为浴池增设垃圾桶，在开水房门前配备暖瓶架，为六号公寓水房增设晾衣绳，在留学生公寓429个学生寝室卫生间配备不锈钢脸盆架等多项整改措施，并以kt板形式对其他问题进行及时反馈，让学生了解相关信息。

集团各部门也通过收集意见、满意度调查、工作回访、座谈会等多种渠道征求师生意见和建议，落实整改，及时反馈，师生较为满意。

**供电服务用心工作总结八**

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。

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”，组织全体党员重温入党誓言，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。

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。

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。

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。

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。

（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。

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。

**供电服务用心工作总结九**

20xx年销售电量万千瓦时，较去年同期增长xxx%，用电户xx户。

矿业有限公司是我镇第一用电大户，其工业用电量xx万千瓦时，居我所首位，占我镇总用电量的xx%。

1、工业用电xxx万千瓦时，占我镇总用电量的xx%，地理分布主要集中在高坌村和街镇附近。公司、独岭公司用电量居前2名。

2、农副业生产用电xx万千瓦时，占我镇总用电量的xxx%，主要用户是养猪场、果园。地理分布主要在石路村、长湾村。恒业种猪养殖场、朱洞养猪场用电量居前x名用户。

3、商业用电xx万千瓦时，占我镇总用电量的xx%。

4、行政事业机关用电xx万千瓦时，占我镇总用电量的xxx%。

5、农业灌溉用电由去年的xx万千瓦时降到x万千瓦时。

6、居民用电xx万千瓦时，占我镇总用电量的xx%。

一年来，我所积极响应政府行风评议整治工作，对内狠炼内功，加强职业道德教育、业务技能培训、规范员工行为，对外承诺供电服务准则，实现了xx小时无休假日值班制度。为配合政府各部门整治违章建筑、违反计划生育政策，我所新装电表要求用户必须持政府有关部门书面同意公文办理。

1、计划投入资金xx万元。

2、计划投入资金xx万元。

3、计划投入资金xx万元。

4、投入资金xx万元。

由于电力设施分布在各村的各个角落，新建或改造电力线路设备时，不可避免会遇到个别村民的阻力，因此需要政府、村委会及兄弟所站的大力支持与协助，把电力设施维护在优质状态，为我镇的日常生产、工作、生活有电运作。

**供电服务用心工作总结篇十**

为认真执行《xx公司关于做好近期优质服务工作的紧急通知》文件精神，进一步抓好优质服务工作，对此xx供电所领导高度重视，首先成立了以所长为第一责任人的优质服务工作自查领导小组，制定具体工作措施，召开专题会议，精心组织布署，组织对供电所重要客户安全隐患排查、舆情分析防控等工作进行了认真排查，经认真整改和不断完善，为做好春节期间xx优质服务工作提供了保障。

1.认真对供电所全体职工进行了仔细排查，未发现xx情况，均满足上级公司标准要求。

2.对供电所遇到的投诉举报案件的办结进行严肃查处，经排查非常规范，做到能在承诺时限内及时处理办结，无任何不良记录，优质服务工作开展良好。

3.不定期对服务人员进行明查暗访，检查服务人员在工作态度、工作纪律、服务礼仪、仪容仪表等方面是否规范。检查结果发现，大部分工作人员能够严守规定，遵守时间，执行业务办理流程和收费政策及标准，真正做到透明办公，一站式服务，阳光般服务。

4.检查供电所班组，特别是营业厅和抢修班是否做到“首问负责”、“一口对外”、“限时办结”，均查无问题发生。但各项工作仍需不断完善，才能使xx优质服务水平得到快速提升。

1.不断完善管理，实现窗口服务标准化

xx供电所始终实行xx营业场所无周休日工作机制。柜员做到了着装挂牌，办结每笔xx业务不超过1分钟，并严格按照营业场所公示的业务办理流程、收费政策及标准办理业务。

在春节期间，为保证居民用户正常供电，方便客户缴费，提前就将春节放假工作时间安排通知给广大客户，并且按上级公司要求正月初xx便开始营业。在春节期间，每天由客户服务中心主任坐班，每个岗位轮流值班，保证工作人员不脱岗。同时，主要领导及相关人员在春节期间还多次深入服务窗口进行检查和慰问，并对存在的问题进行了现场指导、批评和指正，逐一进行了整改。

2.认真履职践诺，严肃对待投诉举报案件

xx供电所全体营业窗口服务工作人员能够严格践行规定，做到在承诺时限内办结业务。客户服务中心既为内部xx工作营造了便利环境，又为广大居民用户提供了便捷周到的服务;接到客户投诉举报后，xx供电所严格按照流程在及时进行处理，并将处理结果及时反馈和上报;对重要客户安全隐患进行排查，真正做到了为大客户的生产经营保驾护航;排查并完善抢修力量的组织和实施，保证接报及时，快速到场，迅速解决;认真排查一切不利因素，舆情分析防控工作有待加强，保证营销xx优质服务工作不留死角，没有隐患，等等举措，这大大减少了客户投诉举报事件的发生。另外，在收费高峰时段，为避免客户排队，我司启动应急方案，加开营业窗口以缓解缴费压力。

3.严执首问负责制，实现xx业务“一口对外”

严格按照“xx”规定办理各项业务。认真执行“首问负责制”和“限时办结”规定，落实了xx检查和故障报修等业务均由客户服务中心实现“一口对外”;每日核查xx方案答复期限、业务办理期限、受理客户投诉办结时限等，在营业场所设有业务咨询窗口、意见箱、意见簿及举报和查询电话，让社会广大用户监督我们的一言一行，避免营业厅工作人员在办理业务时有推委搪塞、刁难客户现象的发生。不仅提高了我们xx优质服务水平，还重塑了xx企业的新形象。

在各级领导的正确领导下，xx供电所在优质服务工作取得了一定成绩，但也发现些许不足。今后，我们将进一步转变思想，提高认识，改进工作方法，不断完善管理机制，继续扎实开展优质服务工作，使xx供电所的xx优质服务再上新台阶。

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！