# 2024年运营服务部半年个人工作总结(三篇)

来源：网络 作者：风起云涌 更新时间：2024-07-16

*总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意...*

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

**运营服务部半年个人工作总结篇一**

20xx年上半年是公司多事之秋，由于公司高管工作调整变动频繁，一度给公司经营管理带来被动，目标达成情况离年初制定的目标计划也有一点点距离，最近又由于政策性的行业大整顿也对公司盈利情况带来了较大的影响，企业旧的盈利模式遇到了瓶颈。尽管前进的路上出现了很多障碍，但我们xx人仍逆市奋进、积极拼搏、勇于竞争，在上半年取得了很大的成绩。同时很多新形势下出现的新问题新模式需要大家一起来总结来探讨，有句话说得好：大发展就会有大困难，小发展要面临小困难，只有不发展才不会有困难，我们要做区域性的行业领头羊，xx人坚决拒绝没有激情没有挑战的生活，我们追求生命的精彩，要用智慧和行动克服前进路上的一切障碍，乘风破浪胜利地到达成功的彼岸，所以今天这个半年度总结会很及时很重要，是一个反思总结和谋划未来的大会，希望大家在会后全力学习和贯彻落实会议精神，带领团队全面完成年初制订的目标任务。

首先，我借此机会，就上半年工作的成绩与不足做个简单的小结。

1、刚才几位老总对公司上半年运营情况都做了详细的汇报，这里不再重复，只和大家分享几组简单的数据。

a、直营门店全年任务及达成

前年同期我们在为月销售突破\*\*万而努力，去年同期我们的月销售才刚刚突破\*\*万，今年比去年同期将近增长50%，比前年同期翻了一番，这就是一个很大的成绩，说明公司的经营规模在不断地扩大，大家的努力看得见成绩。

2、上半年工作的不足之处

（1）拓展线的工作拖了公司发展后腿：

上半年发展线的任务只完成全年任务的四分之一，并且新开的几家店大部分业绩达不到评估的要求。虽然原因很多，但最重要的还是市调不深入，作风不扎实，业务不熟悉，评估走过场，希望分管该线工作的刘志同志带头狠抓该线的作风建设和业务学习，组织精兵强将，把工作落到实处，在下半年把落后的工作赶上来。同时洽谈合同时要注意谈判技巧，签订相关合同时要严谨细致，实事求是，切实维护公司利益。

（2）工程后勤线的工作跟不上公司发展形势的要求：

该线的同志很有实干精神，付出了辛勤劳动做了大量工作，但结果往往不令人满意，究其原因主要是不能与时俱进，不学习新事物新技术，做事没有计划性和预见性，习惯按经验办事按喜好办事，缺乏管理能力和沟通能力，不能通盘规划该线的工作，导致头痛医头、脚痛医脚并且效率低下。比如车辆管理、空调维护、招牌更新、电子屏的制作及门店形象提质等等，没一样工作不是被推着走还走不动，从来没有主动规划按步推进的，工作总是处于被动地位。我想该线的几位同志如果在保持吃苦耐劳的工作作风同时，加强业务学习和沟通交流，仔细谋划该部的工作，加强计划性和为门店主动服务的自觉性，改善该部的工作不是一件很困难的事。

刚才刘总对下半年的工作做了个统筹规划，重新分解了下半年任务，有目标有措施有办法切实可行，我很赞同，根据刘总下达的业绩任务，各门店店长要带领团队切实保障完成，各部门应全力为门店业绩达成做好服务和指导工作，同时就下半年的工作我补充几点意见。

1、加强基础管理 提升聚客能力

大家都知道，做零售连锁落实到门店层面讲服务和商品是两个永恒不变的主题，所以先就服务这一块讲讲我的看法，我觉得把服务做好至少要做好两个方面的工作：首先为顾客创造一个舒适温馨、值得信赖的购物环境，同时让顾客享受一个关怀体贴、物有所值的购物过程。当然服务效果跟踪和提高服务附加值也是我们追求的目标，那么要求公司的软件和硬件都要有一个较大的提升，所以下半年要把提升门店形象和员工服务品质作为一件大事来抓。

（1）、提升门店形象

门店形象属于企业形象识别系统中的视觉识别。企业可以通过门店形象vi设计实现视觉识别，对内征得员工的认同感、归属感，加强企业凝聚力；对外树立企业的整体形象，资源整合，有效地将企业的信息传达给受众，通过视觉符码，不断地强化受众的意识，从而获得认同的目的。

门店形象关系到员工和顾客对公司的整体感觉，相当于公司对内对外的一张脸。公司为此特意对门店的形象系统重新做了一次调整和优化，以后凡新店装修都必须先做施工图，从设计到用材都必须人性化及环保化，比如招牌、装修材质、货架等要耐用且环保，工程后勤部在这一块工作上要严格把关，联系洽谈固定材料供应商，签订供应合同等。在装修之初就要考虑到给门店挂横幅及吊旗的便利，以及员工的储物柜、顾客的休息区以及商品堆头的灯光配置、收银台多设电源插头等等，同时带宿舍的门店要将宿舍一起装修到位。

a、列出常用材料清单，选择质量好的供应商洽谈，保证品质。

b、修订供销合同，保证同质同价持续供应，并直接与公司结账。

c、统一门店装修标准。

d、对褪色、陈旧的招牌逐步更换。

（2）、提升服务品质

装修把关建立良好的第一印象后，要想让顾客更深层次的认同，关键在日常的基础管理。很难想象一个天上有蜘蛛网、地上有杂物、商品有灰尘、员工工装不整、商品陈列凌乱的卖场能让顾客觉得值得信赖，门店管理人员要把卫生、陈列、着装、员工的言行举止等等看起来很小的事情当作大事来抓，要按照标准化作业流程纠正工作随意的坏习惯，培养员工的职业风范，要让顾客始终感觉到我们把顾客放在第一位，从进店的微笑、招呼以及一杯迎客茶，到消费过程的药学服务等都体现我们员工的真诚与热情，而且要让员工形成习惯，并坚持做好。由营运部门牵头，培训部负责实施培训并结合人资部考核，利用三个月时间将服务标准推广普及持续练习并形成习惯。管理无小事，千里之堤毁于蚁穴，基础管理抓好了，品牌形象也就上来了。

当然抓基础管理的同时更要抓我们的服务品质，我们所做的一切归根结底就是为了顾客的利益最大化，这就要求我们有扎实的专业功底，要让顾客买得放心没有商业欺诈，用得安心有质量保障，用后开心健康实惠，要知道顾客的宣传比什么广告都管用。刘总打算编一本门店专业服务教材，这是个利企利民的好项目，也是我们提升服务品质的大工程，希望这本书赶紧出来，也希望全公司形成一种浓厚的学习氛围。

2、 完善商品体系 转变盈利模式

（1）、大家都知道，这一次的行业整顿对我们的冲击很大，我们的盈利是建立在厂商返点基础上的，这是一种畸形的走不远的盈利模式，我们要痛下决心改变它。首先我们要拓宽商品进货渠道，要走出去，要建立全国性的采购平台，下半年公司要引进资深的采购职业经理，要到全国大型的药品集散地考察学习，并与之建立广泛的合作关系。

（2）、尽快将商品梳理完善，改变不合理的商品结构，尽可能的确保每一个商品每一个价格带有品牌商品、补充商品、主导商品这样的一个合理商品结构，并且每一个商品都有品质保证和较高的性价比。

3、把改善员工的生活工作条件和培养员工成长和进步作为公司发展的基石

（1）、改善员工工作生活条件

要想员工对公司产生归属感、安全感，首先必须解决员工住宿问题。俗话说“兵马未动粮草先行”，只有员工没有了后顾之忧，才能全身心地投入工作，才能真心实意地热爱公司，对公司产生依赖和信任，将公司当成自己的家，同时也能缓解员工流失的压力。这项工作已经移交到人资部，希望杨部长铁面无私督促工程后勤部按公司标准在规定的时间内对宿舍进行改造完毕，人资部严格按宿舍管理制度实行有效的管理。

a、制定员工宿舍配置标准，比如电视、厨房用品等，将现有的宿舍条件改善。

b、无宿舍的门店，以片区为单位集中租房，并按宿舍标准配置，解决员工后顾之忧。

c、以后开新店必须同时将员工宿舍装修到位。

以上工作要求在2个月改造完毕。

（2）、要关注员工的成长和进步

人资部建立人才库，对每一位员工都有需求说明，知人善用，将合适的人放在合适的岗位上。同时要倾听员工的心声，反映员工的要求，工作安排时尽可能的考虑和解决员工的实际困难，使人资部成为员工的知心人，让企业成为员工的坚强后盾。

培训部分层次分阶段的组织员工学习培训，保障员工学习和受教育的权利，根据工作实际需要建立对应科目的学习、考试题库，鼓励员工参与学习和考试，对通过考试的员工每月给予一定奖励，以此来激励员工。让每一位员工成为社会的有用之才是企业的神圣使命和责任。

4、建立全员绩效考评系统

年初的工作报告我对要完善各部门的工作标准流程以及建立绩效考评系统的重要性和迫切性作了阐述，这里不再重复，董事会只有一个要求，公司下半年一定要推行全员绩效考评。现在杨部长在做方案，如果觉得内脑不够用就聘外脑，花点费用在所不惜，方案出来后从上至下要不折不扣地自觉执行它。绩效考评以结果论英雄，开始推行时可能会引起部分人的抱怨甚至误解，但不管阻力多大也要坚定不移的推行，只有这样才能逐步地提高我们的能力水平和职业修为，才能换来企业的高效运营和兴旺发达。在企业真正实现“想做事能做事的人有舞台，想做事不能做事的下台学习再来，不想做事的不能做事的自动离开”，实现个人和企业同步发展。

同志们，和平、发展、共赢是当今社会的主旋律，行业正处在一个大变革、大发展、大洗牌的非常时期，我们要抓住机遇、聚精会神、全力以赴、勇于竞争、积极探索、接受挑战，争做行业的强者。万丈高楼平地起，宏伟蓝图都是靠一个个小目标的实现描绘而成，我们公司目前已拥有一支优秀的团队，有良好的用人机制和管理体制，相信只要每个人团结一心、脚踏实地、埋头苦干，永远把顾客的利益作为我们的核心利益和前进的动力，一步一个脚印实现每一个年度目标，我们xx必将有一个更加美好的明天。

**运营服务部半年个人工作总结篇二**

转眼之间，就又过去了，恍如小沈阳说的那句“眼睛一闭一睁”就在昨天。回首这一年来的工作、生活，可总结的东西很多。做得好的、成功的地方固然可喜，但更让我感怀的是这一份生活的历练。作为公司的一名中层管理人员，要作好工作就要首先清楚自己所处的位置；清楚自己所应具备的职责和应尽的责任；正确认识所处的位置和所要干的事。就地位而言：从领导决策过程看，我处在“辅助者”地位；从执行角度看，则处在“执行者”地位；对处理一些具体事物，又处在“实施者”的地位。因此，我在工作中努力做到尽职尽责，不越权，不越位，严格要求自己作一个为人诚恳、忠于职守的中层管理者。

虽然今年自己的发生了岗位变动，由熟悉的工作变为自己不曾接触的工作，但在公司领导的关心支持及大力帮助下，再加上同事们的大力支持及认真努力的工作。因此，这一年来的工作相对还比较顺利。较好的完成了领导交给的各项工作任务，取得了学习上的收获，思想上的进步，业务上的提高。这一年来的点点滴滴，心中感触颇多。值此机会，现简要述职如下，请各位领导评议。

（一）岗位调整前的人力资源部工作

1、根据公司下达的经营指标，编制整理集团所属各公司各岗位管理目标责任书。

2、招聘工作

随着集团公司的快速发展，业务量不断扩大，各公司各部门空缺岗位较多，人员需求量较大并需求紧迫，因此人力资源部在人员招聘工作方面投入了较多的时间和精力。根据各公司的人员需求，人力资源部本着网上搜、报纸上招、内部推荐等方法，认真完成各公司所需人员招聘工作。

3、培训管理工作

为使公司各级管理人员熟悉掌握公司各项规章制度，认清管理职责，增强公司员工的使命感，年初组织全体员工进行了为期一周的集中培训，主要就公司《企业文化》、《公司基本制度》、《如何成为一个好的管理者》、《打造一流员工团队》、《执行能力提升培训》等内容进行了培训；根据考务中心下发的考试文件，及时下发考试通知，并协助报考人员完成报名工作。上半年集团公司共有19人报考二级建造师、8人报考一级建造师、11人报考注册安全师。

4、离职管理工作

办理员工离职手续，进行离职面谈，避免劳动纠纷的发生。截止到6月，集团公司共有50人离职，离职率高达24%，管理层员工与基层员工各占一半，离职高峰期为冬休结束后的3月份，约占50%的比率。

（二）岗位调整后物流园区招商运营工作

因工作调整，我于9月8日调整至欧安达物流招商运营部，并工作至今，由于欧安达领导班子及招商运营部同事对招商前期的基础工作进行的很扎实、很有效，使得后期的招商较为顺利，并取得较好的招商业绩。

1、完成了《欧亚国际物流中心可行性研究报告》、《欧亚国际物流中心项目计划书》的定稿；《招商手册》的定稿及印刷工作并大量使用《招商手册》开展招商工作；公司文化墙的制作及上墙。

2、完成了公司物流园区招商目标商户的调研、走访、座谈等工作，将商户提出的问题进行汇总及解答，并完成了客户资料的分类整理、归档。

3、完成了物流园区招商重点目标商户的现场洽谈，确定其投资意向和定金收取签订意向书。

因目前在招商运营部任职，心里想的是如何圆满完成园区的招商工作及如何处理在招商过程中所遇到的问题。以下为自己所遇到的一些问题及尚不成熟的想法，望各位领导指正。

1、一期陆路物流区开发建设的16栋单体建筑未能按前期宣传如期交付使用，这对预定商铺的商户有一定的影响。

2、因同行“xx机电交易城”的招商开展，在我们原有的商户中产生了一定的影响，个别已定商铺的商户在公司的回访中含蓄的表达了要求退房的想法。因此，公司目前当全力抓工程进度，抢时间，及早让商户顺利入住并经营，以此形成浓厚的商业氛围。

一年来，虽然做了一些工作，取得了一些成绩，但和公司上级领导的要求还有很大的差距，主要表现是满足于完成上级布置的任务和常规事务工作，大胆开

展工作的力度还不够。

面对明年的挑战，我将按照公司领导的总体部署，结合公司实际，以创新的思路做好职责内的所有工作，并带领好我们的团队，努力使我们的招商工作再上新台阶。

回顾一年来的工作，我感到困难虽比预想的多，但解决困难的办法更多，能取得这些不错的成绩。这主要得益于我们有一个坚强有力的领导集体，得益于集团所属各公司的理解与支持。我深信，我们的规模会越来越大，我们的前景无限美好，我们的效益更会越来越好。

各位领导，我将以本次述职作为一个重要契机，认真做好总结，遵照集团的部署和要求，认真规划自己今年的工作思路，力争在来年的述职报告中有更好的成果汇报给大家。

**运营服务部半年个人工作总结篇三**

20xx年上半年，我部全体职工在局班子的正确领导下，以提高经济效益为中心，真抓实干，奋力拼搏，较圆满地完成了各项经济指标和工作任务，实现了“时间过半，任务过半”，现将我部上半年的工作总结如下。

1、供电量

完成供电量2.218亿kwh，同比增长12.9%，超出任务指标2515万kwh。

2、线损率

完成全部公用线损率4.53%，同比下降0.12个百分点；35kv线损率0.95%，同比升高0.09个百分点，比任务指标低1.05个百分点；10kv线损率3.9%，同比下降0.8个百分点，比任务指标低1.1个百分点；0.4kv线损率6.24%，同比下降0.27个百分点，比任务指标低1.76个百分点。

3、电费回收

上半年应收电费12857、09万元，实收12876.87万元，电费回收率100%；其中冲减旧欠电费19.78万元，占旧欠总额的23%；上交电费8924.86万元，实现毛收入3932.23万元。

4、电价

完成10kv售电单价549元/千度，比去年同期增长22元/千度；0.4kv千度差价223元/千度，比去年同期增长28元/千度。

1、农电管理常抓不懈，供电所规范化管理水平明显提高

早在20xx年，我局便确定了以供电所的工作为重点的工作思路，供电所工作的好坏直接影响到我局整体经济效益，经营部作为全局九个供电所的主管部室，上半年针对供电所规范化管理主要做了以下几项工作：

（1）制定发布了《供电所规范化管理考核办法》及考核细则，每季度第一个月对上季度各所规范化管理工作进行检查考核，考核结果作为年终评优的依据，促使各所把规范化管理工作纳入常态运行机制。4月份，会同生技、运行、安监等部室对供电所进行了第一季度规范化管理检查考核，检查促进效果明显。

（2）制定发布了《供电组建设标准》、《供电组规范管理考评办法》，每季度最末一个月对全局29个供电组进行检查考核，考核内容涉及经济指标、资料整理、设备管理、经营管理、环境卫生等诸多方面，总分前三名颁发流动红旗。上半年，先后于3月份和6月份进行了两次供电组季度考评工作，该项工作的开展，使我部管理的触角首次伸向供电所基层班组，消除了规范化管理的死角。

（3）针对供电所库房管理混乱的情况，对供电所库房管理进行了统一规范。以朱各庄所为试点，召开库房管理现场会，要求各所以朱各庄所为标准，建立健全库房管理岗位责任制和物资管理制度，统一出入库手续，清理现有库存物资，分类摆放，并使用库存数量卡，定期清库，真正做到帐、卡、物一致。在市局组织的供电所规范化管理复查中，我局供电所库房管理成为规范化管理工作中的一个亮点，深受到市局领导及兄弟县局同行的好评。

（4）为提高农电工队伍素质，利用15天时间分3批对全局180名农电工在容城武警培训基地进行了封闭式训练。军训期间我部和办公室负责人员与广大农电工同吃、同住、同学习，广泛的交流沟通，了解农电工的思想动态，灌输我局目前的农电管理思路。对其它农电工由于年龄偏大，用一天时间进行了专业培训和考核，没有进行军事训练。

（5）按照我局今年开展争创“十佳”活动的工作思路，我部起草制定了《争创“十佳农电工”活动实施方案》，并于4月份开始实行。本次活动与以往的“评先创优”等活动有所不同，这是一次学习、提高、考核、再学习、再提高的过程，我们下发了农电工自学教材和自学计划，每月考试一次，根据考试结果对争创对象进行动态管理，有进有出，最终选化基础好、专业素质高、工作完成出色的农电工，为我局参加上级组织的农电工专业竞赛、技术比武等活动储备人才。

（6）根据省公司下发的《供电所职工岗薪办法》，结合我局实际情况起草制定了《农电工岗薪工资管理办法（试行）》，于6月份开始落实，本办法贯彻按劳分配原则，工资分配合理拉开档次，并向技术要求高、责任重的岗位倾斜，极大的调动了广大农电工的工作积极性。

（7）在落实农电工待遇的同时，加大了农电工检查管理力度.

2、营销管理持之以恒，全力提高我局经济效益

营销管理日常工作居多，琐碎繁杂，一丝疏漏便会给全局造成经济损失，因此我部在营销管理方面小心谨慎，从大处着眼、从小处着手，精打细算，一切举措均以提高经济效益为出发点。上半年在正常的抄、核、收工作之外，还做了以下几项工作：

（1）修订《供电所经济指标考核办法》，重新核定供电量、线损率、售电单价等五项经济指标，使办法和指标更趋于科学、合理，真正起到调动供电所职工工作积极性的作用。

（2）购置抄表器20台，在城镇所安装了红外抄表电能表，在西柳516线路安装了大用户远程抄表系统，使抄表方式由原来单一的人工抄表变成现在的人工、远红外、gprs三种，工作效率和抄表准确性大大提高。

（3）加强了电费核算管理，设置专人对用户电费通知单进行审核，无误后加盖电费核算专用章，力争把电费差错率降至最低。上半年，经审核纠正了多起因算费程序等原因出现的电费差错，避免经济损失5万余元。

（4）积极与银行部门协调，确保电费回收渠道畅通。我局电费回收要经乡镇信用社、县联社、工商行、建行等多家金融机构，哪个环节出问题，都会影响电费如期如数到帐。从去年年底开始，龙湾所电费款中出现大量零币、残币，银行清点速度缓慢，严重影响电费回收速度。我部与财务部一起多次去工商行、建行协调解决办法，最终与建行签署了上门收款协议，零币问题迎刃而解。

（5）严格执行电价政策，配合市物价局完成了一年一度的电价检查，对“五小”电价执行情况进行了调查，为上级物价部门制定电价提供准确依据。5月份，按照省物价局冀价工字[20xx]25文件要求，对电价进行了调整，并做好了宣传解释工作，对一起因电价上涨引发的上访事件妥善进行了处理。

（6）重新考察选定了水利预付费电能表生产厂家，对各所会计针对预付费账目的建立、管理进行了培训，并对城关、龙湾、南所等三个所新旧程序交替过程中出现的电量纠纷进行了妥善处理，基本做到了客户满意、企业不吃亏。

（7）定期召开经营分析会，牵头起草完成了一、二季度经济活动分析报告，为领导经营决策提供参考。及时汇总上报各种经营报表，由于报表种类繁多，要求上报时间紧迫，加班加点已属平常。自从我局电力设备厂和物业中心开始算费以来，我部对报表格式进行了调整，力求反映真实经营情况。

3、用电检查力度加强，防止经营形势出现滑坡

用电检查是经营管理工作中查漏堵缺的有效手段，上半年在用电检查方面我部主要做了以下几项工作：

（1）对更改用电性质、更名过户、分户、销户等用电变更业务均坚持到现场调查，了解第一手真实资料，防止个别人弄虚作假。

（2）每月算费期间对一条10kv线路进行跟踪抄表，检查有无冒抄、漏抄、少抄行为。同时对审核存在问题的用户如三相不平衡、用电性质不符等及时进行调查，发现错误及时纠正。

（3）4月份对移动、联通、电信小灵通等发射塔用电情况进行了专项检查，发现个别供电所存在冒抄、估抄电量现象，责令相关供电所予以纠正。

（4）5月份，组织供电所对水利配变、水利小总表用电性质进行了专项检查，同时对全县223个村的水利用电管理情况进行了调查摸底，杜绝我局招聘的农电工参与村里水井收费从中牟利行为。

（5）采取多种措施，协助指导供电所开展查窃降损工作。年初，与生技、运行等部室共同完成了龙湾513、龙湾514、110-522、110-518、110-516等线路的切改工作，10kv线损大幅降低。5月份，黄湾一水利台区0.4kv线损突高，经共同检查，发现水利低压线下有树障，清除后线损恢复正常。

（6）对温泉城物业公司用电负荷情况进行调查，为市局核定温泉城电价提供依据。

4、信息网络细化管理，促进企业办公现代化

我局现有微机百余台，运行着10kv mis系统、低压mis系统、办公自动化系统、调度自动化系统、财务管理系统等多种软件程序，在日常生产、经营管理中起着不可或缺的作用。上半年共维修计算机25台次，打印机48台次，更换微机20台，并多次与华电、明邦等软件开发商商讨改进意见，有力的保证了网络软硬件的正常运行。与此同时，我部还做了以下几项工作：

（1）进一步加强信息中心班组建设，完成了信息中心机房、电教室的装修，对网络管理制度进行了完善，建立了计算机台帐，明确专人负责。

（2）加强对互联网的管理，对我局所用微机进行了逐台检查，清除了与工作无关的软件，并对瑞星杀毒软件进行了扩容升级，使每台微机都处于瑞星的保护范围之内。

（3）对现有10kv算费程序进行了更新，并按规定定期备份数据，确保数据安全。6月份，我局服务器发生故障，由于平时数据备份工作到位，没有丢失一个数据，服务器维修后迅速恢复了算费数据，投入正常运行。

（4）对供电所mis系统进行了升级，到目前为止，电费电量、电能计量、业扩报装、优质服务、人员管理、综合查询等五个子系统均已开通运行。

（5）完成了江苏林杨、清华北方水利预付费软件和局服务中心、龙湾、双堂、大营等led显示屏驱动程序及物业中心低压算费软件的安装调试工作。

（6）组织供电所业扩人员进行了低压预算软件的使用方法培训工作。

5、兑现服务承诺，提高营业窗口服务质量

服务中心作为我局面向广大用电客户的窗口单位，上半年主要做了以下几项工作：

（1）日常业扩报装工作。上半年，共办理10kv业扩325起，总计容量29760kva；其中新增配变239台，合计容量23355kva；增容54台，净增容量3945kva；移位26台，2160kva；减容6台，300kva。低压增容总计6571.25kw，其中农村3686.75kw，县城2884.5kw。共验收配变191台，合计容量18555kva。

（2）24小时受理“168”和“95598”热线服务电话，上半年共受理咨询59次、举报2次、报修1次，均一一进行了认真处理，满意率非常高。6月中下旬，由于负荷紧张，限电严重，询问电话接连不断，有的客户言词颇为激烈，我部值班人员耐心解释、认真答复，避免了矛盾激化。

（3）4月23日，根据上级统一要求和部署，参与了我局组织的百人宣传活动，大力宣传国家电网员工服务“十个不准”、国家电网公司“三公”调度“十项措施”和国家电网公司供电服务“十项承诺”。

（4）组织专门会议，落实三个十条，做好迎接国网公司明察暗访的准备工作。每天下班后利用半小时时间，组织大厅人员学习三个十条和其他专业知识，提高为服务素质。

6、计量管理不等不靠，为降损节能提供保障

目前电力系统与技术监督系统关于计量权的纠纷趋于明朗，即由技术监督系统授权电力系统进行表计校验工作，但还未最后达成一致，矛盾则更加激化。5月中旬，市技术监督局稽查大队先后三次来到我局计量室及朱各庄供电所，声称我局未经授权非法检定，并对我局计量设备进行封存，此事解决需要上级政策支持，仍在处理之中。

在如此不利的外部环境下，我部不等不靠，积极与市局计量室联系、通报情况，同时与技术监督部门往返周旋，不误工作。上半年共校验单相电能表1223块，三相电能表204块，互感器1502块，周检完成率100%；送检计量标准设备16套，检定合格率100%；维修供电所校表设备8台次。局计量室使用的全自动单相表校验装置等四套标准设备通过省电力试验研究院组织的复查认证，取得计量标准考核证书。

7、其他工作

在完成以上主要工作的同时，我部还完成了局交办的其他工作，如整理同业对标数据，配合生技部对城网改造家属院进行勘测设计、图纸修改审核工作，与运行部一同做好迎峰度夏工作，起草上报夏季用电市场调查报告，黑色预警期间组织企业代表召开座谈会，落实停产让电措施等，不再详述。

回想半年来的工作历程，之所以能够有条不紊的开展工作，全面完成局交办的工作任务，与以下两点密不可分：一是工作有计划性。我部在田局长的直接领导及王总的悉心指导下，从去年年底便开始酝酿20xx年的整体工作思路，未雨绸缪。根据整体工作思路，年初，制定了《20xx年主要工作计划安排》，将计划开展的34项主要工作一一排开，明确计划完成时间、负责人及预计投资金额。每周一召开一次工作例会暨安全例会，对上周工作予以总结，对本周工作予以计划安排，没有完成的工作要分析原因，制定整改措施。由于计划周密，总结及时，保证了上半年工作忙而不乱、步步为营。二是正副职分工明确。我部原有一正、两副三专责，经调整后成为一正三副两专责，小班子成员共6人，这6个人工作配合好坏直接影响到工作效率的高低。为此我部坚持明确个人分工，5名副职分别负责电费财务、电费结算、信息中心、用电检查、农电管理等工作。工作忙时有交叉、有配合，平时工作各有侧重，避免两个人管一件事，便于区分责任和调动积极性。

总结半年来的工作，我部在局班子领导下，在各兄弟部室的支持协助下取得了点滴成绩，但也存在不少问题。如供电所规范化管理工作发展还不平衡，部室内部管理制度还有待进一步完善等等。下半年，我们将扬长避短，再接再厉，为我们局创造更好的经济和社会效益而做出我们更大的贡献！

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找