# 电力营业部工作总结(实用16篇)

来源：网络 作者：红尘浅笑 更新时间：2024-06-28

*电力营业部工作总结120xx年来，我所总体工作在局党委的正确领导下在机关部门的大力帮助下，以20xx年初局行政提出的：“住一条总线、夯实二个基础、开展三项活动、建立四个常态运行机制、实现五个提高。”为工作思路，以安全为中心，以“创一流”为动...*

**电力营业部工作总结1**

20xx年来，我所总体工作在局党委的正确领导下在机关部门的大力帮助下，以20xx年初局行政提出的：“住一条总线、夯实二个基础、开展三项活动、建立四个常态运行机制、实现五个提高。”为工作思路，以安全为中心，以“创一流”为动力，以抓用电管理为重点，多经收入为保证，通过全所员工的辛苦努力，安全稳定、顺利、圆满的完成了各项工作任务指标。现将我所一年来的工作情况向各级领导简要汇报

一、经济效益完成情况

1、供电量完成万xxkwh，超年控计划万xxkwh，与去年同期增加xx%。

2、售电量完成xx万kwh，超年控计划xx万kwh，与去年同期上升xx%。

3、线损率：低压综合线损率为xx%，与年控计划xxx%，下降 xx百分点。与去年同期的xx%，下降了 xx%.

百分点，单台线损达标率xx%，与年控计划xx%，上升xx %，与去年同期xx%上升xx 个百分点。

4 、售电均价：综合售电均价为 0xxx/千瓦时。

5、营业普查，共计普查约1016户，其中重新核比xxx户，平均每月合理增收约xxx万元，为公司追回损失约xx万元。

6、多经收入：共计完成多经产值 xxx万元。

7、电费回收100%。

二、重抓思想工作，提高职工队伍综合素质

本所始终把建设职工队伍作为提高管理水平，加快企业发展的根本之路，为企业的经营、发展、创新、奠定丰厚的人力基础。坚持以人为本的原则，最大限度发挥人力资源优势，鼓励员工加强学习积极参加全国各类等级考试，尽量为其创造有利的学习条件，为此我所学习氛围高涨，现在读员工6人其中1人脱产，定期限轮派若干名员工到公司“云石山”培训基地进行学习，尽量使学习辐射面达到最广，以年初高严xx事件为教材，进行了反腐倡廉警示教育系列课程，进行党性、党风、党纪教育，理想信念教育，通过教育，帮助他们树立正确的世界观、人生观、价值观，不断提高防腐拒变的能力，杜绝了违纪违法行为的发生。因我所注意职工队伍综合能力的培养，使得我所全员工作热情高、精神面貌焕然一新，岗位练兵综合成绩良好，安规考试综合成绩优秀，竞能比武，16个基层单位中，综合评分排名第2名。

三、狠抓安全，夯实安全生产基础

安全生产是电力企业的永恒主题，更是经济效益的重要保证，本所始终把“安全工作放在重之又重的位置，从抓员工安全教育入手，培训员工操作技能，落实安全责任制，加大考核力度。从而大大夯实了安全生产基础，稳定了安全生产局面，半年来未发生安全事故，供电可靠率，电压合格率均达公司要求，“安全性评价”综合评分为xxxx分同比增长xxxx%，我们的具体做法是：

1、专业基础知识、集体面授每月不少一次。

2、每季开展安全大检查，全年共查处出安全隐患80多起，即时处理的有56起，随后在机关部门的帮助下处理16起，余下几起未处理的已报相关部门。

3、春、秋季分别对辖区内10kv线路进行了逐杆检查、清理。

4、对工器具进行了试验、检测、保管、从新配备、完善。

5、对所有未整改的台区和未完全整改的台区，及新增户较多，供电半经过长，需增变台，增线路的台区进行了草图绘制，制度了整改方案。

6、有计划的完成“两措”计划。

四、狠抓用电管理，大力降低线损

自年初开始，推行了组包线，人包变的管理模式，把线损指标任务到平班组，责任到人，线损指标完成情况直接与工资挂钩，有奖有罚，同时所内成立了用电稽查小组，杜绝了“三电”，严禁了“跑、冒、漏、滴”的情况发生，并对全所共19402户用电客户及10个居委会3个行政村的用电表计进行了全面清查，共查出窃电户4户，追回损失 元，查出表计烧坏xxx户，查出部分未整改台区非标表计约xxxx 户(暂我所无力实施更换)，对怀疑不正常的表计，事后得到计量所的大力协助，到现场进行了校验.同时查出个别内外勾结窃电的事件，己上报公司，为减小技术损耗，每个台为每月不少于1次的负荷测试，成立了工作小组，对所有变台的中性点接地情况进行了测度，对不合要求的实行了即时处理，通过全员共同努力，大家从第一大点的营销情况中不难看出成绩，综合线损比年控计划低了个百分点，比去年同期低个百分点。

五、提高经济效益，“地毯式”普查商业用电

用电核比工作它直接的关系到企业的经济效益，故我所从不敢放松，因本所有1名员工脱产学习，2名请了长假，5名参加了函授，每期云石山训练基地要派若干名员工参加，所以本所经常属于严重缺编。在电价核比工作上切实无太大力量投入，有些商业用户的表计是有名无实，从房东或别处搭取居民用电，工作难度也确实较大，自4月份用电稽查队成立以来，我所每天至少派1名员工协助他们进行用电普查，并把普查情况及时输入电脑，更正电价比例，到目前为此共对向阳南北路、八一北路、解放路计户进行用电普查，查出高价低接522户，追回电费约5万元，每月合理增收约2万。

**电力营业部工作总结2**

本年度移动营业厅从个人客户管理服务、中高端客户保有率、外呼人员管理、投诉处理、日常工作五个方面开展工作，今年各项工作取得了可喜的成绩，下面结合我在今年的工作情况，总结如下：

>一、个人客户管理与服务

为彰显vip会员尊崇倍至、享我所想的尊贵体验。本年度我中心本着沟通从心开始的服务理念，我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换xx大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到最好。

结合我们xx公司的各项工作指标，本着服务“以人为本”的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于移动通信方面的疑问、圆满解决客户在使用移动电话方面的问题、提供形式多样的.信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收移动电话费等。

另外，结合“服务与业务领先”的战略目标，始终坚持“创无限通信世界做信息社会栋梁”的企业使命，不断增强员工的“危机感、紧迫感、使命感、责任感”在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

>二、中高端客户保有率

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率“战争”中，只有不断深化人性化、亲情般的的优质服务，不断提高的业务技术的水\*才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

>三、外呼人员的管理

外呼人员在我中心完成的指标中占有一定的比率。电话营销的目标客户群选取针对性强，以及服务口径设计妥当和全体外呼人员的共同努力，xx年外呼人员在新业务的推广，全面推动新业务的增量增收中起到了很大的作用。外呼队伍人员在做市场\*\*、社会\*\*、服务关怀、挖掘潜力客户时，她们的服务质量就\*\*着我们公司的服务形象，所以我们培训外呼人员：熟练掌握公司个指标及各项业务，规范服务用语，应答技巧专业灵活，团队之间密切配合协作。使他们能在第一时间内将信息清楚明确的传递给目标客户。

>四、投诉处理

为进一步提高客户满意度、保持服务持续领先，以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。优化投诉处理流程，加强\*\*管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。其次，严格\*\*集团客户短信群发。再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司有关\*\*派单，管理人员及时支撑，处理解决方案。最后，完善客户跟进服务\*\*，提高xx公司的服务水\*，从而达到投诉满意度100%。

>五、日常工作

客户经理是集团客户和个\*\*客户服务的主要提供者，也是xx公司对外展示员工形象和工作风貌的重要载体，客户经理的职业形象和职业素质一直是公司\*\*和客户关注的焦点。在日常工作中，我们着重系统培训客户经理的服务与业务双领先全面优化营销体系，实现客户经理规模最优化。大力推进新业务的规模发展，加快改进服务的步伐，全面优化营销体系，推动中心完成全年的营销指标。

明年我准备在工作中协助\*\*全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助\*\*全面提升客户服务，促进服务价值最优化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值。

**电力营业部工作总结3**

1、主动出击，心里不急，习惯拜访，习惯活动。

2、一鼓作气，挑战佳绩！

3、目标明确，坚定不移，天道酬勤，永续经营。

4、公司周年我成长，挑战世纪要敢想。

5、旅游是奖励，大家来争取，你能我也能，万元抢先机。

6、弱者任思绪\*\*行为，强者让行为\*\*思绪

7、红五月里拜访忙，业绩过半心不慌。

8、一起梦想，一起成长，一起等待雨后的阳光

9、做事先做人，销售先销己，挣钱先夺心。

10、心中有梦有方向，全力举绩王中王。

11、决心是成功的力量，耐心是成功的保障

12、全员实动，本周破零加大拜访，业绩攀新。

13、把握真人性、洞悉真人心、成就真人生。

14、成功靠朋友，成长靠对手，成就靠团队。

15、用果敢的脚步丈量，路是越走越宽阔

16、知道是知识，做到才智慧，多做少多说。

17、新老携手多举绩，\*\*夜里大狂欢。

18、我定树最高的目标，我实现最美好的梦想

19、服务客户，播种金钱，增加信任，稳定续收。

20、梦想聚团队，团队铸梦想，激情快乐人。

21、今天付出，明天收获，全力以赴，事业辉煌。

22、行销起步，天天拜访，事业发展，用心学习。

23、心态要祥和，销售传\*\*，服务献爱心。

24、积极激励我，多劳多收获，汗水育成果。

25、我付出最大的努力，我承受最多的磨砺

26、团结紧张，严肃活泼，规范行销，业绩保证。

27、敬业是成功的基石

28、可以海阔天空的想，但必须脚踏实地做

29、重塑自我，再创辉煌

30、开口便笑笑古笑今凡事付之一笑

31、风雨同舟，\*\*与共，肝胆相照共创辉煌

32、新单续保并肩上，业绩倍增创辉煌。

33、把握今天，创造明天，追求卓越，迈向顶峰

34、吃得苦中苦，受得气中气，方为人上人。

35、素质提升，交流分享，精耕深耕，永续辉煌。

36、创意是金钱，策划显业绩，思考才致富。

37、拼命冲到底，再努一把力，努力再努力，人人创佳绩。

38、先做才轻松，抢攻第一周，爱拼才会赢；赢在第二周。

39、大家好，才是真的好。

供电营业厅工作总结3篇（扩展8）

——移动营业厅员工年终工作总结

**电力营业部工作总结4**

岁末临近，新春将至，不知不觉，20xx年转眼间已经过去了。近一年来我在站\*\*的正确\*\*和关怀下，在值长的带领下，在各班组成员的帮助下已从当初一个参加变电运行工作的新人，成为如今运行工作中的一名正值班员，并紧紧围绕公司中心任务，坚持“安全第一，预防为主”的方针，奋力拼搏，在各个方面都取得较好的成绩，全面优质地完成了上级\*\*下达的各项任务。

回顾一年来的工作，我主要做了以下几个方面

一、安全生产是所有工作的重中之重

一年中我加强对《电业安全工作规程》的学习；及时学习安全简报、督查\*\*和事故快报，吸取事故教训，举一反三；严格“两票三制”，规范操作，杜绝习惯性违章，夯实了安全生产的基础。

在今年各项倒闸操作，特别是综合性检修的送电过程中，我能严格按照倒闸操作规范化流程进行，顺利的完成了本年度的倒闸操作。

我还积极参加日常安全活动和上级部署的各项专题安全活动。通过日常安全活动的参加，认真学习安全生产的方针\*\*、上级的规定指示和要求，认真学\*\*级下发的各种安全文件安全简报和事故\*\*，认真学习相关规程和\*\*，我找到了许多工作中的不足，安全意识也得到了很大的提高。

另外根据季节特点以及上级要求我还积极参与春季安全大检查、秋(冬)季安全大检查和“安全月”活动等工作，按照上级的部署和要求，以实事求是的工作态度进行认真学习排查，和同事们找出安全生产中的薄弱环节和设备缺陷。

二、过硬的业务技能是安全生产的前提

所以在安全生产的同时我还积极开展对自身的业务技能培训。

通过一年多的学习和工作经验的积累，虽然在业务水\*上有了一定的提高。但是目前，随着本所设备的不断更新，必须加强岗位技能的培训。为此，要加强自身业务学习，刻苦钻研技术水\*，提高自身的业务技能和对事故的应急处理能力，在作好每月的技术问答、现场考问和事故预想、以及每季的反事故演习同时，主动参与到变电站检修试验工作，向现场调试检修的师傅讨教，把书本上的知识同具体设备有机结合起来学习。

三、在完成自身本职工作的同时，还积极参与班组布置的各项工作。

今年我们班组于年初成立了QC小组，我在小组中负责QC的制作工作。我们QC小组的课题于XX月在站发布，成果得到了站\*\*评委的一致认可。本次QC活动使我的工作能力和解决问题的能力都得到了很好的锻炼。

一年来在站\*\*和值长正确\*\*下，虽然我做了上述工作，取得了一定的成绩，但与上级\*\*的要求相比，与其它班组成员所取得的成绩相比还存在一定的差距。

主要有以下几个方面

1、自身的专业业务水\*不高，事故应急处理能力不强。

虽然通过三年多的学习和工作经验的积累，在业务水\*上有了一定的提高，也成为了一名正值班员。但由于我在变电运行这个工作岗位上时间还不长，所以业务水\*和工作经验与其它老同志比还是比较低，离一名合格的正值班员还有一段距离。

2、安全意识还不够强。

有时的安全活动没有能够认真的投入，在\*时对于安全在思想上有时还有点松懈。具体表现是在\*时工作中还有一些习惯性违章现象没有完全杜绝，例如：操作时监护不到位，巡视时不按规定的巡视路线巡视和没有按规定时间巡视等现象。

对于上述不足之处，在XXXX年的工作中，我要总结经验教训，找出差距，克服不足之处，特别的安全生产工作方面。

在成绩面前我要保持清醒的头脑，充分认识到不安全的因素还可能存在，只有通过坚持“安全第一，预防为主”的方针，周密细致的工作，才能防患于未然。

所以我决心在新的一年里要做到：

第一，进一步增强工作责任心和使命感。

第二，在不折不扣完成公司下达的各项生产任务的同时，坚决杜绝习惯性违章和防止 人身事故的发生，以确保全公司的安全生产；

第三，加强自身的技术业务水\*培训，特别对于新运规和提高事故处理的能力是近阶段我学习的重点；第四，加强自身思想\*\*学习，在思想上认识到安全活动的重要性，通过安全活动不断地提高自身的安全意识。

回顾历史，展望未来，我们正面临着一个继往\*\*的新的发展时期，历史赋予了我们机遇，同时也赋予我们责任。随着超高压发展的不断深入，我将以积极的姿态来调整自己，使自己能一直紧跟公司发展的步伐。

在新的一年里，一步一个脚印，团结一致、克服困难，努力工作，为公司明天的繁荣做出应有的贡献!

**电力营业部工作总结5**

供电营业厅工作总结本营业厅，担负着\*\*\*区85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20\_年和20\_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8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20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20\_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。

**电力营业部工作总结6**

个人工作总结

岁末年初，新春将至，不知不觉，20\_年转眼间已经过去了。近一年来我在供电所领导的和关心和支持下，在抢修班班长的带领下、帮助下，紧紧围绕公司中心任务，坚持

“安全第一，预防为主”的方针，奋力拼搏，在各个方面都取得较好的成绩，全面优质地完成了上级领导下达的各项任务。回顾一年来的工作，我主要做了以下几个方面1、安全生产是所有工作的重中之重，一年中我加强对《电业安全工作规程》的学习；及时学习安全简报、督查通报和事故快报，吸取事故教训，举一反三；严格“两票三制”，规范操作，杜绝习惯性违章，夯实了安全生产的基础。在今年各项抢修过程中，我能严格按照规范化流程进行工作，顺利的完成了本年度的抢修工作。2、我还积极参加日常安全活动和上级部署的各项专题安全活动。通过日常安全活动的参加，认真学习安全生产的方针政策、上级的规定指示和要求，认真学习上级下发的各种安全文件安全简报和事故通报，认真学习相关规程和制度，我找到了许多工作中的不足，安全意识也得到了很大的提高。按照上级的部署和要求，以实事求是的工作态度进行认真学习排查，和同事们找出安全生产中的薄弱环节。3、过硬的业务技能是安全生产的前提，所以在安全生产的同时我还积极开展对自身的业务技能培训。通过一年多的学习和工作经验的积累，虽然在业务水平上有了一定的提高。但是目前，随着用电设备的不断更新，必须加强岗位技能的培训。为此，要加强自身业务学习，刻苦钻研技术水平，提高自身的业务技能和对事故的应急处理能力，在作好每月的技术问答、现场考问和事故预想、以及每季的反事故演习同时，主动参与到检修试验工作，向现场调试检修的师傅讨教，把书本上的知识同具体设备有机结合起来学习。一年来在站领导和值长正确领导下，虽然我做了上述工作，取得了一定的成绩，但与上级领导的要求相比，与其它班组成员所取得的成绩相比还存在一定的差距。主要有以下几个方面 1、自身的专业业务水平不高，事故应急处理能力不强。虽然通过多年的学习和工作经验的积累，在业务水平上有了一定的提高。但由于我在电力抢修这个工作岗位上时间还不长，与其它老同志比还是比较低，还有待加强。2、安全意识还不够强。有时的安全活动没有能够认真的投入，在平时对于安全在思想上有时还有点松懈。具体表现是在平时工作中还有一些习惯性违章现象没有完全杜绝。对于上述不足之处，在20\_年的工作中，我要总结经验教训，所以业务水平和工作经验找出差距，克服不足之处，特别的安全生产工作方面。在成绩面前我要保持清醒的头脑，充分认识到不安全的因素还可能存在，只有通过坚持“安全第一，预防为主”的方针，周密细致的工作，才能防患于未然。所以我决心在新的一年里要做到：第一，进一步增强工作责任心和使命感。第二，在不折不扣完成公司下达的各项生产任务的同时，坚决杜绝习惯性违章和防止人身事故的发生，以确保全公司的安全生产；第三，加强自身的技术业务水平培训，特别对于学习新的规章制度和提高事故处理的能力是近阶段我学习的重点；想政治学习，在思想上认识到安全活动的重要性，地提高自身的安全意识。回顾历史，展望未来，我们正面临着一个继往开来的新的发展时期，历史赋予了我们机遇，同时也赋予我们责任。随着超高压发展的不断深入,我将以积极的姿态来调整自己，使自己能一直紧跟公司发展的步伐。在新的一年里，一步一个脚印，团结一致、克服困难，努力工作，为公司明天的繁荣做出应有的贡献！

第四，加强自身思通过安全活动不断

恩乐供电所

XXX

20\_年1月4日

**电力营业部工作总结7**

做为一名基层电工，始终坚持以“服从\*\*、团结同志、认真学习、扎实工作”为准则，坚持高标准、严要求，较好地完成了各项工作任务。

我把学习放在重要位置，努力在提高自身综合素质上下功夫。在\*\*学习方面，进一步提高了自己的思想觉悟，提高了自己\*\*洞察力，牢固树立了全心全意为人民服务的宗旨和正确的世界观、人生观、价值观。

>一、20xx年所做的工作及取得的成绩

20xx年工作中我坚持严格要求自己，强化形象，提高自身素质，做好本职工作，以诚待人，爱岗敬业讲奉献。我正确认识自身的工作和价值，正确处理苦与乐，得与失、个人利益和集体利益的关系，坚持甘于奉献、诚实敬业。

xx年在生产班组，在全体生产班组成员的共同努力下完成了xx余台配变的测试，清理了xx条10kv线路通道，在负荷紧张的情况下新\*\*##场镇4#公变，处理了##场镇2#变漏油，应急抢修xx余处：10kv许龙线13#杆更换电杆，10kv许黎线108#——109#杆断线处理，10kv许武线河嘴2社支线1#杆更换磁棒xx此外在所长的安排下还完成了a8系统基础资料的录入。

xx月底由于工作需要，我被调到了窗口上，到窗口后我立足本岗位职责，努力做好优质服务工作。认真履行国网公司供电服务“十项承诺”，故障报修，业扩办理无一疏忽。在这一年里，遇到各类活动和会议，我都积极配合做好服务工作，与同事心往一处想，劲往一处使，不会计较干得多，干得少，只希望把工作圆满完成。

>二、工作中的不足与今后的努力方向

一年来的工作虽然取得了一定的成绩，但也存在一些不足，主要是业务办理的熟练程度上和有经验的同事比较还有一定差距，材料上还在基本格式上徘徊，内容上缺少纵深挖掘的延伸，在今后工作中，我一定认真总结经验，克服不足，努力把工作做得更好。我会继续发扬吃苦耐劳精神。做到“眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”，积极适应各种艰苦环境，在繁重的工作中磨练意志，增长才干。发扬孜孜不倦的进取精神。加强学习，勇于实践，博览群书，在向书本学习的同时注意收集各类信息，广泛吸取各种“营养”；同时，讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，努力培养自己具有扎实的理论功底、辩证的思维方法、正确的思想观点、踏实的工作作风，力求把工作做得更好。

>三、对供电所工作的想法与建议

(一建议增强供电所工作的积极性。建议订立供电所年度目标责任制，完善各种奖惩激励机制，鼓励大家积极提合理化建议，通过奖惩激励机制，奖励先进，鞭策后进，进一步加强供电所管理，更好的为电力客户做好服务工作。

(二建议增强供电所的凝聚力。供电所是一个完整的整体，不能生产、营销、窗口分家，大家之间的相互沟通。此外供电所还可以利用闲暇时间开展集体公益活动。

总之，一年来，我做了一定的工作，也取得了一些成绩，但距\*\*的要求还有不少的差距：主要是工作创新意识不强，创造性开展不够。在今后的工作中，我将发扬成绩，克服不足，以对工作、对事业高度负责的态度，脚踏实地，尽职尽责地做好各项工作，不辜负大家对我的期望。

供电营业厅工作总结3篇（扩展2）

——营业厅工作总结

**电力营业部工作总结8**

我于20xx年xx月从大学毕业来到xx网大家庭——xx供电局工作已整整一年了。光阴似箭，一年的实习时间很快就过去了，我先后经历了严格而充实的新职工入企教育培训、省网公司集训、本局专业技术知识封闭培训后，又到线路管理所、变电管理所、电力设计咨询公司、城区供电分局四个生产部门实习，感受很深，收获颇丰。

回顾这一年的历程，在各级\*\*的教导和培养下，在老同志和同事们的关心和帮助下，在南网文化的熏淘下，我从一个懵懵懂懂、青涩的大学毕业生逐步成长为一名南网大家庭中的新时代员工，顺利地完成了从学生向南网职工自我角色的转变过程。在这一年的实习期里，不论在哪一个生产部门，我接触到的都是电力系统最基层的生产第一线职工，从他们身上我学习到了很多东西，不但有电力系统专业基础知识和生产现场实际操作技能，还有他们那种敬业爱岗、奋力拼搏、刻苦钻研、团结协作、优质服务、无私奉献……的南网精神，这些对我来说这简直就是一笔终身受益的宝贵财富。

第一，经过对南网方略的系统学习后

我深感南网公司是一个大型的\*\*企业，优秀的企业文化并将南网公司打造成为经营型、服务型、一体化、现代化的\*\*领先、国际著名企业战略目标的基础。自己在参加工作之前，面对我国严峻的就业形势，我认为只要参加了工作，好好干好自己的本职工作，解决温饱问题就算是一名合格的公民就行了。通过新员工入企教育培训和对南网方略的深入学习之后，我接触到了南网优秀的企业文化，它包含了公司的宗旨、使命、战略目标、发展思路、主题形象、企业理念等都是南网公司这个世界500强企业浓缩的各项管理精华，让我的思想也得到升华，更是通过学习具体的事例和工作的经历，使我深刻的感受到南网人的责任和义务，感受到南网方针“主动承担社会责任，全力做好电力供应”的内涵，继续深入学习践行南网文化是我今后工作的一个重要内容。

第二，我在实习期间通过与基层生产第一线电力职工的接触中

感受到他们那种敬业爱岗的精神值得我学习。敬业爱岗精神是无处不在的，它体现在线路工人翻山越岭、鏖战艳阳风雪，保障输电线路畅通;它体现在变电运行操作人员日夜\*\*、重复谨慎操作，确保电网安全运行;它体现在设计人员夜夜亮起的盏盏明灯，为加快电网建设步伐加班加点进行工程设计;它体现在电力客户服务中心职工扬起笑脸真诚地为千千万万的用户服务。它，是我心中燃起的小火苗，照亮我对工作的认知，激起我对工作的热情。现在我回想起XX年9月份多次跟随线路工人翻山越岭、烈日暴晒的实践，中午在山上肚子饿得咕噜噜叫，但是电力工人还在头顶烈日挥汗如雨的工作，他们没有丝毫的怨言，因为这就是电力职工最\*凡的工作场面之一。那时刻我第一次被他们敬业爱岗的精神深深感动了，让我认识到什么是工作，什么是任务、什么是责任。而后其它生产部门的各个班组，我都体会到相同的感动，特别是在电力客户服务中心，面对几万户居民的电费缴纳和用电业扩工作，几名电力职工全年无节假日和双休日的倒班轮岗，常常忙了一上午连口水都忘了喝，让我体会到热爱工作、认真对待工作，其实是一件非常神圣和美好的事情，电力职工在认真工作的时候体现了一种特别美。敬业爱岗精神将是我一生受用不尽的宝贵财富，今后在任何工作岗位上都会将它发扬、继承下去。

第三，通过这一年的轮岗实习

我感受到学习将是我终生的课题。如何将自己在学校学习的理论知识运用到工作中，并且查缺补漏，苦学不熟悉的电力专业知识，这是我一直钻研的问题。由于我是学习文科专业的，在实习期间每到一个部门和班组我都勤奋学习其电力相关的专业技能知识，认定学习是终身的事业，“在工作中学习、在学习中工作”一直是我坚持的理念。在跟随线路工人到现场实际工作中，我学习了很多电力设施基本的知识，认识了各种电杆杆型、了解了组成线路的各个部件等等知识;在龙山变电站，我通过查看资料及观察变电人员操作，了解了变电站的组成和设备，以及“两票三制”的重要、操作的安全措施和各种危险点预防\*\*措施等等;在设计咨询公司，通过实际描图和晒图纸，我学会cad软件的基本操作，体会了晒图机的操作以及设计工作的整套流程;在电力客户服务中心实习的半年时间里，更是认真学习书本上电力系统的基本知识，还有用电业务受理的专业技能知识，做到面对客户能够解答大部分的基本用电疑问，已能受理用电方面的基本业务接洽工作。但是我要掌握的知识还远远不够，需要学习的知识和技能还有很多，要做好今后的工作，就需要加倍的努力，只有刻苦学习、深刻钻研、并且多实践，才能更早的“出真知”。

第四，通过一年的学习实践

我看到了电力职工团结协作精神是干好各项工作的关键。团结就是力量，这句至理名言深刻的阐述了我们工作中一种重要的精神。任何工作都离不开大家的合作，所谓“滴水不成海，独木难成林”，南方电网公司作为世界500强之一的企业，更是需要所有南网人的努力，南网方略的团队理念就言简意赅的阐述了团结协作的必要性和重要性。我们一开始实习，首先就是学习领会南网方略，感受南网文化，对于团队理念就有了初步的认识，再结合我之前在学校学生会工作和大学在著名企业实习期间的体会，更加深刻的理解团结协作的重要性。在这一年实习中，每到一个部门和班组，我都感受到这种\*\*的团结精神，特别是基层生产班组，很多工作任务都是需要很多人协作才能完成的，比如在变电站生产现场的实际倒闸操作中，变电运行人员必须进行唱票、复诵等程序正确无误后才能操作，正是这种团结协作、互相\*\*的精神鼓舞大家出色完成各项任务。

第五，通过这一年的实习生活

基层生产班组人员优质服务的意识和精神是我学习的榜样。由于我在电力客户服务中心实习了五个多月的时间，所以我对于供电行业优质服务的理解特别深刻。客户服务中心是电力企业面对公众的窗口，窗口服务的优劣直接影响到电力企业的形象，在实际工作中，面对各类不同的用电客户，我始终强化自己的优质服务意识，牢记“服务永无止境”的服务理念，微笑、热情，待人亲切是我工作的必修课，并且在工作中学习实践如何更好的与客户沟通，如何更加耐心的为客户解答用电疑难，如何面对情绪激动言辞不善的客户，这些都是我以前在大学期间的学习中不曾遇到的课题。记得在实习阶段中的某一天中午快下班的时候，我遇到过一位情绪变化多端的.客户，她没有任何理由的拒绝与我合作完成她的用电变更申请，并且开始就用言辞激烈的语言进行人身攻击，当时我感到非常的委屈和愤慨，但是我作为供电局“窗口”形象，没有和这位客户进行争吵，继续面带微笑并谨慎言辞、态度客气的与她进行沟通。在同事和我的劝解下她的情绪逐渐好转，最终顺利完成业务办理还面带笑容的离开，在她离开后我终于流下了委屈的泪水。这样类似的事例在客户服务中心还有很多，该中心职工为电力企业的窗口形象甘当受气筒，努力实践优质服务理念，出色地完成各项工作。在实习期间，我一直努力摆正自己的角色，磨练自己的性格，无论事情大小都认真对待。南网公司“服务永无止境”的服务理念将会使我获益匪浅。

论语有句话是“学而时习之，不亦说乎”，在前进的道路上时常停下来回头看看总结经验教训，对于我是非常有益的。过去的一年是我成长的第一年，我要特别感谢各位\*\*和同事对我的指引和帮助，我现在在基层生产第一线班组DD电力客户服务中心实习工作，我热爱我的岗位、热爱我的工作，只有扎根基层班组才能学习到电力企业的工作精髓，在今后的工作中，我将认真总结经验，加强专业技能的学习，时刻保持积极向上的心态，努力做一名合格的、优秀的南网职工，为企业的发展贡献出自己的力量。

**电力营业部工作总结9**

今年以来，公司上下认真贯彻落实上级决策部署，扎实开展党的群众路线教育实践活动，坚持依法从严治企，大力转变作风，真抓实干，全面完成了业绩考核目标，各项工作取得新进展。全年累计完成售电量亿千瓦时，同比增长；城市综合电压合格率。同业对标年度综合业绩在市公司四县公司排名第一位。20XX年度荣获国家电网公司“三集五大体系建设先进集体”、荣获国家电网公司文明单位。

（一）扎实开展党的群众路线教育实践活动

全面贯彻十八大精神，扎实开展党的群众路线教育实践活动，严格按照“照镜子、正衣冠、洗洗澡、治治病”的总体要求，以“八个着力解决”作为公司教育实践活动核心任务和主攻方向。活动期间共计走访了6个部室、11个班组、13个供电所，向客户发放征求意见表1751份，收集问题及建议182条并已全部落实整改到位。聚焦“四风”，认真贯彻八项规定，公司全年发文数量同比减少22%，会议减少30%，“三公”消费大幅减少，公车管理和办公用房按照上级要求全面规范到位。通过活动开展，全体党员干部的思想认识进一步提高，作风进一步转变，服务意识和服务能力进一步增强。

（二）\_面保持平稳

认真贯彻“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，将“精益安全管理”活动作为全年安全生产主线，严格落实“三坚持”、“三到位”、“三提升”工作要求。全面落实调度对电网负全责理念，加强“三种方式”、“三项分析”、“三个协同”安全风险管控，圆满完成沪昆高铁牵引变投产、丛淮和沙丛III线新建等特护期间保电保网任务。精心组织完成全年计划停电检修工作424项、带电作业69次、烤烟保电等重要保电任务85次。重点开展专项监督，在春、秋安全大检查的基础上，定期组织开展输、变、配运维质量稽查等一系列专项检查活动。公司安全管理实现“五无五不发生”安全目标。截至2月6日，顺利实现连续安全生产3964天。

（三）电网建设有力推进

主网新建220千伏星丛线、丛淮线、云冲线及220千伏冲口牵引变，启动新建220千伏医药园变、110千伏澄潭江变、35千伏太平桥变，改扩建110千伏洞阳变，总投资约35779万元。农网完成新建改造24条10千伏线路，改造93个行政村，县城布点13个，投资约万元。同时，启动20XX年农网增补项目建设（计划投资306万元，计划改造聂桥村等20个行政村）。一年来，公司通过全面深化规划管理，精益化推进规划工作，规划技术监督网得到有效发挥，县域规划工作在基础数据收集、项目入库准确性等方面获得省市公司高度认可，并作为典型经验在全省推广。12月3日，公司作为省公司电网规划建设唯一代表，参加国网公司电网规划发展专题调研座谈会并在会上作了专题发言。

（四）营销服务持续优化

深入开展营销服务“反违章”工作，坚持严抓严管严考核，全年共计查处严重违章78起，考核362人次。扎实开展营销稽查工作，组织反窃查违集中打击行动，共计追补电费、违约使用费167万元。高效开展用电信息采集系统建设工作及营配贯通数据采集工作，全面完成151条农网高压线路建模工作，营销基础管理进一步夯实。积极适应95598全业务集中管理模式，认真查找服务中的薄弱环节和危险点，实施“台区服务经理制”，收集万户电话号码，进一步压缩服务链条。20XX年共受理电话业务32430次，在话务量同比上升15%的服务压力下，全年服务投诉量同比下降45%。积极拓宽缴费渠道，推广银行代扣、自助缴费终端，实现“村村有缴费网点”。全年累计新增银行代扣用户195166户，农村客户总签约率达58%，开通邮政代收网点18个、信用社代收点26个、自助缴费网点280个。成立配网抢修指挥班，抢修流程由“并联”转入“串联”，城区、农村抢修到达时间分别缩短至16和22分钟，服务品质进一步提高。

（五）农电同质化工作进展顺利

以标准化示范供电所创建为中心，全面推进乡镇供电所精简资料体系建设工作，大围山、大瑶供电所在省级标准化示范供电所验收检查中，得到上级高度评价。规范日常农网运行、维护、抢修工作流程，提升农网运维管理水平。完成农电与主业营销系统合并，开展农电低压集抄建设，搭建“同标准、同检查、同考核”的营销业务平台。全面取消走收模式，胜利完成农电营销“破难题”目标。加强供电服务突出问题整治，清理完善农电客户基础信息，有效提升农电服务质量。加强员工队伍管理，规范农电人资集约管控，制定《农电新聘员工下一线工作方案》，分专业落实青年员工培训工作，全面加强农电队伍建设。主动关心农电员工，为身患重症的永和所员工家属募得款项79050元。扎实开展农电同业对标工作，枨冲供电所荣获20XX年度国网公司同业对标生产类标杆供电所。

（六）企业管理不断加强

提高财务工作标准化、规范化水平。制定年度全面预算管理方案，方案听取多方意见在全年得到全面应用。深化“集约化”管理要求，实行全面预算标准化管控，将全面预算推入业务过程精细化管理，实现资金统筹标准一致。积极开展依法治企全面排查工作。结合实际工作开展依法治企专项排查整治，增强公司风险管控能力。为防范企业经营风险，加强资金审计，开展依法治企监察性巡视，对供电所资金进行审计排查。集体企业稳步发展。20XX年全面完成年度计划指标。按照依法治企专项排查整治工作方案，对集体企业各项经营业务和流程进行梳理。依法依规做好房产公司处置工作，完成了资产清理、审计、股份清理及退股等一系列收购移交工作。

（七）“三个建设”提升企业软实力

服务生产经营中心，夯实党建基础。紧紧围绕公司生产经营中心工作，持续推进“四强”党组织建设，加强党员队伍建设，突出支部战斗堡垒和党员先锋模范作用；胜利召开公司会议，选举产生了公司新一届党委和纪委；以“书记上党课”、“七一爱国主义教育”等形式，努力提升党员队伍素质；强化“四好”领导班子建设，执行党组织决定，规范党内生活，党建工作科学化和规范化水平不断提升。党风廉政建设不放松，作风建设常抓不懈。全面落实党委主体责任和纪委监督责任，认真落实廉政责任“一岗双责”，推进纪委转职能、转作风、转方式；务实开展反腐倡廉教育，纪委及时提醒、及时预防、重点督导。全年未发生违反“八项规定”的事件，全面完成年度党风廉政建设责任目标。发挥群团组织作用，促进企业和谐稳定。精心组织开展“中国梦·国网情”职工读书年活动，积极开展征文、职工书屋共建和“多读好书、多作贡献演讲大赛”等活动，激励职工岗位成才。大力开展培训竞赛，全年参加各级、各专业培训达2983人次。实施人才强企和科技创新，加大资金和技术扶持力度，QC、合理化建议成果丰硕，其中多个项目获得省、市公司奖项。关心关爱职工生产生活，严格落实离退休老同志“两项待遇”，企业保持和谐稳定。

**电力营业部工作总结10**

供电营业厅工作总结本营业厅，担负着xxx区85\*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xxxx区对外的唯一窗口。而且，在各级\*\*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20xx年和20xx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8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xxx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20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xxx区、xxx社区、xxx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\*\*，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\*\*。

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\*台的内容，利用工作\*台将人员信息、工作计划、管理\*\*、技术标准、班组培训等相关信息进行梳理归纳，用信息化\*\*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\*\*，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xxx地区对外的唯一窗口，营业厅的行为言谈完全\*\*着xxx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\*时的加强管理，和自我完善意识的增强，在20xx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\*\*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\*\*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\*\*。

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，\*\*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\*\*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。

供电营业厅工作总结3篇扩展阅读

供电营业厅工作总结3篇（扩展1）

——供电营业厅的工作总结3篇

**电力营业部工作总结11**

XX公司全体员工：

根据\*对20xx年端午节的放假通知精神，结合我公司实际情况，现将我公司端午节放假具体安排通知如下：

20\_年端午节放假，共3天。其中，5月31日（星期六）正常公休；6月1日（星期日）国际儿童节正常休息；6月2日（星期一、农历端午当日）为法定节假日，6月3日（星期二）上班。

放假期间，请各部门安排相应值班人员，做好安全保卫工作。

祝公司全体员工端午节快乐！

放假期间，公司电话无人接听，业务情况请联系热线手机：XXXXXXXXXXX

联系人：XXX

供电营业厅工作总结3篇（扩展10）

——营业厅的实习报告

**电力营业部工作总结12**

亲爱的朋友们：

您们好！20xx年春节来临之际，根据《\*\*\*\*公布20xx年春节放假安排》，结合集团实际情况春节放假安排如下：

一、春节假期：20xx年2月15日（腊月三十）至20xx年2月16日（正月初一）放假，共放2天。2月17号（正月初二）正式营业，放假期间各销售人员手机均可打通。

二、在20xx年春节长假到来之际，感谢大家一年来的\'\*\*与关爱，，在此山东\*旅行社临沂分社全体员工向您致以节日的问候，祝大们新年快乐，生意兴隆，家庭幸福。

山东省\*旅行社临沂分社

供电营业厅工作总结3篇（扩展7）

——电信营业厅团队\*\*

**电力营业部工作总结13**

根据xx电国际xx州分公司四月份《20xx年迎峰度夏工作方案》文件精神及有关要求，城区供电所从讲\*\*的高度，充分认识迎峰度夏工作的重要性，立足于防大汛、抢大险、救大灾、保供电、保安全。做到早动手、早部署，坚持“防抢结合，立足于防”的原则，目标明确，层层落实，责任到人，保证了全所范围的电力设施安全度夏，确保了城区所辖区内生产和居民生活的正常用电。现将有关工作总结如下：

一、强化\*\*明确责任

按照分公司《20xx年迎峰度夏工作方案》的要求，所\*\*\*\*\*\*，召开了班组长以上人员专题工作会议，对该工作做了周密安排和部署。一是成立了迎峰度夏\*\*\*\*机构和工作机构，明确了迎峰度夏\*\*组\*\*员职责，并紧紧围绕“保供电、保安全”这一主题，认真部署安全生产、电力迎峰度夏、防洪防汛、电力设施保护等重点工作。同时各班组根据工作任务，也相继制定了工作计划。为确保城区电力迎峰度夏工作的顺利实施起到了重要作用。

二、强化\*\*措施确保责任落实到位

一是认真制定了城区电力迎峰度夏工作\*\*措施。杜绝出了以前那种责任不清，业务不熟和推诿扯皮现象的发生；二是制定了迎峰度夏工作轮流值班\*\*，规定在迎峰度夏的关键期间，做到\*\*\*小时值班制，把责任落实到人。这样起到了能及时掌握情况，发现问题又能及时得到处理和解决，三是还规定迎峰度夏\*\*小组主要负责人必须到第一线指挥工作。

三、强化技术措施确保安全供电

为了保证迎峰度夏的安全供电。我们制定了保证安全供电的技术措施。一是为了做到防患于未然，从最小的可能性，从最不利的因素出发，从配电线路到表计，各班组都认真制定了迎峰度夏工作方案、防汛抢险和应急抢修预案，落实了各项技术措施。如对防洪抢险的物资工器具、车辆、人员等方面均达到了有备无患，规定防汛期间全所人员不分休息、不论岗位、随叫随到，招之即来，来之能战；二是\*\*有关人员对辖区内的电力设施进行了多次安全检查，特别是对城区所属的供电线路、电杆、电缆、高低压屏柜及用户配电箱、表计等都进行了定期和不定期的巡视检查，发现安全隐患做到了及时处理，对问题较严重的进行了整改或更换，把安全隐患消灭在萌芽状态，有较地\*\*了安全事故的发生，保证了今年迎峰度夏和防汛工作的全面完成。同时确保了城区安全、稳定供电。

四、全力以负迎峰度夏工作取得实效

一是力战“圣帕”，保供电。今年久旱无雨，但在8月19日至23日第九号台风“圣帕”登陆xx州后，给我市生产、生活基础设施以及财产带来很大损失，同时使城区所的电力设备和供电设施也遭到了一定影响，在此期间我所根据应急预案的要求，所\*\*带头值班，并亲临受灾现场指挥抢险工作，同时安排人员严格执行24小时值班巡查。城区供电所电力110抢修班组在这次迎峰度夏工作最紧张的时期，抢修被洪水淹没的低压线路近1500余米，出动抢险人员50人次，抢险20次，处理各类险情40处，处理故障30起，出动车辆30台次，对8台变压器实施紧急避险。使受灾损失降到最低，以最快的速度恢复用户的供电。二是不畏高温、酷暑和暴雨加强对设备和供电设施的巡检。特别是装表班的人员对所属内的设备进行特巡，有效地保证了城区居民和社会正常供电；三是抄收班的全体抄收职工，认真核对抄收表计工作，保证了电费的回收率达到公司考核目标的要求。营业班在迎峰度夏期间，认真对用户来访服务工作，得到了用户的认可和肯定。

总之，今年的迎峰度夏工作由于\*\*严密，措施得力，目标明确，责任到人，做到了思想、\*\*、责任、物资四落实和人员、措施、工作三到位，全体职工上下一心圆满完成了20xx年迎峰度夏工作，为促进xx州市经济发展做出了较大贡献。

**电力营业部工作总结14**

供电所营业厅标准管理手册

术语及定义 1 新装用电客户因用电需要，初次向供电企业申请报装用电的情况。2 增容用电用电客户由于原供用电合同约定的容量不能满足用电需要，向供电企业申请增加用电容量的情况。3 临时用电指用电客

术语及定义 1 新装用电

客户因用电需要，初次向供电企业申请报装用电的情况。2 增容用电

用电客户由于原供用电合同约定的容量不能满足用电需要，向供电企业申请增加用电容量的情况。3 临时用电

指用电客户为短期用电所需容量向供电企业申请用电的情况。4 变更用电

指客户办理减容、暂停、暂换、迁址、移表、暂拆、更名或过户、分户、并户、销户、改压、改类及复装业务。5 供用电其他业务

指除新装用电、增容用电、变更用电以外的业务。6 双电源

由不同的变电站或同一变电站的不同主变，不同母线引出的电源。7 多电源

由多路出线回路供电，且各电源之间无联络。8 三公开

指班组内部考勤、考核、分配公开。9 客户事故

系指供电营业区内所有高、低压客户在所管辖电气设备上发生的设备和人身事故，及扩大到电力系统造成输、配电系统停电事故。10

客户影响系统事故

因客户发生电气事故扩大造成其他客户断电或引起电力系统波动而大量甩负荷，这种事故称为客户影响系统事故（专线供电客户进线侧有保护，事故时造成供电变电站出线开关跳闸或两端同时跳闸，不是客户影响系统事故）。11 绿色通道

针对弱势群体、VIP客户、紧急供电、重点项目等特定服务对象开辟用电“绿色通道”，以缩短业务办理时限，为服务对象提供方便快捷的优先服务，提供亲情服务和差异化服务，对部分用电业务提供免费服务。“绿色通道”服务对象：弱势群体、VIP客户、紧急供电。 弱势群体

残疾、孤寡、疾病、孕妇、留守儿童、空巢老人、下岗职工等社会弱势群体。 VIP客户

对电力依赖性较大，信誉好、用电量较大、能为企业带来较大利润或具有重要影响力、与国计民生紧密联系的企事业单位客户。 紧急供电

涉及抢险救灾、突发事件等需紧急供电的用电单位及个人。 重点项目

涉及国计民生、城市建设、发展的重要规划、招商引资及大型民用设施的建设等省级和国家级开发区内项目、省级重点项目、市重点项目建设用电单位。12 一口对外

客户服务中心“一口对外”，是指以客户为中心，以客户服务中心为龙头，遵循内转外不转的原则，整合营销、调度、生产、计划等服务资源，集咨询查询、日常营业、业扩报装、故障抢修、投诉举报为一体的方便、快捷、优质的客户服务体系，统一受理、答复客户各项用电业务和需求，收取电费及各项业务费用，提供“一站式”服务，确保客户服务工作规范高效。

客户服务中心是“一口对外”的执行单位。 “一站式”服务

客户只需要到达客户服务中心对外营业窗口，即可办理业扩报装、咨询查询、故障抢修、投诉举报、保电申请、电费及业务费用缴纳等所有电力业务。由窗口部门收集业务资料后进行分类派发至全局各归口部门，并负责催办完结后回复及回访客户。13 零序目录

是班组所有基础管理资料盒的编码、名称及所在资料柜编码的汇总目录。

班组的资料柜应按顺序编码，柜内的资料盒应分类编码，零序目录存放的资料盒编为“0”号。要求第1号资料柜的第1个资料盒放置零序目录。当资料盒发生变动时，零序目录应同步更新，保持与资料盒一一对应。14 定置管理

是对物的特定的管理，是各项专业管理在生产现场的综合运用和补充，通过对生产现场进行整理，科学地利用场所，改善生产现场条件，使生产中需要的东西随手可得，向时间和空间要效益，从而实现生产现场管理规范化与科学化。15 定置管理图

是对现场进行诊断、分析、研究后，绘制新的人与物，人与场所，物与场所的相互关系的定置管理平面图。

一、内容预览

班组基础管理 1 基础资料管理 基础资料分类班组基础资料分为以下四类： 专业管理基础资料专业管理基础资料至少包括以下内容：客户管理资料；业务管理资料。 安全管理资料安全管理

班组基础管理 1 基础资料管理 基础资料分类

班组基础资料分为以下四类： 专业管理基础资料 专业管理基础资料至少包括以下内容： 客户管理资料； 业务管理资料。 安全管理资料

安全管理资料至少包括以下内容： 安全（优质服务）活动记录； 事故应急处理预案； 安规考试等资料等。 班组建设资料

班组建设资料至少包括以下内容： 教育培训；

班务活动（含民主管理）； 政治学习等记录； 班组管理制度等。 标准规程资料 标准规程资料包括： 国家标准； 行业标准；

国家电网公司颁发的标准、规程、规范、制度、办法等规章制度； 区域电网公司制定的标准、规程、规范或实施细则； 省电力公司制定的标准、规程、规范或实施细则； 地市供电企业制定的标准、规程、规范或实施细则。 基础资料管理要求

基础资料编码管理

专业管理基础资料在零序目录（见附录B1）中编码为“A”，“A”类资料分别编码为： A-01 客户管理资料 A-01-01 高压新装增容申请 高压新装增容申请书

客户（动力、照明）用电设备登记表 业扩方案审批单 供电方案答复单 客户业扩工程开工报告 中间检查、复验报验单

高压客户内（外）部受电工程竣工报验申请书 业扩项目计量装置配置单 客户电气设计委托书

客户新、扩（改）建设备加入运行申请及批准书 客户电气施工委托书营销业务现场工作派工单 服务质量征询意见单 业务缴费通知单

客户受电工程缺陷整改通知单 客户受电工程中间检查结果通知单 客户受电工程图纸审核结果通知单 客户受电工程图纸审核申请单 用电业务内部传递监督工作单 电力客户基本信息登记表

客户受电工程竣工验收及用电手续办理情况确认表 A-01-02 低压新装增容申请 低压客户新装、增容用电申请书 客户（动力、照明）用电设备登记表 业扩方案审批单 供电方案答复单 客户用电设备登记表 客户电气施工委托书 营销业务现场工作派工单 服务质量征询意见单

用电业务内部传递监督工作单 业扩项目计量装置配置单

客户受电工程竣工验收及用电手续办理情况确认表 低压客户新装（增容）及改建设备工程竣工检验单 A-01-03 变更用电申请 变更用电申请书 更名过户处理单 拆表销户处理单

暂停、暂换、暂拆、减容暨恢复处理单 分户、并户处理单 变更用电类别处理单 迁址、改压、移表处理单 用电业务延期申请书及处理单 客户信息变更通知书 A-01-04 杂项业务申请 杂项业务用电申请书 客户附属信息变更处理单 停复电处理单 客户异常情况报告书 客户异常情况处理单 A-02 业务管理资料 A-02-01 业务受理明细台帐 A-02-02 绿色通道用电业务台帐 A-02-03 临时接电费台账 A-02-04 高可靠性费台帐 A-02-05 电能计量装置赔偿费台帐 A-02-06 投诉、举报明细台帐 A-02-07 晨训记录簿 A-02-08 意见箱开箱记录 A-02-09 首问负责制跟踪记录 A-02-10 领导接待记录 A-02-11 班组考勤记录

A-02-12 政治学习记录（见附录B6）A-02-13 客户回访记录簿 安全管理资料在零序目录中编码为“B”，“B”类资料分别编码为： B-01 安全（优质服务）活动记录 B-02 事故应急处理预案 B-03 安规考试等资料

班组建设资料在零序目录中编码为“C”，“C”类资料分别编码为： C-01 培训记录 C-02 班务活动记录 C-03 政治学习记录 C-04 班组管理制度 培训制度 安全管理制度 消防管理制度 统计报表制度 票据管理制度

档案（资料）管理制度 首问负责制度

班组建设管理制度（应包含以下制度）——班组民主管理制度 ——绩效工分制管理办法 ——环境卫生管理制度 ——微机管理制度 ——考勤制度 ——定置管理制度 C-05 文件管理

B-06-01 江西省电力公司及以上单位所发的文件、通报； B-06-02 电业局（公司）所发的文件、通报； B-06-03 车间（供电局、公司）所发的文件、通报。

标准规程资料在零序目录中编码为“D”，“D”类资料分别编码为： D-01 法律、法规

《\_合同法》 《\_电力法》 《\_安全生产法》 《\_消防法》

《\_电力供应与使用条例》 D-02 标准

《国家电网公司城市供电营业规范化服务窗口标准》 《江西省电力公司电力营销管理标准》 D-03 规程 《供电营业规则》

《居民用户家用电器损坏处理办法》 《国家电网公司供电服务规范 D-04 专业管理制度

《国家电网公司供电服务品质评价办法（试行）》（纸质）《国家电网公司员工道德规范》（纸质）《国家电网公司员工服务行为“十个不准”》 《国家电网公司供电服务“十项承诺”》

《江西省电力公司客户安全用电服务实施细则（试行）》 《江西省电力公司业扩报装管理实施细则（试行）》

川电总〔20\_〕16号 《四川省电力公司关于加强班组建设管理的规定（试行）》

例：客户资料移交记录共计3盒，其资料盒编码为：A-01-01-01、A-01-01-02、A-01-01-03。

在基础资料管理编码中，大写字母为一级编码“A”“B”，二级编码为“A-01”、“B-01”，三级编码为“A-01-01”、“B-01-01”，由班组自行规范编码。 记录簿的管理

班组的各种记录必须存放在文件资料盒内。 建立文件资料盒的要求： 必须建立基础资料零序目录。

采用颜色一致的文件盒，统一字体，推行国家电网VI标识，落实分类集中管理，定置存放。 班组资料柜按顺序编号01、02……。 录音、视频、图片记录的管理 录音、视频记录包括以下四类： 安全（优质服务）活动记录。

员工培训记录（含技术问答、技术讲解）。

班务活动记录（包括班务公开、民主管理的所有内容）。

通知客户交（退）临时接电费、高可靠性供电费的录音。 录音、视频记录内容和程序如下：

由主持人宣布时间、地点、活动内容和要求→对参加人员点名及应答→主持人宣布应到和实到人数、缺席人员→对活动内容全过程录音→主持人总结活动情况并宣布结束。 录音、视频、图片记录保存

录音、视频、图片记录采用微机或光盘保存。 录音、视频、图片记录应建立文件夹分类存放。

录音、视频、图片文件命名格式：××××年××月××日××××活动。例：20\_年7月5日安全活动。 录音、视频、图片记录的保存时间为一年。 电子公文的管理

班组应把员工必须知晓的文件按以下三种目录在微机中分类建档存放： 四川省电力公司及以上单位所发的文件、通报； 电业局（公司）所发的文件、通报； 车间（供电局、公司）所发的文件、通报。

应将电子文档存放路径的打印件，按“零序目录”的编码要求分类存放在对应的资料盒内。

二、班组应具备的资料 1 应具备的法律《\_合同法》《\_电力法》《\_安全生产法》《\_消防法》《\_电力供应与使用条例》 2 应具备的规程

班组应具备的资料 1 应具备的法律

《\_合同法》 《\_电力法》 《\_安全生产法》 《\_消防法》

《\_电力供应与使用条例》 2 应具备的规程

《国家电网公司城市供电营业规范化服务窗口标准》 《四川省电力公司电力营销管理标准》 《供电营业规则》

《居民用户家用电器损坏处理办法》 《国家电网公司供电服务规范 3 应具备的制度

《国家电网公司供电服务品质评价办法（试行）》（纸质）《国家电网公司员工道德规范》（纸质）《国家电网公司员工服务行为“十个不准”》 《国家电网公司供电服务“十项承诺”》

《四川省电力公司客户安全用电服务实施细则（试行）》 《四川省电力公司业扩报装管理实施细则（试行）》

川电总〔20\_〕16号 《四川省电力公司关于加强班组建设管理的规定（试行）》 4 应建立的制度

班组应建立的制度是指：班组为加强自身建设和强化管理，从自身实际出发或以上级相关管理文件为依据建立起的、所有班员必须共同遵守执行的各种管理制度。这种管理制度的效力范围为本班组或本班组直接管理的设备（作业）场所，特点是自己建立，目的是通过措施细化明确对本班组员工的管理要求和考核内容。班组应建立的规章制度至少包括： 培训制度 安全管理制度 统计报表制度 票据管理制度

档案（资料）管理制度 首问负责制度

班组建设管理制度（应包含以下制度）——班组民主管理制度 ——绩效考核制度 ——环境卫生管理制度 ——微机管理制度 ——考勤制度 ——定置管理制度 5 应具备的业务资料

高压客户新装、增容用电申请书（见附录A1）客户（动力、照明）用电设备登记表 业扩方案审批单 供电方案答复单

客户业扩工程开工报告（见附录A4）中间检查、复验报验单（见附录A7）

高压客户内（外）部受电工程竣工报验申请书（见附录A8）业扩项目计量装置配置单（见附录A9）客户电气设计委托书（见附录A10）

客户新、扩（改）建设备加入运行申请及批准书（见附录A11）客户电气施工委托书（见附录A12）营销业务现场工作派工单 服务质量征询意见单 业务缴费通知单

客户受电工程缺陷整改通知单 客户受电工程中间检查结果通知单 客户受电工程图纸审核结果通知单 客户受电工程图纸审核申请单 用电业务内部传递监督工作单 电力客户基本信息登记表

客户受电工程竣工验收及用电手续办理情况确认表 低压客户新装、增容用电申请书（见附录A2）客户（动力、照明）用电设备登记表 业扩方案审批单 供电方案答复单

客户用电设备登记表（见附录A5）客户电气施工委托书 营销业务现场工作派工单 服务质量征询意见单

用电业务内部传递监督工作单 业扩项目计量装置配置单

客户受电工程竣工验收及用电手续办理情况确认表 低压客户新装（增容）及改建设备工程竣工检验单 变更用电申请书（见附录A13）更名、过户处理单（见附录A23）销户处理单（见附录A22）

暂停、暂换、暂拆、减容暨恢复处理单 分户、并户处理单（见附录A20）变更用电类别处理单

迁址、改压、移表处理单（见附录A19）用电业务延期申请书及处理单（见附录A6）客户信息变更通知书（见附录A16）杂项业务用电申请书（见附录A14）客户附属信息变更处理单（见附录A17）停复电处理单（见附录A25）客户异常情况报告书（见附录A24）客户异常情况处理单（见附录A18）业务受理明细台帐 绿色通道用电业务台帐 临时接电费台账 高可靠性费台帐

电能计量装置赔偿费台帐 投诉、举报明细台帐 6 应具备的记录 晨训记录簿 意见箱开箱记录 首问负责制跟踪记录 领导接待记录 班组考勤记录 业扩报装登记簿

政治学习记录（见附录B6）客户电话记录 客户回访记录簿 客户业务催办记录

三、班组技术业务管理 1 业务指标目标客户满意度≥80 优质服务不良事件次数：0 业务传递、答复客户时限合格率：100% 计划、总结、报表、分析报告合格率：100% 营业窗口日常检查不到位次数：0 紧急、突发事件应急

班组技术业务管理 1 业务指标目标 客户满意度≥80

优质服务不良事件次数：0 业务传递、答复客户时限合格率：100% 计划、总结、报表、分析报告合格率：100% 营业窗口日常检查不到位次数：0 紧急、突发事件应急处置不符合要求次数：0 客户电子档案不合格户数：0 客户资料立卷上架不及时户数：0 泄露客户机密资料次数：0 2 业务管理内容与方法

新装、增容用电业务管理的内容与方法 新装、增容用电包括： 新装、增容变压器容量用电； 申请专线或双（多）电源用电；

申请不经过变压器的高压电动机，自备发电机用电； 新装、增容低压负荷用电； 其它负荷用电。 供电营业厅受理客户《高（低）压客户新装、增容用电申请书》后，应在规定的时限内将申请及业务资料传递到客户代表处，由客户代表组织业扩报装人员进行查勘。

供电营业厅应在规定时限内按业务划分范围将受理业务传递至下一业务环节。 供电营业厅应在规定时限内通知客户领取相关业务资料。

供电营业厅应按规定通知客户缴纳相关业务费用并开具费用收据。 供电营业厅应按规定期限和要求上报各种营销统计报表。 供电营业厅应按规定期限将客户纸质档案进行归档。

供电营业厅应定期对新装增容业务进行回访并做好相关记录。 变更用电管理内容与方法

有下列情况之一者，为变更用电： 减容：减少合同约定的用电容量。

暂停：暂时停止全部或部分受电设备的用电。暂换：临时更换大容量变压器。迁址：迁移受（送）电装置用电地址。移表：移动电能计量装置的安装位置。暂拆：暂时停止用电并拆表。更名或过户：改变用电客户的名称。分户：一户分列为两户及以上的客户。并户：两户及以上客户合并为一户。销户：合同到期终止用电。改压：改变供电电压等级。改类：改变用电类别。

复装：恢复原减容、暂停、暂换、暂拆的用电容量。

用电业务延期：客户在申请业务后，由自身原因造成的供电方案、临时用电、暂换、减容、暂停、暂拆等业务类别的延期。

客户变更用电时，应填写《变更用电申请书》，并提供有关证明文件，在供电企业的供电营业厅办理申请手续，并变更供用电合同。

业务受理员在在接到客户的《变更用电申请书》后，应在规定时限内按业务划分范围传递至下一业务环节。 其它业务管理内容与方法

其它业务是指除新装用电、增容用电、变更用电以外的业务。业务受理班供用电其它业务包括以下主要内容： 电能计量装置故障处理 电量电费退补 中止供电 恢复供电 修改帐号

更换（改装）接（进）户线 路名、门牌更改 表计未抄见 投诉处理 咨询 用电纠纷处理 服务规范化管理

供电营业场所实行无周休日制度。

办理客户用电业务的时间一般每件不超过20分钟。 兑现《国家电网公司供电服务“十项承诺”》的内容。 客户服务电话铃响3声（12秒）内接听。 为客户提供用电申请办理进程的查询服务。

为客户提供电力法规、供用电业务等方面的政策及技术咨询服务，并对客户业务的所有资料、信息、有关联规定及可预见性的关联业务进行一次性告知。 实行“一口对外”和首问负责制。

营业厅内利用多媒体公布电价及停电信息。

严格遵守《国家电网公司员工服务行为“十个不准”》要求。

严格执行《国家电网公司供电营业职工文明服务行为规范》和《国家电网公司供电服务规范》，定期对服务人员进行培训和服务质量考核。

《国家电网公司城市供电营业规范化服务窗口标准》达标率100%。 服务监督管理

营业窗口内设置意见箱和意见簿，广泛征集和认真听取客户意见。由营销稽查人员开箱收集意见。 实行领导接待日制度。

建立用电业务客户回访制度，并定期进行回访。

建立供电服务承诺制度。将服务质量、服务标准、服务时限等向社会承诺，定期向社会公布承诺兑现率。 实行电价政策、业扩报装流程及收费标准公开制度。 营业窗口公布电力监管服务热线：12398。

对分派的投诉举报问题全部按规定查处，做到件件有落实、事事有回音，查处率100%。 重要举报及时向有关领导汇报，需要调查核实处理的举报按规定时限提出处理意见和反馈客户。 严格执行省公司行风建设处罚制度，严格处罚违反行风建设和优质服务规定的人和事。 对举报属实的客户按规定进行奖励，奖金及时发放到客户。 做好统计、分析，及时上报有关报表资料。 不发生客户越级投诉举报事件。 杜绝以电谋私的行业不正之风。 优质服务管理 主要目标

为客户提供“优质、方便、规范、真诚”的供电服务，兑现供电服务承诺，客户满意度达到80以上。 杜绝影响企业声誉和形象的恶性事件发生。 客户投诉逐年减少，投诉举报查处率100%。 宣传工作

采取主题学习教育、大讨论等多种形式的思想政治工作保证体系和舆论导向。 向社会公布服务承诺。

利用各种新闻媒体，经常性地宣传供电优质服务新举措、新成效。 加强先进典型的选树工作，树立优质服务先进典型并发挥带动作用。 不发生被地市级及以上新闻媒体曝光的经查属实的事件。 业务受理 受理用电申请

受理客户用电申请时，应根据客户用电需求指导客户正确填写相关表单，同时将客户的用电申请信息录入“电力营销管理系统”，在1个工作日内生成用电申请传票。在1个工作日内传业扩报装人员。受理同城异地用电业务时，受理地营业窗口业务受理员应在1个工作日内将客户申请资料传业务所属地供电局（公司）业务受理部。 供电方案答复

当客户的《供电方案答复单》确定后，营业窗口业务受理员当日通知客户领取《供电方案答复单》。如果客户对供电方案有异议，先由业务受理员与客户进行沟通、解释，若客户仍有疑问则由客户经理进行解释，仍有异议的，应告知客户下一步的措施。如果客户对供电方案无异议，须告知客户应及时确认供电方案并返回供电营业窗口，业务受理员1个工作日将签字盖章后的《供电方案答复单》返回事先约定签收营业窗口。

在客户签收返回的供电方案时，如果客户需缴纳用电业务费用，则由业务受理员在当日内根据供电方案答复内容，出具《业务缴费通知单》交予客户业务受理员应在客户确认供电方案后当日内通知客户经理。 受理隐蔽工程中间检查报验

隐蔽工程施工完毕后，施工单位须向供电部门提出验收申请业务受理员查验报验资料，合格后受理，在1个工作日内传业扩报装人员。

受理客户工程竣工报验

施工单位全部工程施工完毕后，应将工程竣工资料提交客户，由客户向供电部门提出验收申请业务受理员查验报验资料，合格后受理，在1个工作日内传业扩报装人员。 受理客户新、扩（改）建设备加入运行申请

客户内外部受电工程竣工验收合格并办理完相应生产手续后，业务受理员受理施工单位提出的新、扩（改）建设备加入运行申请，并在1个工作日内传客户经理。 生成装表工作票

业务受理员根据收到的装表工作票信息，在1个工作日内生成装表工作票并传递至电能计量中心或供电局装表接电部。

完整归档

当完成业务复核工作后并传业务受理员，业务受理员在1 个工作日内在“电力营销管理系统”内完成业务归档档案管理员整理客户档案资料，在5 个工作日内建立客户业务档案。

四、班组员工职责 1 经理/副经理岗位职责 负责班组的安全文明生产、日常工作安排、质量管理、技术（业务）管理、基础管理、技术培训、优质服务及班组员工职业道德教育等各项管理工作。 负责制定班组的工作

班组员工职责经理/副经理岗位职责

负责班组的安全文明生产、日常工作安排、质量管理、技术（业务）管理、基础管理、技术培训、优质服务及班组员工职业道德教育等各项管理工作。

负责制定班组的工作计划，并组织实施、检查、考核和总结。带领全班人员完成上级下达的各项任务和技术经济指标。

负责执行国家和上级颁发的有关政策、法律法规、标准。 负责向业务受理部传达上级有关电力营销的政策和最新文件。 负责组织开展供电营业厅的规范化建设。 负责业务受理部日常管理工作。

负责供电营业厅宣传资料的完善及设施的完好。 负责业务受理员业务知识和技能的培训。 负责供电营业厅建设及争先创优工作。 负责用电业务报表统计和上报工作。 负责供电营业厅内突发事件的处理。 负责组织提供“绿色通道”亲情用电服务。 负责制定班组技术培训计划并组织实施。 负责落实班组“三公开”。 负责落实优质服务活动的开展 负责落实班组绩效管理工作有序开展 2 值班长岗位职责

负责班内技术管理工作，协助经理/副经理做好班内业务管理工作。 协助经理/副经理做好工作计划安排和生产管理工作。

负责检查巡视当值期间营业厅情况，组织召开晨训、填写营业厅工作日志，派发和收集当日业务资料、及时发现异常情况并请示主管启动应急预案。

负责检查、督促各项技术业务资料、记录的填写、审查、分析，上报当值业务数据统计和问题分析，保证其正确，完整。

负责向业务受理部传达上级有关电力营销的政策和最新文件。 负责当值供电营业厅日常管理工作。

负责当值供电营业厅宣传资料的完善及设施的完好。 负责业务受理员业务知识和技能的培训。 负责当值供电营业厅内突发事件的处理。3 业务受理与咨询员岗位职责 负责实施供电营业厅的规范化服务。

负责受理客户的各类用电业务申请，接受客户的用电咨询。

负责对受理的业务按规定的业务流程进行内部传递，并对业务办理全过程进行跟踪、提示、督办、记录。 负责营销管理信息系统职责范围内的相关建单和传递工作。 负责办理业务费用的收取和退还的手续。

负责客户供电方案、工程检查记录等相关书面材料的答复与登记工作。 负责收集客户档案资料并移交客户档案室。

负责收集相关的客户信息，接受和处理客户信息订阅的业务申请。

负责在客户服务信息综合管理

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