# 电网服务电力客户工作总结(汇总5篇)

来源：网络 作者：倾听心灵 更新时间：2024-09-08

*电网服务电力客户工作总结1为认真贯彻落实国家电网公司“新农村、新电力、新服务”农电发展目标战略，加强供电所规范化、标准化和科学化管理，全面提升我所基础管理、人员管理、安全生产、营销服务等工作的标准化，强化服务功能，提高工作质量和效率。在上级...*

**电网服务电力客户工作总结1**

为认真贯彻落实国家电网公司“新农村、新电力、新服务”农电发展目标战略，加强供电所规范化、标准化和科学化管理，全面提升我所基础管理、人员管理、安全生产、营销服务等工作的标准化，强化服务功能，提高工作质量和效率。在上级主管部门的帮助指导下，我所坚持“安全第一，预防为主”的安全生产方针，本着“真诚服务，共谋发展”的服务理念，大力弘扬“努力超越，追求卓越”的企业精神，完成了局内下达的各项经济技术经营指标。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20\_年度的工作情况报告向各级领导简要汇报如下：

>一、经营指标完成情况：

1、供电量：截至今年10月份累计完成10Kv供电量万kwh，比上年度同期上升%。

Kvkwh，比上年度同期上升%。

2、售电量：截至今年10月份累计完成10Kv售电量万kwh，比上年度同期上升%。 Kv售电量万kwh，比上年度同期上升%。

3、线损率：截至今年10月份10kv线损率累计完成%， 线损率累计完成%。

4、电费回收率：应收亿元，实收亿元，欠费万元，回收率。

>二、安全生产工作情况：

安全方面：

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臵，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，在全所职工的共同努力和上级部门的正确领导下，我所今年未发生

农电生产人身伤亡事故；未发生有人员责任的重大及以上电网、设备事故。供电可靠率，电压合格率均达局内要求。在安全方面，我所采取的重要措施为： 一是结合“查隐患、找根源、强管理、保安全”和“两抓已建”工作，做好我所供电线路及设备的隐患排查治理，加强巡视管理，确保了汛期电网安全，保证了“春节、五一、十一”长假的安全供用电。二是加强安全工器具管理及现场施工安全管理，杜绝了违章现象的发生。三是利用每周安全活动日时间，组织全所职工学习《安规》、《事故通报》以及《上级安全文件》，提高了全员安全意识，并组织员工进行安全自查，举一反三，吸取教训，堵塞安全漏洞，杜绝违章现象及安全事故的发生。四是组织了全体职工对新《安规》进行学习和考试。五是成立“标准化作业现场反违章纠查小组”，对全所工作进行“三查”。即：对施工现场、抢修现场进行全程纠查；对报修现场、服务现场进行随机抽查；对办公室和宿舍状况进行定时检查。六是认真开展《安全用电知识画册》发放工作。组织配电班、营业班全体人员深入各村、各户对安全用电知识画册进行逐户发放，并对用户在安全用电知识方面进行详细讲解，使广大客户认识到安全用电的重要性，并确保了发放率和签字回收率达到99%。

生产方面：

在生产方面，20\_年年度针对我所图纸陈旧和高压业扩变压器增加较多的现状，组织人员及时更新了设备台帐和线路图纸，从而保证了设备和图纸相符，为今后的工作提高了安全系数，方便了今后工作的更好开展。为提高设备的完好率，安排了人员定期对高低压线路进行巡视检查，并及时处理设备缺陷，确保了生产设备的安全运行。

1、线路跳闸情况：

截止12月份我所共计跳闸次，其中跳闸重合成功次、接地次、过流速跳次。

2、新农村建设（电气化村）情况：

计划建设7个（耿xxxx村），现已全部完成。

3、低电压治理情况：

计划治理7个村（xxx村），现已全部完成。

4、生产MIS情况：

生产MIS已全部录入完成，现正在进行设备维护。

5、水利磁卡表安装应用情况：

为了有效解决农村收费难的问题，我所辖区范围内的磁卡表进行了安装，共计安装户，现已投运xxx户，其他正在陆续投运。

6、线路改造情况：

对xxxx线路、xxxx线路主路1-41号杆进行了线路改造；完成了xxxx线路与xxxx线路双回线路架设、改造工程；对xxxx线路主路27号杆至主路41号杆及xxxx分支1至14号杆进行了线路改造。

>三、线损管理方面：

我所积极配合营销部落实新颁发的《线损管理考核办法》从管理、技术两个方面下手结合sg186程序落实降损工作。10kv线损完成% ，同比上升xx%。

>四、电费回收方面：

电费回收工作是供电所工作的重要工作，为了方便用户交费并且及时回收电费，我所积极拓宽收费模式，实行POS机、自动缴费机、电子银行等多种方式收取电费，并且做为全局试点实行电费邮政代收工作，该种收费模式受到用电客户的一致好评。我所积极落实局《电费回收考核制度》，从而提高了职工的工作热情，加大了电费回收制度。实现了全部高压用户和个村的电费短信告知工作。

>五、优质服务工作情况：

坚持“人民电业为人民”的宗旨，本着“优质、方便、高效、规范、真诚”的服务方针，不断提高服务质量，增强服务意识，规范服务内容，坚持为民办实事的精神，开展了一系列重要举措。

一、有计划定期对员工进行服务理念教育以及待客的热情，举止的文明，仪态的端庄，着装的整洁等方面的培训，不定期的进行现场抽查，全年来未发现投诉事件。

二、一如继往的坚持所长接待日以及客户走访工作，并在营业窗口设立了客户意见薄，这样确保了能在第一时间了解自身存在的问题及客户的需要，做到了企业与客户面对面的交谈，心与心的沟通。

三、认真接受行风监督员的监督，并组织召开了两次行风监督员座谈会。

四、对12个村进行了安全用电宣传，出动48人次，发放宣传材料4000余份，向社会、客户宣传电力设施保护的重要意义。

经过全所职工的共同努力，我所服务意识，服务内容，服务质量，都己上了一个新台阶，树立了良好的社会形象，受到了社会各界的好评。

>六、业绩考核方面：

为全面推行绩效考核，形成面向全所、覆盖全方位管理、贯穿计划执行全过程、落实责任到全员的闭环管理机制，着重做了四项工作。一是认真组织学习业绩考核办法和考核细则，强化责任意识，充分激发员工潜能，实行奖金二次分配，按绩取酬及时兑现奖惩。二是把年度各项工作指标、工作任务层层分解，逐级落实到、班组、个人，进一步量化指标，实行按月考核，按月奖惩。三是进一步加强计划管理，不断提高会议质量和效率，为加强供电所管理提供有力的保障。四是深入开展争先创优活动，比学习、比创新、比业绩、比贡献，促进员工互相学习，互相激励，共同提高。

>七、存在的主要问题

1、安全方面：部分员工仍存在安全意识不强，技术水平低，危险辨识能力和自我保护能力意识差。

2、人员培训方面：人员培训力度不够，技能培训针对性不强。

>八、党风廉政建设:

20\_年我所认真学习了公司党组关于加强党风廉政建设方面的有关文件精神，同时开展了许多活动，并结合我所实际情况，层层分解，责任到人，要求全所党员自觉遵守国家法律法规和所规所纪，要廉政勤政，廉洁奉公，严禁以电谋私行为的发生。以加强思想作风和纪律教育为基础，进一步完善惩防体系建设，全面落实党风廉政建设责任制，严格执行廉洁自律各项要求，营造“干事、干净”的良好氛围。通过党风廉政建设的开展，推动了我所反腐倡廉工作和两个文明建设的深入开展，坚持以人为本，积极做好信访和稳定工作，积极营造企业与员工同舟共济、和谐发展的良好环境，确保员工队伍稳定。

>九、20xx年度工作安排：

20xx年度，xx供电所全体员工将齐心协力，在各级领导的关心、支持下，努力搞好全方位管理工作，争取更好的完成各项工作任务。

1、继续加强隐患排查力度，将查出的隐患上报生技部，制定整改计划，按计划对隐患进行治理。

2、做好建华站投运后的10KV线路调整布局，彻底解决供电瓶颈，为全区经济发展做好服务工作。

3、根据计划，按时进行营业普查以及用电检查工作。

4、加强电力设施保护，加大宣传力度，重点解决线下树问题。

5、将水利磁卡表全部投入使用。

6、完善生产MIS系统，加大人员培训，使生产MIS系统正式运用。

7、对所辖10KV线路进行全面检修，消除缺陷，保证线路安全运行。

8、做好“两率”的统计、分析工作，确保“两率”工作达到各项指标要求。

9、加强优质方面培训，不发生投诉事件，确保客户满意率100%。

10、每月认真落实“所长接待日”工作以及对客户走访工作。

11、不定期召开行风监督员座谈会。

20xx年度，xx供电所全体员工将齐心协力，在各级领导的关心、支持下，努力搞好全方位管理工作，争取更好的完成各项工作任务。

**电网服务电力客户工作总结2**

20xx年xx供电公司在xx市委、市政府的正确领导下，认真贯彻落实《条例》、《xx省政府信息公开规定》、《xx省政务公开规定》，积极开展政务信息公开工作，取得了一些成绩，现将xx供电公司20xx年政务信息公开工作总结如下：

>一、政务公开领导体制和工作制度建设情况

为进一步做好我公司政务公开的各项工作，全面推进办事公开制度，根据xx市政务公开工作领导小组办公室相关文件精神，特成立了以公司总经理xx、党委书记xx为组长的政务公开工作领导小组，小组成员包括办公室、\_（纪委办公室）、营销部、电力调度控制中心和各供电分公司。领导小组办公室设在\_（纪委办公室），负责公司政务公开组织协调、综合指导和日常工作。同时明确了各相关部门的工作职责。

>二、积极回应社会关切情况

与市政府民心网保持密切联系，主动受理民心网的客户投诉，积极解决存在的问题，20xx年全年共受理民心网客户投诉xx件，全部处理完毕，处理及时率、客户满意率均达到100%；在全市建立客户监督网，聘请了行风建设社会监督员，定期召开不同层面、多种形式的行风监督员、客户代表座谈会，广泛听取社会各界的意见和建议；积极开展上门服务，加强与客户的沟通交流，开展“十、百、千”走访活动，主动征求客户的意见和建议；加强与政府的沟通，定期向市委、市政府汇报电力负荷情况及公司行风建设工作情况；主动邀请市行风办领导参观营业窗口、指导行风工作。随着监督机制的不断完善，公司的综合实力得到进一步提升，从而促进了地方经济的健康持续发展。

>三、政务公开渠道建设情况

xx供电公司按照省公司的要求在市、区、县、乡、镇各供电营业厅内的墙上公布了“供电监管办法”、“业扩报装流程”、“xx省电网销售电价表”、“新装住宅工程建设收费标准”、“员工服务十个不准”、“供电服务十项承诺”。在市、区、县、乡、镇各供电营业厅资料架上的宣传资料里也同时公布了上述内容，除此之外，还公布了xx服务指南、故障报修指南、缴费指南、办电须知、用电常识等内容。在墙上的显著位置张贴电力监管投诉举报电话xx以及供电服务热线xx，自觉接受用电客户的监督。

xx供电公司为做好全市人民保供电工作，确保全市人民实时掌握停电动态，提前做好停电准备，避免因停电给电力客户的生产和生活带来不便，通过以下方式开展停电信息公告工作：

1、供电设施因计划检修需要停电时，提前x天将停电区域、线路、停电时间和恢复供电的时间通过xx晚报和广播电台滚动播放方式进行公告。

2、供电设施因临时检修需要停电时，提前xx小时将停电区域、线路、停电时间和恢复供电的时间通过xx晚报和广播电台滚动播放方式进行公告。

公司营销部负责组织有关单位梳理电网运行风险预警期间需重点关注的重要客户名单，提前向客户通告预警信息，指导客户加强对主要电气设备的运行巡视工作，协助客户制定切实可行的应急预案，落实处理突发情况的应急措施。

公司积极参与“xx热线”直播节目，公司主要领导亲自做客电台直播间，与广大市民客户进行广泛交流，认真地解答、解决客户的咨询和问题，得到了广大客户的广泛赞誉。同时公司运用电视、电台、报纸等媒体，积极宣传公司的“你用电，我用心”的服务理念和优质服务的新政策、新举措。

>四、开展“xx政务公开日”情况

x月x日，xx供电公司举办了20xx年“xx政务公开日”活动。本次政务公开活动公司以提高系统服务质量，推进政务公开为重点，切实增强政务信息向人民群众主动公开意识，保障人民群众的知情权、参与权、监督权，为构建和谐社会、推动xx市经济又好又快发展做出贡献。xx供电公司领导高度重视此项工作，公司副总经理xx带领营销部、市场及大客户服务室、营电室等相关部门负责人及工作人员，在供电公司门前开展了宣传活动。

在活动中，我公司通过宣传展板、发送宣传单、宣传手册等形式，从企业现状、优质服务、安全用电、电价电费、等方面向全社会进行了公开。公司副总经理xx与市民进行了近距离交流，听取广大电力客户对公司服务工作方面的意见和建议。客户服务人员认真地解答、解决用户的咨询和投诉，宣传公司优质服务的新政策、国家节能政策的新措施，现场办理用电及咨询业务。

此次活动向市民发放故障报修指南、电价政策、办电须知、用电小常识、“xx”电力客户服务热线指南及故障报修流程等各类宣传单xx余份，现场解答群众提出的政策用电咨询xx件次，使广大客户更深入地了解到供电企业的社会责任、服务理念、服务内容和服务方式，使得公司政务公开的宣传活动收到了良好成效。

通过本次活动的开展，既展示出供电员工的服务风采，又拓展了政务公开渠道，为使政务公开与优质服务工作取得实效奠定了基础。

公司所属x个供电分公司也同时在响应本县（市）区号召，在本地区开展了宣传活动。

>五、存在问题

在xx市委、市政府的正确领导下，我公司在政务公开工作中取得了一点成绩，但是，我们也清醒地认识到还存在着一些不足：服务水平仍未能完全达到社会各界的期待。虽然我们提供的服务从便民、快速、高效、亲和等各个方面均得到了有效的提升，但随着社会发展，用电客户对供电企业的服务水平和服务手段要求越来越高，我们服务内容深度和广度尚不能完全满足客户要求，个性化、差异化服务还有待于加强。

>六、20xx年的主要工作打算

继续拓展政务公开途径，强化信息公开的实效性和及时性，推进“四进”活动（进学校、进社区、进企业、进政府），加强农村用电安全宣传活动，推动客户连心卡走进千家万户，推广多种缴费方式，推动电力知识宣传，引导客户正确认识电力企业，加大宣传力度，从公益、社会责任、服务等多个方面加强宣传，进而提升优质服务水平。

面对新的形势，我们有信心在今后的政务公开工作中做得更好，积极履行社会责任，服务地方经济发展，为xx市经济发展保驾护航。

**电网服务电力客户工作总结3**

自从走上岗位的第一天起，我就认为，付出越多，得到的回报就越多，我始终把公司的经营理念作为指导自己工作的准则。缺乏专业知识，我就默默勤奋学习，没有相关经验，我就积极请教，不为别的，只为对得起自己的每一寸光阴，对得起各级领导的信任与培养。

>一、爱岗敬业知难而进

我是这样想的，也是这样做的，我的工作日程表上没有上下班，没有节假日，就连生病也不例外。在到所的近一年里，我从来不计较工作时间的长短，从来不吝啬节假日的加班，为了确保这个占据公司50%以上供电量的大所能顺利交割到电力营销知识新系统，为了让这个历史最为悠久的老牌供电所以崭新的营销面貌服务于社会，我在所领导的大力支持下，先后组织成立了“客户档案清理小组”、“配变台区清理小组”等多个阶段性工作小组，亲自组织实施，制定了详细的组织措施、应急措施及工作流程，带领抄、收、核、计量、业扩等全体营销班组百余人，不分昼夜，先后对我所12余万客户基础资料及系统历史数据进行了近百万次的校核，克服了种种难以用言语形容的困难，保证了基础数据的准确性和连续性，为所踏步电力营销新时代打下了坚实的基础。

年8月2日晚，我肯定地向公司分管副总经理汇报：新老系统交割成功，历史电费及欠费信息导入无误，新老系统数据量完全一致，所上线成功具备运行条件。那时的我，开心地笑了，历时半年的艰辛与酸楚瞬间化为乌有，那一夜，我美美地睡了一觉。

>二、认真钻研无私奉献

新系统筹备初期，我参与到业扩子系统专家工作组，面对陌生的操作界面与流程，翻着厚达200多页的操作手册，我们只有一个礼拜的时间，不光是要去熟悉和掌握运用这个新系统，而是肩负着公司去发现和纠正新系统存在的不足与漏洞，提出我司的新需求。

整整7天，我埋头在信息中心的电脑前，一次次地反复操作，一遍又一遍地与软件商请教、交流、争辩着，专家组最终提出新需求10余项，发现程序漏洞20余项，完成了公司交派的任务，为业扩子系统的上线运行提供了有力支撑。

上线前期是努力学习和掌握新系统的运用，上线后才是真正的实战阶段，所有着全司内最为复杂的供电客户群，业扩、核算子系统出现的困难有些甚至连软件开发商都难以解决。为此公司多次召开专题会，研究解决方案，最终采纳了我提出“合户”的建议。

公司总经理在专题会上作出明确指示：做好前期准备工作，年1月1日所实施合户，拿下这块卡在公司咽喉的硬骨头!又是一场硬仗!我和我的伙伴们已经准备就绪，时刻准备着为公司营销事业奉献青春。

台区考核装置于今年9月安装完毕，如何有效的实施台区管理及考核措施成为我所乃至公司的新问题，为此，我查阅网上数十篇相关管理模式，通过各种渠道借阅到周边国家电网公司的管理办法，成功地拟定“分压、分线、分片、分台四分管理办法及考核细则(初稿)”，针对我所供电面积大，考核对象多，主城区低压线路交错复杂等多种困难，又拟定了“城区供电所台变考核分步实施步骤”，有计划，有目标地去推进，去完成。11月，我们成功地对相关台区责任人员进行个人电费回收率和线损率综合考核，12月完成722台配变线损率和回收率同步考核。

>三、真诚服务创新思维

我所客户规模12余万户，如何快速响应和满足不同类别客户个性化的服务需求成为我们现阶段和未来营销工作研究的重点。针对所人多面广的实际情况，我们首先强化营业网点服务职责，畅通营业网点客户信息收集、传递和反馈功能，认真落实“一站式”服务”和“电话首接制”，统一着装，统一语言，微笑服务，配合电力营销知识新系统的运用，极大地提高了业务处理能力，缩短了业务办理周期;其次，在今年9月份，经公司同意，通过任命和竞聘两种形式，组建了大客户经理班，打破原大小客户归口抄表班的管理模式，明确其具体工作职责和范围，针对性地为大客户提供全天候24小时的售后服务。

通过客户走访、客户满意度调查等多种形式来满足大客户们不同层面的需求，客户只需一个电话，其它的事情交由我们来办。9月初，我接到移动公司信号基站电费单据收集不便导致电费滞纳金的投诉，立即组织相关工作人员展开调查，原来移动公司在我所供电辖区设有158个信号基站，分布在各个街道的楼宇之间，而我所历来的运作模式是将发票存放于楼层电表箱内，且抄表时间不一，给客户统一划账缴费带来不便。

针对类似情况，我带领客户经理们快速响应，当天制定出一套解决类似情况的服务措施，即每月20日收集客户电量电费信息，以电子文档形式传递到客户相关负责人的电子邮箱，客户持该电子文档列表进账后直接到我所各大营业网点打印发票。目前此项服务业务已适用于网通、铁通、电信、连锁药房等多家通讯行业及商业连锁店，受到客户的一致好评。

>四、团结协作共同进步

作为城区供电所最年青的管理人员，我时刻告诫自己，一是要坚持好公司既定的营销工作思路，坚定不移，不折不扣地去完成;二是要充分学习和运用前辈们的丰富经验，因地制宜，有计划，有步骤地实施;三是要注重群体关系，对不同年龄段的同事要理解、帮助，在原则范围内予以限度的支持。

**电网服务电力客户工作总结4**

我所在上级主管部门的正确领导和当地党委、政府大力支持以及全体职工的共同努力下，认真贯彻党的方针、政策，落实20\_年农电工作会议部署，以“人民电业为人民”为服务宗旨，坚持“优质、方便、规范、真诚”的供电服务方针，全面建设社会主义“新农村、新电力、新服务”，全面提升供电所管理水平和优质服务质量，克服重重困难，战胜“”特大地震、“”洪水自然灾害，经过全所职工的共同努力，今年做到了全年无优质服务客户投诉事件的发生。现将我所10年工作总结汇报如下：

建立健全了，各种优质服务资料齐全完备。

加强了我所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24小时值班制度，随时随地为客户排忧解难，全年共接到报修客户161户，按报修承诺规定处理161户，完成承诺率100%。

今年共走访客户12次，开客户座谈会4次，参加人员54人次。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7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，做到了全年无客户投诉事件的发生。

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。免费为客户更换灯头，开关，插座等电器设备350余人次，免费为客户安装更换家用保护器420余台。

由于地震影响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4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。

在开展便民服务活动中我所员工深入到农村基层，田间、地头、场镇、学校大力开展安全用电宣传，共发放各种宣传资料1100余份。利用各村社、乡镇广播，电视站对地震后安全用电常识进行了大力宣传。及时无偿解决因地震损坏的电力设施，为广大电力客户提供了安全可靠电力保障，在辖区内得到广大用电客户的称赞。

我所在每月10日开展了对管辖区域内的孤寡老人、特困户、残疾人等的心连心上门服务活动。帮助他们免费的检修室内线路、各种电器设备，整理家务、收获粮食和送去一些慰问品及现金等。为进一步提高各服务人员优质服务水平，使人员的服务行为充分得到客户监督，向正规化、综合化、公开化方向发展，我所决定为特困、残疾客户印制特色服务名片。卡片注明了所属单位、姓名、服务电话及举报电话，并印有“我是你的用电服务员”字样，详细注明了人员的服务范围。

在对外业扩安装中，工作人员在语气、态度和用语上都得到了文明规范，并要求用电客户在安装服务意见书上签名。通过以上活动的开展，真正地使用户享受到“上帝”的待遇，同时也打出了我们供电行业的品牌。

例如：坚持为武侯村六组杨树珍老人解决无电用的问题，节日组织慰问。“”特大地震后，我所组织职工带上矿泉水，饼干，面条，大米，猪肉等食品去看望她，杨树珍老人激动的说：“谢谢你们供电所，谢谢你们供电部门”。在今年抗旱保电工作中，我所职工积极配合当地政府，及村民委员会，对农排配变及设备在抽水前进行绝缘测试和检修，保证了农排抽水顺利进行。“”地震灾害发生后，给武连镇抽水站专变跌落开关及线路造成严重受损，无法投入使用，造成了该镇1200多户无水饮用，干部群众焦急万分，我所得知这一信息后，迅速连夜加班到23：00更换原跌落开关及受损线路，保证了全镇农户的正常饮用水，受到该镇干部群众的高度赞赏。

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。我们的成绩得到了当地政府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。

**电网服务电力客户工作总结5**

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。

>一是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。

>二是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。

>三是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。

>四是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。

>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。

>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。

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