

供水客服年终总结(实用5篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。那么，我们该怎么写总结呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

供水客服年终总结篇一

20xx年春节后，我依旧负责市场大厦的各项经营工作，在与翟经理的配合下经历了节后淡季各商户的经营困境租金难收、托管员工因季节性原因大量减员等很具挑战性的问题，通过这些问题的解决，使自己对我市的服装零售行情、市场大气候的了解、及员工人事的管理有了迅速的提高。通过与各商户的调解工作的接触，协调能力得到了进一步的锻炼。为了适应不断变化的情况，配合公司的整体规划对市场进行了一定的布局调整。月份市场超市开始构想到月份开业，自己全身心的投入到了筹建工作中，人员招聘、业务培训、货架安装、商品上架到日常经营维护，在老总的关心下，公司各方的支持下，在刘总与李店长的指导下，市场超市得以平稳的发展与过渡，自己对超市最新的业务知识又得了系统的强化。

负责市场期间，尽力维护了各项经营活动的正常运转，没有发生意外的突发事件。但市场的整体潜力没能全部发挥发来产生效益是事实，虽然市场的发展有各方面的客观环境不成熟的制约，但市场的潜力没能全部发挥自己有很大的责任。这也显出了自身能力的局限，这是在市场工作得到的最深刻认识。同时，市场各种困难压力的经历，使自己的心理素质得到极大的提高，面对再大的困难与压力，我都不会退缩逃避，能够从容冷静的去面对解决，这是我在市场工作得到最大的收获。

xx月份因工作的需要，我被调到超市任店面经理兼非食品经

理。在工作中加强商品管理与人员现场管理，实现业绩的提升是贯穿各项工作的中心。虽然自开业就加入了超市这个大家庭，对超市的人员也很熟悉，但到了具体工作上毕竟还是有差别的。为了尽快进入角色负起职责，一方面加强了专业知识的学习，积极看书报文章，虚心向刘总李店请教。一方面加强沟通了解实际情况，向食品、接货、收银等各相关部门负责人沟通，与非食品组长文娟深入交流。在短时间内与相关主管建立了融洽的工作关系，负起了店面值班经理的职责。与柜组长一起对非食品的人员进行了整顿培训，对商品的规划与陈列作了调整，经过非食品员工的共同的努力，我们的销售有了明显的增长。

在文娟升任非食品采购后，我兼起了非食品的组长，潜下心来，从头干起，卫生、陈列、库房、接货从每一个细节开始严格的要求，使非食品的卖场氛围有了改观。与员工有了更多的接触，在严格要求的基础之上，给员工更多的思想沟通与业务培训，使员工的精神面貌有了改观，工作的积极性自主性得到了发挥。在公司各部门的关心支持下，全组员工齐心努力，非食品的进步得到了公司的认可。

店面值班经理负责协调各部门工作，维护全卖场的正常营运，应对突发事件的处理，在这个岗位上，自己立足全面把控全局，在工作的同时充分利用这一平台全面提升自身的组织协调与业务水平，在收银、客服、接货、防损、消防等各个环节深入了解，发现问题，消减漏洞，作一名称职的店面经理。

作为一名主管，对员工的管理是一门难度较高的必修课，每个人的经历、性格各不相同，如何使本部门员工心往一处想劲往一处使不是嘴上说说那么简单的事情。通过相关专业理论知识的学习与实际工作中的应用，在人员管理下了很大我功夫。遵循了严格与关爱并用的方法。

首先自身从心理上真正的关心员工、尊重员工，真正的为员工着想，真心的想让员工有所提高。在这个基础上，有针对

性的对员工进行思想沟通与业务培训，解决员工思路，树立明确的发展目标，确实激发员工工作的主动性与积极性，再通过业务培训让员工知道如何去作，如何作的更好。在工作管理上，始终严字当头，只要犯了原则性的错误，决不纵容。使员工队伍从内在有动力，对外有战斗力能够产生效益。但人是不断变化与发展的，人员的管理也会随之变化与发展，这需要自己保持清醒的头脑，不断学习与提高，更好的发挥出团队的全部潜力。

对员工培训也是一名主管的重要工作，最早自市场的余名员工到市场超市的名员工再到月份超市六部门乙班余名员工的培训，通过一次次的培训与交流，自己从最初的基本商业常识培训，经过积集与学习，初步形成了对员工从思想、商品知识、销售心理与技能、纪律守则等方面的系统培训内容。得到了员工认可收到了一定的成效。

超市零售业发展的潮流势不可挡，但零售业同时面临着机遇与挑战并存，自己有幸能够参与进时代最具发展的行业之中，一定要把握机遇努力拼搏。学习、学习、再学习是在工作与业余时间不变的任务。一方面超市管理的基本功，商品陈列、库存合理存量、季节商品的调整、快讯商品的选择、营运各个环节的衔接，自己从书上的理论到日常工作中的实践，真正把所需的知识消化贯通再运用到工作中。另一方面，通过各种信息媒介了解最新的市场信息，行业动态，听取相关专业的培训，使自己在全局的思路更加明晰，以更高的角度来审视市场的变化，能够对公司决策层提出出自自己的战略性的建议。

俗话说：冰冻三尺非一日之寒。必竟加入到零售行业的时间仅仅一年时间，具体开始超市的工作才近半年，而市场的学问与超市零售的知识是如此的深广。通过冷静的自省，自己还有诸多的不足，整体上因参与营运时间较短，操作不够自如外，具体还体现在：首先，对商品的选择与把控有待加强，由其由于分工不同对食品商品的了解相对更弱。其次，对市

场的分析预测不够透辙准确，底气不足，这是由于经验少。

面对明年机遇与挑战，我本着务实扎实的原则，更好的负起自身的职责，加强理论业务学习，勇于实践，使自己的业务水平，管理水平全面提高，为公司发展奉献自身全部的能量。

总之，在新的一年里我更加努力的投入到为之奋斗的超市事业中去，用发展用效益来回报公司，实现自身的人生价值。

供水客服年终总结篇二

一是供排水实现平稳运行，运行总量企稳回升□xxxx年，汤浦水库供应原水2.73亿立方，比上年增长4.2%;制水1.66亿立方，同比增长6.3%;市区售水量6531万立方米，同比增长3.6%;市区排水总量8306万立方，同比增长为3.6%;污水生化处理2.76亿立方吨，同比增长7.80%;cod削减量34万立方，同比下降7.12%。

二是经济指标稳中有升，经营状况趋势向好□xxxx年，集团预计实现销售收入10亿元，增长6.2%;净利润800万元，实现扭亏为盈;计提固定资产折旧1.5亿元，增长7.1%。

三是各项建设稳步推进，运行基础不断改善。污水、污泥处理与处置“三提”、应急备用水厂等重点工程稳步推进，实现预期目标。

四是科技创新深入开展，创新活力不断增强。以“科技创新年”活动为载体，集团科技工作得到切实加强，科技管理机制逐步建立并发挥积极作用。五是各项改革顺利推进，发展环境不断优化。市区实施新的水价政策，排水、污水处理外围政策环境不断好转，特别是支撑运行的经济基础得到切实加强。

六是创先争优活动扎实开展，党建促发展能力有效增强。切

实把创先争优活动融入到围绕中心、服务大局、加快发展、改进行风、提升素质、文明创建等方方面面，取得良好成效。

1. 围绕中心服务大局□xxxx年集团重点抓好水库、制水两大供水核心单位安保工作，杜绝各类山林火灾和环保事故发生；抓好水库大坝、输水泵站、供水管线、供电设施等关键环节运行安全；完成世合赛合唱村供水设施改造，开通世合赛服务专线，对合唱村、比赛场馆、宾馆饭店用水进行5批次、531项指标的水质检测，无重大停水、爆管和污水大面积满溢、泄漏事件发生，保持优质供水。

2. 标本兼治改善水质。科学应对原水突变情况，库厂联合启动应急机制，确保供水安全□xxxx年，供水水质继续保持稳定，出厂水水质国标合格率、集团内控合格率和管网水质合格率均达100%，“进管达标”工作取得预期目标，市排总管污水平均cod浓度连续5个月保持在1000mg/l以下的历年最低水平，水处理公司平均进水cod浓度1300mg/l□同比下降15.97%。

3. 管制结合力保安全。加强安全生产日常管理，广泛深入开展安全风险评估，集团层面组织大规模安全生产检查3次，专项检查10余次。在20xx年强降雨天气频现、雨水量大幅增加的情况下，水库实现防汛、供水两不误，市区排水保持通畅，无大面积内涝与积水事件发生，污水处理克服水质水量大幅波动努力保持系统稳定运行，在环保部门等历次抽检核查中，合格率均保持100%。全年，集团继续保持安全生产无事故，切实保障供排水安全运行。

1. 编制集团“十二五”发展规划。建立工作机构，科学部署20xx-20xx年发展规划编制工作。制定工作方案，引入行业资深咨询管理机构参与规划编制。广开渠道纳言，完成各单位五年发展规划思路征集，邀请政府、行业领导与专家参与规划编制专项座谈，为高质量做好规划提供科学依据。加快规划进度，自项目合作单位6月底进驻开始，各方面倾注大量

心血，完成了总体发展规划及企业文化建设等子规划。

1. 加快应急备用水厂项目建设。水厂主体结构工程完工，设备招标全面完成，进入设备安装程序。取水头部工程于11月中旬开工，已完成围堰施工，为明年汛期前开工打好了基础。配套管网建设克服政策处理难、地质条件复杂等困难，完成主管线工程监理、材料、施工等前期招标工作，于8月正式开工建设，目前已完成60%的工程量。截至xxxx年年底，应急备用水厂工程已完成投资约1.38亿元，总形象进度约65%。

2. 快速推进新城水务项目建设。全面启动新城“十路三桥”配套水务基础设施建设，所涉排水工程基本完工，累计完成供排水管道11.1公里，其中工业给水管道2公里，生活给水管道3.9公里，排水管道约5.2公里。

3. 密切配合抓好城市供排水建设。继续扎实推进农村供水城市化模式推广工程，全年完成城南念亩头村等10个村的改造。加快集团供水调度服务中心工程前期工作，年底已基本具备开工条件。全面落实“清水工程”新三年计划，推进老小区整治工作，5个小区截污改造。完善市区排污系统，按计划推进区块排污设施建设。

xxxx年，集团新建成供水管线130公里，累计管线长度达1881千米；新改造一户一表2110户，累计一户一表用户22.73万户，总户数达到25.76万户；新建成排污管线25公里，累计总长为404公里；新增排水泵站3座，累计泵站达84座。

1. 深入开展科技创新年活动。制订出台《关于进一步推进科技创新的若干意见》等一系列管理制度，切实增强工作氛围。广泛深入开展各类技术讲座、研讨、培训、技术比武、“科技创新杯”竞赛、优秀专业技术成果及论文评比、优秀技术技能人才选聘等活动。积极谋划集团中长期科技创新工作，制定科技创新五年发展规划。建立科技专项基金，首期300万科技创新专项基金正式建立。加大资金投入，全年技改投入

资金达到2亿元。

2. 优化科技平台建设。加快集团以水科院为主体的科技创新平台建设，大力提升水科院“水质检测、水质管理、水处理技术研究”核心能力，充分发挥其在水质预警、水质突变技术应对和污水处理工艺优化等技术研究领域的牵头作用。优化平台运作，积极引入外智，密切集团与高等院校间科技合作，与哈工大联办全国水处理技术高级培训班取得良好效果，与浙江大学、市科技局合作开展“废水处理”、“水质检测”两大子平台建设取得经济、技术双收获，“废水处理子平台”通过市科技局验收并争取专项资金100万元，“水质检测子平台”（二期）正式启动并获得财政资助100万元。水科院实验室顺利通过了国家认可委专家组换证复审，实验室检测能力扩大到180项。

3. 强化重点项目研究攻关。抓好重点项目安排，省厅会商项目《大型综合印染废水处理减排、污泥资源化技术集成研究与工程示范》完成可行性研究；国家“863”子课题《催化还原处理技术及装置研究》符合计划进度；《市政污水转输系统恶臭生物治理技术装备及菌剂研发》列入省科技厅面上项目；抓实重点项目攻关，集团年度16项重点科技项目扎实推进，部分顺利结题，“三提”攻关研究取得阶段性成效，处理提标实现路途逐步清晰；“健康水”研究着重围绕改善水质指标及调节工艺开展相关小试并取得定性结果。抓紧关键技术提升，输水泵站振动研究与分析、自来水管网建模、排水综合信息系统建设、实验室信息系统建设等一批技术优化项目相继启动。

1. 努力争取政策支持。稳步推动水价改革，实质性启动新一轮水价调整工作，配合市发改委完成自来水和居民生活污水处理费价格听证会、非居民用水座谈会，经省、市物价部门批准，于9月1日起实施新的水价政策，当年自来水费回收率为99.99%。全力落实污水处理按浓度收费政策，切实改善“下水”环节经营状况□20xx年，水处理公司收费金额4.8

亿元，增幅24%；排水公司污水处理费收入1.75亿元，增幅近30%，其中调价因素增加2500万元，超浓度收费增加457万元。充分利用国家拉动内需政策，积极争取国家财政资金，落实应急备用水专项资金1300万元。

2. 深化内部改革与精细化管理。深化“六能”机制。完成各单位“三定”工作方案，全面推动企业定机构、定岗位、定编制“三定”工作；根据集团发展实际，完善劳务派遣用工制度，切实提高用工效率。深化精细化管理。水库库区管理不断优化，供水现代化创建工作借复审契机不断完善提高，“星级泵站”、“标准化班组”创建工作扎实推进。创新管理模式。组建水务行政执法中队，实现供排水依法管理；完成迪荡e1□e4□袍江g9等13个高层住宅小区实施二次供水工程配套建设任务；与9个高层住宅小区达成接收管理协议，其中1个符合规范的小区已正式接管。深化增收节支。继续着力抓好各类应收款回收工作，其中自备水污水处理费收入为8690万元，同比增长30.93%，到位各类供排水工程配建费6532万元。实施节能减耗。供水管网漏损率达到4.07%低位，排水雨水渗入率同比下降1.6%，通过加强采购、运行等环节精细控制，制水、污水处理单位药、电、水等消耗进一步下降。

2.6%，综合效益继续减亏；信息管网公司实现销售收入1700万元，比上年同期增长28.2%，实现净利润同比增长23.8%。

1. 全面启动创先争优活动。按照市委和市国资委的统一部署，集团全面铺开创先争优，组织召开“争发展先锋、迎世合比赛、展文明风采”创优争先动员大会，着力完善“四服务”体系，重点突出服务型党组织建设，建立党员干部结对联系制度和党内关爱基金；强化“四优党员”创争，徐海根同志荣获“全国劳动模范”和市道德模范。深入推进全国文明单位创建，通过省级文明单位复审，开展形式多样的志愿服务活动。丰富党员活动载体，组织开展新党员宣誓、老党员慰问、“党员奉献日”等建党89周年“七一”纪念活动。

2. 不断优化改善行风服务。提升行业服务，认真贯彻《城镇供水服务标准》，开展呼叫系统服务软硬件升级。积极推行新型服务，网上抄表、水量异常信息短信提醒、消除设施免费、用户免费检漏、用户排污管网免费疏通等新服务成功推出。认真抓好各类接诉，集团累计受理市长热线109件，下降率27.33%；水务热线32999件下降1.25%，其中有责投诉66件。处理数字城管信息件607件。所有行风受理件办结率、反馈及时率、满意率均为100%，得到社会各界的肯定与好评。收到表扬信20封，其中市长批示表扬件2件；锦旗34面。集团在年度全市48个市级部门参加的行风评议中排名第10位，比上年提升1位。自来水公司在全市131个市级部门重点岗位参加的评议中实现了历史性的突破，位列第5位，比上年上升5位。

3. 切实加强党风廉政建设。深入开展“深化作风建设年”和群众观点、群众路线主题活动活动，以深化党员干部作风建设为抓手，努力推动党员干部党性意识、大局意识、责任意识、绩效意识、廉洁意识有新增强，努力促进干部职工尤其是领导干部的思想、学习、工作、生活作风有新改善。加强廉洁从业教育，组织广大党员干部学习《中国共产党党员领导干部廉洁从政若干准则》，贯彻落实“三重一大”决策制度，切实增强干部廉洁从业知识与意识。深化集团反腐体系建设，启动《构建水务特色廉政建设防范体系的对策和研究》课题，着力规范干部选拔任用，切实落实干部任用“四项监督制度”工作获肯定。

供水客服年终总结篇三

当初来xx物业应聘客服岗位的事就像发生在昨天一样，不过如今的我已从当初懵懂的学生变成了肩负重要工作职责的xx一员，对客服工作也由陌生变得熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，

掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现许多失误、失职。

前台是整个服务中心的信息窗口，只有保持信息渠道的畅通才能有助于各项服务的开展，客服人员不仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对约修、报修的完成情况进行回访。

为提高工作效率，在持续做好各项接待纪录的同时，前台还要负责各项资料的统计、存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，保持原始资料的完整性，同时使各项工作均按标准进行。以下是我的工作总结。

接受各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访；资料录入和文档编排工作。对公司的资料文档和有关会议记录，认真做好录入及编排打印，根据各部门的工作需要，制作表格文档，草拟报表等；新旧表单的更换及投入使用；完成上级领导交办的其它工作任务。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验还不够丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，幸运的是在公司领导和同事们的大力帮助下，让我在遇到困难时敢于能够去面对，敢于接受挑战，性格也逐步沉淀下来。

在xx物业我深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应以工作为重，急客户所急，始终保持微笑，因为我代表的不单是我个人的形象，更是公司的形象。

细节因其“小”，往往被人轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在xx的每一天，我都明白细节疏忽不得，马虎不得；不论是拟就通知时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报；细节产生效益，细节带来成功。

工作学习拓展了我的才能，当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦小区布置方案是我自己做的第一个方案，当该方案得到大家的一致认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的负责；至于接下来宣传栏的布置还有园区标识系统和春节小区的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能把它们一项一项的做好。

自觉遵守公司的各项管理制度；努力学习物业管理知识，提高与客户交流的技巧，完善客服接待流程及礼仪；加强文案制作能力；拓展各项工作技能，如学习photoshop□coreldraw软件的操作等；进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和工作积极性；多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很幸运能加入xx物业这个优秀的团队□xx的文化理念，客服部的工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我；让我可以在工作中学习，在学习中成长；也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，与公司一起取得更大的进步！

供水客服年终总结篇四

进入xxxx年以来，在建设局领导的大力支持和帮助下，全面贯彻落实科学发展观，坚持供水工作为全县人民服务的指导

思想，紧紧围绕着全县的工作大局，以保障全县城镇居民生产和生活用水为根本，经过公司全体干部职工的共同努力，在各项工作中取得了一定的成绩，圆满完成了年初制定的各项任务指标，为全县的社会稳定和经济建设作出了应有的贡献。

xxxx年共完成送水总量130万立方，共收水费253万元，上交税金16万元，安装给水管道的4000余米，楼房安装工程1.7万平方米，维修管道1100余人次，整改67户，新增水表358户，夜间突击加班100多人次。

工程队担负着公司创收的任务，为了增效减负，公司对工程队实行了多项承包制度，彻底打破大锅饭，目的就是促使大家多劳多得，少劳少得，不劳不得，充分体现按劳分配的社会主义原则。楼房安装工程及管道铺设工程量大的实行大包，工程量小实行小包，杜绝日工懒散现象的出现，这样以来有力的调动了广大干部职工的积极性和能动性，公司增收了，个人也得到了实惠，也改变了公司人浮于事的现状。07年共完成楼房安装工程1.7万平方米，铺设了新华路会堂北路景华大街董仲舒路和西城墙路供水管道4000余米。以上管网的铺设在一定程度上改进了不合理的管径配置，减少了管道阻力，增大了水压，从而节约了电能。

水费是公司的经济支柱，涉及到千家万户，是一项艰巨而复杂的任务，抓管理堵漏洞加大收费力度是年初公司制定的一项硬指标。

1、抓管理提高回收率

根据年初下达的指标任务，我们对营业科召开了专门工作会议，分析了当前收费工作存在的问题，以及应采取的措施，首先对稽察队进行了调整，让那些精明强干事业心强工作肯卖力气为了工作不怕得罪人的同志抽调到稽察队，尤其是对全县的特行用水大户进行排查摸底，对以前遗留问题，根据

实际结合公司的规定，逐项逐步处理，对查处的私按乱接黑管等问题，该堵的堵，该罚的罚，教罚兼并，因此，该项工作收到了很好的效果。

2、抓抄表提高准确率

水费回收率的提高关键在于抄表，根据以往抄表工作的经验和教训，我们对该项工作进行了认真总结，在总结过程中，我们一致认为：一是以前有些抄表的同志责任心不强，素质不高，动机不纯，没有意识到抄表的重要性，以致态度不正，胡乱抄表，蒙混过关，二是部分抄表人员怕吃苦怕风吹日晒，遇到用户不在家便凭主观臆断编造数据完成任务，三是抄表工作来不得半点马虎，切忌闭门造车，否则于公于私都不利，抄表工作是供水行业体现经济效益的关键环节，是工作中的重中之重，抄表工作的好坏直接影响公司水费回收和资金回笼，通过认真抄表，仔细核对，一则可体现服务水准，能为公司树立良好的社会形象，二则可及时发现水表上存在的各种问题，有利于搞好管网工作和纠正违章用水，三是体现公平公正的原则，避免主观意识造成的用水不公。通过总结，查出问题，一是对抄表人员进行了整顿和改革，对收费和抄表人员彻底分开，避免以往在工作中的不利影响，二是对抄表人员划区分片，责任到人，并要求做到：抄到位查到户送到人且数字要看准写准算准，确保抄表率达到99%，通过加强管理，该项工作自下半年以来也收到了较好的效果。

3、抓学习提高业务素质

随着社会的不断发展和环境变化，人们的思想随之也有很大的变化，大多数职工不求上进，一切向钱看的私字思想相当严重，对于本职业务不好好学习，业务不精通，工作不积极，更谈不上有紧迫感和压力感，当一天和尚撞一天钟，针对这种情况，我们及时采取措施，定期组织各科室人员学习业务知识和法律知识，通过学习使大家真正达到了提高业务素质，增强法律意识的目的。

4、加大管理力度，使收费工作走向正规

使回收率逐年上升，同时也取得了较好的社会效益。

运行科担负着县城的送水任务，如运行不良势必造成少水断水现象，这不仅给公司造成社会不良影响，也给公司带来诸多麻烦，针对这一情况，我们对井位人员严加管理，并制定了一系列规章制度，主管副经理不定期的到各井位进行检查，一旦发现违规者，轻者批评教育，重者按规定处罚，屡教不改者给予停职检查甚至开除，经过严格管理，各井位工作人员不论夏日与冬季，不论刮风与下雨，他们披星戴月，都能坚守工作岗位，较好地完成了本职工作。二是履行节约，由于近几年来地下水位不断下降，提水设备不断更换，电价不断提高，各项费用相对增高，这给公司的运行带来了很大的负担，根据这一情况我们在保证供水的情况下，不断调整时间调整井位，不但利用了充足的水源，也做到了履行节约。三是我们从对人民利益和对事业高度负责的态度出发，居安思危，超前运作，把可能出现的问题和困难想在前面，并制定出切实可行的方案，对在用的九眼深井进行分类，合理调度使用，确保良好状态，其次是水厂应急方案，做到两台备用机泵运行状态良好，不出现机械问题，从而使城镇供水有了可靠的保障，07年共完成送水总量130万立方。

1、爱岗敬业讲求奉献

摆正自己的位置和自身心态，充分体现自身价值，应保持一种淡薄的心境，拥有一颗默默奉献的平常心，即安于本职又热爱本职，即勇于承担任务，又敢于承担责任，牢固树立不求索取，只求奉献的崇高思想，克服不求有功但求无过的错误倾向，以一种踏实拼搏勇于争先的超群品质，在平凡的工作岗位上勤勤恳恳，在本职工作中精益求精，在事业中奉献才华。

2、踏实工作务求实效

在平常的工作中不托不等，不推不靠，由消极被动的应付思想，向积极主动的应对思想转变，做到会办事巧办事办好事，一是培养理性辩证看待问题的思维方式，善于分清主次，明确轻重缓急，做到忙而有序，忙而不乱，二是树立终身学习思想，掌握娴熟的业务技能，愿意俯下身子寻找差距，总结经验，以工作的超前性预见性，提高工作效率。

3、与时俱进力求创新

创新意识是后勤人员应具备的基本素质，在思维方式工作方法上创新是适应新形势的需要，是恰当解决新问题的有效手段，工作中敢于寻求变化，突破常规，尝试新的工作方法，探索新的解决途径，这不代表标新立异，哗众取宠，而是工作灵活性的体现，是特定情况下的需要，创新力源于宝贵的经验积累，还有丰富的技术储备，这就需要后勤管理人员不断开拓视野，总结规律，增长悟性，在工作中学习，在交流中提高。

4、团结协作，善谋合力

后勤工作的好坏很大程度上取决于集体的凝聚力，每位后勤人员都应有大家思想，不计个人得失，顾全大局，多一些比较，少一些计较，靠宽广的心胸去化解矛盾，靠融洽的人际关系来发挥合力，每位人员都有自己的长处，只有在相互协作中不断磨合，求同存异，才能达到知识的互补，促进各自单一化的知识结构向多元化的发展，增强集体凝聚力和创造力，沟通上下协调左右，只有这样才能更好地服务于全局。

通过加强管理，高标准严要求，人们的思想提高了，业务素质增强了，在实际的工作中充分体现了团结协作，积极向上的精神风貌，因此07年的各项工作进展顺利，有力的促进了一线工作的顺利开展，为公司树立了一个良好的`外界形象。

5、抓三产促发展

随着公司的不断发展，人员的增多，靠有限的水费收入已远远不能满足现状，根据年初公司制定的目标主抓了纯净水生产。根据国家对食品生产的要求，生产纯净水需办理生产许可证，在时间紧任务重的情况下，公司上下不分昼夜，不分份内份外协同作战，在规定的时间内完成了纯净水车间改装及设备安装调试化验室仪器购置安装调试资料的整理上报，体现了良好的团队精神，为下一步的工作打下了基础。

xxxx年我们还计划新上投资小见效快的短平快项目，以使公司有充足的后劲，不断发展和壮大。

6、克服困难，确保供水

近几年我县地下水位不断下降，静水位由原来的80多米下降到110多米，各井位上水量严重不足，这就给我们供水带来了很大的困难和经济负担，但为了保证县城居民的生活和生产用水的需要，公司在财力和物力不足的情况下，今年投资80多万元铺设了董仲舒路等3300多米的主干道，在铺设过程中，公司干部职工不怕脏不怕累，加班加点，突击施工，提前完成了公司预定的计划，受到了公司领导的表扬和用户的高度赞誉。

xxxx年的工作安排

- 1、抓纯净水销售，打出自己的品牌。
- 2、抓管理上等级，使各项工作规范化制度化
- 3、为了便于管理，实行一户一表制，水表出户制，对未达到要求的，08年整改完毕。
- 4、通过水厂供水，压力虽然提高了，但部分地段管道不合理，我们计划对三里庄水利局影院等管道不合理的地段重新铺设大口径管道，以便提高供水质量。

供水客服年终总结篇五

进入20xx年以来,在建设局领导的大力支持和帮助下,坚持以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导,全面贯彻落实科学发展观,深入学习“八荣八耻”,坚持供水工作为全县人民服务的指导思想,紧紧围绕着全县的工作大局,以保障全城镇居民生产和生活用水为根本,经过公司全体干部职工的共同努力,在各项工作中取得了一定的成绩,圆满完成了年初制定的各项任务指标,为我县的社会稳定和经济建设作出了应有的贡献。

20xx年共完成送水总量130万立方,共收水费253万元,上交税金16万元,安装给水管道4000余米,楼房安装工程1.7万平方米,维修管道1100余人次,整改67户,新增水表358户,夜间突击加班100多人次。

工程队担负着公司创收的任务,为了增效减负,公司对工程队实行了多项承包制度,彻底打破大锅饭,目的就是促使大家多劳多得,少劳少得,不劳不得,充分体现按劳分配的社会主义原则。楼房安装工程及管道铺设工程量大的实行大包,工程量小实行小包,杜绝日工懒散现象的出现,这样以来有力的调动了广大干部职工的积极性和能动性,公司增收了,个人也得到了实惠,也改变了公司人浮于事的现状。20xx年共完成楼房安装工程1.7万平方米,铺设了新华路、会堂北路、景华大街、董仲舒路和西城墙路供水管道4000余米。以上管网的铺设在一定程度上改进了不合理的管径配置,减少了管道阻力,增大了水压,从而节约了电能。

水费是公司的经济支柱,涉及到千家万户,是一项艰巨而复杂的任务,抓管理、堵漏洞、加大收费力度是年初公司制定的一项硬指标。

1、抓管理、提高回收率

根据年初下达的指标任务，我们对营业科召开了专门工作会议，分析了当前收费工作存在的问题，以及应采取的措施，首先、对稽察队进行了调整，让那些精明强干、事业心强、工作肯卖力气、为了工作不怕得罪人的同志抽调到稽察队，尤其是对全县的特行用水大户进行排查摸底，对以前遗留问题，根据实际结合公司的规定，逐项逐步处理，对查处的私按乱接黑管等问题，该堵的堵，该罚的罚，教罚兼并，因此，该项工作收到了很好的效果。

2、抓抄表、提高准确率

一是以前有些抄表的同志责任心不强，素质不高，动机不纯，没有意识到抄表的重要性，以致态度不正，胡乱抄表，蒙混过关。

二是部分抄表人员怕吃苦、怕风吹日晒，遇到用户不在家便凭主观臆断编造数据完成任务。

一则可体现服务水准，能为公司树立良好的社会形象

二则可及时发现水表上存在的各种问题，有利于搞好管网工作和纠正违章用水。

三则体现公平、公正的原则，避免主观意识造成的用水不公。通过总结，查出问题。

一是对抄表人员进行了整顿和改革，对收费和抄表人员彻底分开，避免以往在工作中的不利影响。

二是对抄表人员划区分片，责任到人，并要求做到：抄到位、查到户、送到人且数字要看准、写准、算准，确保抄表率达到99%，通过加强管理，该项工作自下半年以来也收到了较好的效果。

3、抓学习、提高业务素质

随着社会的不断发展和环境变化，人们的思想随之也有很大的变化，大多数职工不求上进，一切向钱看的私字思想相当严重，对于本职业务不好好学习，业务不精通，工作不积极，更谈不上有紧迫感和压力感，当一天和尚撞一天钟，针对这种情况，我们及时采取措施，定期组织各科室人员学习业务知识和法律知识，通过学习使大家真正达到了提高业务素质，增强法律意识的目的。

4、加大管理力度，使收费工作走向正规

使回收率逐年上升，同时也取得了较好的社会效益。

运行科担负着县城的送水任务，如运行不良势必造成少水、断水现象，这不仅给公司造成社会不良影响，也给公司带来诸多麻烦，针对这一情况，我们对井位人员严加管理，并制定了一系列规章制度。

一是主管副经理不定期的到各井位进行检查，一旦发现违规者，轻者批评教育，重者按规定处罚，屡教不改者给予停职检查甚至开除，经过严格管理，各井位工作人员不论夏日与冬季，不论刮风与下雨，他们披星戴月，都能坚守工作岗位，较好地完成了本职工作。

二是履行节约，由于近几年来地下水位不断下降，提水设备不断更换，电价不断提高，各项费用相对增高，这给公司的运行带来了很大的负担，根据这一情况我们在保证供水的情况下，不断调整时间、调整井位，不但利用了充足的水源，也做到了履行节约。

三是我们从对人民利益和对事业高度负责的态度出发，居安思危，超前运作，把可能出现的问题和困难想在前面，并制定出切实可行的方案，对在用的九眼深井进行分类，合理调

度使用，确保良好状态，其次是水厂应急方案，做到两台备用机泵运行状态良好，不出现机械问题，从而使城镇供水有了可靠的保障□20xx年共完成送水总量130万立方。

1、爱岗敬业、讲求奉献，

摆正自己的位置和自身心态，充分体现自身价值，应保持一种淡薄的心境，拥有一颗默默奉献的平常心，即安于本职又热爱本职，即勇于承担任务，又敢于承担责任，牢固树立不求索取，只求奉献的崇高思想，克服不求有功但求无过的错误倾向，以一种踏实拼搏勇于争先的超群品质，在平凡的工作岗位上勤勤恳恳，在本职工作中精益求精，在事业中奉献才华。

2、踏实工作、务求实效。

在平常的工作中不托不等，不推不靠，由消极被动的应付思想，向积极主动的应对思想转变，做到会办事、巧办事、办好事。

一是培养理性辩证看待问题的思维方式，善于分清主次，明确轻重缓急，做到忙而有序，忙而不乱。

二是树立终身学习思想，掌握娴熟的业务技能，愿意俯下身子寻找差距，总结经验，以工作的超前性、预见性，提高工作效率。

3、与时俱进、力求创新

创新意识是后勤人员应具备的基本素质，在思维方式工作方法上创新是适应新形势的需要，是恰当解决新问题的有效手段，工作中敢于寻求变化，突破常规，尝试新的工作方法，探索新的解决途径，这不代表标新立异，哗众取宠，而是工作灵活性的体现，是特定情况下的需要，创新力源于宝贵的

经验积累，还有丰富的技术储备，这就需要后勤管理人员不断开拓视野，总结规律，增长悟性，在工作中学习，在交流中提高。

4、团结协作，善谋合力

后勤工作的好坏很大程度上取决于集体的凝聚力，每位后勤人员都应有大家思想，不计个人得失，顾全大局，多一些比较，少一些计较，靠宽广的心胸去化解矛盾，靠融洽的人际关系来发挥合力，每位人员都有自己的长处，只有在相互协作中不断磨合，求同存异，才能达到知识的互补，促进各自单一化的知识结构向多元化的发展，增强集体凝聚力和创造力，沟通上下、协调左右，只有这样才能更好地服务于全局。

通过加强管理，高标准、严要求，人们的思想提高了，业务素质增强了，在实际的工作中充分体现了团结协作，积极向上的精神风貌，因此20xx年的各项工作进展顺利，有力的促进了一线工作的顺利开展，为公司树立了一个良好的外界形象。

随着公司的不断发展，人员的增多，靠有限的水费收入已远远不能满足现状，根据年初公司制定的目标主抓了纯净水生产。根据国家对食品生产的要求，生产纯净水需办理生产许可证，在时间紧任务重的情况下，公司上下不分昼夜，不分份内份外协同作战，在规定的时间内完成了纯净水车间改装及设备安装调试、化验室仪器购置安装调试、资料的整理上报，体现了良好的团队精神，为下一步的工作打下了基础。

20xx年我们还计划新上投资小、见效快的短、平、快项目，以使公司有充足的后劲，不断发展和壮大。

近几年我县地下水位不断下降，静水位由原来的80多米下降到110多米，各井位上水量严重不足，这就给我们供水带来了很大的困难和经济负担，但为了保证县城居民的生活和生产

用水的需要，公司在财力和物力不足的情况下，今年投资80多万元铺设了董仲舒路等3300多米的主干道，在铺设过程中，公司干部职工不怕脏、不怕累，加班加点，突击施工，提前完成了公司预定的计划，受到了公司领导的表扬和用户的高度赞誉。

20xx年的工作安排

- 1、抓纯净水销售，打出自己的品牌。
- 2、抓管理、上等级，使各项工作规范化、制度化
- 3、为了便于管理，实行一户一表制，水表出户制，对未达到要求的□20xx年整改完毕。
- 4、通过水厂供水，压力虽然提高了，但部分地段管道不合理，我们计划对三里庄、水利局、影院等管道不合理的地段重新铺设大口径管道，以便提高供水质量。