

2023年电力客服工作内容 客服人员工作报告(汇总6篇)

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。那么，报告到底怎么写才合适呢？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

电力客服工作内容 客服人员工作报告篇一

4月28日，入职zz的第一天，张总就给我上了一堂课：“首先，你要适应这里的环境，人一生会处于各种不同的境遇，会遇到各种困难，那你就必须用最短的时间去适应环境，而不是让环境去迎合你，这是一个起点”。

带着这个起点，来到这里、来到z[]来到美丽豪华的高尚社区、来到高雅别致、休闲娱乐的会所，来到细水长流的人工湖，走到曲折温馨的林荫小道，我的心情特别舒畅，汹涌澎湃，更坚定了我工作的信心和奋斗的渴望。

7月27日，李总在百忙之中，来到物业服务中心，并给我们物业管理干部指导工作，听了李总的一席教导，我感受甚多，受益匪浅。机会不是别人给的，而是自己给的，可能老板会给你一次机会，但你不珍惜，就会下不为例，所以每一个人要生存，要发展，要展现自己的价值，就必须付出，以忠诚赢得信任，以付出赢回报，是自己创造机会自己。

客户服务部在位13人，客服助理5人，主要负责前台接待、投诉、问题汇总、联动各部门处理各类事件等工作；物业助理7人，主要负责楼宇的巡查、装修的跟进、投诉的处理，遗留工程的整改，园区清洁绿化的监督等工作；物业主管1人，主

负责客户服务部全面统筹协调工作，处理日常工作重大接待、投诉和本部门培训、考核、服务等工作。

1、顺利接管了a-a幢和a-e幢，总户数202套，截止7月29日□a-a幢102户，共收楼71户，装修31户，未收楼17户，未达到收楼标准14户□a-e幢100户，共收楼15户，装修5户，未收楼44户，未达到收楼标准41户。

2、由于客户服务部部分员工是从客服助理转为物业助理，其专业技能不是熟练，针对物业巡查的知识不是很全面，在处理日常楼宇工作中还有待于提高，从而使我们的服务和专业没有达到最佳状态。

3、由于项目部移交a-a和e幢时间较短，物业部没时间验收就开始收楼了，所以导致业主收楼后很多遗留工程，物业助理每天都跟进业主的遗留工程，从而没有兼顾园区和楼宇的巡查。

4、现在前台接待所接待的投诉问题，基本上都属于工程遗留问题，还有因我们的电梯桥箱太少，许多装修材料和家具，无法进入电梯，而走火梯过道太小，大件家具和材料不方便搬运，引起很多的投诉。

1. 树立一个中心，两个基本点的工作思路。

1) 一个中心：以客服前台作为物业服务系统的指挥调度中心。

在以后工作中，客户服务部必须树立以客服前台为物业服务系统的指挥调度中心的发展方向，改变以往前台组工作人员在接待小区的业主、住户“来电来访”工作过程中，调动小区楼宇助理不能及时到场处理，造成小区业主、住户不满和投诉的现象。客服前台和楼宇物业助理要实现联动和资源互补，以客服前台的指挥调度作为物业服务系统工作的“中心”，并树立客服前台在工作指挥调动方面的权威性和时效性。楼宇

物业助理工作组需要严格按照客服前台指挥要求开展工作，要体现客服工作事务的侧重与优先，并杜绝以往楼宇物业助理自行与业主、住户沟通安排工作的混乱局面，将所有客户事务统一由客户前台进行收集、归类与调度，实现科学、系统化的资源调度与管理；楼宇物业助理小组每天由客服前台工作小组对其每天的工作进化量化布置，再由物业主管对物业助理进行分工跟进，做到“事事有记录，事事有人跟，事事有回复”，使楼宇物业助理与客户前台组实现“联动”与“双管”，并对每一客户事务形成闭环。

客户服务中心将对服务前台的管理、组织、调度职能进行全面的强化：

a□ 强化服务前台指令的权威性：从8月份开始，客服中心前台在日常工作当中做出工作性质的调动，视为等同部门主管直接做出的工作安排，权威性等同部门指令，除特殊情况外，楼宇物业助理必须马上执行和跟进。授权前台服务有权调动楼宇管理所有人员。

b□除前台留守人员和例休人员外，所有客户服务部人员每天08：40分在物业服务中心门前集队进行5-10分钟班前会，由前台领班主持，将当天的一系列工作事务在班前会中宣布，再由物业主管根据服务前台事务为先的原则，对楼宇物业助理进行派工。

c□以服务前台作为相关工作单派发的中心，楼宇物业助理须配合对相关的单据实行跟踪处理，并经楼宇物业助理到现场跟进情况，最终回复服务前台进行消单。

2) 两个基本点：

a□客户的需求和顾客满意度作为物业服务系统的根本出发点：

物业管理服务工作的开展，需紧密围绕客户的需求，在维持

日常物业管理系统运作的基础上，紧密围绕客户的需求，重视客户意见，提高管理服务水平和服务质量，加大力度开发vip客户服务和各项增值服务，提高顾客的满意度，走出一个具有项目特色的物业管理品牌之路。

b□运用iso系统作为物业服务系统的指导工具的根本出发点：

正确认识iso系统，利用iso系统作为物业管理事务工作的规范化、程序化，科学化的管理工具，提高服务工作的水平和质量，按照iso系统的要求使各项工作程序化、数字化、及提高各项管理事务的可追溯性，并大胆地从实际操作出发的角度对部分已经不符合项目特点或过时、繁琐、技术含量不足的'文件、操作流程、表格进行改版报批工作，使iso系统最大限度配合物业服务系统的实际操作。

2、树立客户信心，重塑员工队伍士气，展现z物业管理金钥匙服务的风采。

1) 通过事实服务，用心服务，重树客户的信心。

以客服前台作为客服形象系统工程的核心，强调客服前台的服务质量和服务水平，突出物业服务系统的时效性，重视服务礼仪，提升客户服务形象，用事实服务，用心服务，感动客户，重树客户对物业服务系统的信心。

2) 重塑员工队伍士气。

我们需要通过科学的分工，系统的指导和培训，优化工作环境，提高团队的凝聚力，通过各种方法增强员工对企业的归属感，关心员工的工作和生活，多组织员工队伍的联谊，增强了解与信任，多给员工发展的机会，重塑员工队伍的士气。

3) 展现z物业管理小区的风采。

坚持“一个中心，两个基本点”不变的原则，通过不断的改进，提高客户服务的质量和水平，提高物业管理费的收费率，以事实服务，用心服务提高顾客的满意度，展现z物业管理金钥匙服务风采，重塑湛江市优秀物业管理小区的金字招牌。

3. 内部资源整合

对客户服务部内部的功能组别的相关职能进行重新分配，并以新功能作为

模块重新进行细化的分工。

1) 前台服务职能：

2) 物业助理职能：

4. 重视社区文化的建立，建立与业主、住户沟通的桥梁。

有目的地开展社区文化活动，充分利用社区内的资源，通过一系列的社区文化活动，建立与业主、住户间沟通的桥梁；并对每一次社区文化活动的目的作有针对性的设计，突出对社区文化活动的宣传，总结与统计每一次社区活动开展过后顾客满意度及顾客对物业管理服务工作的认可程度，重视社区文化活动的结果数据，建立一个有项目特色的社区文化活动桥梁，借此建立一个客户意见的“信息收集渠道”，并有效地运用“公共关系学”的理念，充分引导客户群体当中的“主动公众”，感化“消极公众”，吸引“观望公众”，增加客户对物业管理服务系统工作的支持与理解，达到消除歧议，求同存异的有效沟通，引导客户对物业系统的合作理念，实现“双赢与共管”，并有效地预防公共危机，建立公共系统预警机制。

5. 重视员工培训与员工队伍建设，建立一支优势客服，为交楼工作打下基础。

z酒店管理公司交接后，我们首要任务是稳定员工队伍，加强员工队伍的建设，并在实践中摸索与前进。系统有计划地培训每一个员工具备必要的专业知识与客服意识，并对员工在部门的职业发展生涯做出系统的设计，重视人才的培养，重视员工在企业中的成长历程，加强员工队伍对企业的归属感，建立“学习型”组织，与时俱进；并适时带领员工队伍参观学习广东地区优秀物业管理小区，开阔员工的视野，增加员工队伍的见闻与认识，在同行的交流当中认识自身的差距；举办一系列的知识技能竞赛，让员工有充分的机会展示自身的才华，促进员工队伍当中的和谐与团结，最终打造一支优势客服，以达到市优水平接轨及为z的交楼工作打下基础。

6. 加强装修管理工作、清理违章建筑、空调安装、装修余泥管理工作

现在交楼都是毛坯房，都需要装修。客户服务部将重视和加强装修全程监

管过程，在礼宾部和工程部的配合下，杜绝没办理装修申请就进场施工的现象，对违章建筑，发了整改通知书后仍不拆除的，我部将提请公司报“行政执法”部门介入协助。对空调安装定位，实现在大堂“公告栏”宣传与现场定位相结合的原则，对小区的装修余泥堆放实现统一管理，发现有违规堆放的，扣除装修公司的“装修保证金”。

电力客服工作内容 客服人员工作报告篇二

从进入公司以来已经有近半年了，在领导和同事的帮助下，已经能很好的做好自己的本职工作，使我不管是思想上还是工作能力上都取得了长足的发展，现将工作情况做一个总结汇报。

在工作中我也非常重视学习作为一名业务员的业务知识（专业技术知识、心理学），坚持一边工作一边学习。用正确的

世界观、人生观、价值观指导自己的工作和学习，结合自己在工作实践中学习到的如何处理和解决事物的能力，不断提高自己。首先是向领导学。半年来，虽与我领导办事的时间不多，但我亲身感受到了领导风范，使我受益匪浅，收获甚丰。其次是向师父学，作为一名业务人员，师父走过了太多太多的路，崎岖蜿蜒地走过来的，他们会利用自己所积攒下来的丰富经验传授于我，让我在今后的路途中少走弯路。再次是向同事学习成功的业务员，他不仅有着跟人很好的沟通能力，同时他必须要学习产品技术知识，如不虚心学习，积极求教，实践经验的缺乏必将成为制约个人工作能力发展的瓶颈，因此，单位里的每位同事都是我的老师，坚持向领导、师父和同事学习，取人之长，补己之短，努力丰富自己、充实自己、提高自己，基本适应了本职工作的需要。只有不断地虚心学习求教，自身的素质和能力才能得以不断提高。

在实际工作的半个月时间里，我个人无论是在思想境界、工作能力上都有了长足的进步。我不但学到了以前没有学到的东西，而且没有理由不珍视这份工作，没有理由不干好本职工作。在努力钻研本职工作的同时，加强对其它工作的了解和掌握，尽快适应本职工作的需要。“干一行，爱一行，专一行，精一行”在努力向合格靠近的同时，把珍惜自己的岗位，珍惜每一次工作学习的机会，作为提高自己的热爱本职工作岗位的关键环节，无论负责什么工作都能够竭尽全力的完成每一项具体工作，从而在实际工作中体现热爱本职、珍惜岗位的工作心态。在今后的的工作中我会尽最大努力，以饱满的热情和良好的状态，积极投入到销售工作中，同时以最大努力完成好领导交给的工作任务。

作为业务员，我们走在第一线上，我们有责任维护咱们企业的良好形象，讲团结讲协调，我们在外不是孤立的，从海南电网公司的投标情况让我深知团结的力量，我因到这个集体而感到自豪，因此我非常珍视在这个岗位上工作。在工作中用认真，积极主动的态度融入到这个集体当中。

一个人有缺点并不可怕，但是如果不能发现自己的缺点就可怕了。因此，发现自己的问题，正视自己的问题，敢于纠正自己的问题，才能在不断的总结中成长进步。

在工作中，我也看到自己还存在许多不足之处。主要表现：主观性不够强，技术知识了解甚少，我一定在今后的工作中努力学习加以提高。

电力客服工作内容 客服人员工作报告篇三

同事们：

今天，在全区上下学习实践科学发展观，着力推进跨越式发展，积极应对金融危机影响，认真按照“保增长、扩内需、调结构”的要求，全力促进经济平稳较快增长之际，我们在这里召开20xx年度总结表彰大会和20xx年度工作会议，这是集团公司第一次召开年度工作会议，也是新领导班子到任后的第一个年度工作会议，意义重大而深远。刚才，我们对20xx年集团公司的先进企业、先进集体和先进个人进行了表彰，他们在过去的一年里，勤奋工作，埋头苦干，为集团公司的发展付出了辛勤的汗水，做出了自己的贡献。我们对他们进行表彰，是要让集团系统的全体职工，学有榜样，干有目标，增强荣誉感和归属感，忠于企业，奉献社会。集团公司为你们感到骄傲和自豪。我代表集团公司全体干部职工，为你们所做出的努力，表示崇高的敬意和衷心的感谢！这次会议的主要任务是：认真贯彻落实党的第十七次全国代表大会、自治区第十次中国共产党全国代表大会、中央和自治区经济工作会议精神，深入贯彻科学发展观，回顾和总结20xx年的工作，分析集团公司面临的形势，安排部署20xx年的工作。

20xx年，是自治区实施跨越式发展的第一年，也是集团公司发展历史上具有重大意义的转折之年。一年来，在自治区党

委、政府和自治区国资委的正确领导和关心支持下，集团领导班子认真贯彻党的第十七次全国代表大会和自治区第十次中国共产党全国代表大会精神，全面落实科学发展观，解放思想，开拓进取，真抓实干，抢抓机遇，面对诸多不利因素和挑战，尤其是金融危机带来的影响，积极应对，迎难而上，通过深入调查研究，分析制约集团公司发展的深层次问题，总结经验和教训，进一步理清发展思路，提出了“二次创业”的战略构想和集团企业文化理念，制定和完善了集团公司3—5年发展战略和规划，各项管理明显加强，在建项目相继投产，经营工作有序开展，经济效益呈现平稳增长态势，职工凝聚力大大增强。

（一）积极采取应对措施，克服金融危机带来的不利影响，主要经营指标实现较快增长，经济效益稳步提升。

去年，特别是后两个月，面对金融危机的影响和极端严峻的市场环境，集团上下统一思想，坚定信心，认真研究国家和自治区拉动内需的相关政策措施，积极争取政策支持，及时制定了有效的应对措施，开源节流，降低成本，消化减利因素，保生产，保开工，保流动资金，抓产销衔接，经营工作取得阶段性成效。在有关部门的大力支持下，电投钢铁公司与财政厅签订了2万吨钢材销售合同，同时还加大市场开拓力度，增加了1万吨钢材销售；昊凯生物公司获得进口设备退税1000多万元，并且正在进行自治区农业产业化龙头企业的申报。自治区第一批流动资金贷款贴息资金200万元已下达到集团公司。

20xx年集团公司的主要经营指标实现了较快增长，经济效益呈现平稳增长态势。全年实现营业收入25.2亿元，较上年增长11%；实现投资收益1.61亿元，高于上年水平；实现利润总额7108万元，比上年增长1.5%；实现工业增加值4.35亿元，比上年增长32.2%。截至去年年末，资产总额达到74.3亿元，较上年增加9.5亿元，其中净资产达到21亿元，国有资本保值增值率104.08%。

这里要特别提出表扬的是，集团公司去年经营工作所取得的成绩，离不开控股公司卓有成效的工作。宁夏恒力股份公司在严峻的经营环境下，盈利水平较上年有较大幅度增长，为集团公司的利润增长做出了贡献；银川热电公司在煤炭价格上涨、发电量下降等不利情况下，去年实现盈利260万元，保证了首府银川市供热安全。这两家企业荣获集团公司先进企业的荣誉称号，当之无愧。其他控股企业进一步加强了各项经营管理和工程建设，狠抓节能降耗和成本控制，也都取得了好的成绩。同时还要感谢国电石嘴山第一发电公司、国电石嘴山发电公司，宁夏发电集团以及宁夏加宁铝业公司等单位，他们克服金融危机的影响，为股东创造了良好的投资回报。

（二）三个在建项目进展顺利□20xx年相继投产。

西夏热电厂一期2×20万千瓦项目、宁夏昊凯生物科技有限公司3万吨□乳酸项目和电投钢铁、恒力股份60万吨棒线制品配套改造项目，是自治区五十大庆献礼项目和自治区期间重点项目。在自治区党委、政府和有关部门的大力支持和帮助下，我们全力抓建设，保投产，经过参建各方的辛勤工作，三个在建项目去年陆续投产，开始为自治区的经济发展发挥应有的作用。

西夏热电厂一期工程#1机组去年8月2日并网发电，12月5日投入商运。11月30日#2机组圆满完成了168小时试运行。这标志着2台20万千瓦热电联产机组全部投产，新增40万千瓦装机容量，年发电量22亿千瓦时，同时可满足900万平方米的建筑采暖，使首府银川市的热电联产集中供热率由原来的9.3%提高到近30%，并为银川经济技术开发区工业企业提供每小时100吨的工业蒸汽，成为目前宁夏供热能力最大的热电联产企业。

电投钢铁60万吨棒线改造项目20xx年3月底竣工，为电投钢铁、宁夏恒力两家企业打通了产业链，为整体提高两家企业的经济效益奠定了基础。宁夏恒力22万吨预应力钢绞线项目6月份

竣工，7月份开始试生产。8万吨高附加值产品扩能项目，8月中旬设备全部安装完毕。在金融危机影响和市场形势十分严峻的情况下，去年电投钢铁和宁夏恒力分别实现销售收入12.52亿元和14.75亿元。

昊凯生物公司年产3万吨L-乳酸项目，淀粉车间去年7月26日投料试车成功，9月12日L-乳酸车间和葡萄糖车间同步试车。去年生产淀粉1.5万吨，葡萄糖290吨L-乳酸45吨。

（三）深入调查研究，理清了发展思路，明确了发展战略和目标。

新领导班子到任之初，首先开展深入细致的调查研究，摸清公司家底。在一个多月时间内，通过实地调研、座谈等方式，深入了解和掌握了集团公司的资产状况和控、参股公司生产经营情况，分析存在的困难和问题，并围绕今后的发展在集团内部展开了大讨论。先后走访了吴忠、石嘴山等地市，国家开发银行宁夏分行、工商银行、宁夏银行等金融机构和自治区有关厅局。增进了了解，加强了沟通，得到了支持。与石嘴山市成功召开了两次联席会议，达成了合作意向，并就具体项目签订了合作框架协议。经过反复征求意见和酝酿，结合公司实际，提出了新的发展思路和“二次创业”的战略构想。同时，进一步明确了集团公司3—5年发展目标，即“力争用三年时间，到20xx年，使集团公司的各项业务收入达到50亿元以上，力争用五年时间，到2019年，集团公司实现各项业务收入超过100亿元、总资产超过100亿元的‘双百’目标”。为确保上述目标的顺利实现，还提出了制定和完善集团公司发展战略规划；明确主业定位，实施项目带动战略；增强融资功能，提高融资能力；加强制度建设，提高管理水平；改革用人机制，激发职工的积极性和创造性；严格投资管理，强化风险控制；建设优秀企业文化，提高集团公司的整体素质；抓好领导班子建设和职工队伍建设；做好对外宣传，树立良好的企业外部形象；加强企业党建工作，

为跨越式发展提供政治和组织保障等十项保障措施。

我们提出的发展思路和战略构想，得到了自治区党委、政府领导的高度重视和肯定，陈建国书记对集团公司的发展思路做出了重要批示：“同意今后的工作思路和主要措施。希望自治区电投能迅速成长为自治区大型骨干企业，为全区的经济社会发展做出更大的贡献”。自治区政府王正伟主席批示“同意电投公司下一步思路，加大力度，抓好落实，争取有明显的起色”，并要求“选准突破口，做大做强企业”。齐同生副主席也多次对集团公司的发展思路和工作措施做出了重要指示。为了使集团系统的全体职工统一思想，增强信心，集团公司要求机关各部门利用休息日组织传达和学习，让职工清楚地知道，自治区领导对集团公司是如此的重视和关心，自治区党委、政府主要领导的批示，为集团公司今后的发展指明了方向，同时更是鼓励和鞭策。通过传达和学习，更加坚定了全体员工战胜困难、努力工作、誓达目标的信心和勇气。思路决定方向，思路决定出路。发展思路、目标和保障措施的确立，为进一步制定和完善集团公司的发展战略和规划，奠定了坚实的思想认识和工作基础。

（四）重新制定和完善了集团公司的发展战略与规划。

发展战略与规划是企业的根本，决定着企业未来的发展方向。随着集团公司发展思路和“二次创业”目标的确定，重新审视和制定新的发展战略与规划就显得尤为迫切和必要。为此，集团公司领导班子把制定和完善发展战略规划作为20xx年的一项重要工作来抓，明确了制定发展规划，必须做到“三个结合”，即与自治区经济发展战略部署相结合、与自治区的重点建设项目相结合，与集团公司的实际相结合。确定了发展战略和规划的指导思想 and 集团公司要集中力量发展壮大的两个主业：一个是电源点建设，一个是煤炭及其深加工；打造两大基地：一是电投集团石嘴山能源化工循环经济产业基地，二是宁东（太阳山）能源新材料产业基地。通过确定主业，进一步明确了集团公司的三项任务：一是投资参股；二

是实业控股；三是管理国家开发银行政府信用平台的运行。提出了增强投资公司的投资和融资两大功能，做到投资和实业两个轮子一起转。发展规划讨论稿形成以后，下发到集团公司各部门和控股公司，组织讨论，经过广泛征求职工群众的意见，形成了发展规划送审稿。去年11月通过了自治区国资委组织的规划论证评审。之后根据专家的评审意见和修改建议，对规划进行了修订和完善，并上报自治区国资委。

电力客服工作内容 客服人员工作报告篇四

20xx年是全面贯彻落实党的xx大作出的战略部署的第一年，是实施“ ”规划承上启下的一年，是我国改革开放30周年，*奥运之年，也是努力实现“8467”奋斗目标，推进集团公司做强做大做好的关键之年。公司上下必须认清形势，抢抓机遇，迎接挑战，全面完成今年各项目标任务。

(一)总体要求

以党的xx大精神为指导，高举中国特色社会主义伟大旗帜，深入贯彻落实科学发展观，认真贯彻中央经济工作会议精神，以公司战略为统领，以提升三大业绩为中心，以增强竞争力为主线，以加强企业管理为重点，深入开展对标管理年活动，全面提高安全保障能力、发展突破能力、市场开拓驾驭能力、降本增效能力、节能减排能力、资本资金运作能力、风险防范能力，以人为本，勇于创新，真抓实干，努力超越，全面完成20xx年各项目标任务。

(二)主要目标

1、安全目标

确保公司系统不发生生产基建重大及以上安全事故，不发生企业经营和领导人员违法和严重违纪案件，不发生对企业稳

定和形象造成不利影响事件。

2、经营目标

——发电量3148亿千瓦时，比上年增长22%；

——利润总额50亿元，比上年增长19%；

——净资产收益率6%，比上年提高1个百分点；

——销售收入880亿元，比上年增长22%；

——流动资产周转率3.5次，比上年提高0.2次；

——供电煤耗339克/千瓦时，比上年下降8.1克/千瓦时；

——单位发电量二氧化硫排放量3.5克/千瓦时，比上年下降0.13克/千瓦时。

3、发展目标

——开工电源项目1100万千瓦；

——投产装机容量730万千瓦，通过建设、收购实现年底装机容量突破7000万千瓦。

主要业绩目标可概括为“7356”，即装机容量达到7000万千瓦，发电量突破3000亿千瓦时，利润总额达到50亿元，净资产收益率达到6%。

(三) 重点工作

1、深入开展对标管理年活动，全面提升竞争能力

为适应公司内外部环境深刻变化和竞争日趋激烈的新形势，

着力解决制约快速健康可持续发展的突出问题，全面增强竞争力，提升三大业绩，加快推进做强做大做好，公司党组决定，今年在公司系统广泛深入开展对标管理年活动。

开展对标管理年活动，出发点和落脚点是全面增强竞争力。竞争力决定盈利能力和可持续发展能力，是提升三大业绩的关键。公司上下要紧紧紧围绕增强竞争力这一主线，提高七种能力。一是提高安全保障能力，就是要树立“大安全观”，落实安全责任，完善安全机制，促进安全发展，确保生产安全、经济安全、政治安全、形象安全，为推进各项工作奠定坚实基础。二是提高发展突破能力，就是要按照科学发展观的要求，重点在项目开拓、项目核准、结构优化和工程“双达标”等方面实现新的突破。三是提高市场开拓驾驭能力，重点是在提高设备可靠性的基础上，加大市场营销工作力度，按照“超过同区域、同类型机组设备平均利用小时”的目标，提高发电设备尤其是单机容量60万千瓦及以上大机组的利用小时，促进增产增收增效。适应煤炭市场变化，加强煤炭运营和管理，提高对煤炭量质价的市场驾驭能力。四是提高降本增效能力，就是要把成本控制贯穿于企业经营发展全过程，从前期工作、基建工程到生产经营都要降本增效，特别要加强基本建设造价和生产经营成本管理，更加重视投资回报，更加关注价值创造，综合考虑资本使用效率，提高投入产出比和盈利能力。五是提高节能减排能力，重点是适应节能调度要求，转变观念，完善机制，加强管理，落实节能减排责任、措施、目标，增强“竞耗上网”能力。六是提高资本资金运作能力，重点是通过并购重组、股权置换、资产处置等资本运作形式，拓宽发展路径，优化资产结构和质量，推动公司创新发展。加大在资本市场融资力度，改善融资环境，创新融资方式，拓宽融资渠道，保障资金供应，降低融资成本，控制负债率，保证可持续发展。七是提高风险防范能力，就是要加强对投资、生产、经营、资金资本运作等各个环节风险点的控制，推行全面风险管理，完善内控机制，强化审计监督，做到风险可控、在控。

要通过深入开展对标管理年活动，形成“对照先进、查错纠弊、持续改善、不断超越”的对标管理机制，确保20xx年三大业绩目标的全面完成。要从集团公司到各分支机构、基层企业、车间班组实行层层对标，切实把对标管理任务落实到公司全系统；从电力生产到经营管理、项目前期、基本建设、资本运作实行全方位对标，抓住影响三大业绩的各项指标，切实把对标管理贯穿到生产经营发展全过程。要结合各区域、各企业实际，找准存在的问题，把握工作的重点和突破口，抓住影响生产经营发展的突出矛盾和薄弱环节，有针对性地加大工作力度，切实解决自身实际问题。加强对标管理年活动的组织领导，提高思想认识，制定活动方案，落实各级责任，建立激励机制，加大考核力度。建立完善包括指标、责任、信息、考核、激励的对标管理体系，加快信息系统建设，实现生产、经营、基建等主要指标实时信息化监管，充分发挥对标信息平台作用，确保对标管理年活动取得实效。

2、切实加强生产管理，确保生产安全稳定

坚持“以人为本、预防为主、综合治理”的方针，确保生产安全。全面落实“以零违章确保零事故”要求，避免人身伤亡和责任事故。层层落实安全生产责任制，深入开展隐患排查治理和安全性评价，加强发电设备技术改造和检修维护管理，全面推行点检定修，努力降低非计划停运，特别要提高大机组、新投产机组的安全经济运行水平，提高设备可靠性。加强技术管理，建立健全与公司发展相适应的技术管理体制和机制。加大安全生产考核和责任追究力度，落实“四不放过”原则，力戒事故和缺陷重复发生，加强安全生产应急管理，确保安全生产可控、在控。

3、全力推进科学发展，着力提升发展质量

坚持“快速健康可持续发展、规模速度与质量效益相协调”的方针，实现又好又快发展。第一，要始终把发展作为第一要务，着力推进快速发展。加大前期工作力度，千方百计尽

快落实江苏句容、*镇雄、山东莱州、灵武二期、芜湖二期以及阿海、鲁地拉等重点项目的核准，力争怒江和金沙江上游规划年内获得批准。加强工程建设的组织协调和控制，确保完成年度核准、开工、投产目标。第二，要把以经济效益为中心贯穿发展的全过程，确保实现健康发展。认真贯彻国家产业政策，统筹考虑节能调度、资源配置、电网规划等因素的影响，进一步优化区域、电源、技术三大结构，提升发展的质量和效益。加速推进经济发展快、资源丰富地区以及公司资产空白省份的电源发展。加快建设大容量、高参数、环保型机组，加大水电流域开发，积极发展风能、生物质能等新能源建设，加大核电开发工作的力度。加强投资决策管理，做到科学决策，积极规避风险。加强工程管理，确保建设工程实现“安快好省廉”和“双达标”。第三，要增强发展后劲，保证可持续发展。要立足当前，着眼长远，加强境内外电力市场研究，加强战略合作，千方百计开拓新项目，增加后续开发建设项目储备。提高资本、资金运作水平，为可持续发展提供可靠的财务支撑。第四，要不断拓宽发展路径，加大资产并购重组力度，大力推动创新发展。充分发挥上市公司发展主体和公司上下各方面发展的积极性，进一步落实发展责任。加强资本运作，加快以上市公司为主体的资产重组步伐，重点推进华电国际的再融资工作和黑龙江、贵州地区资产重组，抓紧实现国电南自增发，推动工程技术产业上市。进一步加大公司系统资金归集力度，服务集团发展；积极开辟资金筹措渠道，有效控制负债率，降低财务成本，保证项目建设资金需求。按照公司产业布局，加快煤炭项目拓展、建设力度，提高煤炭自给能力，积极推进金融、工程技术、境外项目等重点产业发展，探索延伸产业链，提高服务集团发展的能力，形成新的效益增长点。

4、加大节能环保力度，提高降耗减排水平

坚持项目发展与节能环保相协调，全面加强节能减排工作。一要从讲政治、讲大局和生存发展的高度，进一步增强做好节能环保工作的紧迫感和责任感，围绕实现国资委下达的任

期(20xx-20xx年)节能减排目标，层层分解，落实责任，加大考核力度，确保务期必成。二是要加强节能减排全过程管理，抓好从项目前期到工程建设、运营管理各个环节的节能减排工作，完善环保指标、监测、考核体系。适应节能调度要求，加大节能环保技术改造力度，落实基建项目环保“三同时”，加强脱硫设施运营管理，切实保证脱硫设施正常运行，确保不因能耗环保问题影响发电量、经济效益和公司形象。三要抓紧推进“上大压小”，完成全年136.8万千瓦小火电关停任务。加大清洁发展机制(cdm)项目开发力度。

5、进一步加强经营管理，持续提升经济效益

坚持“以经济效益为中心，对照先进、持续改善、不断超越”的方针，努力增收节支、降本增效。一要抓好电量、电价、电费工作。加大市场营销工作力度，健全完善营销体制机制，改进营销策略，改善经营环境，着力提高发电设备利用小时，保持发电量快速增长；积极推动气电价格联动和新一轮煤电价格联动政策出台以及电价落实；加大电热费回收力度，开展陈欠电热费专项清理，努力实现“当年电热费结零，陈欠电热费逐步回收”目标。二要抓好煤量、煤质、煤价、煤耗工作。新年一开始，煤炭供应呈紧张趋势，各级都要重视和加强煤炭供应和管理工作。继续发挥燃料“五统一”优势，上下协同，保障供应，保证质量，控制成本，提高燃料管理水平。三要抓好管理费、材料费、修理费、财务费用管理。实行目标管理，加强过程管理，严格控制成本和费用，确保完成预算目标。四要积极适应节能调度新形势，全面研究节能调度规则，周密制定方案，加强市场分析，认真做好试点工作，及时总结经验，加强问题整改，建立上下联动协调机制，充分做好全面节能调度的准备工作，努力提高“竞耗上网”能力。五要加强计划管理、预算管理和以对标为重点的经济活动分析，积极争取落实政策，加大扭亏增盈工作力度。六要按照“科学有效、管用管好、可控在控”的要求，加强基础管理。加快信息系统建设，以财务信息为核心，实现信息资源整合和流程再造，提高信息化管理水平。加强风险防

范工作，强化以审计监督、效能监察、财务管控、法律保障为重点的内控机制建设。积极配合监事会等外部监督机构的工作。进一步完善规章制度，做到用制度管人、管事、管权。坚持依法经营，规范经营行为，确保经济安全。

6、加快推进改革创新，不断增强生机活力

围绕服务做强做大做好、增强生机活力，不断深化改革，着力推进创新。一要继续全面实施综合配套改革，巩固成果，完善措施，不断深化。继续推进按定员组织生产，认真落实人力资源优化配置规划。进一步规范关联交易，加快推进辅业改制重组。积极推进检修、物资等专业化改革。二要贯彻落实集团公司整体上市规划，统筹安排、协调推进集团整体上市工作。三要继续深化三项制度改革，进一步完善预算、考核、薪酬三位一体的绩效目标管理办法，完善企业和员工收入决定机制，认真贯彻劳动合同法，规范劳动用工和劳动合同。四要坚持“两权”分离、权责利统一的原则，进一步完善管控体系，全面落实各级管理机构职责，提高管理效率。五要围绕提升技术装备水平和节能环保水平，大力推进科技创新，重点抓好igcc□太阳能热发电、汽轮机蒸发冷却等国家“863”计划和国家科技支撑计划课题研究，加快风能发电、生物质能发电、淤泥掺烧发电等清洁发电技术的开发和应用，建立健全适应公司生产建设需要的科技创新体系，提高自主创新能力，提升科技对三大业绩的贡献度。

7、进一步加强队伍建设，积极营造和谐环境

坚持“服务发展，人才强企”的方针，全面加强干部员工队伍建设。继续深入开展创建“四好”领导班子活动，加强思想、组织、能力、作风、制度和反腐倡廉建设。进一步加强党的建设，认真学习贯彻党的xx大精神，提高贯彻落实科学发展观的自觉性和学用结合、指导实践的能力。继续抓好党员先进性长效机制建设，广泛开展“落实科学发展观，永葆先进性，践行三三四”实践活动，充分发挥政治优势。以构

建惩治和预防腐败体系为重点，加强反腐倡廉建设，突出抓好领导人员的廉洁从业教育和监督，确保政治安全。认真落实公司“”人才队伍建设规划，建立完善与公司发展相适应的人力资源管理机制和体系，增强队伍建设的科学性、针对性和实效性。完善“上大压小”、配套改革涉及的员工配置制度，做好跨区域人员配置的协调工作。建立责任制，健全培训机制体系，加大员工培训力度，加快培养、储备一批专业技术(管理)人才和高技能人才，为经营发展提供人才支撑。广泛开展各类劳动竞赛、技术比武和创新创业活动，充分调动员工创造性。

坚持“凝心聚力、催人奋进、促进和谐、提升形象”的方针，加强企业文化建设。践行“以人为本、图强报国”的核心价值观，弘扬“务实、创新、和谐、超越”的企业精神，树立“诚信、高效、合作、服务、环保”的形象。加强精神文明建设和思想政治工作，深入开展“争先创优”活动，面向基层，充分发掘、宣传先进典型，发挥辐射带动作用；发挥工会和共青团作用，进一步加强民主管理和职代会建设，全面推进厂务公开；广泛开展“职工素质工程”和“送温暖、献爱心”活动，丰富职工文化活动，确保队伍稳定。建立社会责任工作机制、保障机制和发布机制。进一步加强与社会各界的沟通合作，积极营造和谐环境。加强正面宣传，强化应急管理，确保形象安全。

全面加强班组建设。班组是企业的细胞，是企业工作的“一线”。班组建设好了，落实各项任务、加强管理才会有牢固基础。公司系统各企业要高度重视加强班组建设，健全班组工作制度，完善班组建设机制，广泛开展“先进班组”创建活动，开展班组对标管理，提升班组建设水平，把各项工作落到实处。

同志们，企业要发展，关键靠干部。在这里，我代表公司党组对各级领导干部提出以下要求。

一要贯彻战略，统筹全局。战略是企业的行动纲领，是制定规划、科学决策和开展各项工作的基本依据。各级领导要带头贯彻落实公司战略，以公司战略统领各项工作，做到胸中有全局、前进有方向、奋斗有目标。要根据公司战略要求，进一步分析本区域、本单位的发展态势和工作重点，结合企业实际明确工作思路，掌握工作主动权，积极有效开拓工作空间。要在思想观念、制度、机制、管理、技术等方面，全面贯彻党和国家的新要求，及时适应不断变化的新形势，努力体现企业工作的新特点，促进落实经营发展的新任务。要统筹兼顾各项工作，处理好本单位工作与集团公司全局工作的关系，兼顾与各方的工作关系和协调，促进企业各项工作全面、协调地推进和三大业绩的全面提升。

二要加强学习，提升能力。要适应新的形势任务和公司做强做大做好的新要求，不断加强学习，用马克思主义中国化的最新理论成果武装头脑，努力掌握运用现代管理理论和业务知识；注重加强实践磨炼，促进学用结合，在学习和实践中开阔眼界、增长才智、提高能力，全面落实“政治上靠得住、工作上有能力、想干事、能干事、干成事”的要求。当前，各级领导干部要着力提高统筹全局的能力、攻坚克难的能力、经营管理的能力、凝心聚力的能力，真正跟上时代步伐，适应发展需要。

三要攻坚克难，勇创佳绩。面对激烈的竞争，电源项目的核准，电力市场的开拓，设备利用小时的争取，电价热价的提升等方面，都需要各级领导干部发扬攻坚克难、百折不挠、不达目的誓不罢休的进取精神，充分发挥主观能动性，抢抓机遇，迎难而上，开拓进取，勇创佳绩。衡量领导干部的标准，关键要看实际业绩，看是否有作为、有贡献，当前最直接的就是要看在项目核准、电量、电价争取、降本增效、节能减排等关键工作上是否取得突破，企业竞争力是否得到增强，归根到底，要看三大业绩是否得到提升，绩效目标是否实现。

四要真抓实干，务求实效。实干兴邦，空谈误国。公司战略和今年工作的总体思路、目标任务已经确定，关键是要求真务实、真抓实干、狠抓落实、务求实效。求真务实，就是把工作的着力点真正放到解决生产经营和改革发展稳定中的重大问题上，不搞表面文章，不能华而不实。真抓实干，就是要扑下身子抓工作，把心思用在干事业上，把精力用在突破难题上，克服浮躁情绪，克服说得多、做得少的陋习。狠抓落实，就是要扎扎实实推进工作，定下来的事情要马上就办、抓紧实施；部署了的工作要跟踪问效、一抓到底；重要工作、关键时刻，要身先士卒、靠前指挥。务求实效，就是要以实际成果衡量工作成绩，谋划工作、召开会议只是工作的开始，真正下功夫的是要把计划和指标一步一步落实，把提升三大业绩的成果真正拿到手。

五要以身作则，当好表率。廉洁方能聚人，身正方能带人，律己方能服人，无私方能感人。公生明，廉生威。作为领导干部，能力是一个方面，公道正派才是群众拥护的基本条件；只有廉洁才能正确行使自己的权力，在工作中树立威信，要用人格的力量为自己赢得工作的主动权。各级领导干部都要秉公用权、廉洁从业，自觉遵守党的纪律和国家的法律法规，时刻做到自重、自省、自警、自励，注意慎权、慎欲、慎微、慎独，不能因为小节不注意影响个人和班子的威信。要保持昂扬向上、奋发有为的精神状态，雷厉风行地推进工作，在攻坚克难中开创新局面。对干部和员工既要关心爱护，也要坚持原则，严格要求，敢抓敢管，这样才能带出一支过硬的队伍。

同志们，做好20xx年的工作，意义十分重大。让我们紧密团结在以为的党中央周围，高举中国特色社会主义伟大旗帜，在公司党组的领导下，求真务实，创新超越，全面完成今年各项目标任务，加快实现“8467”目标，为早日把公司建设成为“国内行业前列、世界企业500强”的大型企业集团，为全面建设小康社会，实现中华民族伟大复兴做出新的更大的贡献！

电力客服工作内容 客服人员工作报告篇五

时光如梭，转眼间x月份工作即将结束，在公司领导的大力支持和各部门的紧密配合下，基本完成了这个月中各个阶段的工作目标和工作计划。项目交付以来，客服部始终贯穿着_前期物业管理工作的要求，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水平。部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作的用心性和职责心得到大幅度提高。

自xx客服部成立以来，客服人员的专业知识参差不齐：对物业管理的概念较模糊、团队合作意识较薄弱、工作主动性和职责心不强。针对上述问题，本人制定了客服助理的具体职责和样板房管理规定，明确了部门日常工作的具体要求和标准。对其进行了物业管理基础的培训，并定期进行考核。加强与员工的沟通，了解员工的内心想法和要求，并针对不一样的人员采取不一样的方法激励员工的工作用心性。目前，部门员工已经从原先的被动、办事拖拉的转变成为较主动的、用心的工作状态。

客服部是服务中心与外界联系的窗口，客服人员的Service意识和Service素质直接影响着客服部的整体工作。这半年本人制定了较全面的物业管理礼节礼貌规范，每日上岗前部门员工对着装、礼仪进行自检、互检。加强客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，部门始终贯穿“热情、周到、微笑、细致”的Service思想，大幅度的提高了客服人员的Service意识和Service素质。

圆满完成从施工阶段到开盘阶段的工作，我部门主要工作是协助开发商销售楼盘，严格按照开发商制定的日常接待流程进行操作。

做到内外协调一致，并监管了服务中心员工宿舍的房屋租赁事宜。

- 1、继续加强客服人员的整体服务水平和服务质量，根据前期物业管理不一样阶段制定相应的培训计划。
- 2、协助开发公司销售楼盘，着手准备前期物业管理的接管验收工作和入伙工作。
- 3、完善客服部制度和流程，部门基本实现制度化、规范化、程序化管理。
- 4、密切配合各部门的其他工作，完成上级领导交代的各项任务。

尽管本部门工作成绩在整体上显著提高，但仍存在一些问题：

客服人员由于从事前期物业管理时光不长，整体的业务水平和专业素质偏低，在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高，接到问题后未及时进行跟进和反馈。

为了进一步做好来年的工作，我部门全体员工将团结一致、齐心协力的去实现公司目标，为公司贡献一份绵薄之力。

电力客服工作内容 客服人员工作报告篇六

“一年好景君须记，最是橙黄橘绿时”，又到一年收获的季节，首先感谢各位领导在这一年来对我的悉心栽培，感谢同事的一直帮助和关怀，使得我在交行客服这个大家庭中不断的进步和成长，在此我要对2021年的工作进行总结。

2021年，是我进入“xx公司”的第二个年头，随着xx的客户数不断增加、营销活动力度不断加大，银行利率上调等因素的影响，客户对交行客户的需求不断增加，xx客户每日的话务量均较去年翻了一番。由于话务人员人力资源短板、加之工作需要，人员抽调等，交行客服的话务量居高不下，接通率持续下降。面对这一情况，我深刻的认识到，

作为一名普通的交行客服代表，应该时刻保持着一颗兢兢业业，在公司困难的时候不离不弃的心态，勇于接受挑战。

正是怀揣着这种不怕苦不怕累，为交行客服事业乐于奉献的梦想作为支撑，凭着自己纯熟的接续经验，由原来每天x个接续产量，提升到了每天x个，且连续x个月创下了交行金融服务中心产量的佳绩，同时转接评价满意率高达x%以上。当做这些经验分享时，我常常告诉大家“两多两少”，其实就是平时在上班少多一点付出，少一点休息，多一份耐心，少一份急躁，这样就可以获得产量和满意度的双赢。

今年让我记忆犹新有一次与客户的故事，发生在是在国庆节。当时是一位中年先生来电向我们求助，说他的现在在xx急于转账一笔资金，通过网银下载证书怎么也安装不了，当时可把这位客人急坏了。经过耐心的安抚，沟通分析后发现，客人未有在网银证书下载前安装u盾安装程序，导致无法进行安装。了解情况后，经过耐心反复的讲解，客户急躁的心平静了下来，并最终成功的完成了网银在线转账操作，客户心里的那块大石头终于放了下来，此刻的我获得了客户的赞誉，那种心里美滋滋的，暖暖的。

2021年，我积极主动的加入xx组织的“青年汇”活动中，为公司团委活动增添了不少色彩，也谢谢中心给为我一个大的舞台发挥和展示了我自己的爱好和特长，丰富了同事间的业余文化交流。

2022年，我会继续朝着我的梦想迈进。业余时间，我通过xx高考，现在在就读本科计算机专业，不断提高着自己的文化水平。希望能凭着自己的专业知识向公司的it部门靠拢，争取成为一名合格的it技术人员，做好服务人员向支撑人员的职业转型。