

# 2023年电力营销年终工作总结报告 电力营销年终工作总结(大全8篇)

半年总结是我们自我反思的重要机会，可以帮助我们更好地规划和调整未来的发展方向。出纳作为企业财务管理的核心岗位，需要不断学习和提升自己的专业素养。

## 电力营销年终工作总结报告篇一

我自2018年到公司电力营销与交易部计量处任营销信息技术助责以来，一年多的时间里，在部门领导及同事的关心、帮助下，在工作、学习和思想方面取得了很大进步，现将一年多来工作、学习、思想情况分析总结报告如下：

一年多来，我认真学习党的xx大精神和两会精神、南网方略、南网和公司工作会精神□xx省和xx公司关于节能减排的规定等文件资料□xx董事长和xx总经理在公司抗险救灾抢修复电总结表彰大会上的讲话。通过学习，我对“三个代表”重要思想和科学发展观有了进一步理解，增强了学习和实践“三个代表”重要思想和科学发展观的自觉性和主动性；进一步提高了对党的先进性认识，进一步把握了党的先进性的本质和科学内涵；进一步认识了共产党员先进性的基本标准、现实标准和具体标准。通过学习，进一步领会了南网方略的重要性。深刻体会了“众志成城、顽强拼搏、不胜不休”的抗灾精神，理解了“办法总比困难多、不屈不挠、艰苦奋斗”的精神，这将是以后工作的强大动力和克服困难的有力武器。

除此之外，我还利用网络、电视、报纸等媒体来了解和学习政治时事，关注社会政治生活，对政治学习的自觉性和积极性都有了很大的提高。

在业务知识方面，我参加了xx公司组织的营销工作创新培训和公司组织的营销相关技能培训。除了参加公司组织的各种

培训，我也虚心向同方公司和各供电局专业技术人员请教营销信息化、自动化相关知识，并结合工作需要，自主学习信息化、自动化的专业知识。此外，利用周末时间，攻读xx大学信息与自动化学院控制理论与控制工程专业工程硕士，在这一年多的时间里，已基本完成了工程硕士阶段的课程学习，使自己的理论知识得到了很大的提高。学习过程中注意总结收获，并在《xx电业》发表文章。

在过去的一年多时间里，在部门领导的安排下，我主要参与完成了以下工作：

（一）营销监控中心建设。

（二）县级公司“一体化”工作

作为今年营销“三大工程”的全省营销信息“一体化”建设，我参与了《一体化客服系统推广实施方案及业务xxx电网公司县级供电企业营销信息“一体化”业务流程规范（试行）xxx电网公司县级供电企业营销信息“一体化”电费核算细则（试行）》编写完善。针对“一体化”实施过程中暴露出来的网络问题，参与《xx电网营销一体化网络系统建设项目书》编写完善，并参与组织实施。与现场技术人员一道参与“一体化”客服系统交流会，收集整理各单位对系统的意见和使用过程中的问题，编写完成《一体化客服系统常见问题解答》。目前“一体化”已完成66个县公司689个供电所抄、核、收三大核心模块的实施。

（三）xx分局试点建设7x24小时数字化营业厅

参与《7x24小时数字化营业厅建设方案》的编写完善，协调昆明局、云电同方等相关单位在建设过程中出现的问题。目前7x24小时数字化营业厅土建部分已经完成，软件开发也已过半，很快将投入使用，届时用户可以24小时通过全自助方

式，以现金或其他方式缴纳电费和办理查询、报装等业务，让用户更加快捷的完成业务办理，省时灵活，同时也节约了供电成本。

#### （四）建设移动营销作业系统

参与□xx电网公司营销移动作业子系统方案□□□xx电网公司营销移动作业子系统技术协议》的编写完善。组织协调昆明局和云电同方结合xx电网的实际情况，在昆明供电局稽查大队率先进行移动试点应用，目前主要实现了：综合查询、查询供电通知书、用户档案信息、审核整改通知单、填写现场处理单、问题记事本等稽查常用功能。

#### （五）参与编写各种规范

参与编写完成□xx电网公司配电班组建设规范（共十六分册□□□□xx电网公司营销安全工作危险点预测及预控管理办法（试行□□□□xx电网公司市级供电企业营销标准体系□□□xx电网公司县级供电企业营销标准体系》等规范。

（一）面对新的岗位，业务面扩大了很多，对专业技术知识和业务能力提出了更高的要求；虽然经过一段时间的艰苦学习，基本掌握了有关专业知识和业务知识，可保证工作的开展；但是，这些业务知识的深度和广度是远远不够的，仍须在今后的工作中不断努力学习。

（二）沟通协调能力还有差距，还需要进一步提高。

在营销部一年多的时间里，在领导的关怀和同事们的支持与帮助下，经过自己不断努力，取得了一定的成绩，也学到了不少营销管理知识，对于原本身处一线的电力员工对公司有了新的认识。回到送变电后，面对新的岗位，我将加强理论学习，学以致用，不断完善自我，尤其是新技术、新理论的学习，勤奋工作，在实际工作中锻炼和成长，不断积累工作

经验，提高业务能力和工作水平，为电力建设和发展做出自己新的、更大的贡献！

## 电力营销年终工作总结报告篇二

在过去的一年多时间里，在部门领导的安排下，我主要参与完成了以下工作：

（一）营销监控中心建设。

（二）县级公司“一体化”工作

作为今年营销“三大工程”的全省营销信息“一体化”建设，我参与了《一体化客服系统推广实施方案及业务□□□xx电网公司县级供电企业营销信息“一体化”业务流程规范（试行□□□□xx电网公司县级供电企业营销信息“一体化”电费核算细则（试行）》编写完善。针对“一体化”实施过程中暴露出来的网络问题，参与□xx电网营销一体化网络系统建设项目书》编写完善，并参与组织实施。与现场技术人员一道参与“一体化”客服系统交流会，收集整理各单位对系统的意见和使用过程中的问题，编写完成《一体化客服系统常见问题解答》。目前“一体化”已完成66个县公司689个供电所抄、核、收三大核心模块的实施。

（三□xx分局试点建设7x24小时数字化营业厅

参与□7x24小时数字化营业厅建设方案》的编写完善，协调昆明局、云电同方等相关单位在建设过程中出现的问题。目前7x24小时数字化营业厅土建部分已经完成，软件开发也已过半，很快将投入使用，届时用户可以24小时通过全自助方式，以现金或其他方式缴纳电费和办理查询、报装等业务，让用户更加快捷的完成业务办理，省时灵活，同时也节约了供电成本。

#### （四）建设移动营销作业系统

参与□xx电网公司营销移动作业子系统方案□□□xx电网公司营销移动作业子系统技术协议》的编写完善。组织协调昆明局和云电同方结合xx电网的实际情况，在昆明供电局稽查大队率先进行移动试点应用，目前主要实现了：综合查询、查询供电通知书、用户档案信息、审核整改通知单、填写现场处理单、问题记事本等稽查常用功能。

#### （五）参与编写各种规范

参与编写完成□xx电网公司配电班组建设规范（共十六分册□□□□xx电网公司营销安全工作危险点预测及预控管理办法（试行□□□□xx电网公司市级供电企业营销标准体系□□□□xx电网公司县级供电企业营销标准体系》等规范。

### 电力营销年终工作总结报告篇三

我自2017年十一月到公司电力营销与交易部计量处任营销信息技术助责以来，一年多的时间里，在部门领导及同事的关心、帮助下，在工作、学习和思想方面取得了很大进步，现将一年多来工作、学习、思想情况分析总结报告如下：

一年多来，我认真学习党的十七大精神和两会精神、南网方略、南网和公司工作会精神、云南省和南方电网公司关于节能减排的规定等文件资料、袁懋振董事长和廖泽龙总经理在公司抗险救灾抢修复电总结表彰大会上的讲话。通过学习，我对“三个代表”重要思想和科学发展观有了进一步理解，增强了学习和实践“三个代表”重要思想和科学发展观的自觉性和主动性；进一步提高了对党的先进性认识，进一步把握了党的先进性的本质和科学内涵；进一步认识了共产党员先进性的基本标准、现实标准和具体标准。通过学习，进一步领会了南网方略的重要性。深刻体会了“众志成城、顽强拼搏、

不胜不休”的抗灾精神，理解了“办法总比困难多、不屈不挠、艰苦奋斗”的精神，这将是以后工作的强大动力和克服困难的有力武器。

除此之外，我还利用网络、电视、报纸等媒体来了解和学习政治时事，关注社会政治生活，对政治学习的自觉性和积极性都有了很大的提高。

在业务知识方面，我参加了网公司组织的营销工作创新培训和公司组织的营销相关技能培训。除了参加公司组织的各种培训，我也虚心向同方公司和各供电局专业技术人员请教营销信息化、自动化相关知识，并结合工作需要，自主学习信息化、自动化的专业知识。此外，利用周末时间，攻读昆明理工大学信息与自动化学院控制理论与控制工程专业工程硕士，在这一年多的时间里，已基本完成了工程硕士阶段的课程学习，使自己的理论知识得到了很大的提高。学习过程中注意总结收获，并在《云南电业》发表文章。

在过去的一年多时间里，在部门领导的安排下，我主要参与完成了以下工作：

### (一) 营销监控中心建设

营销监控中心是通过对客户服务系统、95598系统、负控管理系统、需求侧管理系统、调度mis□营销现场监控设备等资源的整合，建立了新的营销工作流程监控管理体系，真正实现端到端的管理，全面提高营销服务水平和层次。从年初建设开始，我参与了《云南电网公司营销服务中心系统建设方案》编写完善，建设过程中全程参与协调相关参建单位工作，并承担了监控中心的软硬件设备的日常管理和维护。系统投入试运行后，通过征求各部门意见，编写《营销服务中心系统需完善的内容》，年底组织监控中心验收，参与《云南电网公司监控中心后期建设思路》、《云南电网公司营销监控中心运行管理制度》、《云南电网公司营销监控中心岗位职责》

等的编写完善。至今营销监控中心已累计完成功能开发累计73项，其中业务功能63项，数据填报功能10项。在业务功能中，发供电模块23项、需求侧管理15项、营销经营13项、优质服务10项、其它2项。

## (二) 县级公司“一体化”工作

作为今年营销“三大工程”的全省营销信息“一体化”建设，我参与了《一体化客服系统推广实施方案及业务》、《云南电网公司县级供电企业营销信息“一体化”业务流程规范(试行)》、《云南电网公司县级供电企业营销信息“一体化”电费核算细则(试行)》编写完善。针对“一体化”实施过程中暴露出来的网络问题，参与《云南电网营销一体化网络系统建设项目书》编写完善，并参与组织实施。与现场技术人员一道参与“一体化”客服系统交流会，收集整理各单位对系统的意见和使用过程中的问题，编写完成《一体化客服系统常见问题解答》。目前“一体化”已完成66个县公司689个供电所抄、核、收三大核心模块的实施。

## (三) 昆明局五华分局试点建设7x24小时数字化营业厅

参与《7x24小时数字化营业厅建设方案》的编写完善，协调昆明局、云电同方等相关单位在建设过程中出现的问题。目前7x24小时数字化营业厅土建部分已经完成，软件开发也已过半，很快将投入使用，届时用户可以24小时通过全自助方式，以现金或其他方式缴纳电费和办理查询、报装等业务，让用户更加快捷的完成业务办理，省时灵活，同时也节约了供电成本。

## (四) 建设移动营销作业系统

参与《云南电网公司营销移动作业子系统方案》、《云南电网公司营销移动作业子系统技术协议》的编写完善。组织协调昆明局和云电同方结合云南电网的实际情况，在昆明供电

局稽查大队率先进行移动试点应用，目前主要实现了：综合查询、查询供电通知书、用户档案信息、审核整改通知单、填写现场处理单、问题记事本等稽查常用功能。

## (五) 参与编写各种规范

参与编写完成《云南电网公司配电班组建设规范(共十六分册)》、《云南电网公司营销安全工作危险点预测及预控管理办法(试行)》、《云南电网公司市级供电企业营销标准体系》、《云南电网公司县级供电企业营销标准体系》等规范。

## (六) 完成计量处日常工作

完成西电东送电量结算、审核上网电厂电能计量装置配置、编制营销计量及营销项目计划并跟踪项目完成情况通过参与营销监控中心的建设，使我对营销各项工作流程有了全面的了解；通过县级“一体化”建设，使我对县公司的营销业务、流程、存在的问题有了一定的了解；通过数字化营业厅、移动营销作业系统的建设，使我认识到了信息化、自动化对一个企业发展的重要性；通过参与各种规范的编写，使我的文字水平有了一定的提高；通过计量处日常工作，使我对电能计量装置有了全面的认识，工作能力得到全面提高。

(一) 面对新的岗位，业务面扩大了很多，对专业技术知识和业务能力提出了更高的要求；虽然经过一段时间的艰苦学习，基本掌握了有关专业知识和业务知识，可保证工作的开展；但是，这些业务知识的深度和广度是远远不够的，仍须在今后的工作中不断努力学习。

(二) 沟通协调能力还有差距，还需要进一步提高。

在营销部一年多的时间里，在领导的关怀和同事们的支持与帮助下，经过自己不断努力，取得了一定的成绩，也学到了不少营销管理知识，对于原本身处一线的电力员工对公司有



了新的认识。回到送变电后，面对新的岗位，我将加强理论学习，学以致用，不断完善自我，尤其是新技术、新理论的学习，勤奋工作，在实际工作中锻炼和成长，不断积累工作经验，提高业务能力和工作水平，为电力建设和发展做出自己新的、更大的贡献！

## 电力营销年终工作总结报告篇四

本站发布2019电力营销年终个人工作总结范文，更多2019电力营销年终个人工作总结范文相关信息请访问本站工作总结频道。

电力销售与国民经济的发展密切相关，销售量受工农业生产、人民生活及各行业发展和经济增长的影响。供电企业城乡电网改造的逐步完善，供电网络结构趋于合理，运行更加稳定、经济，供电可靠性进一步提高，一定程度上拓展了电力销售市场。但要巩固好现有的市场状况，在现有的市场基础上，寻求新的增长点，进一步开拓市场、就需要我们克服自身在营销工作中存在的不足，注重在优质服务和企业文化建设上下功夫，全力打造供电企业服务的新品牌。

### 一、在优质服务和企业文化建设方面影响电力市场营销的几个问题

1. 企业的服务理念没有完全建立，在员工的思想当中没有搞清楚开展优质服务与企业的利益、市场营销的关系，认为优质服务是额外负加的工作，没有同自己的岗位工作有机的结合起来。阶段性的短期突击行为在职工思想当中根深蒂固，甚至还有部分人存在“服务低人一等”的错误思想，服务工作中缩手缩脚，不好意思，难为情。制约了优质服务工作全面深入的开展。

2. 优质服务没有同岗位工作有机的结合起来，往往是重形式、走过场，一个活动接一个活动轰轰烈烈地搞过以后，在具体的工作当中没有真正地体现出来。甚至有些人提到优质服务就是搞活动，上街宣传，发放用电宣传资料等。

3. 服务的体制不顺，体系不健全。客户服务应是一个全面设计、全员参加、全过程控制的整体，错误认为供电企业服务是一些直接面向客户的部门和员工的工作，在整个全过程控制的整体中没有真正形成：机关服务基层、生产服务经营、经营服务窗口、窗口服务客户的服务体系。

4. 服务的手段落后。在电力事故抢修中手段落后，抢修时间较长，停电范围较大，客户电费的收交手工操作，大客户跟踪管理跟不上发展的需求，报装接电手续的办理，并不是所说的“只要一个电话剩下的事由我们来做”，查询服务步骤较多。

6. 没有把优质服务融入企业文化的建设，供电企业服务品牌的定位、经营的战略、员工个人价值的实现等方面都不很明确。开展服务文化、塑造企业形象内容的社会活动较少。

## 二、注重文化建设、培育企业服务的新理念

在近年来开展的优质服务活动中，供电服务有了明显的改进。首问责任制，上门服务，“一口对外、内转外不转”的窗口服务，自2019年开展的“电力市场整顿和优质服务年活动”以来的承诺服务等，都取得了一定的进展，收到了良好的效果。但都停留在一种被动的、浅层的、单一化的`服务上，没有完全从一种基于“以人为本”、注入企业文化建设内涵出发进行的全面建设，没有真正的体现出在服务中人的价值观的实现。必须在培育服务理念的思想中，提升员工的价值实现和员工竞争意识的培养。通过企业文化建设，把服务文化渗透到企业的所有活动中，提高服务文化在企业中的重要性，使员工变被动服务为主动服务，变阶段性突击行为为融入岗

位工作深层次的开展。理解优质服务与企业效益、个人利益的密切关系，是社会道德建设的重要组成部分。把注重个人形象同打造服务品牌结合起来，在同客户的服务交流中，通过人与人之间服务与被服务的构通，达到文化沟通，使客户在优质服务中感受到实惠和愉悦的同时，使供用双方的道德情操得以陶冶和提高，传播企业文化，树立良好的品牌形象。

### 三、建立健全服务机制和服务体系，使员工在各自的岗位上，开展好优质服务工作

建立“机关服务基层，全局服务营销，营销服务客户，全员服务社会”的服务体系。形成企业内外搞好优质服务的常态运行机制，充分保证营销窗口的服务功能发挥。把各个环节的服务要有机的组合起来，各服务环节的工作必须融入岗位职责中，实行标准化、规范化、日常化的运作。通过各种优质服务的宣传活动、竞赛活动、评比活动来促进岗位工作的规范化和标准化。注重在服务的细节上下功夫，在服务的难点上做文章。在服务机制的建立上要考虑做好同客户的联络机制建立，增进同客户的交流与构通，真正形成以客户为中心，全员、全过程、全方位为客户服务的营销氛围。同时要严格履行好已建立起来的供电服务承诺机制，诚信践诺，通过全天候的报修服务、零点检修停电方案，快速的故障处理、尽量减少不必要的停电，缩短停电时间，缩小停电范围等具体行为措施，体现出岗位服务的灵活机制来。在服务机制上还要考虑建立需求侧的分析和市场的预测机制。加强开展市场调研和需求侧管理工作，掌握各类客户、各个时段的电力供需状况，建立客户的用电服务档案，跟踪管理和服务。随着我局新用电营销系统的建立，银行代收电费网点增加并趋于正常，用电营销的网络服务平台已经形成，建立现代化的用电营销信息服务机制是势在必行，我们要充分利用这一平台，进一步引进、完善各类应用系统，真正实现网上交费、报装、查询等服务，实现对大客户的运程监控、实时抄表、在线监测防窃等功能，实现服务机制的现代化。

#### 四、明确服务的目标，提供优质的服务，营造电力市场营销的良好环境

说句实话，问及有些员工服务的对象、标准等问题，并不是都能完全回答上的，只能笼统的说“客户需求是我们服务的目标，客户满意是我们服务的标准”这样一些大的概念。那么客户的哪些需求是我们服务的目标？全部所有的用电需求都是我们服务的目标范围？果是，那就是说包括客户产权的供用电设备的维修、事故抢修都需要由供电企业承担，这是就引出一个延伸服务的话题。所谓的延伸服务，实际上就是供电企业维修、事故抢修的范围扩大到用电客户的产权设备范围。如果不是延伸服务，供电企业实质上是在履行好自己的职责，供电企业管理运行的线路、设备正常维护和事故处理，本身就由企业自己来解决，只不过给社会承诺在规定时间内处理。对客户优质服务的内容，实际上就限定在报装接电按期践诺的完成，咨询、查询的服务，安全用电及用电法规的宣传等范围内。只有这样，才能真正消除服务的盲区，让客户真正体会到供电服务的方便、快捷和周到，才能畅通电力营销的渠道，达到客户企业双方满意。

### 电力营销年终工作总结报告篇五

自2018年参加工作以来，我一直从事着营销方面的工作。从最开始的抄表催费，到专职的电费核算。2018年中，智能电表轮换完成后，转为营销员岗位，主要负责集抄运维、数据管理工作，同时身兼营销资料管理员、网络维护及供电所内培训师等多项工作。

回首自己这些年来的工作，心中感慨颇多。有工作中取得了成绩的自豪感，也有不如意时的失落感。平凡的一线工作繁琐、辛苦，但是不管怎样，我始终严格要求自己，不断加强学习，提高自身素质，使自己适应电力行业的改革与发展。

长期的营销工作，使我在实践中积累了丰富的经验。被表彰为xx供电公司营销技术能手，并于2018年xx月，代表公司参加了省电力公司技能比武，取得了历年来的最好成绩。

为了帮助同事们提升营销业务技能，我们经常利用雨天进行集中培训，毫无保留地把我自己所懂的知识、积累的经验传授给同事们，大家共同学习，共同进步，共同提高，我觉得是一件非常快乐而有意义的事。

集抄数据采集运维是一件非常辛苦的工作，辖区全乡有低压用户12837户，公变199台，专变55台，加之屯堡辖区山高林密，大多台区住户分散，集抄运维的工作量和工作难度大。我每天上班的第一件事，就是关注“用电信息采集系统”，对信息采集不成功的表计，一一分析原因进行排除，如果确认出现了故障，哪怕是最偏远的一户，爬山涉水也要及时赶到现场进行处理。因为必须确保所有的设备运行正常，才能保证采集率100%。

2018年xx月xx日清晨，我登录系统发现一级水库xx村xx坝台区有一户数据未采集成功，初步分析是用户表计故障，当即带上设备和同事xx一起去现场核查处理，先驱车一个多小时到xx村委会，下车花20多分钟乘渡船过一级水库，再步行一个多小时翻过一座山，才到达目的地。经过检查，发现数据模块烧毁导致采集不成功，立即更换了新模块。这样的事例在日常的采集运维工作中很常见，也已经习惯了这样的奔波。

公司下达的智能表数据采集考核指标，公变、专变采集率100%，低压采集率98%。而我们所的公变、专变采集率一直是100%，低压采集成功率也始终保持在99.5%以上，甚至达到了100%。

在搞好采集运维工作的同时，我还要查看分析系统每天自动生成的用电信息报表，精准定位线损波动超过预警的配电台区，与前期线损异常台区进行对比分析，列出需要现场巡查

的台区清单，并制定巡查计划。

一分耕耘一分收获，有辛苦的付出，就一定总会有丰厚的回报。2018年，公司公布的营销同业对标结果，我们所综合指标在全公司十四个供电所中排名第一。

这份沉甸甸的成绩单里，浸润着大家的汗水和辛劳，也有我的一份付出！

我深爱着我的这份工作！虽平凡，但忙碌而充实。

今后，我会以更加饱满的热情踏实工作，快乐生活，让自己的人生在奉献中闪光。

## 电力营销年终工作总结报告篇六

一年多来，我认真学习党的xx大精神和两会精神、南网方略、南网和公司工作会精神□xx省和xx公司关于节能减排的规定等文件资料□xx董事长和xx总经理在公司抗险救灾抢修复电总结表彰大会上的讲话。通过学习，我对“三个代表”重要思想和科学发展观有了进一步理解，增强了学习和实践“三个代表”重要思想和科学发展观的自觉性和主动性；进一步提高了对党的先进性认识，进一步把握了党的先进性的本质和科学内涵；进一步认识了共产党员先进性的基本标准、现实标准和具体标准。通过学习，进一步领会了南网方略的重要性。深刻体会了“众志成城、顽强拼搏、不胜不休”的抗灾精神，理解了“办法总比困难多、不屈不挠、艰苦奋斗”的精神，这将是以后工作的强大动力和克服困难的有力武器。

除此之外，我还利用网络、电视、报纸等媒体来了解和学习政治时事，关注社会政治生活，对政治学习的自觉性和积极性都有了很大的提高。

# 电力营销年终工作总结报告篇七

我自xx年年十一月到公司电力营销与交易部计量处任营销信息技术助责以来，一年多的时间里，在部门领导及同事的关心、帮助下，在工作、学习和思想方面取得了很大进步，现将一年多来工作、学习、思想情况分析总结报告如下：

## 一、深入学习政治理论，不断提高政治素养

一年多来，我认真学习党的十七大精神和两会精神、南网方略、南网和公司工作会精神、云南省和南方电网公司关于节能减排的规定等文件资料、袁懋振董事长和廖泽龙总经理在公司抗险救灾抢修复电总结表彰大会上的讲话。通过学习，我对“三个代表”重要思想和科学发展观有了进一步理解，增强了学习和实践“三个代表”重要思想和科学发展观的自觉性和主动性；进一步提高了对党的先进性认识，进一步把握了党的先进性的本质和科学内涵；进一步认识了共产党员先进性的基本标准、现实标准和具体标准。通过学习，进一步领会了南网方略的重要性。深刻体会了“众志成城、顽强拼搏、不胜不休”的抗灾精神，理解了“办法总比困难多、不屈不挠、艰苦奋斗”的精神，这将是以后工作的强大动力和克服困难的有力武器。

除此之外，我还利用网络、电视、报纸等媒体来了解和学习政治时事，关注社会政治生活，对政治学习的自觉性和积极性都有了很大的提高。

## 二、不断努力学习，提高专业知识

在业务知识方面，我参加了网公司组织的营销工作创新培训和公司组织的营销相关技能培训。除了参加公司组织的各种培训，我也虚心向同方公司和各供电局专业技术人员请教营销信息化、自动化相关知识，并结合工作需要，自主学习信

息化、自动化的专业知识。此外，利用周末时间，攻读昆明理工大学信息与自动化学院控制理论与控制工程专业工程硕士，在这一年多的时间里，已基本完成了工程硕士阶段的课程学习，使自己的理论知识得到了很大的提高。学习过程中注意总结收获，并在《云南电业》发表文章。

### 三、认真做好本职工作，提升工作能力

在过去的一年多时间里，在部门领导的安排下，我主要参与完成了以下工作：

#### (一) 营销监控中心建设

营销监控中心是通过对客户服务系统、95598系统、负控管理系统、需求侧管理系统、调度mis□营销现场监控设备等资源的整合，建立了新的营销工作流程监控管理体系，真正实现端到端的管理，全面提高营销服务水平和层次。从年初建设开始，我参与了《云南电网公司营销服务中心系统建设》编写完善，建设过程中全程参与协调相关参建单位工作，并承担了监控中心的软硬件设备的日常管理和维护。系统投入试运行后，通过征求各部门意见，编写《营销服务中心系统需完善的内容》，年底组织监控中心验收，参与《云南电网公司监控中心后期建设思路》、《云南电网公司营销监控中心运行管理制度》、《云南电网公司营销监控中心岗位职责》等的编写完善。至今营销监控中心已累计完成功能开发累计73项，其中业务功能63项，数据填报功能10项。在业务功能中，发供电模块23项、需求侧管理15项、营销经营13项、优质服务10项、其它2项。

#### (二) 县级公司“一体化”工作

作为今年营销“三大工程”的全省营销信息“一体化”建设，我参与了《一体化客服系统推广实施方案及业务》、《云南电网公司县级供电企业营销信息“一体化”业务流程规范(试



行)》、《云南电网公司县级供电企业营销信息“一体化”电费核算细则(试行)》编写完善。针对“一体化”实施过程中暴露出来的网络问题,参与《云南电网营销一体化网络系统建设项目书》编写完善,并参与组织实施。与现场技术人员一道参与“一体化”客服系统交流会,收集整理各单位对系统的意见和使用过程中的问题,编写完成《一体化客服系统常见问题解答》。目前“一体化”已完成66个县公司689个供电所抄、核、收三大核心模块的实施。

### (三) 昆明局五华分局试点建设7x24小时数字化营业厅

参与《7x24小时数字化营业厅建设方案》的编写完善,协调昆明局、云电同方等相关单位在建设过程中出现的问题。目前7x24小时数字化营业厅土建部分已经完成,软件开发也已过半,很快将投入使用,届时用户可以24小时通过全自助方式,以现金或其他方式缴纳电费和办理查询、报装等业务,让用户更加快捷的完成业务办理,省时灵活,同时也节约了供电成本。

### (四) 建设移动营销作业系统

参与《云南电网公司营销移动作业子系统方案》、《云南电网公司营销移动作业子系统技术协议》的编写完善。组织协调昆明局和云电同方结合云南电网的实际情况,在昆明供电局稽查大队率先进行移动试点应用,目前主要实现了:综合查询、查询供电通知书、用户档案信息、审核整改通知单、填写现场处理单、问题记事本等稽查常用功能。

### (五) 参与编写各种规范

参与编写完成《云南电网公司配电班组建设规范(共十六分册)》、《云南电网公司营销安全工作危险点预测及预控管理办法(试行)》、《云南电网公司市级供电企业营销标准体系》、《云南电网公司县级供电企业营销标准体系》等规范。

## (六) 完成计量处日常工作

完成西电东送电量结算、审核上网电厂电能计量装置配置、编制营销计量及营销项目并跟踪项目完成情况通过参与营销监控中心的建设，使我对营销各项工作流程有了全面的了解；通过县级“一体化”建设，使我对县公司的营销业务、流程、存在的问题有了一定的了解；通过数字化营业厅、移动营销作业系统的建设，使我认识到了信息化、自动化对一个企业发展的重要性；通过参与各种规范的编写，使我的文字水平有了一定的提高；通过计量处日常工作，使我对电能计量装置有了全面的认识，工作能力得到全面提高。

## 四、自身存在的不足

(一)面对新的岗位，业务面扩大了很多，对专业技术知识和业务能力提出了更高的要求；虽然经过一段时间的艰苦学习，基本掌握了有关专业知识和业务知识，可保证工作的开展；但是，这些业务知识的深度和广度是远远不够的，仍须在今后的工作中不断努力学习。

(二)沟通协调能力还有差距，还需要进一步提高。

## 五、今后的工作打算

在营销部一年多的时间里，在领导的关怀和同事们的支持与帮助下，经过自己不断努力，取得了一定的成绩，也学到了不少营销管理知识，对于原本身处一线的电力员工对公司有了新的认识。回到送变电后，面对新的岗位，我将加强理论学习，学以致用，不断完善自我，尤其是新技术、新理论的学习，勤奋工作，在实际工作中锻炼和成长，不断积累工作经验，提高业务能力和工作水平，为电力建设和发展做出自己新的、更大的贡献！

# 电力营销年终工作总结报告篇八

我是来自营销部的xxx□时间转瞬即逝，一年的实习结束了，在营销部短短的一年中，我要感谢在工作中帮助和指导我的师傅们，使我受益匪浅，在思想认识、工作能力、服务水平等方面都有了长足的进步和提高。

我主要有以下几个方面收获和提高：

（一）提高了业务水平。“95598”是一个通过电话和互联网等方式集中受理市区内所有客户的电力故障报修、业务咨询、信息查询、电费缴纳和投诉举报等服务系统。我原来所掌握的知识，主要是以书本为主，缺乏理论与实践的有机结合，更缺乏实际操作技能和实践经验。通过这次“师带徒”的跟班实习，使我增长了才干，开阔了视野，提高了能力，初步掌握了电力系统方面的有关知识，掌握了公司业务的操作规程，掌握了“95598”服务系统的方式方法，基本上能够独当一面，胜任工作。

（二）增强了工作信心。通过这一段时间的工作学习使我了解到，公司以建设一流供电企业为主线，始终坚持“优质、方便、规范、真诚”的服务方针，不断创新服务措施和服务机制，得到了社会各界的广泛好评和上级部门的多次表彰。我能在这样的光荣集体里工作生活感到自豪和骄傲，从而也进一步坚定了做好工作信心和决心。

（三）提高了思想素质。通过跟班实习，看到了公司广大员工特别是师傅们自强不息、干事创业、争创一流的工作精神，看到了他们用心把握、用心服务、追求卓越的工作理念，使我在思想上得到升华，认识上产生了飞跃，进一步提高了思想素质。（四）坚定了理想信念。认真学习党的路线方针政策，学习国家电网公司员工服务行为“十个不准”、“供电服务监管条例”和“百问百查”、国网公司“十项承诺”等政策法规，学习我们公司的服务准则和各项制度，服务群众、

服务社会的理念更加牢固树立，增强了搞好优质服务的自觉性和主动性。

当然，我的这些收获和提高，还是初步的、不全面的，离独立工作还有距离，特别是离用心服务和创造性的工作标准距离很大。我决心在今后以下几个方面进一步努力：

（一）勤奋工作，争创一流业绩。首先要将领导安排的工作踏踏实实，兢兢业业，尽职尽责，全力干好。其次要努力转变作风，提高工作效率，努力做到当天的工作当天干，不断增强工作的积极性、主动性和创造性。

（二）认真学习，提高自身素质。面对知识更新日新月异的新形势，我要增强学习的紧迫感、责任感和压力感，树立勤奋学习、善于学习和终身学习的思想，努力学习电力方面的新知识，不断增强业务水平和工作能力；学习现代科学技术知识，不断拓宽知识面；学习师傅们的好思想、好品德、好作风，全面提高自身素质。

（三）严格要求，争做优秀员工。我要继续以师傅为榜样，扎扎实实工作，认认真真干事；自觉遵守公司的规章制度，尊敬领导，团结同事，关心集体；进一步增强责任感，坚持工作高标准，高效率，严要求，爱岗敬业，精益求精，出色完成工作任务，努力争创一流的工作业绩。

在这一年的光景中，通过在营销部实习，我收获颇丰，希望自己以后在工作岗位上能够尽快独当一面，挑起重任，为企业发展做出贡献，为人民群众做出更好服务。