

最新供水收费员年终工作总结 供水公司 施工工作计划(汇总10篇)

计划是一种灵活性和适应性的工具，也是一种组织和管理的工具。我们该怎么拟定计划呢？以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

供水收费员年终工作总结 供水公司施工工作计划篇 一

一、强化组织领导，河道整治进程不断加快

针对我市河道多且淤积严重的实际状况，为有效改善河道引排条件，我们坚持把各级河道整治作为工作重点来抓，以国家投资开辟**港入海第五大港为契机，加快推进骨干河道以及小河小沟**整治步伐，努力提高引排能力，为更有效防灾减灾创造条件。

一是**港整治工程顺利开工。**港是**流域重点平原洼地治理工程中开辟入海第五大港项目，工程全长公里，总投资亿元，其中**境内投资近6亿元。**段主要整治**河从**河至**河，整个工程建设周期约为3年。为加强这项工程的组织领导，我市专门成立了领导小组，我局组建了工程建设处，积极帮助地方协调相关矛盾，保证了工程顺利开工。目前已完成拆迁房屋3200平方米，青龙桥已完成工程量的65%左右。同时，南园桥招标工作已结束，正在组织开工前期准备工作。

二是**河整治工程按期完成。**河位于**市东部，北起**河，南至**河，流经**、**、**三乡镇境内，全长。其实心段被列入省**河工程已全部完工，其余列入中小河流治理项目。工程概算总额万元，主要用于工程实体建设，征地拆迁补偿费用由我市自行筹资解决，需征地拆迁资金2252万元。工程主要内容包括河道整治**、驳岸墙，河道堤防加固；配套建

筑物包括拆建排涝站1座、拆建圩口闸5座、拆建跨河桥梁10座等。工程于去年7月份启动拆迁工作，河道**工程已于去年10月底开工，经过一年多的努力，已于年底前按期完成工程建设任务。

三是加快推进县乡河道治理。20**年县乡河道继续按照“集中连片，整乡镇推进”的原则，计划**县级河道7条，工长42公里，土方万方；**乡级河道8条，工长公里，土方万方；目前正在抓紧工程扫尾。

四是逐步实施生产河清淤**。针对农村生产河普遍淤积严重的状况，按照先急后缓的原则，逐步推进农村生产河**整治，恢复其原有生产、交通功能，着力改善农民群众生产条件和生活环境。同时利用河道淤泥吹填部分已失去功能的生产河，增加土地复垦面积。今年计划**324个行政村的生产河道，实施土方360万方，目前已基本完成，正在组织验收。

二、落实工程措施，防洪减灾能力得到增强

一是新建、维修改造农村闸站。今年**本级财政统筹安排资金，在全市面上维修圩口闸100座、排涝站50座，新建圩口闸16座，排涝站15座。上述工程今年汛前已经全部完成，并在今年汛期发挥了应有的效益。

二是继续巩固农业圩堤防线。市政府安排专项资金，用于圩堤除险加固以奖代补，重点对庄圩、场圩和乡镇结合部圩堤险工患段进行加修，共完成加修圩堤公里，完成土方100万方。

三是进一步完善城市防洪工程。今年我局负责实施的长安路北闸桥工程已于10月底前全部完工，沟通了乌巾荡公园与森林公园水系，提高了防洪保安能力。对已建成的各类城市防洪闸站设施开展了全面检查保养，对发现的11座需要维修改造的闸站设备在汛前全部修复到位，汛期发挥了应有的作用。

三、努力上争资金，农田水利条件有所改善

一是抓好小农水重点县工程建设管理。20**年计划实施20**年度小型农田水利重点县高标准农田建设示范项目，在西郊、老圩、钓鱼等乡镇建成3个高标准农田示范区万亩。计划新拆建圩口闸45座；新拆建排涝站23座，流量90立方米/秒，新建小型电灌站101座，砼衬砌渠道公里，过路涵洞290座，节制闸300座、跨渠机耕桥200座；硬质化圩堤公里，加修圩堤土方6万方。目前正在抓紧工程扫尾。

二是认真实施中央财政土地出让金小农水项目。20**年土地出让金项目主要涉及**、**两镇，计划建设衬砌渠道公里，圩口闸**座，单泵站1座，节制闸3座，**排涝沟7条，新开排涝沟4条。目前已完成全部建设任务。

四、转变治水理念，生态环境建设步伐加大

一是启动退渔还湖工程。为恢复我市湖泊湖荡基本功能，提高湖泊湖荡调蓄能力，改善湖泊水生态、水环境，实现湖泊资源可持续利用。20**年，**市委、市政府决定先行启动**湖、**湖退圩还湖工作，市委、市政府已成立领导小组，工程建设处已实行集中办公。目前，已完成实物量调查，制定了实施方案，召开了动员会议，有关乡镇正在组织办理征地拆迁相关手续。

二是加大水环境整治力度。认真贯彻落实市委、市政府《关于全面建立河道管护“河长制”的实施意见》，市乡村三级河道全面明确“河长”，通过公开招标的方法落实河道管护责任人，实施水环境长效管理。同时制定考核办法，结合秸秆“双禁”工作开展督查考核，根据每季度考核结果，对河道管护经费实行以奖代补，有效地保证了各级河道的长效保洁和水环境有效改善。

三是严格实行水资源管理。以水功能区管理为重点的水资源

保护不断加强，在委托泰州市水文部门每月两次对我市水功能区、水源地监测的基础上，增加了对重点排污单位取样监测，确保饮用水源地用水安全。

四是搞好城市河道整治工作。在创建国家卫生城市活动中，我局积极履行职能，先后组建了城区黑臭河道整治办公室和城区农杂船清理办公室，牵头做好城市河道环境治理工作。将**中心河、**中心河、**小河、**东河等4条城区河道列入整治计划，目前，**中心河、**中心河河道**工程已全部完成；通过调查摸底、制定方案和实施办法，将城区河道中停靠的579条各类农杂船，采取船民上岸安置或出资回收处理的办法，进行迁移出境，有效改善了城市河道环境。

五、坚持依法行政，防汛防旱工作取得实效

一是加大水法宣传力度。采取多种形式，结合“中国水周”、“世界水日”，开展形式多样的水法宣传活动，强化全社会遵守水法意识。

供水收费员年终工作总结 供水公司施工工作计划篇二

拟定工程任务是为工程定位服务功能。分析论述各用水对象的必要性、紧迫性、可行性、经济性及社会效益等，并与业主沟通后，合理确定工程任务。通过现场踏勘和基础资料收集，分析受水区域或受水对象现状取用水情况及缺水情况，论证各用水对象的取用水的必要性、紧迫性、可行性、经济性及社会效益等，最终确定工程任务。

需水预测

工业需水预测由于工业的快速发展，对水资源的需求愈来愈大，工业需水往往是某城市、区域的用水大户，所以，工业需水预测的合理性亦显重要。工业需水预测方法一般有4种，

一是万元增加值（生产总值）用水量法，二是占地预测法，三是现状用水量调查法，四是类比法。万元增加值（生产总值）用水量法是根据受水区工业用水对象的类别、产业结构等合理确定万元增加值（生产总值）设计水平年的用水定额，再根据该工业园区规划资料确定其设计水平年的增加值（生产总值），或根据相关资料预测设计水平年的增加值（生产总值），最后计算得到设计水平年的需水量。占地预测法是先确定工业用地类别（工业用地类别分为一、二、三类工业用地），再根据相关资料确定设计水平年各类别用地占地面积，最后确定设计水平年的需水量。现状用水量调查法主要是针对受水区工业发展相对成熟，且设计水平年工业规模有所调整的情况。这种情况先进行现状用水调查，考虑设计水平年工业规模的变化情况，同时考虑节水和未预见情况，最后合理确定设计水平年的需水量。类比法是类比临近地区同类型工业的现状和设计水平年的取用水情况，再考虑工业的规模情况，合理得到设计水平年的需水量。需要指出的是，在进行工业需水预测时，应考虑工业用水重复利用情况；在进行工业需水预测时尽量采用多种方法进行预测，并对比分析各种方法的成果，合理确定工业需水量。

灌溉需水预测灌溉用水量是国民用水对象中第一用水大户，其用水量占国民总用水量70%以上，所以，在以灌溉为主的工程中，灌溉需水预测尤为重要。灌溉需水预测主要是先通过现场踏勘情况和相关规划，确定灌溉面积、灌溉制度、灌溉方式、种植结构及复种情况等，再通过当地的降水及蒸发资料计算各种植物的灌溉定额，最后根据管道（渠道）的输水情况及田间水利用情况确定灌溉用水量。需要指出的是各种植物的灌溉定额要与地方（区域）行业用水定额相符合；由于各用水对象的设计保证率不尽相同，兴利调节计算时应考虑灌溉削减。

农村人畜需水预测农村人畜需水预测主要是根据《村镇供水工程技术规范》[GB 50493-2004]进行预测。先进行设计水平年的人口（牲畜）数量预测，再根据受水区所属分区和用水对象

的用水条件拟定设计水平年的用水定额，最后计算出设计水平年农村人畜需水量。

生态需水预测水利工程规划设计中生态需水分为河道内生态需水和河道外生态需水，河道外生态需水主要包含道路广场洒水及绿化用水等，此部分水量已经包含在城镇用水中，此处的生态需水主要是指河道内生态需水。河道内生态需水主要是指为了满足某河道（河段）某种特定的功能所需要的最小水量（流量），其主要控制指标是流量和水位。如为了满足某瀑布景观要求，在瀑布上游修建蓄水工程，通过蓄水工程调蓄水量，使下游瀑布在枯期也能有较大水量满足旅游者的视角感官要求。又如在某河流的某河段有较珍贵水生动物，若河道流量（水位）低于某值时，该水生动物不能生存，这也需要在上游河段修建蓄水工程，通过蓄水工程调蓄水量，使枯期也能有较大的水量满足其生存要求。

发电用水水利工程的电站主要是坝后电站，主要是用蓄水工程的弃水和环境水发电，若水源工程高程较高，也有用调节后的供水、环境水及弃水发电。用于发电用水不耗水，水利工程中一般不进行发电需水预测。

需水成果合理性分析为了评价需水预测成果合理性，要进行必要的合理性分析，分析方法主要用单位人口及单位占地用水量评价，同时类比临近或省内外类似工程，评价需水预测成果的合理性。

2供需平衡分析

分项需水预测后，得到总需水量。通过全面收集资料，系统复核现有水源工程可供水量；根据相关资料进行节水规划、治污规划及中水利用规划，得到设计水平年的中水利用量；同时考虑在建工程和规划工程供水能力后，得到受水区的缺水量。再考虑水厂自用水和管道（渠道）输水损失后得到水源取水口处的需水量。

3工程规模特征参数比选

工程规模特征参数比选是多个专业共同协作的过程，但规划专业起到组织、引领及决定作用。工程规模特征参数比选过程在规划中也不是独立的过程，它和拟定工程任务、需水预测、供需平衡分析等过程一起组成反复的迭代过程。迭代的结果反映了工程的必要性、紧迫性、可行性、经济性及社会效益等，迭代的结果就是反映工程最终规模。

4规划工作详解

规划工作的难点

规划工作的难度主要体现在基础资料收集、整理及工程规模特征参数比选上，工程规模越大，受水区越大，资料收集和整理的难度越大。目前水利基础设施建设处于一个相对高的水平，水资源开发利用程度达到了以往任何时期都未达到的程度，往往一个工程的受水区与另外一个或几个工程的受水区交叉，这就给规划专业资料收集和整理造成了很大的难度。另外一方面，规划专业的难点在于工程规模特征参数比选上，比选过程反映了复杂性、冗长性、迭代性等特征。

规划工作的作用

可以说一个水利工程能否上马以及工程规模的大小都与规划工作息息相关。一个水利工程能否上马主要看工程建设的必要性、紧迫性、可行性、经济性及社会效益等，而这些都是规划专业工作的主要内容，好的规划往往起到推动项目的进程，把工程的必要性、紧迫性、可行性、经济性及社会效益等论述、包装得淋漓尽致。一个工程的规模大小受受水区的需水要求影响，而规划工作的核心正是需水预测，需水预测成果合理性直接影响工程规模的合理性。所以，规划工作在水利工程的前期工作中的地位是非常重要的，不可替代的。

5结语

供水收费员年终工作总结 供水公司施工工作计划篇三

一、____年度主要工作及措施

(二)狠抓基础设施建设，提升供水保障能力。保障城市供水是自来水工作的第一要务，加强供水基础设施建设是提升供水保障能力的根本前提。

(三)创新管理，提升供水服务档次。创新是动力之源、跨越之路。公司把创新带动作为供水事业发展的动力，注重设备创新，服务创新，不断提升供水服务档次。

一是积极探索用水计量新模式，推广使用智能化水表。智能化水表作为现代供水发展的趋势。该水表采用的是反射式光电传感技术，直接读取窗口值，使数据采集万无一失，计量更加准确。在__、__等小区成功推广使用智能化水表的基础上，____年，完成了盛世佳园、学府大道、华创首府等小区的智能化水表安装，累计推广使用智能化水表__多户。

二是加强二次供水管理，建立二次供水管理平台。随着我县城城市综合提升工程的大力实施，旧城改造和新区开发力度的加大，各商住小区相继开发建设。为保证高层建筑正常用水，加强对二次供水的管理，今年__月份，协调县城各商住小区和____(集团)召开了由各商住小区、二次供水设备厂家及周边市、县自来水公司负责人参加的城市高层建筑二次供水管理研讨会，对城市高层建筑二次供水进行了有益的探索。同时，我们根据县城商住小区开发建设的需要，聘请专业技术公司编制并设计了__县二次供水运行平台管理系统，对二次供水设备进行远程控制管理。

目前，我们已成功对__、__等小区高层二次供水进行了无线

远程视频监控管理，并购置了二次供水设备专用发电机，确保了各商住小区的__小时不间断供水。

(四)打破服务界限，解决农村用水难题。打破城市自来水只为城市服务的界限，围绕高质量服务，立足特色打造品牌，着力解决农村居民用水难题。

一是__县城及周边农村用水难题。针对城中村及周边农村居民长期饮用未经处理的浅井水，水质得不到保证的情况，__年，先后完成了坑李家、候窑、五眼井等县城周边__余户农村居民的通水任务。

二是以促进城乡供水一体化为目标，不断加大对周边乡镇供水。__年，通过与水利部门沟通协调，科学运作、积极作为，全面接管了城关镇和__镇的村村通自来水工作，实现城市供水向周边农村的有效辐射。止目前，已完成了城关镇八寨、高庄等村6余户，__镇等__个村__多户居民的自来水安装和通水安装任务；铺设了__镇顺河路、新北环等路段的供水主干管道；完成了__镇申新泰富等企业的管道安装和通水任务；完成了__镇水厂的调试和试运行工作。

供水收费员年终工作总结 供水公司施工工作计划篇四

一、加大经济收入力度

根据2011年水费收入情况及今年第二水厂建成供水的现状，经公司领导班子研究，2012年全年水费收入250万元，回收率达到65%，力争完成300万元，回收率达75%，任务具体分配如下，睢州大道以北130万—180万，睢州大道以南12万元—150万元，公司职工工资按照完成任务的比例进行发放；工程全年完成收入300万元，利益收入不得低于100万元，工资按照小区每户提50元计算，零户收入扣除材料款、民工工资后全部提工程队，抢修费用由各工程队负责，基本保证工资和奖金

福利。

二、明确工作重点

2、自1990年水费调整以来，水费未在进行调整，随着电费上调、物价上涨、职工工资的提高，现有水费价格已不能保证公司正常运营，收不抵支。为此，已申报县物价局进行水费上调，物价部门已同意调整，目前正申请听证会。

3、下半年，在保证供水的情况下，准备关闭单位自备井，如一中、三中、实小、供电局、保健院、人民医院、中医院、回中等十几个单位，关闭后一是可以节约水资源，造福子孙后代，二是增加公司的收入，保证公司正常运营，替我局及县领导分忧解难。

三、加强工作纪律

供水收费员年终工作总结 供水公司施工工作计划篇五

新的一年、新的气象，想要在新的一年里干好工作，首先要有新的工作计划和目标。有了新的计划，就有了信心和努力的方向。

我的个人工作规划

一、强学习，转变观念

首先具备良好的业务素质是做好本质工作的前提和必要条件，始终把学习放在主要位置，提高自身的综合素质。牢固树立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，对领导开会讲话认真聆听，贯穿到自己的工作中去，努力丰富自己的技能，提高自己。要积极参加单位组织的各项活动，通过实践提高自己的思想素质。

二、尽心尽力，踏实肯干

1、我要严格要求自己，做好水厂每一项消毒工作，做到一泡二洗三清，把好水质关，正确认识自身的工作和价值，正确处理苦与乐、得与失，明确个人利益和集体利益的关系。

2、认真检查保养设备，按时清洗更换滤芯，做到对设备材料及时清洗、对地面认真进行消毒，保证制水间一尘不染，坚持做到不利于水厂形象的事情不做，积极维护水厂的利益，把开支费用减少到最低，积极配合单位做好质量节能降耗的工作。坚持爱岗敬业，舍得付出，踏实肯干，努力把各项工作做到做好。

三、遵纪守法，自觉遵守单位的各项规章制度

在工作中严格要求自己，增强服务意识，做到坚定、谦虚谨慎、把握原则，做到不谋私利、不损公肥私，不违法违纪，坚持遵守单位制定的各项制度，在新的一年里更上一个台阶。

供水收费员年终工作总结 供水公司施工工作计划篇六

2、我部将在2月根据中心化验室水质监测及水厂水质在线监测结果，合理调整制水药剂投加量，确保水质合格，以加药岗值班记录为考核依据，以水质检测数据为考核结果；(20分)

3、我部将在2月认真做好“春节期间”安全供水生产工作，着重加强水源和生产厂区的安全保卫、反恐、防火防盗等安全保卫工作，严禁无关人员及车辆进入生产区，确保安全生产，以公司安全生产相关制度为考核依据，以安全巡视记录为考核结果；(10分)

4、我部将在2月配合南湾水厂工艺改造工程，以配合工程开展的相关信息为考核依据，以配合开展的工作实际情况为考

核结果;(10分)

5、我部将在2月加强劳动纪律，坚持部长夜间带班查岗制度，确保安全供水，以夜间带班制度为考核依据，以《带值班记录》为考核结果;(10分)

6、我部将在2月积极筹备参加公司文艺汇演节目和文体活动的工作，以文艺节目和文体活动筹备的相关信息为考核依据，以文艺节目预演和文体活动的开展情况为考核结果;(10分)

7、我部将在2月继续做好各厂、站的厂(站)区卫生工作，坚持每周大扫除，以部门卫生区划分责任表为考核依据，以部门绩效考核小组检查记录为考核结果;(10分)

8、我部将在2月对羊山中学加压站水泵进行更换、安装，以安全施工相关规定为考核依据，以更换后设备运行情况及维修日志为考核结果。(10分)

1、我部将在2月1日至28日期间在部门范围内组织学习党的十八届四中全会精神，以学习计划要求为考核依据，以学习记录为考核结果;(10分)

2、我部将在2月1日至28日期间完成抄表工作、新用户水卡登记及发放工作，其中dn40以上水表抄见率为100%(特殊情况除外)□dn40以下水表抄见率不低于97%，以公司考核细则为依据，以^v^复抄情况为考核结果;(10分)

3、我部将在2月1日至28日期间做好部长复抄dn40以上水表至少300块的工作，以《营业部水表复抄三级管理制度》为考核依据，以部长复抄记录为考核结果;(10分)

4、我部将在2月1日至28日期间做好抄收班长水表复抄工作，每个抄收班长完成复抄本班组不低于600块水表的复抄任务，以《营业部水表复抄三级管理制度》为考核依据，以班长复抄

记录为考核结果;(10分)

5、我部将在2月1日至28日期间采取有效措施，加大水费回收力度，确保水费回收，以公司财务部门提供数据为考核依据，以财务部门提供数据为考核结果;(10分)

6、我部将在2月1日至28日期间按照公司绩效考核的要求，在本部门落实绩效工资考核工作，以部门绩效考核细则为依据，以绩效考核小组检查记录为考核结果;(10分)

7、我部将在2月1日至28日期间协同客服部做好新用户发展工作;对水表故障、表井存在问题等情况，以工作联系单的形式及时汇总上报，并配合其它部门做好故障表的整改工作，以公司考核细则为依据，以部门工作联系单汇总为考核结果;(10分)

8、我部将在2月1日至28日期间做好和财务部门的对账，做好增值税发票的管理工作，以公司考核细则为依据，以财务部门提供数据为考核结果;(10分)

9、我部将在2月1日至28日期间根据公司安排，组织开展供水文化汇演的排练工作，以公司相关活动要求为依据，以部门实际完成情况为考核结果;(10分)

10、我部将在2月1日至28日期间继续加强部门员工业务技能的培训，以学习内容为考核依据，以学习记录为考核结果。(10分)

1、我部将在xx年2月1日至2月28日，配合南湾下山管dn1200/dn1000供水管道改造施工技术指导。以设计要求、施工规范为依据，以工程影像资料为考核结果;(10分)

供水收费员年终工作总结 供水公司施工工作计划篇七

二、完善制度，规范公司安全生产管理。重点落实《一自来水公司关于规范安全隐患排查治理工作的通知》、《关于严格加强门卫管理的通知》等文件要求，组织认真学习了《一自来水突发公共卫生事件应急预案》和《“处突”及战时供水保障设施应急抢修预案》。严格外来人员登记制度，做到外来人员身份、地址明确，未经领导同意不得进入厂区，进入厂区人员要安排专人全程陪同，确保生产区域的安全。

四、全面检查，发现隐患及时整改。组织公司安全生产检查4次，对检查中发现的问题逐一分解落实整改。各部门按一年公司安全生产工作计划开展各项工作，重点开展隐患排查治理工作，上半年共查出、整改安全生产隐患37处。召开公司各生产部门安全员工作联络会议，及时了解掌握安全生产动态。

五、突出重点，加强预防和控制

1、重点加强供水生产环节的安全生产。做好日常设备维护保养工作，对故障设备及时修复并根据公司一年度大修计划按期完成了主要设备的大修工作，设备完好率均在以上。出厂水各项水质指标均达到现代化水厂要求，合格率100%。

2、针对“奥运”工作要求，制定了一水厂安保系统整改方案，厂区增加了三个视频监控探头，主要岗位安装了红外报警系统，加氯间安装了防盗门窗和ck报警联动，滤后水建立了生物观察池，更换了中控室监控主机，实现了主要生产岗位24小时不间断监控，通过整改使厂区安保系统设置更加合理完善。

3、加强一线生产岗位的知识培训。根据公司年初工作安排，要求对公司生产岗位进行全员培训考核。公司已制订并下发

岗位知识培训试题库，各部门认真组织学习、讨论，提高业务水平。职工有良好的安全生产意识，并且具备一定的业务技能，为安全供水、应对处置各种突发事件提供了坚实的基矗。

4、以“安全生产月”活动为契机，逐级落实安全生产责任制，改进和完善安全设备设施，认真检查整改隐患，实现安全生产。

上半年，公司安全生产总体平稳，取得了一定的成绩，但我们深知，安全生产工作是一项长期的工作，必须常抓不懈，警钟长鸣。我们将及时总结安全生产经验教训，查漏补缺，防患未然，全力以赴做好安全供水工作，确保公司全年生产经营各项目标圆满实现。

供水收费员年终工作总结 供水公司施工工作计划篇八

（一）制定“三下乡”活动方案，整顿镇村秩序

（二）积极实施“市场环境净化工程”

为了切实加强知识产权保护，打击侵犯、假冒专利等行为，4月26日，我局邀请市知识^v^领导来洪开展联合执法行动，查处专利商品100余件，假冒专利案件立案29件，结案29件，加大了知识产权保护力度。为做好知识产权宣传工作，提升群众知识产权保护意识，营造规范有序的知识产权市场环境，5月8日，我局联合区科协、市场局、文广新局、司法局、地震局等单位共同开展知识产权宣传周广场宣传活动，参加单位共发放各类宣传材料1200余份，现场解答群众疑难问题100余个。5月21日，我局与区政法委、司法局^v^在崔朱社区开展党建联盟共驻共建活动，在集中学习后进行文明城市创建志愿服务活动。5月22日，我局与科协等单位共同组织了科普宣传周活动，在全区营造了“倡导创新文化尊重知识

产权”的良好社会氛围。

（三）做好日常管理工作

一是实行包干区巡查工作。每天组织人员前往包干区开展环境卫生巡查工作，对脏乱差的地方及时进行清洁整理。二是实行定期集中清理工作。每周四由主要领导带队，全体人员前往包干区对卫生死角、杂物、乱停乱放等不文明行为进行集中整顿。三是组织文明城入户宣传工作。制定印发宣传手册、张贴文明城宣传标语、印发调查问卷，提高市民创建知晓率。四是营造氛围。制作横幅和健康知识宣传栏，借助内容丰富的宣传举措，向城乡居民传播健康知识和理念，提高健康技能。

一是继续做好“三送三进”活动，计划全年开展20场活动。二是围绕知识产权全年科学跨越发展目标任务，开展专利执法，整顿市场环境。三是继续开展文明城创建日常管理工作，营造良好文明氛围。

供水收费员年终工作总结 供水公司施工工作计划篇九

20__年4月，集团公司重新改制，成立了__供水热线雏形。9月进行了人员调整，均经过严格培训、考核，择优后上岗。“__市供水集团客服热线”——一个充满激情与活力的年轻团队正式成立了。公司领导对我们热线寄予厚望，期待着我们以全新的企业形象和傲人的业绩在本市服务行业中脱颖而出，达到一流水平。

在集团公司各级领导的亲切关怀指导下、在各相关部门的大力支持下、在全体员工的共同努力下，20__年我客服热线较为圆满地完成了各项任务，顺利的渡过了改制期并取得了一定的成绩。但是由于组建时间不久，仍然存在一些问题。现将我客服热线20__年的工作进行总结汇报，并将明年的工作进

展计划汇报如下。

一、20__工作总结

(一)取得成绩

1、积极推进、落实行动，完善严谨客服热线工作流程；

自客服热线成立以来，全体职员在企业文化熏陶下从思想上和行动上对服务意识、服务理念、服务态度等都有全新的认识和理解。热线工作人员从原来接听电话随意性强、口语化严重、处理问题不及时到现在的对待用户的每通电话按照制定的工作流程执行，有一个飞跃的进步。从“接听—受理—交办—督办—跟进—回访”以及后期用户满意度调查，每个步骤的实施都必须是严谨细致的，我们的客服人员从这一工作的生疏到熟练掌握再到恰当地解决客户的后顾之忧，都付出了极大的努力。

自客服热线九月正式成立以来处理问题及时有效，客户的满意率攀升，投诉率直线下降。使整个集团公司的工作实效性得到大大提高。

2、用心用情，关爱用户，提供优质服务；

优质服务是现代各个行业的生命线，也是我们集团公司的生命线。我们坚信只有继续得到用户的支持和信赖，我集团公司才能长久稳健的发展下去。作为客服热线，我们每天的工作主要是：对外受理用户诉求、对内进行交办协调。我们的服务就是企业形象的缩影，服务态度和服务质量的好坏直接影响集团公司的声誉。我们的全体员工从内心深处树立服务意识，本着“优质供水，精诚服务”的宗旨，发扬“严谨、协作、进取、卓越”的精神，急用户所急、想用户所想，以实际行动体现“亲情服务”、“微笑服务”，真正做到为用户排忧解难。在工作中不厌其烦解答用户的各类咨询、主动

积极协调各个部门工作，认真听取各方面意见建议，在学习中学会总结，不断改进提高服务，为此赢得了广大用户的认可和信赖，树立了良好的企业形象。

3、注重合作，齐心协力，以团队精神合力共创服务品牌；

客服热线肩负着__地区用户对与用水的各类咨询、报修、报漏等等，每日的工作量是非常大的，但我们的客服人员本着“政府放心、用户满意、员工乐业”的企业理念，在工作中一丝不苟、在工作中相互帮助、相互学习，齐心协力共同建造一支高效、团结、为客户提供优质服务的年轻向上的团队。对于我们来说，每一份成绩是大家通过共同努力获得的。

(二)存在的不足

2、由于我们中心刚刚建立，员工没有多少工作经验，所以在初期的工作中不能迅速、有效判断出问题的根源、给用户以及及时的答复，另外在与各部门协调解决客户问题的时候，协调能力方面有所欠缺。

3、我中心人员虽都很积极努力，但在大量的工作当中，我中心员工有时候会出现“心有余而力不足”的情况，员工的专业知识有所欠缺，对用户的诉求无法提供专业解答。

4. 之所以出现以上的2、3的问题，我个人认为是我们对员工还没有建立“服务意识”、“协调意识”以及专业理论方面的培训，现在基本上各个行业都有客服热线，成熟的行业对于客户热线都建立了有效地培训机制，通过专业的培训我们才能给用户提供专业的服务。

二、20__年工作计划

(一)打牢工作基础。让全体员工通过各类学习、各类实践不断为自己注入新鲜的知识，掌握扎实的专业知识，为优质服

务奠定理论基础。

(二)通过开展各类培训，各类考核进一步让员工提高服务意识和服务水平，以优质服务取胜，打造一支精英团队。

(三)完善管理制度，切实落实岗位责任制，进一步完善科学有效的激励机制，制定更为有效的绩效考核办法。

(四)及时发现问题，保障我们中心的正常运营。将常见、棘手的问题分类归纳，在工作中做到提前预防，建立问题库，让大家在最短的时间找到解决疑难问题的最佳途径。

综上所述，20__年我们呼叫中心初步建立，虽取得了一定的成绩，但还有很多不足之处。在20__年，我们将本着“用户至上、集团发展为先”目的，不断总结发展经验、不断完善各方面的不足，为集团发展贡献我们的力量。

供水收费员年终工作总结 供水公司施工工作计划篇十

(一) 做好宣传工作，提升供水企业形象

自来水公司在水务局直接领导的下，用心做好春节前夕市长赵风楼对公司春节前夕的供水状况检查，并接待了卫生局、安监局等相关督导部门对公司的卫生监测和安全检查，通过一系列的接待工作中，向各级领导介绍公司的各项状况，使供水公司的形象得到了较好的提高。

水日”、第二十五届“中国水周”纪念宣传活动，并在活动中表演了精彩的节目；上述宣传工作的圆满成功，在电台、电视台等媒体的大力协助下，不断提高了公司在广大用户心中的企业形象，使广大百姓更了解了我公司的服务水平，让全体市民了解到供水工作中的艰辛与困难，为提高自来水公司的企业形象创造了优异的条件，促进形象的不断提高。

（二）以规章制度，促进企业管理

随着公司对“15518”工作方案的进一步实施，全面树立了“安全意识、服务意识、市场意识、创新意识、效率意识”；按照《企业文化手册》相关规程，确保各项工作的开展实现了规范化、流程化、精细化；通过整合经济资源，优化产业结构，加快经济发展方式转变步伐；健全经营承包和全员绩效考核管理制度，建立科学的干部选拔和考核机制，根据工作需要严格推行管理制度，努力激发了全体职工的干劲，调动了党员干部的模范带头作用，营造了良好的企业发展氛围。

（一）深化教育，引导行风

20xx年，在公司将在水务局机关党委的带领下，按照上级工作部署，结合我公司的工作实际，以落实党风廉政建设责任制为主线，全面推动我公司党风廉政建设和行风建设工作再上新台阶，结合公司中心工作，突出重点，完善机制，进一步深化廉政教育资料，增强廉政教育效果，经常性的组织廉政教育活动，开展“廉洁自律从我做起”签约承诺活动，引导党员干部个性是领导干部牢固树立正确的世界观、人生观、价值观。贯彻落实^v^中央和^v^新修订的《关于实行党风廉政建设职责制的规定》为契机，强化领导，明确职责，领导班子要对职责范围内的党风廉政建设负全面领导职责；继续落实“一岗双责”制度。各级党政班子及领导干部要按照党风廉政建设职责制的要求，认真履行好工作职责，将党风廉政建设工作纳入重要工作日程，做到与各项工作一起部署、一起检查、一起考核。

严格实行职责追究制度，对管辖范围内党风廉政方面出现重大问题的，要依据有关规定进行职责追究。认真贯彻落实教各项服务制度、监督机制努力构建与企业改革发展相适应的教育、制度、监督并重的惩防体系。定期组织开展党风党纪教育、廉洁从政教育以及各种警示教育活动，观看警示教育

片，用心推进廉政文化活动。通过紧紧围绕贯彻上级政策精神和公司党委20xx年工作思路，坚持突出重点、讲求实效，围绕中心、服务大局的原则，在监督检查的针对性、实效性上下功夫，求突破。一是加强对重点供水工程项目实施各环节的监督检查，切实将“民生工程”落到实处，好事办好；二是重点对各个分子公司的财务管理和监管；三是加强对有关制度执行状况的监督检查，重点对《企业文化手册》执行状况的监督检查；四是认真执行公司公务接待管理规定，坚持工作餐接待制度；五是严格车辆管理制度，杜绝公车私驾、公车私用；六是进一步完善党务公开、企务公开和办事公开制度，使各项决策更加科学，权力运行更加规范，各项工作置于干部职工的有效监督之下。

（二）树企业形象，加大作风建设。