

# 电力营销亮点工作总结 电力营销党建工作总结(大全6篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 电力营销亮点工作总结 电力营销党建工作总结篇一

- 1、售电量：售电量完成9045万kwh□比去年增长个百分点。
- 2、线损率：配网综合线损完成%，比年初中心下达的线损指标6%，下降百分点。
- 3、售电均价：综合售电均价为/千千瓦时，比年初中心下达的指标增长百分点。
- 4、电费回收：当年电费回收率完成%，旧欠电费回收率完成%。

## 二、狠抓安全工作，不断提高人员安全思想意识

- 1、认真开展安全活动，加强职工安全思想教育。
- 2——执行，坚持杜绝习惯性违章作业，对工作不认真者，严格按照经济考核的规定进行处罚。加强对车辆的管理，补充完善了车辆管理规定，严格了出车纪律，杜绝了交通事故的发生。
- 4、加强客户的安全用电管理，确保电网安全运行

客户的安全用电直接关系到客户的经济效益，也影响着电网的安全运行。今年，因客户责任引发了电网越级跳闸事故，给客户和我公司造成了一定程度的损失，所以加强客户安全用电管理是一项非常重要的工作。为此，我们依据相关安全管理规定，要求10kv专线客户加强设备线路的巡检工作、采取有效防止小动物入室的措施，并定期对这些用户进行检查及时有效的处理缺陷，做到客户的安全管理可控、在控。协助和督促10kv客户建立健全内部安全管理制度及资料，使客户的安全管理工作有章可循、有据可依。通过大量的工作，使客户的安全用电水平有了较大的提高。

年初开始我班要求组员必须对自己所管辖的台区和客户情况有一个最真实的了解掌握，对每个台区每个客户的用电负荷都要了如指掌、胸中有数。一旦线损升高，我们就可以通过每个客户的月度电量的增减幅度，对问题的出现有一个较为准确的判断，从而进一步深入细致地对客户进行摸底排查，同时也能查出许多隐蔽较深的问题。

通过采取有效降低线损的措施，和全班人员一年来的辛苦努力，我们较好的完成了线损指标，从指标完成情况不难看出综合线损比中心下达的指标降低了个百分点。

#### 四、重抓电费回收，不断提高电费回收率

##### 6---

在日常的催费中，我们采取加大《电力法》、《电力供应与使用条例》和电力行政法规中有关电费交纳责任条款的宣传，特别是宣传拖欠电费依法承担的违约责任，让用户了解按时缴纳电费是一种义务，不按时缴纳电费要承担违约金。通过我们的宣传，大部分用户转变了观念，变被动为主动。在我们规定期限内缴费的用户越来越多。

#### 3、对无故拖延电费的大用户，采取停电措施

在管辖的96户大用户中有几户多年来经常拖延缴纳电费的时间，经我们的工作人员多次催费都未能按时缴纳电费，这些用户按时缴纳电费的意识淡薄，对违约要承担的责任不以为然，严重影响了我们的电费回收率，今年来我们按照《供电营业规则》的相关规定对这几户发送限期缴费通知单，对在期限内未缴纳电费的采取停电措施，经过几次停电后这些用户全部按时缴纳电费。现在我们大用户组的电费每月结零。

电

8---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，10---中心系统需完善的内容》，年底组织监控中心验收，参与《\*\*电网公司监控中心后期建设思路》、《\*\*电网公司营销监控中心运行管理制度》、《\*\*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。

## 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》、《\*\*电网公司县级供电企业营销信息“一体化”业务流程规范》、《\*\*电网公司县级供电企业营销信息“一体化”电费核算细则》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《\*\*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，12---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。

## 参与编写各种规范

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

## 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、14---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！

## 一、指标完成情况

1、售电量：售电量完成9045万kwh□比去年增长个百分点。

2、线损率：配网综合线损完成%，比年初中心下达的线损指标6%，下降百分点。

3、售电均价：综合售电均价为/千千瓦时，比年初中心下达的指标增长百分点。

4、电费回收：当年电费回收率完成%，旧欠电费回收率完成%。

## 二、狠抓安全工作，不断提高人员安全思想意识

安全生产是电力企业不变的主题，更是干好各项工作的重要保证，我班始

16---《电业安全工作规程》考试，十月底进行了新《电业安全工作规程》学习并经考试合格。同时在日常工作中，及时对工作人员进行安全教育，使工作人员不断提高安全自我保护意识。

### 3、严格规章制度，杜绝习惯性违章

为了保证安全生产，我们要求每位工作人员必须严格规章制度和规程规定执行，坚持杜绝习惯性违章作业，对工作不认真者，严格按照经济考核的规定进行处罚。加强对车辆的管理，补充完善了车辆管理规定，严格了出车纪律，杜绝了交通事故的发生。

4、加强客户的安全用电管理，确保电网安全运行

18---其中包括高压用户表计70多组。

3、维护档案，保证营销系统统计数据的准确性

用户档案的准确与否关系到线损统计的准确程度，年初我班发现客户档案和营销系统中客户参数的混乱，致使统计数据误差是造成各条配网线路线损率不稳定的主要因素，在中心领导的支持下，我班协同其它各班组对所有的客户档案进行了核对、维护，并针对过去相邻线路用户档案混乱这一情况，到现场对这部分用户进行了逐一核对，保证了统计数据的准确性。

4、采用摸底排查法，有效降低线损

20----

## 电力营销亮点工作总结 电力营销党建工作总结篇二

一、深入学习政治理论，不断提高政治素养

一年多来，我认真学习方略、和公司工作会精神[]xx省xx公司关于节能减排的规定等文件资料、董事长和总经理在公司抗险救灾抢修复电总结表彰大会上的讲话。进深刻体会了“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《电业》发表文章。

### 三、认真做好本职工作，提升工作能力

#### (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《司监控中心后期建设思路》、《营销监控中心运行管理制度□□□xx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》、《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。

## 电力营销亮点工作总结 电力营销党建工作总结篇三

### 一、深入学习政治理论，不断提高政治素养

一年多来，我认真学方略、和公司工作会精神□xx省xx公司关于节能减排的规定等文件资料、董事长和总经理在公司抗险救灾抢修复电总结表彰大会上的讲话。进深刻体会了“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《电业》发表文章。

## 三、认真做好本职工作，提升工作能力

### (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《司监控中心后期建设思路》、《营销监控中心运行管理制度□□□xx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》、《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。

## 电力营销亮点工作总结 电力营销党建工作总结篇四

电力销售与百姓经济的成长密切相干，销售量受工农业出产、人民糊口生涯及各行业成长和经济增加的感化。供电企业城乡电网改革的渐渐美满，供电收集布局趋于公道，运行更加巩固、经济，供电靠得住性进一步进步，必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，在现有的市场根本上，追求新的增加点，进一步开辟市场、就必要我们克服本身在营销工作中存在的不敷，珍视在优良办事和企业文化构筑上下工夫，尽力打造供电企业办事的新品牌。

一、在优良办事和企业文化构筑方面感化电力市场营销的几个题目

1. 企业的办道理念异国完全建立，在员工的思维傍边异国搞明白展开优良办事与企业的长处、市场营销的干系，觉得优良办事是特别负加的工作，异国同本身的岗亭工作有机的联合起来。阶段性的短时间突击行动在职工思维傍边根深蒂固，乃至另有部分人存在“办事低人一等”的不对思维，办事工作中缩手缩脚，欠盛情思，难为情。制约了优良办事工作周全深切的展开。

2. 优良办事异国同岗亭工作有机的联合起来，每每是重式样、走过场，一个活动接一个活动轰轰烈烈地搞过今后，在详细的工作傍边异国真正地表现出来。乃至有些人提到优良办事便是搞活动，上街宣扬，发放用电宣扬资料等。

3. 办事的系统体例不顺，系统不健康。客户办事应是一个周全计划、全员参加、全进程把握的集体，不对觉得供电企业办事是一些直接面向客户的部分和员工的工作，在全部全进程把握的集体中异国真正构成：构造办事基层、出产办事策划、策划办事窗口、窗口办事客户的办事系统。

4. 办事的伎俩进步。在电力变乱抢修中伎俩进步，抢修时候较长，停电范畴较大，客户电费的收比武工操纵，大客户跟踪办理跟不上成长的需求，报装接电手续的办理，其实不是所说的“只要一个德律风剩下的事由我们来做”，查问办事程序较多。

6. 异国把优良办事融入企业文化的构筑，供电企业办事品牌的定位、策划的计谋、员工个人代价的兑现等方面都不很明了。展开办事文化、塑造企业形象内容的社会活动较少。

## 二、珍视文化构筑、培养企业办事的新理念

在比年来展开的优良办事活动中，供电办事有了明显的改革。首问责任制，上门办事，“一口对外、内转外不转”的窗口办事，自20xx年展开的“电力市场料理和优良办事年活动”

以来的承诺办事等，都获得了必定的进展，收到了精良的结果。但都搁浅在一种被动的、浅层的、大略化的办事上，异国完全从一种基于“以工钱本”、注入企业文化构筑内涵动身进行的周全构筑，异国真实的表现出在办事中人的代价观的兑现。必须在培养办道理念的思维中，提拔员工的代价兑现和员工竞争意识的培养。经过议定企业文化构筑，把办事文化渗入渗出到企业的扫数活动中，进步办事文化在企业中的紧张性，使员工变被动办事为自动办事，变阶段性突击行动为融入岗亭工作深层次的展开。明白优良办事与企业效益、个人长处的密切干系，是社会操行构筑的紧张构成部分。把珍视个人形象同打造办事品牌联合起来，在同客户的办事交换中，经过议定人与人之间办事与被办事的构通，到达文化雷同，使客户在优良办事中感觉到实惠和愉悦的同时，使供用两边的操行情操得以陶冶和进步，传播企业文化，建立精良的品牌形象。

建立“构造办事基层，全局办事营销，营销办事客户，全员办事社会”的办事系统。构成企业表里搞好优良办事的常态运行机制，富裕包管营销窗口的办事效用阐扬。把各个关键的办事要有机的配合起来，各办事关键的工作必须融入岗亭职责中，履行标准化、典范化、平常化的运作。经过议定各种优良办事的宣扬活动、竞赛活动、评比活动来增进岗亭工作的典范化和标准化。珍视在办事的细节上下工夫，在办事的难点上做文章。在办事机制的建立上要思虑做好同客户的关联机制建立，增加同客户的交换与构通，真正构成以客户为中间，全员、全进程、全方位为客户办事的营销氛围。同时要严厉践诺好已建立起来的供电办事承诺机制，诚信践诺，经过议定全天候的报修办事、零点查验停电方案，急剧的障碍处理、尽量裁减不必要的停电，收缩停电时候，缩小停电范畴等详细行动办法，表现出岗亭办事的伶俐机制来。在办事机制上还要思虑建立需求侧的分析和市场的展望机制。加强展开市场调研和需求侧办理工作，把握各种客户、各个时段的电力供需状况，建立客户的用电办事档案，跟踪办理和办事。跟着我局新用电营销系统的建立，银行代收电费网点

增加并趋于平常，用电营销的收集办事平台已经构成，建立当代化的用电营销信息办事机制是势在必行，我们要富裕利用这一平台，进一步引进、美满各种利用系统，真正兑现网上交费、报装、查问等办事，兑现对大客户的运程监控、及时抄表、在线监测防窃等效用，兑现办事机制的当代化。

#### 四、明了办事的目标，供给优良的办事，营建电力市场营销的精良环境

说句实话，问及有些员工办事的东西、标准等题目，其实不是都能完全答复上的，只能含糊的说“客户需求是我们办事的目标，客户如意是我们办事的标准”如许一些大的见解。那么客户的哪些需求是我们办事的目标？扫数扫数的用电需求都是我们办事的目标范畴？如果是，那便是说包括客户产权的供用电配置的补缀、变乱抢修都必要由供电企业负担，这是就引出一个延长办事的话题。所谓的延长办事，实际上便是供电企业补缀、变乱抢修的范畴扩大到用电客户的产权配置范畴。如果不是延长办事，供电企业本色上是在践诺好自己的职责，供电企业办理运行的线路、配置平常保护和变乱处理，本身就由企业本身来办理，只不过给社会承诺在法则时候内处理。对客户优良办事的内容，实际上就限制在报装接电按期践诺的结束，询问、查问的办事，安定用电及用电标准的宣扬等范畴内。报装接电按期践诺的办事，是供电企业业扩成长的必定，不能明白把对客户接电日期的收缩，报装手续的轻巧，是给客户供给优良办事的紧张内容，即使是报装接电日期再长，做为客户大略平生傍边也只有办理一次报装接电；询问、查问的办事毕竟很少；安定用电和用电标准知识的获得路子很多，当今社会知识信息成长迅猛，人们可以经过议定各种媒体来获得他们必要的信息和知识。所以用电客户产权的供电线路和配置的补缀、变乱处理，便是一个办事的盲区。做为用电客户，因为受技巧程度、保护经验所限，有些变乱不简单查清因为，不能及时的自行清除，平经常使用电遭到感化。做为供电企业，觉得这是用户产权的线路配置，投入人力、物力等本钱消耗进行处理，一户两户、一次

两次还行，户屡次数多、一年下来，也是一笔不小的开支，何况有了第一次的延长办事，在客户傍边构成一种这本身便是供电企业办事范畴的不对认识，乃至在这些线路配置上产肇变乱，或造成配置财产失窃，还要供电企业来负担责任。如今有些处所履行有偿办事，当局物价部分承诺一个办事中的履行代价，在配置补缀、变乱处理中履行。履行结果，各地说法不一。

有的处所客户如意，觉得花小量的钱，能在短时候内规复用电，尽快规复了出产，本身吃亏裁减，产出效益远抵于付出的办事费，并且便利，只要打一个德律风，题目就缺决了。有的处所客户觉得本身不懂电，供电企业经过议定我们销售电力，我们买你的商品，你理应供给包管供电纯熟到户的办事，还别的收甚么办事费。做为履行有偿延长办事的供电企业，也是几家高兴几家愁。有企业反应：自有偿办事展开以来，有些用电客户自己能处理的障碍、变乱，也再不消打德律风报供电企业处理，裁减了企业忙碌的报修压力；开支过量的材料费、车辆消耗等大大裁减；极大地变动了员工自动性，员工觉得客户花钱消耗办事，理应供给快捷殷勤的办事，还认识到经过议定自己为客户的办事，给企业增加了收益、建立了办事形象，个人代价也再一次得以表现。有的企业反应：给客户干了活，可钱难以要回，碰到个别客户觉得花钱消耗办事，必须给我办事殷勤，稍有同等情意就到处投诉。觉得挣钱不多，惹了一身的臊，延长办事是为了搞好优良办事，反而适得其反，异国到达真实的目标。综观各地的延长办事，我觉得，延长办事是优良办事的必定，收费办事也是势不可挡。但我想如许的办事收费一是应当有一个详细的操纵标准，并且当局明文法则；二是收费的标准应当以确保收回材料费和车辆消耗为根本，根据差别的用电客户，收取差别的人造费，对付居民客户的办事可以避免收人造费，三是收费标准中代价身分的构成应当果然，并且向社会公告，接纳社会监督、当局监督；四是在同客户签订《供用电公约》时，与客户商定了是不是必要延长办事，必要哪些办事，然后供电企业建档备案，肯定详细的办事方案。只有如许，才华真正清除办

事的盲区，让客户真正领会到供电办事的便利、快捷和殷勤，才华纯熟电力营销的渠道，到达客户企业两边如意。

## 电力营销亮点工作总结 电力营销党建工作总结篇五

为了使“创业服务年”活动有序推进，省电力公司全面动员，精心部署，围绕“服务创业、富民兴赣”主题，以促进“坚强智能电网新发展、供电服务品质大提升”为着力点，制订了《江西省电力公司“创业服务年”活动重要措施》。公司营销部围绕“创业服务年”的总体要求，结合电力行业自身工作特点，将日常营销工作与“创业服务年”相结合，编制了《“塑文化、强队伍、铸品质”供电服务提升工程实施方案》等配套制度，提出了策应全省“创业服务年”活动、深化市场开拓工作等五个方面20条意见与措施，作为指导公司系统各单位深化“创业服务年”的重要文件。

同时，公司营销部还制订了《“供电服务提升工程”活动绩效考核细则》，明确了“创业服务年”各项工作的具体标准，细化了工作要求，从成立组织机构、制定活动方案和计划、宣传发动、具体实施情况、实施效果等方面对基层供电公司进行评价打分，并将评价结果纳入各单位全年绩效考核。

### 二、健全机制，用电环境保障安全可靠

(一)保障重要客户的供用电安全。进一步完善重要客户停电应急机制，限度地减少因重要客户停电造成的不利影响和损失，保障重要客户的正常供电。此外，开展客户安全用电服务，组织对高危及重要客户供用电安全排查治理。深入开展用电安全隐患排查与治理整改工作，督促客户完善自备应急电源配置完成安全隐患整改落实工作，1-3季度份，共开展对475户高危及重要客户的隐患排查，发现安全隐患并下达整改通知书268条，提高了客户侧的用电安全状况。

(二)积极做好抗洪救灾工作，力保灾区用电。\_\_\_\_年6月-7月，

持续的暴雨天气袭击了赣鄱大地，抚州、鹰潭等地区发生严重洪涝灾害，电力设施受损严重。省电力公司第一时间启动防汛应急预案，成立了防汛应急指挥部，协调指挥公司系统防汛应急处置工作。营销部作为应急办成员部门，全力参与抗洪救灾过程中的各项工作。

为尽快恢复因灾受损的电力设施，营销部协助政府开展供电设施的应急处置，保障重要用户供电和临时安置点的群众生活用电，有序地组织抚州、鹰潭等受灾地区供电部门抢修应急队伍和装备投入抗洪抢险工作。同时调集了南昌、赣东北、赣西、赣州等供电公司发电车及员工驰援重灾区抢修电力设施，据统计，此次抗洪救灾中，公司系统共投入抢修人员55374人次、发电车28辆、抢修车辆5228台次。

在加快抢修受灾电力设施、恢复供电的同时，营销部还积极做好水灾过后的安全用电宣传。通过江西卫视宣传播放、发放宣传单、95598短信平台等形式宣传灾后安全用电常识，仅抚州地区就发放了3万份安全用电宣传单到灾民手中，列出了水灾过后安全用电要注意的相关事项，提醒受灾地区的广大群众主动做好防范措施，确保家庭用电安全。

(三)全力做好各项保供电工作。今年省内各项重大活动频繁，公司积极做好中博会、高考、招商引资活动、经贸洽谈、省运会、鄱阳湖国际生态文化节等各项保供电工作。截至目前，累计调用应急发电车78台次，有力保证了重大活动的顺利召开。

9月26-28日，备受瞩目的第五届中部投资贸易博览会在南昌成功举办，这是江西今年的一大盛事。为确保会议期间供电万无一失，省公司总经理秦红三亲赴保电现场督导保电的各项工作，南昌供电公司专门敷设电缆4300余米，为秋水广场“特制”8台低压柜，出动9辆发电车，安排了4架配备发电机的高架灯，派三组人员进行线路盯防，电缆故障测试车来回巡视线路。完成红谷滩7条重点保电线路以及所属各变电站



设备的巡视检查；出动100余人，采取一人一基杆日夜蹲守，巡线人员来回巡视的方式，对长达28.8公里的2条110千伏重点保电线路进行全程“盯控”。对南昌国际展览中心、72家宾馆所辖配电间进行逐一排查，检查用电设备的运行状况，消除安全隐患。

公司系统周密的部署准备和辛勤的保电工作，为中博会提供了安全可靠的供电保障，省委常委、市委书记余欣荣称赞中博会保电工作做得非常细，充分肯定了电力部门所做出的成绩，公司也因此第三次荣登省效能办“表扬台”。

(四)快速响应市场需求。为了让创业服务工作形成长效，公司结合实际，制定《策应全省“创业服务年”活动、深化市场开拓工作指导意见》，从完善市场开拓工作机制、开展增售电量分析评估等五个方面，制订20条措施以积极策应创业服务，要求公司系统采取主动的营销策略与措施，快速响应市场需求，围绕鄱阳湖生态经济区和重大产业项目建设做好各项服务，更好地服务江西经济发展。公司通过加强市场开拓过程管理，定期分析和评价通报基层单位班组或个人主动开拓市场典型经验，有力推动了广大员工进一步认识市场、服务市场，做好创业服务工作。

(五)满足全省高负荷需求，实现迎峰度夏全省不拉闸限电。今年夏季，江西电网用电负荷7创历史新高，8月5日达到1139万千瓦，公司营销部深入分析用电负荷增长及电力供需平衡情况，超前组织开展有序用电方案编制工作，迎峰度夏之前完成各级电网\_\_\_\_年度有序用电方案编制和报批，实现了迎峰度夏全省不拉闸限电目标。

同时，公司加强局部电网电力有序供应工作，及时分析重要断面“卡脖子”、火电机组运行变化对电力供需平衡的影响，指导督促供电公司做好各种局部电网有序用电应急预案，保障居民生活用电和电气化铁路等重要客户安全供电，限度减少供需变化给社会和客户带来的不利影响。

### 三、举措得力，服务环境创建优质高效

(一)开通绿色通道，主动服务重大项目。保持供电绿色通道畅通，对重大基础设施建设工程用电报装实行优先服务、优先办理、优先送电。紧密配合当前基础设施建设、民生工程、生态建设、重大招商引资项目等重点工程，建立重大项目和重点工程“一对一”联络与服务制度，定期了解进展动向，定期跟踪项目建设进度及相关情况，主动上门服务，促进了西气东送、石吉高速、峰福电气化铁路等一批重大项目顺利实施和早日供电。九江公司实施共产党员挂点服务大客户活动，制作了《服务重点项目情况一览表》，将所有的13个大项目与公司分管领导和客户代表队相对应，定期召开项目协调会，全过程跟踪项目进度。抚州公司将所属全资子公司文昌供电公司迁入金巢工业园区，为该市创业对象最密集和重点项目最集中的园区客户提供“零距离”的贴心服务。九江共青公司开展了“三跟踪，三服务”（跟踪在谈项目，做好咨询服务工作；跟踪新入驻企业，做好协调服务工作；跟踪重点企业，做好综合服务工作）活动，优先完成创业园内30多家落户企业的配套工程建设任务。

(二)提高工作效率，高效服务创业型企业。进一步优化业扩报装流程，实行全过程监督，要求对创业型企业的用电报装主要环节的完成速度比电监会相关规定进一步缩减，努力打造报装用电“创业速度”。5月28日，组织召开了客户受电工程“三指定”自查自纠工作电视电话会议，督促各基层单位不断规范服务行为，提高服务效能，对客户业扩工程，公司明确提出“三不指定”（不指定设计单位、施工单位、设备供货单位）。7月，公司营销部组织了四个督导组，分赴全省9个地市，检查各供电公司客户受电工程“三不指定”工作落实情况，通过对用电报装工作的逐步规范化管理，进一步保障客户工程的自主选择权。

(三)加大投诉举报管理力度，构建和谐供用电氛围。

营销部密切关注客户满意率情况，紧紧抓住监测点和群众反映的热点、难点问题，有针对性地查找薄弱环节和分析不足，采取有效措施主动改进工作。针对监测点反映的问题，研究制定有效措施，举一反三，组织在全系统内开展整改，进一步提升服务工作，提高社会满意度。员工服务意识进一步增强，纪律作风进一步改进，创业环境进一步优化，增进了与社会各界和广大客户的沟通和理解，监测满意率得到稳定提升，7至10月连续四个月保持公共服务类第一名。

今年5月，公司专门出台了《关于加强供电服务投诉管理指导意见》，对投诉举报处理情况严格考核、定期通报，对于投诉较多或同一事件被重复投诉的单位，将被取消当年的评先资格，由省公司挂牌督办，限期整改，努力把供电服务问题的苗头解决在基层，解决在萌芽状态。

(四)大力自查自纠，深入明察暗访。围绕基层单位创业服务年活动各项工作的开展落实情况、工作作风建设情况、优质服务工作情况，深入组织对各市、县供电公司的明察暗访，重点抽查员工工作纪律、落实首问负责制情况，检查营业窗口、95598热线和抢修人员的工作，及时发现问题，督促基层单位抓实抓细行风和优质服务工作，形成监督检查常态化。今年以来，分4批次对8家地市公司开展了“创业服务年”明察暗访督察工作，涉及所属基层单位、县区公司达42个，其中暗访营业窗口31个，模拟故障报修16次，明查创业服务年活动开展、95598服务热线和业扩工作情况40余次，与此同时，系统各级基层单位也组织了明察暗访自查活动。

(五)推进智能电网建设，服务低碳经济发展。为适应国家大力开发清洁能源新形势的需要，保障清洁能源和低碳产业发展，公司将建设统一坚强智能电网与新能源发展紧密结合，按照国家电网公司部署，不断推进坚强智能电网建设，积极服务低碳经济发展。

一是加快推进电动汽车充电设施建设。电动汽车充电设施建

设是新能源汽车推广实施的重要配套环节。为了落实国家节能减排政策，大力培育、支持电动汽车这一低碳产业，公司充分发挥电网技术管理优势，积极主动介入，先后与全省11个设区市签订电动汽车充电设施建设战略合作框架协议，为电动汽车应用提供技术服务支撑，共同推进节能与新能源汽车示范推广应用。并配合南昌市作为全国“十城千辆”试点城市及宜春打造“亚洲锂都”的战略，以南昌和宜春为重点率先进行电动汽车充电站建设。7月9日，江西省首座电动汽车充电站在宜春市已竣工投运，南昌电动汽车充电站也正在建设中，省内主要旅游风景区正在优先装设电动汽车充电桩，公司还购置了4台纯电动流动服务车和电力工程车，分别投放到南昌市和宜春市。今年年底，公司将建成充电站3座，充电桩500根。

二是大力推动全省智能小区示范工程建设。公司基于“全采集、全覆盖”的总体目标，全面启动了电力用户用电信息采集系统和用电智能小区建设，以实现对所有电力用户和关口的全面覆盖，实现计量装置在线监测和用户负荷、电量、电压等重要信息的实时采集，提升快速响应市场变化、快速反映客户需求的互动能力，为优化完善营销业务奠定基础。目前，南昌与共青城两个智能化示范小区的建设正在紧锣密鼓的进行，成功部署12个地市96个县级公司旧电能表的升级改造，全省采集户数累计完成10万余户，力争年内完成80万户的改造建设。

#### 四、不断创新，服务方式便捷多样

(一)努力拓展交费渠道，提供便捷服务。积极研究自助缴费终端和即时缴费系统，提供便捷多样的缴费手段，在大力推行银行代扣的基础上，推出远程pos机、连锁超市和移动公司合作、流动收费车等多种形式缴费，有效解决居民交费难题。

鹰潭公司以营销技术现代化为依托，创新收费服务新举措，完成时代广场24小时自助营业厅项目建设，并正式投入运行。

萍乡公司加强与移动分公司合作，新增8个移动电费代收点，为广大客户提供便捷交费服务。九江、宜春公司首次投用电力终端自助查询缴费机，方便客户自行查询电费信息、轻松缴纳电费。

(二)不断增强主动意识，创新服务方式。吉安公司有效服务吉安经济发展，推出供电服务八项新举措，开展好“创业服务年”活动，全面提升供电优质服务水平。宜春公司采取现场办公的形式，把工业园区作为服务创业型企业的主战场，召开服务园区企业现场办公会20余次，现场解决企业各类用电问题157项，反馈率100%。赣州公司围绕“窗口建设、创优环境、简化流程、零投诉目标”等方面，开展“我为创业服务年建良言、献良策”活动，鼓励全体员工积极为创业服务年活动进言献策。南丰县供电公司服务卡、技术帮扶、巡视、走访“四到位”服务蜜桔加工产业，确保南丰蜜桔在销售和加工中不断链、不脱节。

(三)积极培育服务文化，倡导全员服务氛围。公司大力开展“塑文化、强队伍、铸品质”供电服务提升工程，在公司系统掀起创业服务高潮，通过特色鲜明的创业服务实践，发挥创业服务文化在创业服务活动中的引领作用，营造了主动服务、创新服务、全员服务、品牌服务的声势和氛围。

5月19日，公司启动青春建功鄱阳湖活动，成立24支电力青年志愿者服务分队，组织6千名青年志愿者，实施青春凝聚、青春育人、青春建功及青春和谐四项工程，开展20项专题活动，内容涵盖安全生产、供电服务、抢险救灾、扶贫帮困、环境保护和社会公益等方面。

各基层单位结合实际，纷纷开展各项主题活动。南昌公司大力开展“廉洁从业、优质服务、实现零责任投诉”主题实践特色活动，推行电力台区“片警”管理，在全市各小区张贴电力温馨提示，公示台区管理员照片及电话，方便客户办理各项用电业务，及时解决客户的各类用电问题，同时也对公

司营销人员的服务行为进行监督。赣西公司推行差异化服务、为各类客户业扩报装提供方便。上饶公司开展“客户在我心中”主题教育和“阳光报装、诚信服务”\_\_\_\_年专项活动。

## 五、履行承诺，创业服务硕果累累

作为\_\_\_\_年“创业服务年”的省级测评对象，省电力公司营销部正式公布了服务承诺，半年来，营销部积极响应“创业服务年”各项工作要求，严格履行承诺项目。

一是认真遵守各项规章制度。部门领导及全体员工能够严格遵守国家电网公司供电服务“十项承诺”和员工行为“十个不准”规定，诚实守信，奉公办事，同时认真执行首问负责制、办结制、责任追究制和一次性告知制度，对涉及本部门的各项工作，均能够及时办理。

二是围绕创业型企业加快用电报装速度。各供电公司深入贯彻省公司关于规范业扩报装工作、打造报装用电“创业速度”的精神，围绕全省“十百千亿重点工程”项目，将服务创业型企业作为日常工作的重点来抓。1-9月份□10kv及以上高压客户平均报装接电时间46天，其中供电企业环节平均23.9天，比电力监管机构要求的54天缩短了30.1天，下降了55.7%。

三是不断强化基层单位的管理。各供电公司是负责全省广大客户正常用电的服务主体，因此，省公司营销部进一步加强对各供电公司的监督、管理和考核，简化业务流程，缩短办事时限，规范服务行为，提高服务效能。对广大客户反映涉及供电服务的投诉，由专业部门负责督办，实行“受理-调查处理-回访”的闭环管理，1-3季度，共对各供电公司的13件投诉举报列入单位工资总额的考核，公司共接到客户涉及供电服务的投诉举报80件，同比减少73件，下降47.7%。

供电优质服务工作永无止境，省电力公司营销部将按照省委

省政府的统一部署，围绕广大客户关注的切身问题，进一步优化创业环境，为江西经济进位赶超、跨越发展、绿色崛起作出积极贡献。

## 电力营销亮点工作总结 电力营销党建工作总结篇六

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地结合起来。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地结合起来，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xx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沟通，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沟通，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？如果是，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。报装接电按期践诺的服务，是供电企业业扩发展的必然，不能理解把对客户接电日期的缩短，报装手续的简便，是给客户提供服务的主要内容，即就是报装接电日期再长，做为客户可能一生当中也只有办理一次报装接电；咨询、查询的服务毕竟很少；安全用电和用电法规知识的获得途径很多，当今社会知识信息发展迅猛，人们可以通过各种媒体来获得他们需要的信息和知识。所以用电客户产权的供电线路和设备的维修、事故处理，就是一个服务的盲区。

做为用电客户，由于受技术水平、维护经验所限，有些事故不容易查清原因，不能及时的自行排除，正常用电受到影响。做为供电企业，认为这是用户产权的线路设备，投入人力、物力等成本消耗进行处理，一户两户、一次两次还行，户多次数多、一年下来，也是一笔不小的的开支，况且有了第一次的延伸服务，在客户当中形成一种这本身就是供电企业服务范围的错误认识，甚至在这些线路设备上发生事故，或造成设备财产失窃，还要供电企业来承担责任。现在有些地方实行有偿服务，政府物价部门核准一个服务中的执行价格，在设备维修、事故处理中执行。执行效果，各地说法不一。

有的地方客户满意，认为花少量的钱，能在短时间内恢复用电，尽快恢复了生产，自己损失减少，产出效益远抵于支出的服务费，而且方便，只要打一个电话，问题就缺决了。有的地方客户认为自己不懂电，供电企业通过我们销售电力，我们买你的商品，你理应提供保证供电畅通到户的服务，还另外收什么服务费。做为执行有偿延伸服务的供电企业，也是几家欢乐几家愁。

有企业反映：自有偿服务开展以来，有些用电客户自己能处理的故障、事故，也再也不用打电话报供电企业处理，减轻了企业繁忙的报修压力；开支过多的材料费、车辆耗费等大大减少；极大地调动了员工积极性，员工认为客户花钱消费服务，理应提供快捷周到的服务，还认识到通过自己为客户的服务，给企业增加了收入、创建了服务形象，个人价值也再一次得以体现。有的企业反映：给客户干了活，可钱难以要回，遇到个别客户认为花钱消费服务，必须给我服务周到，稍有不合心意就到处投诉。认为挣钱不多，惹了一身的臊，延伸服务是为了搞好优质服务，反而事与愿违，没有达到真正的目的。

综观各地的延伸服务，我认为，延伸服务是优质服务的必然，收费服务也是势不可挡。但我想这样的服务收费一是应该有一个具体的操作标准，而且政府明文规定；二是收费的标准应该以确保收回材料费和车辆耗费为基本，根据不同的用电客户，收取不同的人工费，对于居民客户的服务可以免收人工费，三是收费标准中价格成分的构成应该公开，并且向社会公布，接受社会监督、政府监督；四是在同客户签订《供用电合同》时，与客户商定明确是否需要延伸服务，需要哪些服务，然后供电企业建档立案，确定具体的服务方案。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。