

最新民情调研员 改革调研工作报告(汇总5篇)

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。那么什么样的报告才是有效的呢？下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

民情调研员 改革调研工作报告篇一

我县共有事业机构385个，其中，全额事业单位329个；差额事业单位17个；自收自支事业单位37个；企业化管理事业单位2个，全县共有事业编制7505名，其中，全额事业编制6510名；差额事业编制523名；自收自支事业编制414名；企业化管理事业编制58名，实有在职人员6292人，其中，全额拨款5463人；差额拨款425人；自收自支358人；企业化管理46人，全县事业编制空编1213名。

1、事业单位机构庞大，人员过于臃肿。我县事业单位财政供养人员占全县财政供养人员的85%，给财政带来巨大压力，与此同时，随着事业单位职能的弱化，一些事业单位人员整天无事可做，在编不在岗、混岗现象时有发生。

2、事业单位人员结构不合理专业技术人员缺乏，一定程度影响了我经济、社会的发展。如：县卫生系统，在这一两年中，虽然通过面向社会招聘、经验交流等方法，使医资、医技、医质有所提高，但人员结构不合理的问题仍旧比较突出，全县卫生系统，工勤人员就有183人之多，占全系统在职人员的29%，特别是乡镇卫生院卫生技术人员缺乏，培训不足，有些卫生院中防保人员为非专业人员，使各项预防保健任务的落实受到影响，给农牧民群众的生产、生活造成了隐患。诸如向卫生系统一样，县教育系统、文体系统以及各乡镇事业站所，也都因缺乏专业教师、专业演艺人员及技术人员等原

因，使本职工作开展被动，工作效率及工作质量不高。

3、部分事业单位政事不分。一些单位名义上是成立了事业单位，但其实是一个单位的内部科室，需要用事业单位的名义就用，这种现象以党政机关所属居多。如计生局下属的计生指导站、城建局下属的规划室等，以及一些大单位系统的培训中心（培训科）等，这些部门单位即以行政面孔行使行政权力，对社会进行干预，又以事业单位的名义进行经营，因其附属于不同政府机构的性质，造成了不同程度的行政性垄断，导致市场分割和资源浪费。

4、具有事业单位身份却不具备事业单位资格。目前我县有部分事业单位缺乏独立法人资格，投资主体单一，不能实现自主经营、自负盈亏，只能依附于行政主管部门，靠吃财政饭生存，尤其突出的是乡镇各事业站所。20xx年，乡镇党政机构改革进行完后，各事业站所合属分为五大办公室，由一个乡镇的分管理领导具体负责工作，没有法定代表人或法定代表人由乡镇分管领导兼任，造成行政主管部门与事业单位财务不分、人员混用、办公地点不明确，在一定程度上妨碍了事业单位的社会化进程。

5、事业单位缺少活力。事业单位本来是人才、知识、信息，最集中、最活跃的地方，但实际上没有焕发出应有的生机，没有显示充分活力。根源在于事业单位很大程度上是在靠行政化运作，政府各部门对事业单位控制死，管得过多过细，管理方式和手段单一，致使事业单位没有市场竞争力。同时，因事业单位附属于政府机构，使得大量事业单位代行部分政府职能，造成政府职能不清，效率低下，财政负担繁重。

为此，我们认为事业单位机构改革势在必行。要从贯彻“三个代表”重要思想和十六大精神的高度，深刻认识事业单位机构改革的重要性、必要性和紧迫性，以高度的政治责任感抓好这项改革。

1、牵涉面广。事业单位兼具了“行政机构”与“企业”两种属性，要对其进行改革，复杂性、艰巨性都在政府机构改革和企业制度改革之上。

2、如何科学设置事业机构的问题。由于事业单位门类太多、差别很大、范围太广、专业太复杂，划分上有一定难度，再加上历史遗留事业单位的种种弊端，使事业单位设置和布局分布不尽合理，部门、区域和学科分割，各自为政，各自为战，职能交叉，资源浪费严重。因此，科学设置事业机构，是一项科学性、政策性、难度性很强的工作。

3、人的出口问题。机构臃肿，冗员严重，改革过程中的富余人员哪里去，今后的解聘人员哪里去，“出口”渠道狭窄，加上事业单位的改革是在国有企业改革和政府机构、公务员制度改革之后进行的，其接受了大量上述改革的“包袱”，而大学生分配、军转干部分配时不去企业，机关编制满了，又大多往事业单位里挤。这样相当多单位不具备自我消化的能力。

1、进一步加强对事业单位的登记工作。确认事业单位具备与其法人资格相适应的开办资金、从业人员、办公地点、经费来源、独立核算的财务管理制度和独立承担民事责任的能力，确立事业单位经营管理主体的地位，使之取得受法律保护的“身份证”。清理不符合具备事业单位资格的单位，做好统计工作，为下一步的事业单位机构改革事业单位的富余人员分流提供准确参考数据。（截止目前，我县已登记事业单位207家，登记率占全县事业单位的63%，占全县具备事业单位资格登记单位的92%。）

2、加强对事业单位的动态管理，加大监督力度。随着社会经济环境的快速发展，事业单位的职责、人员、工作量都出现了不同程度的变化，原定的编制、经费等渐渐不适应实际情况的发展需要。做为事业单位管理部门，要采取积极有效的措施，加大对事业单位的动态管理和监督力度。通过年度报

告制度，实现对事业单位的“跟踪”管理，为建立科学的动态管理机制创造有利条件；通过证书悬挂、公告和查询等登记管理手段，将事业单位置于社会的监督之下，为公众监督事业单位提供必要条件。从而使其更好地适应市场经济的发展要求，早日走向市场，更好地为社会、群众做好服务工作。

3、积极探索事业单位分类管理办法，促进事业单位机构改革。对事业单位的改革要坚持分类管理原则，从实际出发，严格按照有关法律，按事业单位不同性质、职责和任务，明确事业单位类型，找出最为适应市场发展要求的分类办法。

4、做好新时期事业单位思想政治工作。要从实际出发，有的放矢地教育引导广大干部职工去认识改革、理解改革、支持改革、投身改革，自动摒弃“铁饭碗”的陈旧观念，开拓创新促进事业单位的健康发展，逐步走入市场化，为改革后事业富余人员的安置、消化在市场化内做好准备。

5、规范事业单位登记管理机构的设置和加强登记管理队伍的建设。要借这轮事业机构改革之机，进一步强化事业单位登记管理部门的监督职能，充分发挥登记管理局的职能作用。要通过实践和培训等多种形式来提高登记管理队伍的综合素质，从而提高事业单位登记管理机构的整体管理水平和执法水平，也为事业单位的改革提供一个人力优势。

随着社会主义市场经济体制的逐步完善和事业单位体制改革的不断深入，我们要认真贯彻执行好《事业单位登记管理暂行条例》，通过加强事业单位登记管理，进一步规范市场经济秩序，使事业单位早日要面向社会、参与市场竞争，打破传统的条块分割，为下一步的事业单位机构改革做好准备。

民情调研员 改革调研工作报告篇二

按照中央和省、市关于精准扶贫的有关要求，近期，我就永昌县焦家庄乡南沿沟村精准扶贫工作进行了集中专题调研。

一、基本情况

南沿沟村是金昌市列入甘肃省建档立卡的15个重度贫困村之一□20xx年全村贫困面为14%，目前下降到5.2%。该村属祁连山冷凉灌区，耕地面积4726亩，人均耕地约2亩，有9个村民小组649户2394人，其中60岁以上老年人304人，常住人口约占总人口的六分之一左右，基本上为患病人群和60岁以上的老年人。

南沿沟村主导产业为种植、养殖和务工，以务工为主业的约1000人，占劳动力总数的90%以上□20xx年贫困人口收入中种植业收入占8.69%、养殖业收入占13.88%、务工收入占73.22%、其他收入占4.21%。

二、调研过程

这次调研，总体分四个阶段进行，第一阶段，集中调研。我先利用三天时间集中调研了南沿沟村精准扶贫工作，先后走访30多典型贫困户，之后又抽调6人组成工作组，利用7天时间驻村蹲点进行了专题调研，全面了解南沿沟村及97户贫困户的基本情况、致贫原因等。第二阶段，甄别确认。对照国家关于贫困户的确认标准，对97户贫困户逐一进行了甄别确认。最后确定，南沿沟村20xx年全村建档立卡贫困户97户336人□20xx年脱贫64户221人，现有贫困户33户124人。第三阶段，制订措施。针对该村确定了八项帮扶措施，逐项明确了帮扶的主要任务、工作目标、责任单位及责任领导、配合单位和完成时限；针对贫困户逐一制定了帮扶措施，分别明确了脱贫时限、帮扶责任人。第四阶段，集中交办。现场召开面对面集中交办会，属于面上的帮扶措施由政府有关部门认领限期办理，属于贫困户个体的由联户干部认领限期办理，并张贴上墙，挂图作战。

三、致贫原因分析

(一)因病致贫。长期以来，许多村民就近在萤石矿、煤矿务工，因工作环境、防尘条件比较差，患上了严重的尘肺、矽肺、内风湿等职业病，致使劳动能力丧失，就医成本上升。目前，97户贫困户336人中因该类疾病和其他慢性病致贫的占35.07%。

(二)因学致贫。受教育布局调整影响，初中和高中学生全部在县城或金昌市区就读，家长租房陪读现象十分普遍，教育成本大幅增加。经调查，因供养子女读书而致贫的占贫困户的17.5%。

(三)要素缺乏致贫。一是南沿沟村水资源短缺，灌溉条件差，以大麦和小麦为主的种植业收入有限。二是贫困人口中有近90%的劳动力年轻人习惯于首选背矿石、打隧道等传统的苦力型工种，思想观念陈旧，务工技能缺乏。三是贫困农户贷款难问题比较突出，成为制约贫困群众脱贫致富的重要因素。

(四)自然规律致贫。村内留守空巢老人的基本养老方式就是土地养老、社会保障养老，有的连生活自理都很困难，养老问题令人堪忧。由于务工子女收入低，又要供养学生，不仅敬奉父母的生活费很少，而且很少回家探望，致使留守老人经济能力非常微弱，同时内心还承受着对子女的思念以及孤独寂寞的煎熬。

四、精准扶贫计划

(一)开展医疗服务。组织尘肺、矽肺及风湿类关节炎等职业病医疗组，开展职业病普查，提供医疗防控措施和治疗建议，普及职业病防治知识。

(二)开展科技帮扶。一是组织贫困群众参加务工技能培训班，提高创业就业能力。二是组织开展农业实用技术培训，提高贫困农民的种养殖能力。三是组织开展电子商务知识培训，适时建立电子商务平台，发展农村电子商务。

(三)建设完善农田水利设施。维修改造渠道6.4公里，修建蓄水池1个并配套其他设施，发展高效节水灌溉面积3000亩。

(四)发展富民产业。扶持以湖羊为主的舍饲养殖业，新增30只以上养殖户10户以上，优质牧草种植1000亩，为留守农民不离乡不离业增加收入创造条件、打好基础。

(五)实施农村人居环境改善项目。整合农村危旧房改造、贫困户建房等政策，建设40平方米左右居家养老型集中居住点1个，规模50户以上。

(六)建设互助老人幸福院。利用闲置校舍或农宅建设互助老人幸福院，并将运行经费纳入财政预算，每年安排运行经费3万元，逐步探索建立长效运作机制。

(七)积极协调解决融资难题。一是加快推进土地承包经营权、宅基地和农宅确权颁证工作，解决信贷抵押不足的矛盾。二是用活用足涉农贴息贷款政策，为贫困群众提供金融支持。三是采取政府财政资金贴息的方式，为贫困户提供贷款支持。

(八)建立社会帮扶机制。一是引入工商资本进行结对帮扶，将非公企业纳入帮扶单位范围，壮大帮扶力量。二是多渠道募集村级救助资金，提高救助能力。

五、几点体会思考

精准扶贫必须紧扣“重在联、贵在为、深在制”要领，坚持扶真贫、真扶贫，不断拓展内涵和层次，实现由“大水漫灌”到“精准滴灌”的实质性转变。

(一)确保对象精准，解决好扶持谁的问题。底数不够清、指向不够准、针对性不够强是扶贫开发存在的突出问题，必须抓住真实识别贫困、规范建档立卡、实施动态管理、推行挂图作业四个关键环节，把好群众申请关、入户调查关、民主

评议关、公示监督关、确认审核关五个关口，做到精确识别贫困户、精确登记造册、精确建档立卡、精确实行动态管理“四精确”，建立“户有卡、村有册、乡镇有簿、县有档、市有平台”的动态数据库，实现底数清、问题清、对策清、责任清、任务清“五清”，从根本上避免普惠政策代替特惠政策、区域政策代替到户政策的现象，提高扶贫效果。

(二)确保内容精准，解决好扶什么的问题。千篇一律、万面一孔是扶贫开发的常见现象，必须因地制宜、因户施策，深入分析贫困村和贫困户的致贫原因，突出抓好基础设施建设、富民产业培育、社会事业发展、易地搬迁、金融支持等扶贫措施，使建档立卡工作与各项扶贫政策相衔接，扶贫措施与贫困现状相对应，确保帮扶到最需要帮扶的群众、帮扶到群众最需要扶持的地方。

(三)确保目标精准，解决好坐标系的问题。紧紧围绕同步建成全面小康社会，抓住突破基础设施的短板、明确基准内容的对标、盯住完成时限的节点三件大事，对照全面小康统计监测指标体系，按照巩固优势指标、提高较好指标、攻坚弱项指标的要求，分层次推进，立体式帮扶，确保如期完成脱贫任务。

(四)确保措施精准，解决好怎么扶的问题。紧紧抓住转变方式、强化“造血”、加大投入、整合力量四个关键，按照“一村一策，一户一法”的要求，逐村逐户量身定制帮扶措施，明确帮扶责任人、帮扶任务、标准、措施和时间节点，做到号准病脉、开好处方、抓出良药，提高帮扶工作的针对性和实效性。

民情调研员 改革调研工作报告篇三

庄浪三中位于北城区，始建于年3月，年开始招生，年单设独立初中部（庄浪县第三中学），现有教学班38个，学生2819人，教职工135名，其中专任教师103人。学校占地面

积38168m²□总建筑面积16316m²□

（一）普及程度

年，入学率达100%，15周岁人口初等教育完成率为98.9%，17周岁人口初级中等教育完成率93.9%；初中辍学率为1.3%。“普九”各项指标达到或超过国家规定要求标准，与年相比入学率提高了2.7%，完成率提高了2.3%，辍学率下降0.8%。

（二）师资水平

全校专任教师103人，学历合格率为100%；全部达到任职要求。

（三）办学条件

- 1、生均校舍面积为5.8平方米。
- 2、全校无校舍危房。
- 3、教学仪器配齐率为100%。
- 4、生均图书为15.1册。

（四）教育质量

连续三年综合评估位居全县27所独立初中第一名，毕业率达99.5%。

- 1、加强领导，强化组织保障。

学校成立了以校长任组长、分管副校长任副组长的“两基”巩固提高工作领导小组。领导小组定期召开会议，听取工作汇报，研究解决具体问题，竭力为“两基”巩固提高工作铺设“绿色通道”。目前，全校上下形成了“一把手亲自抓，分

管领导具体抓，一班人共同抓，全体教师配合抓”的工作格局和指挥体系。

2、统筹安排，强化部门职责保障。

几年来，我们进一步完善工作制度，严格工作要求，严肃工作纪律，保证了“两基”巩固提高工作扎实推进。一是强化目标责任制。学校每年都要层层签订目标责任书，形成一级抓一级，一级为一级负责的管理机制，确保职责明确，责任落实，对每年的工作完成情况进行认真的考核评估，将考核结果与奖惩挂钩，使目标责任制发挥促进和制约作用。二是强化部门职责。政教处制定了进行思想教育的学期计划与实施办法及其他规章制度，积极组织全校学生思想政治教育和纪律作风培训工作。通过“政教处一年级组一班主任”这一系统，以《中学生守则》和《中学生日常行为规范》为主要依据，全面关心学生在德、智、体、美、劳各方面的发展。学校定期请公安、司法部门作“法制教育报告会”，每学期开展“风纪教育月”活动，加强了对青少年的法制宣传教育；教导处能够积极地组织管理学校的教育、教学工作和教务行政工作，全面落实素质教育，经常检查落实教学常规管理，保证了正常的教学秩序。

同时，能够适时地组织开展教学研究和教育科研活动，坚持“以教学为中心，以质量为生命”的工作方针，确保了教育教学质量的提高；总务处能够全心全意为教育教学服务，为全校师生员工服务，发挥主观能动性，努力完成总务工作的各项任务。

3、保学控辍，提高普及程度。

自年“两基”评估验收以来，我校紧紧围绕“两基”中普及程度这一核心指标，抓重点、破难点，采取有效措施，千方百计提高适龄儿童、少年入学率，完善控流保学管理机制，降低辍学率。

一是学校利用各种媒体，对《义务教育法》、《未成年人保护法》等法律法规进行广泛宣传，做到家喻户晓，深入人心，让全社会都懂得送适龄少年、儿童入学是法律规定的家长应尽的义务和责任。

二是学校对家庭贫困的学生实行“减、缓、免”制度，广泛开展“手拉手”、“心连心”、“一帮一”等助学活动。

三是建立“学校为一切学生负责”的公开承诺制度，切实减轻学生的课业负担，严禁体罚和变相体罚学生，严禁按学生考试成绩公开排列名次和安排座位，以关心和爱护学生为前提，倡导用科学的方法教育学生。

四是严格学籍管理，绝不履行相关转学手续而接收他校学生。五是实行辍学学生包干动员制度，学校将动员学生入学、在校学生巩固等指标落实到班，责任到人。

4、认真落实农村义务教育经费保障机制，优化教育布局结构，义务教育水平进一步提高。

一是严格落实农村义务教育经费保障机制。年春季共有45人享受寄宿生生活补助，金额5377.5元；秋季共有469人享受寄宿生生活补助，金额92142.5元；10年春季共有488人享受寄宿生生活补助，金额18,3000元；秋季共有488人享受寄宿生生活补助，金额18,3000元。从年春季开学起，义务教育阶段所有学生全部享受免费教科书，共配发免费教科书4608套，总价值24.7万元。

二是严格落实义务教育阶段招生入学制度。按照《庄浪县初中划片招生就近入学指导意见》，严格落实小学毕业划片招生、就近全部入学制度，实行小学毕业水平测试与初中入学相分离，有效提高了义务教育普及程度。小学毕业生升学率达到100%，全县教育结构趋于合理，义务教育水平进一步提高。

5、师资队伍进一步优化。

一是分校以后，以建设一支“高素质，高水平，高奉献”的教师队伍为目标，采取一系列有力措施狠抓师资队伍建设，不断充实教师队伍，今年共调配来41名优秀教师，缓解了学校教师数量不足的压力，优化了教师结构，补充壮大了全校教师队伍。全校专任教师学历合格率达到100%。

二是县教育局实行校长任期目标考核，学校班子建设得到加强。按照《庄浪县校长任期目标管理责任制实施办法》，由县上分管领导带队，组织部、人事局、教育局共同参与，完成了校长三年任期目标的考核评估。

民情调研员 改革调研工作报告篇四

1、认识不到位。一些乡镇片面的认为外贸出口对地方交税少，对当地财政贡献小，考核时又不显政绩，错误地把出口退税理解成由地方财政承担，不能从大局出发，缺少大经贸意识，看不到外贸进出口对地方所带来的全方位、长远性影响，对外贸出口重视不够，热情不高，不鼓励当地出口发展。

2、由于我县优惠政策、硬件环境等和沿海发达地区以及我东部市区存在差距，企业为追求利润最大化，把所生产产品供货或结转到外地出口，造成我县出口外流。

3、受金融危机影响，部分企业生产尚未恢复正常。由于去年以来的金融危机影响，造成部分企业停止减产，客户流失，影响了全县出口规模扩张。

4、资金短缺，尤其是流资匮乏，是全县所有进出口企业所存在的共性问题，特别是以出口农副产品为主的企业，时效性比较强，资金使用比较集中，因资金不到位货源收购不上来，导致到手合同无法执行，困扰企业再发展。

5、部分企业仍在走代理出口的路子。我县的很多木制品生产企业因生产规模偏少，只能通过外地代理公司代理出口，由于只供货不自营，企业得不到真正的实惠，在让代理商代理的同时，把大部分利润和奖励政策都让给了对方，我县企业只相当于对方的一个加工厂。

以上问题如不能及时得到解决，将会严重影响我县外贸进出口的发展。

1、作为衡量一个地方对外开放发展水平的一项主要经济指标，应从根本上引起重视，应把该项工作提升到一个应有的高度，进一步解放思想，树立大经贸意识，从长远出发，抢抓机遇，狠抓该项工作落实。

2、要一方面加强内部环境的整顿改造，使各职能部门切实转变职能，增强服务意识，扎实工作，对阻碍外贸进出口发展的单位和个人，要从严处理，决不姑息。另一方面积极营造良好的外部环境，搞好外贸出口工作的配套工程建设，降低出口成本，为企业外贸出口打开一条“绿色通道”。

3、要建立和完善外经贸促进机制，加大政策扶持力度。结合我县实际情况，设立外贸发展基金，奖励对出口创汇做出杰出贡献的企业、创汇能手和促进外贸出口发展的单位和个人。

4、要继续加快培育我县的多元化出口主体，狠抓对外贸易经营者备案登记工作，挖掘潜力，扩大外贸企业队伍，增加新的出口增长点，宣传动员企业早日进行备案登记，尽快开展进出口业务。切实抓好招商引资工作，今天的外商投资企业就是明天的出口亮点，这也是做好我县对外贸易可持续发展的一条有效途径。

5、要抓好特色商品出口，加快科技产业化步伐，科技兴贸，协调有关部门对我市一些有竞争优势的商品，辅以政策支持、培育，以点带面，变优势为胜势，充分利用现有优势、出口

政策，搭建各种平台，为企业走出去创造条件，尽快实现科研成果与产业发展的结合，形成贸易优势。

6、充分利用我县丰富的农业、畜牧业和劳动力资源发展加工贸易和再加工深加工出口，努力做好我县加工贸易转型升级工作，宣传用足用活高科技产品出口政策，促进技术改造项目的实施，培训各种技术性人才，努力争取各项研发基金、中小型企业国际市场开拓基金和各项技改贴息等，进一步优化出口商品结构。

以上建议要求我们必须统一思想认识，协调好对外开放各部门、各环节、各方面的关系，打造一个宽松的经营环境，齐心协力，诚心诚意为企业做一些实事，让更多的外来企业来我们这里发展，同时留住我们的企业在本地发展，变供货为直接出口，变潜力为实力，进一步促进我县全方位、宽领域、深层次的对外开放，促进对外贸易的健康快速发展。

民情调研员 改革调研工作报告篇五

（一）运维检修管理

1□10kv线路故障停运率调研：

（1）截至20xx年底，供电所在运10kv配电线路97条、总长度1176km□配电线路分段共519段、联络率55%；电缆化率11%、绝缘化率92%。

（2）配电线路20xx年全年坚持周巡视计划，做到巡视全覆盖。全年无线路重过载情况发生□20xx年、20xx年配网运行故障情况：发生重合失败故障61条次，重合成功故障139条次.线路发生遥测突变为0故障27条次。按照故障原因分析□20xx年，用户原因118次、占51.9%；外力因素44次、占19.3%；设备本体28次、占12.8%；自然因素37次、占16.3%。

2、鸟窝、树木及外力破坏情况，电力设施保护管理情况：

（1）局部绝缘化治理。一力实施带电作业及综合检修，对县城区及乡镇主要道路等设备裸露点，具备带电作业条件的，积极通过带电作业方式实施局部绝缘化；对线路及重点区段需停电治理的，结合线路停电，实施综合检修，确保检修后线路局部绝缘化治理完成率100%。二是积极推广新技术应用，应用高绝缘自融带、导线绝缘护套及局部封包、全密封型隔离刀闸等技术措施针对性治理。

（2）通道标准化治理。一是积极争取地方政府政策支持，建立电力通道安全防护机制，与园林、规划等部门达成协议，通过移栽、限定树种等方式，减少新建电力通道树线矛盾隐患。二是对县城区现有树线矛盾，固化修剪标准及周期，采取外委等方式，实现树木修剪模式化、标准化。三是对农村线路防护区内超高树木，落实属地运维责任，加大树线矛盾危害宣传、采用喷漆提醒等措施，积极做好民事协调，签订砍伐协议，避免造成投诉。四是建立县城区线路通道网格化巡视机制，与热力、通信等单位配合，实现信息共享，共查共防。

（3）防雷差异化治理。一是深化雷击故障分析，对雷击设备损坏、导线断线要建立重点隐患档案。二是开展接地电阻普测及防雷技术措施普查，摸清线路防雷现状，及时完成接地电阻治理，结合综合检修进行避雷器周期轮换。三是制定差异化防雷技术措施，应用过电压保护器、防雷绝缘子、防雷金具、防雷地线改造等技术措施，提高防雷水平。

（4）非计停发生率调研

上级线路故障及接地试拉造成的非计停共计27条次。

（5）公用配变过载率调研：

无配变过载情况

(6) 低压客户电压越限率调研：

造成供电所分析低压越限情况主要原因为三项不平衡及供电半径过长。

(7) 配网改造情况：公司20xx年储备项目共计12个包、50个单体项目，资金3917.99万元。项目规模：新建10千伏架空线路43.29千米，电缆线路7.21千米，新建0.4千伏架空线路74.45千米，电缆线路5.76千米，配变容量12.2mva□柱上开关23台。

(8) 生产类投诉：供电所运检类投诉共29次。

(二) 营销服务管理

1、营销服务投诉治理：

(1) 总体投诉情况

20xx年至20xx年3月份，公司共计受理客户投诉72件。营业投诉16件，其中反映业扩报装4件，抄表催费4件，用电变更3件，电价电费5件。服务投诉4件，反映营业厅人员服务行为。供电质量投诉32件，其中反映频繁停电问题29件，电压质量问题3件。电网建设投诉4件，反映施工人员服务规范问题。停送电投诉16件，其中反映抢修服务问题13件，停电问题3件。

(2) 营销服务类投诉分析

通过对发生投诉进行分析，其问题根源主要有以下几点：

一是电网基础薄弱，雷雨大风等恶劣天气较多，因频繁停电引起客户不满；未彻底改造台区占比较大，部分台区存在低

电压问题，特别在负荷高峰期尤其明显，电器不能正常使用引发客户投诉。

二是地处中心城区，95598话务量大，客户维权意识较强，易产生投诉问题。

三是用心服务意识不到位。工作人员主动服务意识不强，缺乏沟通技巧，易引发客户误解。

三是工作责任心不强。催费方式不合理、抢修不及时、回答客户用电咨询不全面、与用户沟通不及时等现象时有发生。

四是业务技术不熟练，与形势发展不相适应。部分工作人员特别是农电用工业务素质与客户导向型服务的要求还有较大差距。

五是办事环节繁琐，部门之间缺少相互协调。客户反映问题后，处理过程繁琐，甚至出现互相推诿搪塞现象。

六是投诉管控压力传递不到位，尤其是与客户直接打交道的农电工对于加强优质服务预防投诉的意识还没落实到位。

2. 市场及业扩问题：

（1）市场开拓情况

目前供电所市场开拓前景较好，客户可选供电方单一，不存在增量配电市场隐患；部分供电所辖区高新区区域，园区管理单位对增量市场兴趣较大，一直积极争取，目前售电公司申请已报省发改委，就此事我公司已多次与园区管委会（园区行政管理单位）沟通，园区在明知我公司布点的情况下，仍积极申报售电公司，因此若受电公司申请成功，对后期我公司在此范围内的市场开拓影响较大。

（2）业扩受限情况

目前针对辖区内业扩受限的问题，如海科新源有限责任公司新增电源的申请等，我公司通过电网配套项目包，投资近20xx万元，从就近变电站新架电缆线路至客户红线外，有效解决了客户接入受限问题，与此同时，优先对布点空白区及受限区进行改造，务必保证客户无障碍接入。客户对当前业扩报装效率表示满意。另外，不存在体外流转的现象。

三、指标工作针对性措施

（一）运维检修管理

1、充分利用各级调压手段进行调压：

对于变电站有载调压主变压器分接头，按照电压曲线并结合无功出力情况及时调整。配电变压器分接头的调整，根据低压网运行及电压情况，由供电所及时进行调整；变压器分接头的调整及调整前后的电压变化等情况进行专项登记。对变压器分接开关进行了调整，保证了变压器出口电压合格。

2、优化无功补偿

按照分层分区无功就地平衡的原则，在综合考虑技术经济性的基础上，合理确定电压无功设备选型、补偿容量、补偿方式和安装位置等，开展无功优化补偿建设。选用自动分组投切的无功补偿装置，实现配电台区无功就地平衡。

3、精益运行管理和需求侧管理

“低电压”在线监测电压充分利用具备电压质量监测功能的仪器、仪表和技术手段，建立健全电压质量监测网络，配变、客户端电压数据的及时监测与采集，确保电压质量监控有序，治理有效。在完善电压监测仪为基础的电压监测网络的情况

上，充分利用调度监控系统、用电信息采集系统等电压数据采集功能，推广应用智能电表等具备电压数据采集功能的仪器、仪表，作为电压质量监测的补充，建立健全覆盖各电压等级电网的电压质量监测体系，实现电压质量的及时监测与掌控，并有针对性的采取措施治理存在的电压质量问题。

（二）营销服务管理

1、投诉管控措施

一是狠抓责任落实。把投诉管控列入各单位一把手工程，主要负责人高度重视，亲自部署调度，清楚掌握本单位投诉管控的目标和存在症结，做到心中有数、督导有力、整改有效。

二是狠抓规范管理。让客户用上效率电，业扩服务以“无条件接入”“限时办结”为原则。让客户用上满意电，窗口服务严格落实“四项规范”“两本手册”等模板化管理要求，展现良好服务形象。

三是狠抓人员培训。一线员工素质的高低会直接影响投诉事件的发生。进一步强化员工服务意识，时刻保持“处理不好就是投诉”的紧迫感，用心细致开展供电服务，尽最大可能帮助客户解决供电需求。提高服务技能，借助班组大讲堂，通过岗位练兵、现场问答、模拟演练、考核问责等多种形式，提高员工工作技能。掌握防范投诉技巧，避免现场工作人员无意识的行为或说话方式，成为引发客户投诉的导火索，学会研判客户意向，及时化解客户不满情绪，防范投诉事件发生。

四是狠抓总结改进。各单位对投诉客户建立敏感信息档案，设立专责人实行一对一的关怀服务。定期组织召开投诉分析会议，对投诉多发问题讨论制定整改措施，典型问题组织“班组大讲堂”进行集中学习，避免同类问题重复发生。

2、电力市场开拓计划

我公司辖区地处胜利油田腹地，油田及地方电网盘根错节，并列运行。供电环境较为复杂。但随着近年来一系列的大型技改及村居改造，我公司电网日益坚强，加之油田电网以生产用电为主，供电可靠性较差，我公司逐步取得了包括油田单位及职工的认可，油井报装及网钻用电逐渐增多。但网钻存在时间短，用电量大的特点，往往半个月左右完成所有作业，但由于施工方及接收单位属于不同的企业实体，相应的报装手续很难完成，因此我公司无法正常受理，错失了一部分市场，建议在以后的工作中，能考虑一下此类报装客户。

3、业扩报装管理措施

严格按照新下达的《业扩报装管理办法》开展业扩管理工作，全面推行扩报装“契约式”服务，进一步规范业扩资料管理，供用电合同签订率、业扩资料与营销系统符合度100%；新装、增容客户档案中电价、行业、容量、力调等重要参数准确率100%，高压业扩平均接电时长同比缩短5个工作日。

（一）基础设施方面存在的问题

1、部分供电所场所陈旧，面积不足，功能区域不健全。部分供电所办公场所建设年份久远，房屋年久失修，存在一定的安全隐患；还有供电所目前租赁的办公场所条件简陋，无法满足正常生产、营销业务的需要，且由于房屋产权归属问题，难以对租赁办公场所进行整体装修改造，一定程度上影响了供电服务形象。

2、办公楼及其附属设施建设未统一标准，视觉识别系统应用不够规范。目前，供电所没有24小时自动售电营业厅，随着智能表的逐步推广应用，需尽快增加24小时自动售电营业厅为用户提供便捷服务，满足用户快速增长的服务需求。

3、“五小”场所设置不齐全，建设不到位，难以保证供电所人员生产生活需要。供电所应具备生活需要的厨房餐厅、浴室、宿舍、活动室、小菜园等，而目前部分供电所与标准差距较大。另外，部分供电所办公取暖、降温、用水存在一定困难，供电所人员的工作生活条件比较艰苦。

（二）配套装备方面存在的问题

1、抢修车辆不足。根据规定，每个乡镇供电所至少配置一辆服务抢修车辆，电量超过4000万千瓦时（或服务用户超过1.5万户、或供电服务半径大于25公里）的乡镇供电所应配置两辆以上服务抢修车辆。我公司配备两辆及以上抢修车的供电所目前没有。同时，分散抢修服务的模式造成供电所抢修服务车辆实际利用效率较低，抄表催费、低压居民用户抢修、报修服务多采取农电工驾驶自有摩托车的方式并且管理不规范，存在极大交通安全风险。

2、供电所安全工器具、备品备件配备不齐全、管理不规范，一定程度上影响了抢修时限及服务质量。供电所人员着装不统一，办公设施陈旧破损、配置数量不足、配置标准不统一，一定程度上影响了基层供电服务形象。

3、信息化水平较低。供电所微机配置数量虽然达到了国家电网公司要求（管理人员、营业窗口每人一台），但是部分供电所的微机性能老化，不能适应正常工作要求，供电所管理人员微机应用尤其是95598等管理系统应用水平较低。部分供电所未安装视频会议系统，不能实现双向视频、远程培训及窗口监督功能。

（三）供电所人员方面存在的问题

1、供电所管理人员不足。部分供电所管理人员及技能人员比较紧缺，一定程度上影响了供电所各项业务的正常开展及管理水平的持续提升。

2、供电所专业技术人员不足。目前，供电所配电运行维护、抢修服务工作主要委托光明电力服务公司的农电用工来承担，农电用工平均年龄较大，逐渐无法从事高强度电网检修抢修等外线作业，而受人员入口限制，专业人员的培养跟不上，出现断档断层现象。农电用工文化水平低，对新知识、新技术的接受能力较差，特别是当前营销生产工作信息化程度高、科技含量高，供电所人员素质及技能很难适应越来越高的管理和服务要求。

3、农电工管理问题。一是农电用工虽然都签订了明确的用工合同，但出现问题时大多还是由企业承担赔偿责任，委托协议所明确的双方权利义务，没有得到真正的履行。二是农电工薪酬待遇较低，人才流失严重，影响工作的正常开展。三是农电用工的结构复杂，平均知识水平较低，极易发生不稳定事件和上访事件。

（四）综合管理方面存在的问题

1、供电所管理关系未有效理顺，制度繁杂。一是“三集五大”改革后，供电所的综合管理隶属营销部（客户服务中心），但在安全、运维、营销、服务及民事协调、线路走廊清理等工作要接受多个部门的管理，造成很多工作不是重复安排，就是形成管理空挡。二是供电所有关的管理制度、档案资料品种繁杂，各专业之间不能相互共享，星级、全能型、班组建设供电所资料等多种资料并存，针对一项工作，每个专业部室设计的调查方式、调查表格不一致，重复性工作较多。

2、各供电所管理差距较大。我公司供电所硬件投入，人力配置，业务规模管理等方面存在差距，较大的影响了供电所综合水平。同时“小而全”的管理模式，供电所担负生产、营销各个方面任务，工作面广、范围大、涉及内容多，但是由于目前供电所结构性缺员问题严重，供电所在全面落实管理要求方面存在较大差距。

（五）生产营销方面存在的问题

1、供电所生产运行管理不到位。现供电所农电工大多担负营业值班与配电检修双重工作任务，农电工人数量少，人均管理线路长度较大，同时缺少有效监督管理机制，日常设备巡视、检修和缺陷管理工作未有效开展，存在较大安全隐患。

2、报修服务问题多。一是表后部分电力设施属用户资产，属于供电所有偿服务范围之内，但是供电所在开展表后部分电力设施报修服务时，多数用户对有偿服务工作不理解、不配合，造成有些报修服务无法正常开展。二是由于表后部分用户电力设施缺少正常的更换维修机制，故障多，报修服务数量多，占用了供电所大量的精力，一旦遇到高温、寒冷或雷雨大风恶劣天气，供电所无法保证全部在时限之内给所有用户提供抢修服务，容易造成用户投诉；三是由于表后用户电力设施报修服务比较分散，对于拨打95598报修电话之外的报修服务工作，供电所无法有效监控，容易造成农电用工干私活、乱收费现象的发生。

3、与地方政府协调压力大。一是乡镇区域改造、修路等引起高低压线路路径迁移，乡镇政府会把该项工作作为政治任务压给供电所，而这些工作作为供电所根本无力承担，在乡镇政府和公司职能部门之间上下协调压力大。二是按照属地负责的原则，电网建设民事协调、过境线路走廊清理、行风评议等工作作为重点任务需供电所去完成，工作开展难度大。三是供电所管理费用比较紧张，订阅报纸及乡镇政府组织的各种任务费用缺少费用来源，与乡镇政府及村两委的工作联系、沟通、协调越来越不顺畅。

我公司认真贯彻落实省、市公司工作要求，深入实施供电所星级化管理，以供电所全能型管理为主线，以争创省、市公司示范化供电所为载体，以供电所同业对标为抓手，突出抓好规范化管理，加大硬件设施投入，全面改善供电所办公环境，提升综合管理水平。

1、加大基础设施投入。按照标准化、规范化、实用化的原则，统一建设标准、功能设计、标志标识和物品配置，结合供电所的地理位置、经济环境、机构设置、供电规模等研究制定建设模式，将供电所建设改造纳入县公司小型基建规划，分期分批建设改造，努力建设一批标准统一、功能完备、设施先进的乡镇供电所。

2、规范配套装备管理。规范便民服务设施设置，统一上墙图版宣传，实现定置管理，提高办公微机配置标准，提升信息化水平和工作效率，补充供电所抢修车辆、备品备件和安全工器具，提升应急抢修能力和为民服务水平。

3、加强供电所专业化管理。结合三集五大体系改革，健全完善相关制度，明确各职能部门分工，加强对供电所的专业指导、监督和评价工作，同时发挥光明电力服务公司人员的管理作用，促进供电所专业化管理水平大幅提高。

4、开展供电所典型剖析工作。选取基础相对薄弱且具有代表性的供电所，从基础管理、安全生产、营销服务、人才队伍和行风建设等方面进行全面剖析，深入查找薄弱环节和风险点，制定提升措施。公司组织各专业部室，深入供电所，加强专业指导与监督，全面提升综合管理水平。

5、加大指导力度，消除短板培育亮点。全面研究整改供电所管理中亟待解决的关键问题，督导各供电所结合自身实际，提炼总结工作中的特色亮点，排查工作中的短板，制定亮点培育和问题整改里程碑计划，公司将进行阶段性督导，结果纳入年终供电所评比，促进供电所整体水平提升。

6、优化人员结构，稳定人才队伍。结合电力服务公司建设，研究制定规范的农电用工退出机制，建立完善科学的农电用工薪酬福利制度，畅通农电用工职业发展通道，有效稳定农电人才队伍。同时进一步整合现有人力资源，充实基层站所力量，发挥管理效能，完善培训体系，加大培训力度，不断

提高农电工工作能力和综合素质，优化队伍结构，提升整体水平。

7、加强供电所评价研究。结合实际，进一步完善供电所营销生产管理标准制度，优化工作流程，整合各种管理资料。重点落实好公司生产、运维、营销、服务方面的工作要求，强化监督管理职能，推进供电所规范化建设。

8、加大农网改造与运行管理力度。进一步优化电网布局，着力解决农村配变高耗能、线路超半径等问题，全面提升供电两率水平。常态化开展线路设备定期巡视、检修和消缺工作，及时消除安全隐患，提高供电质量。

9、增加科技投入。提升农电信息化管理水平，加快建立统一的配电运行监控系统，积极推广自动化抄表，合理构建银行代扣、无线代收等新型农村缴费体系，节约供电所在日常设备运维、抄表收费中投入的人力物力，提高工作效率。