

# 最新热力工作总结个人(模板7篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。那么，我们该怎么写总结呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

## 热力工作总结个人篇一

进一步健全各项规章制度，内部实施目标责任和量化管理，使管理有章可循，有制度可依，以此来约束每个职工的行为。从xx年开始，我站依据县政府批准的《xx县供热管理实施意见》，制定了严格的管理制度和奖罚办法，站上同各供热点签订《目标责任书》，将能耗指标、管理指标、质量指标、收费指标等按分值划分考核。将11个供热点划为4个成本核算单位，对各供热点负责人在供热站内部实行竞争上岗、管理人员优化组合，将人、财、物量化和细化管理，对各供热点所用的煤、水、电、维修材料按供热面积一次核准，实行目标责任管理。面临热费标准低，克服原煤运输成本高和御寒期日平均气温低于市区等不利因素，既要保证供热正常及质量，又不得出现亏损，我们只好在“节”上做文章。为了降低供热生产成本，提高供热经济性，供热工作早准备，早安排，于xx年10月21日开始供热系统试水试压，10月30日提前供热，得到了市热管站和用户的好评。供热期新增加前营堡新村、兰苑小区、县畜牧业中心等6家用热单位，新增用热面积5万平方米。xx年4月我站被xx省消费者协会评选为“消费者满意供热单位”，10月被xx市建委评选为“xx市双文明供热单位”。

(一)、夏季维修工作。为了保证供热安全、保质、保量。今年供热结束后于4月初召开夏季检修工作会议，对检修工作认真安排，抽调8名人员成立检修组。完成了11个锅炉房设备、管网的检修和维护工作。共计维护锅炉15台、电器设备100余台、锅炉附属设备75台、水处理设备11台、环保设施9台(套)，

为今冬高效优质供热打下了良好基础。

(二)、收费工作。去冬今春供热期收费工作按照年初目标任务完成，在今年4月1日供热结束时，收费率已达90%，截止目前收费率达96%，缴费情况好于往年；热费清欠工作取得了一定成效。全年度通过依法公告和委托县司法局148法律服务中心发放148法律函催交清欠热费万余元；对拒不缴纳的，向县人民法院起诉件，标底达x余万元，收回x余万元，收回历史性欠费x余万元。在今冬供热期前，我站按《xx市城市供热管理条例实施办法》规定对提前交纳清全额采暖费的热用户予以优惠政策，购置了精美的礼品回馈用户，取得了较好效果。在10月31日前共计收缴-xx年年度采暖费xx余万元，为供热前期各项工作的开展提供了有力的保障。截止目前已收缴本采暖热费xx余万元。

(三)、储煤工作。为了保证今冬明春供热工作和降低供热成本，对社会广泛关注的供热用煤等社会敏感问题，配合政府采购办于5月17日进行社会公开招投标，增加了透明度和防范力度，取得了良好的效果。合同采购供热用煤35000吨，现已按计划拉运xx0吨，确保今冬明春供热期供热工作的正常运转。

(四)、供热执法工作。依法行政是提高执政能力的必然要求，也是供热管理单位维护广大用户切身利益的保障措施。

一是加强执法人员法律知识培训，通过多渠道、多形式、多层次地对执法人员的培训，不断提高执法人员的法律意识，提高运用法律手段管理供热工作的能力，提高依法行政、执政为民的观念，增强依法行政的自觉性。

二是规范执法程序，从立案、调查取证、处理、送达、复议与诉讼方面严格规定，以确保执法人员严格依法行政和保证执法的有效性、合法性。

三是建立执法人员公示制度和执法责任制，促使行政执法人

员严格、规范地履行法定职责，提高行政效率和执法水平，确保法律、法规和规章的有效实施。

四是加大供热执法力度。今年共查处私装放水装置，拆改供热设施、擅自入网用热等各类违章用热行为3起。

(五)、安全生产管理工作。结合省、市、县有关安全生产要求，

四是加强供热期的巡查力度，由供热质量监督室不定期巡查锅炉房，发现违章操作和安全隐患及时督促处理。

五是加大科技投入力度，今冬供热前投资11万元，对站属9个供热点(南关、城建除外)安装了锅炉运行远传监控系统，该系统可以对供热送、回水温度及送、回水压力进行精确监测，有力的保障了供热安全生产运行。

(六)做好供热前期扩容准备工作。针对我站供热设备、管网已满负荷运行带来的增容困难，上半年对县城开发建设项目全面摸底，对申请入网的开发建设项目逐一送发办理入网手续通知，确保开发建设项目在供热前用热，避免供用热矛盾现象发生。

(七)、供热宣传工作。针对供热管理工作难度大、问题多、矛盾突出和直接面对群众的特点，我们从内强素质，外树形象入手，强化宣传教育工作。

二是制作供热专题片，在县有线电视台开辟供热栏目，就供热法规、知识以及用户如何维护和规范使用室内供热设施等方面进行宣传，使用户知道该做哪些，不该做哪些，哪些责任是用户的，使用户了解供热的基本原理，形成依法用热，依法缴费的较强意识。三是利用春节县城开展迎春灯展这一有利机遇，我站精心制作有供热法规知识的彩灯作为宣传背景向群众宣传。通过宣传，违规用热或恶意投诉、恶意欠费

的有所减少，用户“依法用热，依法缴费”的法律意识有所提高。

，将文化小区列为“全省建筑节能示范工程”□xx年12月9日建设部建筑节能检查小组专家们给予高度评价和肯定。今年7月我站被建设部授予“‘十五’期间全国建筑节能先进集体”，同时也受到了省、市等多家新闻媒体的相关报道，供热分户计量工作日益受到社会各界的欢迎和支持。为了进一步推动该项工作在我县的开展，加强供热体制改革及分户计量工作，经县政府分管领导同意，由县政府办公室向全县各有关单位转发了《省政府办公厅批转省建设厅等9部门关于进一步推进城镇供热体制改革意见的通知》，为今后我县的供热体制改革和分户计量工作打下良好的基础。

(一)、供热成本增加，造成负债经营。截止目前，供热价格住宅类执行的仍是每月每平方米2.6元，较兰州市收费标准低每月每平方米0.2元。但煤、电等供热主要能耗年年涨价，与上年度相比较，煤价涨幅30%以上，电价上涨在5%以上，加之我县气温较低，能耗成本相应增加和运输成本的提高，使供热成本大幅度提高，成本倒挂，负债经营。

(二)、弱势群体供热补贴不到位，供热单位负担沉重。自xx年以来，我站按照省、市、县有关部门规定，对下岗职工和享受低保人员及鳏、寡、孤、老、残等社会弱势群体取暖费实行了减免，三年优惠金额累计达60多万元，保障了他们冬季取暖的需求。但由于政府补贴不到位，给供热单位带来了沉重的经济负担。

(三)、现有供热设施无法满足新建项目的供热需求。今年随着县城房地产开发项目的升温及县城环城东路开发建设，部分建设项目将提出用热要求，而县城目前的11处供热点及室外主管网均已满负荷运行，特别是南关供热点、城建供热点、广场供热点、北关供热点已超负荷运行。

## 热力工作总结个人篇二

风风火火的xx年已经过去，充满希望的xx年迈着轻盈的步伐，来到了我们身边。为了更好的推进工作进展，现把xx年的工作作一总结。

我是xx年9月来到热力公司，因为我是搞计算机的，所以对集中供热了解的不是很多，但自我第一天来到这个集体，就觉到热力人的热情与友好，班长和主任的悉心教导让我受益不浅，使我很快的融入了这个大集体中，就象在家中一样温暖，在这里每一项工作对我来说，都是学习新知识的机会，遇到不懂的问题，班长总是耐心的为我解答，使我掌握了不少有用的知识。

刚到二工区，对各站的地理位置，所管辖的小区，阀门位置不是很清楚，所以在初期我主要和班长熟悉这些基本的地方。后来自学了换热站的运行原理，软化水的工作和变频器的使用。公司举办的各种活动，我都会积极地参加。

进入10月份后，为了保证设备在试水和供热时正常运转，我们定期对各站进行维护保养工作，例如检查仪表，泵的磨合声音，固定螺丝的牢固等，有的换热站水箱不符合要求，象县开发站，就重新订做了一个新水箱，班长和师傅们连续奋战了八个日日夜夜，才把以前水泥构成的老水箱砸平，并清理干净，现在新水箱已投入使用，丝毫没有影响集中供热，到了中旬，工区里开始对各站的试水工作，对所有的软化水设备检查了一遍，对有问题的设备做了统计，并及时联系了厂家售后人员，以防在供热时出现问题。对于后勤保障，我也根据领导的指示及时上报了计划，确保在运行前全部到位。

软化水在供热运行中，占据着得要位置，而检测软化水合格不合格的主要途径，就是化验试剂，所以我虚心向班长们学习试剂的配制方法，连夜就制出34份化验试剂，并及时地送到各站，看着合格的软化水，我心中的石头总算落了地。

在供热初期，我知道了工区与经营科的密切关系，开通阀门的种种情况，都是互相有联系的，所以开始我就负责通知开通阀门单子的工作，加班加点是在所难免的，但我们都没有怨言，因为我们的任务就是为居民取暖服务的。有一次在长征物业站，我工区的各班长，主任和公司领导，抢险队在站里清理换热器，一切都在有序的进行，终于在次日凌晨5点使居民正常供暖。还有一次在电视塔站，循环泵水封漏水，也是抢修了三个小时，只有多参与到实际情况中，才能增长知识提高素质。

后来等到各站运行正常后，我就参与到管理换热站的工作中来，这也是我学习的好机会，哪个站需开通阀门，维修设备，哪个小区居民楼不热或漏水，我都要奔赴现场取得第一手资料，有一次在消防队站，负责银都花苑的主管道和通讯营的主管道有多处漏点，到凌晨1点还是没找到，急得我不行，主任对我说凡事不要慌张，找到问题想办法，一步一步来，一项一项排除，事情就会好办许多。后来我就一截一截的管道测试，一个阀门一个阀门的检查，终于找到问题的根源，并让施工单位及时排除故障，正常供热。

- 1、严格要求自己，把工作做细做精。
- 2、虚心向班长学习新知识，做到说一知二的境界。
- 3、努力干好本职工作，积极完成上级交给的各项任务。

总之，我将发挥我全部的精力来干好热力工作，成为新一代的热力工作者！

## 热力工作总结个人篇三

20xx年的冬季供热工作，从xx年的11月14日开始至xx年的3月16日，历时四个月，供热58.74万吨，结算供热量49.62万吨，占年计划的99.24%，较去年同期减少2.77万吨，减少比

例为5.28%。其中，工业用汽为32.78万吨，办公经营用汽9.26万吨，居民采暖用汽7.58万吨；供热收入为3861.19万元，较去年同期增长515.3万元，增长比例为15.4%。

（一）20xx年，公司促成了工业用蒸汽价格调整工作，在调价过程中，得到了物价局、技术监督局等多家单位的大力支持和帮助。自6月1日起蒸汽由75元/吨增长到87元/吨。11月4日，县物价局召开了听证会议，对我公司的水暖供热价格进行了确认，同时调整了居民采暖汽价。水暖由10元/平方米调整到按套内建筑面积14元/平方米；居民采暖汽价由50元/吨调整到65元/吨。虽然供热价格作了调整，但在五区三县中，我公司的供热价格仍然是最低的，而且调整后的供暖价格仍旧远远低于供暖成本，整体上公司的供暖还是亏损的。

（二）20xx年度，公司以提高供热质量为己任，重点做好了热力设施改造工作，投资286万元铺设了工业园东管线，同时针对热力管网点多面广，事故影响范围大的实际，公司筹资151万元先后对泰薛路、鲁山路、育林路等处管线进行了改造，检查整改了管线保温，并及时消除了农机公司处管道缺陷。对20xx年度冬季供热中存在的供暖设施缺陷进行了有针对性的改造，一是将胜利小区20#楼至小区交换站的供暖管道由219变为273，减少了管道阻力，提高了热水输送压头，解决了末端用户供热效果差的问题；二是对厂内变频器进行了维修，保证了其功能正常发挥；三是在厂内安装了排污过滤装置，保证了循环水水质，供暖效果大大好于往年。为了明确责任，促进管线巡视维护，公司以文件的形式对蒸汽和水暖管道进行了分工界定，制定了管道巡视检查制度，并编制了《供热应急救援预案》，有效提高了事故情况下的应急保障能力。

（三）、加强供暖宣传服务工作，利用供暖季来临之际，公司利用报纸、电视等新闻媒体进行了供热知识宣传，并配备了两部供热抢修服务车，专门受理用户投诉和进行维修工作。公司以“质量第一，服务至上”的工作态度，赢得了广大热

用户的信任和支持。结合城区发展实际，超前开展了供热规划的编制工作，制定了《热用户室温测量办法》，公开承诺对因我方原因造成室温不达标的用户进行退款，提高了服务质量。依据测温办法组织销售管理部人员成立测温小组，各小组轮流值日，大多利用晚上时间对投诉不达标的用户及时进行了测温，及时登记测温结果，对室温不达标的原因向用户进行了耐心细致的分析与解释，得到了用户的一致好评。组织业务员首次对公司的供热质量及服务质量向用户展开调查，通过调查统计，及时发现工作中存在的问题与不足，为今后提高供热质量与服务质量掌握了第一手资料。

（四）、加强用户管理，实行了汽暖用户用汽量比对制度和小用户最低用汽量限定制度。自6月份起，我公司取消了用户管损，并按照用户信誉等级和用汽规模进行了建档管理。组织业务员每三日对各用户的用汽量与其预交款进行比对，对达到预交款80%的用户及时进行催交。同时对有表计的小用户全部实行了收费双重考核，根据采暖面积限定了最低收费标准。

（五）加大对盗热行为打击力度，对于拖欠汽款、偷用蒸汽的行为，公司协调县城管综合执法大队成立了综合执法小组，借助法律手段进行了追缴和处罚，通过联合执法和惩戒活动，增强了居民供热商品观念，促进了收费工作的开展。同时组织销售管理部人员对冬季供暖进行了普查，共查出非法和不正当用汽户42家，其中协同县城管综合执法大队查出私接供热管道1家，对查出的情况及时进行了落实，追回取暖费及滞纳金共计5万余元，有效地维护了供热秩序。

（六）、积极做好收费工作。11月8日县物价局下达了调整供暖价格文件，在时间紧，任务重的情况下，冬季汽款预收工作取得了较好成绩，截止12月底汽款累计预收达1220万元，成绩的取得总起来说主要概括为以下几个方面：一是提前做好了宣传工作。通过电视台、通讯、龙之媒和印发宣传材料进行了广泛宣传，同时组织业务员到东苑、胜利小区、居家

城等各居民小区悬挂条幅，进行现场宣传。针对去年东苑小区供暖过程中出现的问题，在东苑小区物业的帮助下，与东苑小区的用户代表进行了座谈、沟通，拉近与用户间的距离，耐心细致的解答了用户提出的问题，得到了用户的理解。通过以上措施达到了让用户明明白白交费的目的；二是坚持不交费不送汽的原则，特别是依据划分的用户等级，对一些信誉较差的单位坚持不交足预交款坚决不送汽，同时对一些特殊用户签订了缓交协议；三是与修造车间配合，对不能实施停暖用户安装了阀门，做到了整座楼或整个单元的控制，实现了单元整体交费，保证了收费正常进行。

过去的一年，虽然我们取得了一定的成绩，但是在工作中也存在着好多的问题和不足。只有善于从主观方面分析原因，勇于改进，才能够拾遗补缺，持续进步。

（一）、供热开发方面。开发热用户不合理，零星、分散热用户还在继续增加。没有统一合理的布局与规划，导致供热主管开口太多太乱。不但增加了管网损耗，还不便于管理。

（二）、供热管理方面。打击盗热行为的力度还不够，一是县城市综合执法大队在查处盗热行为方面法律依据不充分，取证难度大；二是检查涉及到居民难度更大，特别是私接现象，供暖设施在其居室内，不好查处。

（三）、收费管理方面。有些特殊用户在不能一次性交清预交款的情况下，经公司同意签订了缓交款协议书。缓交期限到期后，协议履行不到位，致使资金未能及时收回。

（四）、与物业合作方面。各小区物业与其业主沟通密切，物业对业主的情况掌握比较详细，而我们毕竟人少，直接与各小区业主联系工作量与工作难度相对较大，一些工作还需各物业配合。依托物业，与物业之间的合作还需进一步加强。

成绩只能代表过去，奋斗才能成就未来。为配合公司的发展

步骤，搞好城区集中供热□20xx年度计划供热量60万吨；结算供热量54万吨。通过实施对主要供热用户的微机监控方案，倡导和推进分户计量工作，结合县城东扩，循环水供暖在老城区施工难度大、投资高，同公司现有供热网络冲突的实际，在东苑小区设计建设循环水供暖分配增压站，积极进行新区循环水供暖基础设施建设工作。

（一）、供暖结束后，对管网进行全面检查，确定管网运行方式，停运中管线，运行南北管线，并制定管网整改检修计划。管网整改检修原则为：仪表前的保温由我公司承担，仪表后的下达整改通知。

（二）、加强管网巡视检修力度，做到勤巡视、勤检查。分支管线有缺陷，当日检修；主支管线有缺陷在3日内检修处理；主管线有缺陷在月内检修处理。尽量减少管网跑、冒、滴、漏。

（三）、加强外网计量仪表的监督检查工作，做到常年用户每日检查、抄表一次以上。积极配合技术监督部门对仪表进行鉴定，孔板式流量计每年检定两次以上；常年旋翼表用户每年检定1次以上。每天做好计量数据的对比分析工作，及时了解用户生产情况、分析非正常用汽原因，发现和制止不正当用汽行为，确保仪表准确、可靠连续运行。

（四）、加强供热设备及换热站的管理工作，严格按照供热曲线供热，及时调整用户流量分配，加大交换站工作人员的考核力度。积极主动考查使用新产品、新技术，以降低供热成本，提高公司的经济效益。

（五）、加强管网改造力度，对部分年久失修的架空管线保温层进行更换、防腐或防渗漏，以降低管网热损。对部分腐蚀严重的管道进行更换或改造，以提高管网安全经济运行。

（六）、利用电视台、报社、广告媒体等宣传媒介和组织相

关人员深入小区等方式搞好供热宣传，不断开拓新的较大用户，提高供热量，降低供热损耗。

（七）、协调生产单元严格按照供汽流量调整供气压力，以满足用户所需压力最低要求为准。（夏季一般为0.7mpa,冬季为0.82mpa）夏季应杜绝超压力供汽，以提高管网蒸汽流速，减少供汽疏水量及提高仪表准确性。

（八）、逐步减少对部分小用户的供热。

20xx年的冬季供暖在公司全体干部员工的拼搏奋斗中成为过去，新年度的供暖工作充满了新的机遇和挑战。虽然在上级领导的关心支持和广大员工的辛勤努力下，我们在xx年度取得了一定的成绩，但是供暖工作面临的形势将依然严峻。面对新的任务，我们充满了坚定的信念和必胜的决心，全体员工将全力以赴地投入到20xx年度的供暖工作去，齐力协力、艰苦创业，为企业的发展和城区的集中供暖做出积极的贡献。

## 热力工作总结个人篇四

院供暖工作总结我北京xxxx有限公司于20xx年11月受北京xx物业委托，承包xxxxx号院小区锅炉房运行、入户维修、收费等工作，我们坚持以“关心大众冷暖，营造舒适空间”为宗旨、暖社区四季如春的服务理念，结合甲方工作的指导方针与海兴物业的服务宗旨，认真贯彻执行上级交予的供暖任务，保障供暖工作的正常运行。

本小区锅炉房共4台2吨德国布德鲁斯天燃气热水锅炉，负责的供暖面积71152平方米/建筑面积，其中住宅楼供热面积为66152平方米/建筑面积，从20xx年11月点火至20xx年3月15日停暖共购进天然气70万立方计159.6万元，供暖总收入为xx6.8万元，整体上属于亏损。

1、密切关注气候变化，遇到极端寒冷天气时加大供暖力度，以确保供热质量。

2、在20xx供暖季报修或室温不达标用户，在采暖季及时进行了维修处理，在供暖期无法维修的用户详细登记维修记录，停暖后我公司及时联系各住户进行维修，在为住户服务时详细记录室温不够的原因，为今后提高供暖工作质量掌握了第一手材料。

3、20xx年度停暖后，9月份我公司出资5000元对小区主管道出回水主阀门进行了更换或研磨修复，防止了像去年主管道腐蚀严重导致的跑水，以及各栋楼主阀门老化无法正常使用，导致跑水都需要将供热系统全部热水排放掉才能进行维修的经济损失。

4、由于20xx年申请的主辅管线大修工程没有实施，我公司决定在20xx年采暖季前对本锅炉房提前试水及高压试水，将不能保证冬季供暖运行压力的主辅管线打漏，确定多处漏水点后，泄水对漏水点逐一进行了更换或维修，维修后在20xx年3月8日还是发生了一次主管线爆裂停暖现象。

1、由于年久主辅管道外岩棉保温全部脱落，地沟污水以及自来水长期往供暖管线地沟跑冒，部分供热主管道长期在污水里浸泡，导致主管道在地沟中散温严重。2、我们在进行入户维修和测温中发现小区内有多家住户将水龙头接在供热管线上，由于住户的不配合无法拆除。

以及主管道腐蚀严重造成的多处跑滴漏，导致锅炉房每天的日平均补水量达30吨，如果按正常使用计算本小区的热消耗日用水应为1吨左右。

3、在临近停暖1#和4#锅炉先后出现漏水，1#锅炉经维修人员拆检发现锅炉炉片有爆裂现象，4#锅炉在打压过程中发现炉片连接处出现漏水，收费过程中第一年就遇到了收费政策的

改变，市政府出台的供热管理办法于20xx年4月1日实施，办法的规定，谁用热、谁交费、谁供热、谁收费德原则，但在本小区住户以往多年的收费形式已在心中形成了很难改变的观念，新政策的执行大部分住户都无法一下转变过来，我们在小区内多次贴通知和供热管理办法的文件进行宣传，但效果都不是很理想。为了保证小区居民能够温暖过冬，前期我们投入了大量人力、物力，克服了时间紧，工作量大，难度大，入户维修不配合等困难。

1、支出□20xx-20xx采暖季供购气70万立方，每立方单价2.28计159.6万元，人工9万，水电11.5万，维修投入3万元，共计183.1万元2、收入，因本小区住户观念没有转变，因不热拒交，自费拒交，本小区高龄人较多，由于年纪大行动不便，单位必须本人去，本人去不了等多种原因本小区收费率在70%左右，居民和公建共收供暖费xx6.8万元。

3、由于上述原因，我公司在□20xx—20xx采暖季）对本小区加大维修、供暖力度，四台锅炉全负荷运转还是有部分住户室温不达标，造成运行成本大幅增加，供暖收费困难。

到现在仍有300户未缴纳20xx-20xx年供暖费，造成我公司收支不平衡，严重亏损，两个采暖季就亏损80万元。

1、在采暖季前更换腐蚀的主管道，所有主管道阀门，每栋楼的总阀门，楼内底层住户和顶层住户出回水的'阀门以及改造前期安装设计不合理的出水主管道。

2、所有更换了的管道和不更换的主、辅管道必须做聚氨酯保温，本小区30%住户卫生间，楼上与楼下之间的楼板内腐蚀漏水，需更换立管（1号楼除外）3、对4台锅炉进行维修和检查，今年正是特检所规定六年一次的水压试验，为保证供暖的正常运行及水压试验，在采暖季开始之前必须修理完毕。

1、供暖结束后，我公司一直在张贴供热报修通知，我们投入

人力资金对小区报修住户维修和更换阀门。对管网进行全面检查，确保维修后管网运行正常。2、随着寒冬脚步的临近，根据去年冬季供热过程中存在的问题，我们加大了人力、物力的投入，重新组建了一支由李艳军组成的抢修抢险队伍，随时应对突发事件的发生，现我们已开始投入到维修工作中。

3、积极做好收费工作，加大宣传力度，能让更多的住户理解并支持我们的工作。

4、完善服务，我公司继续发扬“质量第一，服务至上”的工作态度，赢得了广大住户的信任和支持。

20xx年-20xx年度的供暖工作是非常严峻的，但是我们充满的信心，我们要依托物业，居委会、还有各产权单位给予帮助、配合，我们将全力以赴的投入到供暖工作中去，齐心协力，确保广大住户温暖过冬，为建设文明小区做出努力。

## 热力工作总结个人篇五

供暖期即将结束，虽然我取得了一定的成绩，但是在工作中也存在着很多的问题和不足。只有善于从主观方面分析原因，勇于改进，才能够拾遗补缺，持续进步。

通过调度指挥中心建设、调试时的参与，学习了相关的知识，做好了知识储备。与此同时学习其他行业调度控制中心的先进经验，然后将其好的地方总结到一起，再进行系统性的学习，做到热力行业领先水平打好了基础。

工作期间，积极了解现行热力站设备情况，并进行了细致的统计摸底工作，将现有运行方式与自控方案做了比对，为热力站正常运行打好了坚实的基础。

通过各换热站反馈的故障信息，积极组织处理排除了一些设

备故障，对容易出现的问题、及不便操作的地方，做了详细的记录并整理，及时反馈给了直属领导，避免了供热运行中存在隐患。

经过这一采暖季的工作，我发现了自己的不足之处，一是有时不认真、有些工作做的不彻底，二是对于供暖运行方面知识的欠缺、这就更需要我努力学习，三是遇到问题时缺乏解决困难的信心。在以后的工作中我一定要充分发挥自己的优势，加倍努力学习更多的知识来充实自己。我的成长之路还很长，需要学习的东西还很多，但我有信心，可以完成领导交给的任务，胜任自己的工作。

在今年的工作中，我决心做到以下几点：

- 1、严格要求自己，把工作做细做精。
- 2、虚心学习供热相关专业知知识，做到说一知二的境界。
- 3、努力干好本职工作，积极完成领导交给的各项任务。

总之，我将发挥出我全部的精神来干好热力工作，成为新一代的热力工作者。

## 热力工作总结个人篇六

大家好！春回大地、万象更新。我们告别了成绩斐然的20xx年，迎来了充满希望的20xx年。首先，我向全体职工在20xx—20xx年度采暖期付出的辛勤耕耘和无私奉献致以深深的谢意。

一年来，公司在县委、县政府及城建局的正确领导下，全体职工勤奋工作，依托供热，奉献供热，以不懈的努力和务实的作风，圆满地完成了年初制定的各项生产经营指标。

本季实现供热面积 xxx 万平方米，取暖费收入 xxx 万元，比去年同期增收 xxx 万元，收费率达 100%。

1、新区工程顺利竣工 20xx年是北部新区划归集中供热之年。这一年，公司肩负着常规“三修”和新区拓展两项重任，面对困难与挑战，公司迎难而上，精心规划，高效施工，新建换热站 x 座，铺设管网 xxx 米。历时 xx 天，新增供热能力 xx 万平方米。新区工程的全面竣工，不仅为新区冬季供热提供了保障，也为县区的“北扩”步伐打下了基础。

2、供热准备细致到位。上一采暖期结束后，公司开始研究部署 20xx年采暖期的各项准备工作，制定“三修”实施方案，并将节能增效列为工作重点来抓，多次对检修、储煤和收费情况进行督查。十月底，全县“三修”工作全面结束。开栓前夕，公司实行了统一试运行，提前解决了运行中存在的问题。

与此同时，严格实行煤炭质量检验制度，煤炭进场率 100%，煤炭质量全部达到检验标准。在强化供热收费工作中，综合收费率达 100%，创近年新高。

3、供热效果好于往年 面对持续低温的严寒天气，为避免供热期间温度大起大落，设备故障导致温度偏低等问题出现，热源厂加强运行管理，实行定时、定点、定线路巡查制度。对汽温、汽压、循环水温、水压等实行动态在线监控。

完善各类应急处置预案，对突发和次生、衍生事故快速处理。

二次网方面，公司加大了对换热站的督查指导力度，及时化解区域内热点、难点问题。使换热站在加强运行管理、提高供热质量等方面有了本质性提高，确保了全县供热工作的质量。11月1日热源开栓率 100%，冬季供热运行质量和服务水平明显好于往年，供热综合评比指标又创新高。

4、体系管理优势显著 一年来，公司建立了统一的考核、奖惩、业绩体系，完善了以岗位工作职责为主要内容的公司行政管理体系与劳动作风十规定体系。

通过定岗定责，减员增效的方法，进一步地兼顾了公平与效率。形成了全员积极向上，乐于奉献的良好局面，保证了供热工作的平稳有序。

5、服务水平再次提升 20xx年，公司成立服务报修中心，24小时文明服务，为及时处理用户反映的问题提供了快捷、方便的平台。新建收费服务厅 x 个，全面升级收费管理系统。维修队伍坚守岗位，随时备战抢修，全力解决供热难题。稽查人员坚守公司利益，工作中遵纪守法，不吃、拿、卡、要。这些优质的服务不仅为企业树立了新的形象，也为服务水平的再次提升提供了动力。

6、行风建设保持稳定 公司以“党员先锋岗”和“文明示范窗口”为工作切入点，狠抓行风建设。

结合生产、收费、稽查、服务报修中心等部门的工作特点，制定专项要求，全力提高窗口部门的工作效率和服务质量。积极履行社会责任，通过各种形式帮扶困难家庭。这些举措在树立企业新形象的同时，也为保持社会稳定做出了贡献。

在肯定成绩的同时，我们必须清醒地看到工作中存在的问题：一是还有部分管网老化严重。二是科学化管理水平有待提高，运行成本需进一步降低。三是技术力量薄弱，缺乏专业技术人员。四是岗位绩效模式尚不完善。五是队伍建设和行风建设还要加强。

20xx年，面对新形势、新任务、新要求，我们必须要有充分的准备和相应的对策，坚定信心，振奋精神，全力抓好以下几方面的工作：1、扎实做好20xx年度供热准备工作 准备工作的好与差，直接影响着冬季供热的质量。今年的准备工

作要突“早”字，体现“细”字，狠抓“实”字。为此，一要实行供热“检修改造”备案制。热源厂、生产科及各换热站要根据上一个采暖期出现的问题，有的放矢的制定出今年的检修改造方案，并报公司备案存档。二要结合财力制定具体的储煤工作计划，选好煤质，根据市场煤炭价格，适时采购储运。三要抓紧取暖费的收缴工作，组织收费人员诚信收费，依法收缴，确保应收尽收。

同时加大稽查测量力度，确保收费率达到 100%。

2、提高企业科学化管理水平 一要改革生产管理模式，着力提高经济生产水平和管理能力，进一步发挥现有人员和设备的生产潜力。二要增强节约意识，杜绝浪费现象。

3、完善班组学习制度 职工的技术素质直接关系到企业的发展，职工除了自身的努力外，还需要班组有计划地组织开展经常性学习。各生产班组要结合本岗位的工作内容和工作时间，制定符合自身实际的学习制度，充分调动起职工的学习积极性。学习内容要贴近生产，学以致用。集中学习的时间可以根据生产、工作任务等情况灵活掌握，做到学习、工作两不误，真正地提高企业整体技术实力。

4、推行岗位管理模式强化岗位责任，实行绩效工资、岗位工资，不断完善岗位职责和绩效考核体系，从而更有效地调动职工积极性。

5、进一步抓好队伍建设和行风建设 我们要把转变工作作风作为一项长期任务来抓，通过树立行风学习榜样，坚持深入基层、表彰实干精神等形式，教育广大干部职工爱岗敬业、廉洁自律，克己奉公，用实际行动打造出一支纪律严明，能打硬仗的队伍。

同时，要继续完善供热服务体系，提高报修、投诉等工作的处理效率和水平，努力实现从规范服务到优质服务的转变。

积极做好供热 服务方面先进典型的宣传推广，促进全公司行风水平的进一步提高。

20xx 年供热工作的目标已经明确，我们相信，有县、局两级的 正确领导，有公司各部门的同心协力，有广大干部职工的真抓实干， 我们一定能够克服各种困难，全面完成今年供热工作的各项任务，向 全县人民交上一份满意的答卷！

xxxx 供热公司

20xx 年 2 月 21 日

## 热力工作总结个人篇七

客户服务在商业实践中一般会分为三类，即：售前服务、售中服务、售后服务。以下是作者小编为大家精心整理的保险公司客服人员工作总结，欢迎大家阅读，供您参考。更多内容请关注作者。

20xx年的工作已接近尾声，一年来，在公司经理室的正确领导下，各部门同仁齐心协力，共同努力，客服工作取得了一定的成绩。

今年以来，公司经理室继续以抓业务发展及内务管理并重，实现两手抓，齐抓共管的管理模式，带领客服全体员工，团结奋进，客服管理工作取得了一定的成绩，客服水平也有了一些根本的提高。公司通过开展集中、统一的客户服务活动，进一步整合服务资源，促进以保单为中心的服务向以客户为中心的服务转型，不断提升服务水平，创造客户价值，积极承担社会责任，为公司永续经营打下坚实的基础。客户服务部紧紧围绕公司总体发展目标，在做好本职工作的同时做好服务创新，体现在以下几个方面。

1、主要从 " 内强素质、外树形象 " 着手，通过狠抓公司各岗

位人员素质，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。

力度，以进一步提高客服人员综合素质。

针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方面对客户服务人员做了一些强化训练，加大了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应处罚。通过一系列的措施，使柜面人员加大了操作的规范性，服务礼仪的执行上也有了一个很大的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。20xx年6月，总公司举行了全国柜面人员上岗资格考试，我部全体人员13人参加，合格9人，持证率达70%。此次全国系统的柜面人员考试，加强了客服人员对专业知识的学习，也提升了客户服务部的服务质量。

## 二、强化业务制度学习，树立执行理念，确保制度执行力全面有效开展

为进一步强化公司业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展提供坚强保障，客户服务部对于分公司筛选出部分需客服员工加强学习的文件和制度，进行了认真梳理及汇集，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习计划，按照学习计划，定期组织客服人员通过集中学习和自学的方式全面、系统地对相关业务管理进行了学习，要求所有参加人员认真做好学习笔记、进行测试并撰写学习心得；根据测试及检查情况，要求各相关岗位撰写整改报告。从自身出发，树立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

## 三、以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作相结合

我司按照上级公司文件精神，面向所有客户推出“1+n”服务计划。旨在通过举办客户服务活动，不断密切公司与客

户的关系，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。为切实有效的开展活动，公司成立领导小组和工作组，并加强了对此项工作的宣传力度，按照活动组织、宣传方案逐一落实并有效实施各相关工作。提升了服务品质、增强了客户忠诚度，进一步提升公司服务水平，充分维护了客户权益，树立了公司良好社会形象。并通过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作提供了很好的基础，也为加强我司与代理单位间的业务合作关系起到了很好的沟通作用。此活动的举办不仅增进了客户关系、提升了公司品牌知名度、也为巩固和带动业务增长注入了新的活力。

四、从服务的本身出发，"一切为了客户着想"，不断创新服务内容

1、积极配合分公司做好vip客户工作为了进一步构建公司vip客户服务体系，为vip客户提供附加值服务工作，分公司开展了面向全区vip客户提供特约商家优惠服务的活动，通过此项活动的开展，为树立公司良好社会形象起到了一个良好的作用，在一定程度上提升了公司的知名度。

2、公司理赔部把"上门送赔款"工作做细做新，积极为学生险业务拓展工作做铺垫，继续加强对一些在社会上较有影响力的案件的关注程度，真正体现公司人性化的理赔服务。

(一) 抓紧分公司下发的各类业管相关文件的落实及执行工作，继续做好客户服务部人员特别是新人的专业知识及技能的培训，提高服务人员的整体综合素质。

针对客户服务部今年以来人员调整的客观原因，客户服务部新入人员对专业知识及业务技能的缺乏[]20xx年，我部将继续采取多种方式及途径，对所辖员工进行定期与不定期的培训，从本职工作做起，对于相关岗位技能进行专门培训，加强所辖人员的职业道德教育，有针对性地组织和开展业务知识及服务礼仪培训，对于分公司下发的业管文件及时进行传达及

学习，真正领会其操作要领，将其运用到实际操作中。通过培训，推行公司综合柜员制，更好的为客户服务。

（二）配合公司团险、中介、个险三支销售渠道各项业务竞赛活动的开展，更好地对业务发展提供强有力的业务支持及后援保障积极配合公司团险、中介、个险三支销售渠道开展各项业务竞赛活动，全力促进公司业务持续、健康地发展。

1、配合分公司在全区范围内将要实行的银行、邮政转账收费、转账付费项目实施方案，保证此项目的顺利实施。

效整合客户资源，做好客户的二次开发，努力促进转保，为20xx年开门红奠定基础，以进一步提升公司服务品质，增强客户对公司的满意度。

3、进一步加强柜面管理工作，营建良好的学习氛围，组织培训与自我学习相结合，建立体系化的培训教程，鼓励员工不断提高自身综合素质。

总之，客户服务部明年的发展思路将以加强客服队伍建设为根本，以加强柜面服务质量考核为重点，以人员管理办法为后盾，以教育训练为基础，积极推进柜面职场标准化建设，不断创新服务方式，建立科学、完善、严格的品质管理办法和监督、考核机制，提高客户满意度，提升柜面运营能力，防范经营风险，树立xx保险热情、真诚的服务形象，使柜面真正承担起xx保险品牌载体的重任。

客户服务工作是一项长期的工作，如何在激烈的服务竞争中处于不败之地，真正把对客户的服务做“好”、做“永久”、做到“深入人心”，并非一个人一朝一夕能够完成的，而是公司每一个部门整体的工作，人人都是公司客户服务链的一个关键环节，我们只有把客户服务各项工作及活动的开展与日常业务处理和服务工作结合起来，全员服务，营造良好的服务氛围。xx“1+n”服务需要我们每一个客户服务人员去全面

诠释，良好的客户关系需要我们每一个xx员工去共同增进，客户的满意度与xx品牌知名度及形象的提升将是我们每一个xx人的责任与骄傲！

记得有一位实战培训专家曾说过，"简单的事情重复做，你就是

专家；重复的事情快乐做，你就是赢家"。客户服务工作是一项长期的、较为复杂的综合性工作，我部将要求所辖人员在平凡的工作中，不断提高服务意识，营造全员为客户服务的氛围，将简单的工作做成不简单的事，达到客户、公司、自我的三赢。

xx县支公司在这种复杂多变、困难重重的环境下，在县委、政府和上级公司的正确领导下，在各职能部门的密切配合下，我司牢固树立科学的发展观，努力实践xx重要思想，通过全体员工的奋力拼搏，开拓创新，勇于进取，公司业务取得了长足发展，业务规模创造了历史同期最高纪录。回顾一年的工作，既有成功的经验，也暴露了一些不足，为了总结经验，改进不足，现将全年工作总结如下。

## 一、基本经营情况

截止至20xx年12月31日□xx县支公司共实现总保费1956万元（预），其中：首年期缴保费296万元（预），短期险保费266万元，团体年金保费54万元，中介业务保费733万元（预），续期保费607万元（预）。共支付各类赔款、满期（生存）保险金658万元（预），其中：短期意外险赔款20万元（预），简单赔付率为20%（预）；短期健康险赔款100万元（预），简单赔付率为84%（预），短期险综合简单赔付率为39%（预）。

## 二、团结一心，个人业务取得突破性发展

自身实际情况制订了相应的激励措施，利用“产说会”、“客户答谢会”等多种销售模式，抓住“金彩明天”等新险种强势上市的有利契机，全体员工斗志昂扬、挥洒汗水，经过辛勤的耕耘，终于取得了丰硕的成果。

20xx全年我司共实现首年期缴保费296万元（预），完成州分公司下达全年任务的101%（预），圆满完成预定的保费任务目标。首年期缴保费规模达到历史最高峰。

核心业务的迅猛发展，背后要有一支强有力的核心队伍作为支撑。公司一开始就加大了队伍建设力度，邀请全国销售精英进行技能提升培训、重金聘请北京专家进行增员指导，把展业和增员结合起来，通过增员来推动业务发展，通过业务发展带来的实惠来带动增员。我们各级主管也付出了大量辛勤的劳动，他们无时无刻不在关注着自己的属员，帮其解困、助其成长、让其心安，正是他们无私而伟大的博爱精神，让我们的员工感觉到了公司的温暖，做到了有爱留人。目前，全司员工已达115人，为历年之最，并且我们队伍仍然在继续发展壮大。

### 三、奋勇拼搏，团体业务稳中有升

团体业务是公司经营成效体现的重要指标，也是产、寿险两类保险的交集市场，因此，竞争尤其激烈。在与多个竞争主体的交锋中，我司以全年团体业务共收取保险费266万元。四季度经营指标重新下达后，我司只用了一个月的时间就率先超额完成了任务目标。

一年来，我们除了维护好已有的渠道外，还积极寻找新的业务增

长点，努力打破前期业务发展低迷的状况，同时积极加强与有关部门的沟通与协作，争取得到最大的支持和帮助，加大宣传力度，扩大影响面，从而赢得市场。

#### 四、雄踞市场主导，再创xx辉煌

今年上半年，省公司发出xx全年目标上半年完成的号召，面对巨大的挑战，我们并没有退缩，按照省、州公司的统一部署和安排，我们积极联系各代理机构和网点，加强业务指导和促成。在认真为网点做好服务工作的同时，我们还发动全司员工共同努力，全司一心，加大自营业务规模，做到不等、不靠。通过全司员工和各代理机构的共同努力，我司上半年共实现保费452万元，虽然这一成绩同州公司下达的任务目标还有一定的差距，但这一成绩已经创造出xx公司中介业务历史新高，半年的业务规模是20xx年全年的3倍多。这大大稳固了xx的市场占有率，体现了xx保险领军市场的主导地位。

在回顾这半年工作之前，我首先要感谢xx财险，感谢xx财险给我的机会，感谢xx财险xx分公司和xx支公司各级领导对我工作的支持和生活上的关照，也很感谢人保财险同事们对我的支持和帮助。

自xx年7月8日，我和中大的两个同事坐福哥的车来到江门，下午就和xx支公司车险部经理李刚来到xx支公司。

作，这可不是一般的“打杂”的工作，这可是让我知道了很多工作中必须了解，必须知道，必须清楚的东西，因为这些工作的处理好坏，直接影响到我们对客户服务的质量。而且，意外险部经理xx在工作中也给予了我很大的关心和支持，也给了我很多去一线承保，查勘，定损等学习的机会。

转眼间三个月过去了□xx年10月1日后，我被安排到非车险部学习，一直到现在。在非车险主要也是了解整个部门工作的程序，各种内务工作的操作，并也进行了一些简单的操作：承保，续保，理赔等。得到了部门同事和非车险经理xx经理的大力支持和帮助。而且，得到了很多去一线学习查勘，定损，理赔，承保等的学习机会，让我受益很多，得到很多锻

炼的机会。并且得到李继雄经理一些工作中的指导和处理事情的方法，尤其是工作中我做的不足时，李经理的严肃指导，使我真正体会到自己懂得的东西太少了，有待提高的东西太多了。也正是在平常工作中得到了这么多人的关心和帮助，逐渐地让我有了一个更加全面的视野，更加专业的为客户服务的方式。

以前，我总以为自己对保险很了解，很懂，但经过这半年在意外险和非车险的学习，让我更加理解到“保险”这两个字的内涵。感觉到做个真正的“保险人”真的很不容易，因为他要求我们具备各方面的知识，要有敏锐的市场洞察力，要有一颗敢于面对失败挫折的心，而且要有坚持学习提升自己的能力等等。

点力量。再次感谢xx财险各级领导对我工作的支持和帮助，感谢身边同事的支持——因为是你们让我更成熟，更专业。