

# 最新燃气收费员的个人年终工作总结 燃气客服工作总结(实用10篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 燃气收费员的个人年终工作总结 燃气客服工作总结 篇一

这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们热情、欢迎、微笑感染了我，使我轻松起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

从这几月的工作中总结出以下几点：

一、立足本职，爱岗敬业

二、勤奋学习，与时俱进

记得石主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为电话银行\_\_中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重理论联系实际。

## 2、注重克服思想上的“惰”性。

坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

### 一、效完成外呼任务。

在进行每天的外\_\_，学会总结各地方的特点，善于发现各地区客户的生活习惯和性格特征，高效的外呼。例如在进行\_\_地区的个贷催收时，一般在下午的时间拨打接触率比较高，所以对于\_\_的客户我们要多进行预约回拨；再例如\_\_行的客户他们理解能力和反映能力偏慢，我们在进行外呼时需要放慢语速，做到与客户匹配。做到数量、质量、效率三者结合。

### 二、加强自身学习，提高业务水平。

### 三、增强主动服务意识，保持良好心态。

### 四、不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。

要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

## 燃气收费员的个人年终工作总结 燃气客服工作总结 篇二

1、今年以来公司上下紧密围绕20xx年的目标任务主动出击，较好地完成了x小区、……等小区的庭院管网、户室安装工程、全年共安装600户，已开通使用510户。

2、完成了配气站到xx区约2.5公里的主管……管线安装工作。x小区已对760余户进行了户室管网的部分安装工作。

3、完成了配气站至x槽xx主管，向x施工区外围管线的安装工程1公里及前期准备工作，即购回主管xx无缝钢管约10千米，辅助材料20余万。并完成了x槽新区庭院主管网约3公里的安装工作。截止10月份完成在建工程投资170万元。

4、完成x住宅楼、xx住宅楼、x公司住宅楼等部分改造(室内表改为户外表)工作，完成户内表改造80余户。

1、实现销售税利，截止10月底累计实现经营销售收入673.5万元，主营业务税金及附加、增值税共计上交22.2万元。

2、新增固定资产155.5万元。

3、民用天然气费用回笼周期逐步缩短，欠费率由原来的40%—50%，下降到25%—30%。

1、今年公司的重点放在已建成的……的户室安装工作；对x、x槽新区的主管及庭院管作为特事特办、按照县政府的工作部署和要求，抢时、抢进度与相应的基础设施同步进行，做到了按时、按量完成相应工作任务，为x、x槽的基础设施的落实创造了条件。

2、凡对重点工程，公司都坚持“安全第一”的原则，认真做好工程安全工作，由负责安全的主管领导亲自抓、做到安全工作层层落实，具体到点、到人。从不放过任何安全隐患。对检查出隐患及时组织整改，做到有措施、有落实，把隐患消灭在萌芽状态中。特别是加强节假的安全巡查工作，确保安全平稳供气。对赵云管线落实专人负责巡查，今年发现两处因本体锈蚀天然气泄漏，公司立即组织人员连夜抢修及时整改。对城区管网进行分片区专人负责每月一次安全大检查，

同时配合冬季安全大检查，公司特购进并安装加臭装置一套，在9月、10月进行了两次加臭查漏大检查，为了广大用户配合公司特在县新闻电视节目上连续两次一周时间进行宣传，从而增强了广大用户对安全使用天然气查漏、防漏的意识。

3、引入竞争激励机制，对所属辖区的安全责任人实行考核奖励，反之出现安全隐患未发现者则给予考核扣发。安全与工资奖金效益挂钩，极大地调动了全体员工的积极性和主动性。今年对城区检查出的几起人为事故即□x小区两次因修房和修电力沟对天然气管造成损坏□xx等因其他施工造成天然气管损坏，至使天然气泄漏，一经发现及时组织人员抢修，快速恢复供气□20xx年公司未发生任何安全责任事故，做到了安全生产。

4、完善各项规章制度，公开天然气安装费、气费价格标准设立公示牌，同时还设立了抢修、投诉和查询电话，增设了公司干部职工形象栏，实行首问制、承诺制和服务公约，建立用户电话报修登记，落实24小时内回复落实制。及时解决用户提出的问题。

公司走过了x个春秋，经历了一个曲折发展的艰难历程，面对新的发展形势，将遇到新的困难和新的挑战。

1、按县委县府总体规划和部署，要建设x□x槽新区，天然气管网和场站及cng加气站，公司将面临巨额投资压力，新建项目总投资至少在5000万元以上。

2□x槽新区建设主管网将穿越城区主街道和向x电站施工区，施工难度大，必须征得x总公司的同意，因此，还必须求得县政府及相关部门的鼎力相助和大力支持，否则工作无法推进。

3□x新区和x槽新区的天然气管网建设，给公司管理增大了管理难度，分别与城区形成三角地带的用户供气区域，对管理

和维护提出了更高的要求。尤其是建x槽主管线必须在较短时间内完成施工任务，一旦向x电站大坝截流，不允许在施工区内作业，将会对x槽新区的天然气用气推延更长时间，难以满足新区移民群众迫切希望尽快用上天然气的愿望，因此，施工任务重，时间紧，给公司带来了前所未有的压力和困难。

4、老城区管网经过十年的运行，将面临大面积的维护改造，由于老城区房屋建设不成整体规模，参差不齐，维护改造难度相当大。尤其是部分用户又不能正确理解，不予以配合，给维护改造造成了较大的阻力，此项工作是一项持久而艰巨的任务，需要政府及相关部门给予大力支持和宣传引导。

1□20xx年公司将工作的重点放在x□x槽新区的天然气安装和xcng高压加气站的建设上，实现两个新区新增天然气安装1500户左右。商业用气30户。

2、加大新区庭院管网及cng高压加气站投资力度，加快施工进度，力争完成cng加气站主体场站、基础房建、设施及配套工作，完成主体设备的选型定点采购任务；完成x和x槽配气站的基础、房建工作。

3、对老城区具备改造条件的部分庭院管网及户内表改造100户。更换天然气庭院部分表箱和庭院管。

4、抓好各项工程的安全工作，始终坚持“安全第一”、“安全重于泰山”的理念，认真抓好安全工作的责任和措施的落实，对造成安全责任事故和责任人绝不放过，在安全这个问题上公司绝不手软。做到一手抓生产，一手抓安全。在抓好安全生产的同时，还要加强和注重职工队伍建设，使之成为一支能应对任何突发事件，作风过硬，技术过硬能打胜仗的队伍。

总之□20xx年公司将随着向x电站的建设和x在x区位优势及经

济发展的大好形势，借x经济发展的大好机遇，克服一切困难，为尽快解决x城区居民都能用上用好天然气，为共创一个和谐美好的社会，为x县的经济建设发展贡献我们的一份力量。

## 燃气收费员的个人年终工作总结 燃气客服工作总结 篇三

时光飞逝，不经意间我们的脚步已经迈到了临近20xx年的岁末。随着环境的变化，我工作、思想、生活上的转变也十分明显，所以感触亦多□ 20xx年有快乐也有艰苦，有目标也有迷茫，有充实，有成长。我很庆幸，在我站在人生的转折点上时，在我遇到困难时，有公司领导的理解体谅，有亲切的同事们帮助与照顾，让我在20xx年从容走过，也让我有信心积极面对到来的 20xx年。

20xx年我严格遵守了公司的相关管理制度，尽职尽责的完成好了自己的工作任务，认真履行了自己应尽的工作责任。现就今年我在公司的工作情况做一个总结，为公司领导交上一份答卷，请公司领导审阅。

（一）、七月份来到公司后参加白沙街、假日对过的阀门开挖、接续、回填等工作，学习使用电熔焊机、热熔焊机及阀门焊接施工。

（二）、七月中旬至八月中旬对博爱路中压管网铺设组织现场施工1180米，铺设警示带。

（三）、八月份对博爱路及其博程路穿越组织现场施工1114米，进行资料整理记录。

（四）、对裕丰家园小区1号楼、2号楼、3号楼户内主力管道进行设计并组织施工；对6号楼、2号楼、3号楼安装指导挂表共计131户。

（五）、今年上半年我们工业、公服用户开发了大成公司食堂、永和豆浆等2处，对这两个公服用户进行现场勘查、设计施工图纸，并进行现场施工安装指导。

（六）、对义昌饭店附近小区壁挂炉采暖的7户进行施工图纸设计并组织施工挂表。

（七）、对工业园区管网铺设工程进行前期调研，现场勘查、设计施工图纸4812米，目前已铺设完成2812米。并对大齐工业园区内的四道穿越组织施工并记录资料796米。

（八）、进入11月中旬组织验收小组进行20xx年全年工程验收工作，截止到12月x日，实地验收测量穿越工程5203米；挖沟工程4314米；工程公司焊管工程8347米。

（九）、处理完成其他工作以及领导安排的其他事项。

2、在设计图纸工作中仍存在许多错误，设计图纸仍然不能在较紧张的时间内保质保量的完成。

3、作为技术员兼资料员平时身兼两个岗位，工作繁琐杂多，不能深入施工现场拿到一手资料，对工程施工资料记录有纰漏。

## 1、增强责任心

发扬技术人员吃苦耐劳精神，提高自身责任心。在工作之余加强学习，正确认真对待每一项工作，按时出勤，有效利用工作时间，坚守岗位。保证能够按时完成领导安排的每一项工作任务。技术工作没有止境，技术领域内我仍然是一名年轻的技术员，经验不足，所以对待工作丝毫不敢怠慢。

## 2、改进工作方式方法

(1)、工作方法：把工作中的得失和每次出现的问题记下来以便吸取经验教训，遇到疑难问题要及时查阅相关资料并与他人沟通，耐心的听取他人提出的建议。

(2)、工作方式：在进行每一项工作任务前，先摆正自己态度，树立工作目标，然后再投入到工作中去，工作过程中要经常提醒自己不能犯错。

### 3、不断创新，积极进取

在今后的工作中及时总结经验，吸取教训，积极听取合理化建议，多请教行业前辈，大胆进行技术革新，抛弃旧观念，不断创新。

20xx年是公司大发展关键的一年□20xx年的工作实践给我带来了许多提高同时也伴随着许多教训，在20xx年我要竭尽全力，迅速执行，及时完成领导下达的工作任务，同各部门同事紧密配合，齐心协力共同实现公司美好未来。

## **燃气收费员的个人年终工作总结 燃气客服工作总结 篇四**

人人好!我现在就我公司200x年度至今的平安生产工作环境给人人做一个总结陈诉请示。

我公司在平安生产工作傍边，增强领导、严格治理、采取步伐、杜绝隐患，认真贯彻执行国家有关平安工作的方针、政策、律例，并依照四川省燃协平安工作会议上提出的“实现一个目标、健全两个体系、突出三个重点、做好四项工作”的会议精神和工作目标，来开展平安生产工作的。

平安工尴尬刁难付我们这种特殊行业的企业来说，责任重大关系到千家万户和社会的稳定，绝弗成失落以轻心。固然平安工作自己不产生经济效益，但只有实现了平安生产，才谈



得上经济效益和社会效益，才会有公司的健康成长。从总司理到部门职工，我们始终都把平安生产放在首位。

平安治理是一个系统性的工作，应该把企业内部的平安治理目标置于全体员工的节制下，首先在公司内部从公司到各部门进一步完善了平安抢险应急预案，然后实行分级治理，使其达到各尽其责的目的，形成齐抓共管的场所场面。由于公司员工多半是各单位调动而来，相对来说专业技巧知识还必要赓续进步。为了进步全体员工的整体素质，今年年初公司订定了培训计划，分期分批派出人员到外地系统地进行专业知识学习取证，进步了职工的整体素质和日常维护的业务技能，加强了处置惩罚突发事故的才能。

我们还常常开展一些有关平安知识业务知识的培训教导，并进行了达标考试，合格率为100%，使全体员工做到了各人懂平安、事事重平安。为了在呈现平安事故时公司员工均能第一光阴关闭相关地下节制阀门和总表阀门，除了正常值班人员外，其他员工也人手一把总表房钥匙，使其能就近实时排除平安事故，真正做到平安工作各人有责，各人负责的治理体系。天然气的安装从设计、施工、到完工通气的每个环节，我们都严格依照城市燃气有关技巧规范进行，对不相符平安规范的决欠亨气，坚持“一票反对制”，对各个环节的技巧材料存档立案。

为杜绝事故发生，施工中严格实行动火制度，分管领导具名后方能实施。对天然气管网及用户的后期治理，今年公司新添燃气泄漏巡检仪和智能管线控测仪各一台，实行专人长撤第挡回反省，对供气设备按期颐养，使其随时保持优越的工作状态，按日作好反省记录，每月将反省结果及整改环境存档备查。为了办理突发性事故的发生，抢险队、抢险车，每日24小时值班为能在最短光阴内处置惩罚事故提供了靠得住包管。在公司全体员工的配合尽力下，今年实现了三无目标。

平安反省是平安治理的一个紧张环节，由于公司全体员工对

平安工作的紧张性杀青了共识，所以形成了雷打不动的平安反省制度。今年对全市天然气主管网再次进行了平安评估检测，对发现的15个泄漏点实时的进行了整改，使事故防患于未然。对私拉乱接，违章用气，违章建筑压管等状况，我们严格执行《四川省燃气管理条例》的有关规定，果断予以取缔，并限期进行整改。

为杜绝事故的发生，真正做到了“以反省匆匆整改、以整改保平安。为抓好重点部位、重点环节、重点时段的平安，我们分外注重对全市大、中、商业、工业用户以及居民小区的平安反省。今年公司又投入十万元对全市天然气主管网再次进行平安评估检测，对发现的泄漏点和防腐层破损点实时的进行了整改，使事故防患于未然。在公司内部，我们对各部门和各生产岗位，分季度、半年、年终实行“一岗双责”考评制度，让全体员工懂得既要对本岗位的生产工作负责，也要对本岗位的平安生产负责。通过多年来的实践证明，由于坚持了平安反省，就可以或许防止不需要的事故发生，为公司的成长，创造了一个平平稳定的情况。

为了更好的对全市天然气管网进行治理，在发生事故时能用最短的光阴办理、处置惩罚问题，盘算机管网系统(从配气站——门站——市区管网——各调压器——各用户)真正做到了方便、快捷、精确、靠得住。从曩昔的经验治理向高科技治理迈进了一大步。今年我公司针对我们本行业的特殊性，广泛存在供气管网设备老化，跑冒滴漏等现象。

对全市的超期服役运行的供气设备，如用户的户内煤气表、调压设备等逐步进行调换，对主管网及其阀门井也逐步调换为方便、快捷、经久耐用的新型阀门，另外对我市新安装主供气管道及庭院管道全部采纳新型资料pe管，对老管线也将逐步调换，确保供气设备的正常平安运行，为整个城市的天然气供输系统的稳定、平安提供了保障。

天然气的性质具有易燃、易爆等特点，进步广大群众的平安

用气意识及自防自救才能，是一项耐久性的工作，我公司采纳多种形式流传平安用气常识做到家喻户晓。通气前公司与用户签定《平安用气责任书》明确供用两边的责、权、义。每户发一册图文并茂的《天然气使用常识》，各幢楼单元门口挂上“平安用气警言”，各个总表房、调压室等部位挂上防火标记牌，标明燃气抢险电话，进步办事意识增强燃气平安鼓吹，建立“平安第一，用户至上”的思想，节假日期间重复在电视台播放提醒用户平安用气的警语，并在街上发放鼓吹材料千余份，使平安意识在广大群众中警钟长鸣。

通过以上工作的开展，颠末我们锲而不舍的尽力，我们相信，只要我们遵循“平安第一，预防为主”的方针，坚持做好有关律例的鼓吹和贯彻，坚持平安工作的严格治理，赅续完善平安治理制度，并且做到落实到位，坚持开展群众性的鼓吹运动，坚持做到事故隐患实时整改，平安工作自己就会取得经济效益社会效益双丰收，同时也能为我公司的成长壮大，为维护革新成长稳定的大局做出新的供献。

## **燃气收费员的个人年终工作总结 燃气客服工作总结 篇五**

我公司在安全生产工作当中，加强领导、严格管理、采取措施、杜绝隐患，认真贯彻执行国家有关安全工作的方针、政策、法规，并按照四川省燃协安全工作会议上提出的“实现一个目标、健全两个体系、突出三个重点、做好四项工作”的会议精神和工作目标，来开展安全生产工作的。

一、健全两个体系、实现一个目标 安全工作对于我们这种特殊行业的企业来说，责任重大关系到千家万户和社会的稳定，绝不可掉以轻心。虽然安全工作本身不产生经济效益，但只有实现了安全生产，才谈得上经济效益和社会效益，才会有公司的健康发展。从总经理到部门职工，我们始终都把安全生产放在首位。

安全管理是一个系统性的工作，应该把企业内部的安全管理目标置于全体员工的控制下，首先在公司内部从公司到各部门进一步完善了安全抢险应急预案，然后实行分级管理，使其达到各尽其责的目的，形成齐抓共管的局面。由于公司员工多数是各单位调动而来，相对来说专业技术知识还需要不断提高。

为了提高全体员工的整体素质，今年年初公司制定了培训计划，分期分批派出人员到外地系统地进行专业知识学习取证，提高了职工的整体素质和日常维护的业务技能，增强了处理突发事件的能力。

我们还经常开展一些有关安全知识业务知识的培训教育，并进行了达标考试，合格率为100%，使全体员工做到了人人懂安全、事事重安全。为了在出现安全事故时公司员工均能第一时间关闭相关地下控制阀门和总表阀门，除了正常值班人员外，其他员工也人手一把总表房钥匙，使其能就近及时排除安全事故，真正做到安全工作人人有责，人人负责的管理体系。天然气的安装从设计、施工、到竣工通气的每个环节，我们都严格按照城市燃气有关技术规范进行，对不符合安全规范的决不通气，坚持“一票否决制”，对各个环节的技术资料存档备案。为杜绝事故发生，施工中严格实行动火制度，分管领导签字后方能实施。对天然气管网及用户的后期管理，今年公司新添燃气泄漏巡检仪和智能管线控测仪各一台，实行专人长期的巡回检查，对供气设备定期保养，使其随时保持良好的工作状态，按日作好检查记录，每月将检查结果及整改情况存档备查。为了解决突发性事故的发生，抢险队、抢险车，每日24小时值班为能在最短时间内处理事故提供了可靠保证。在公司全体员工的共同努力下，今年实现了三无目标。二、加强重点部位安全检查，和“一岗双责”的落实安全检查是安全管理的一个重要环节，由于公司全体员工对安全工作的重要性达成了共识，所以形成了雷打不动的安全检查制度。

今年对全市天然气主管网再次进行了安全评估检测，对发现的15个泄漏点及时的进行了整改，使事故防患于未然。对私拉乱接，违章用气，违章建筑压管等状况，我们严格执行《四川省燃气管理条例》的有关规定，坚决予以取缔，并限期进行整改。为杜绝事故的发生，真正做到了“以检查促整改、以整改保安全。为抓好重点部位、重点环节、重点时段的安全，我们特别注重对全市大、中、商业、工业用户以及居民小区的安全检查。今年公司又投入十万元对全市天然气主管网再次进行安全评估检测，对发现的泄漏点和防腐层破损点及时的进行了整改，使事故防患于未然。

在公司内部，我们对各部门和各生产岗位，分季度、半年、年终实行“一岗双责”考评制度，让全体员工懂得既要对本岗位的生产工作负责，也要对本岗位的安全生产负责。通过多年来的实践证明，由于坚持了安全检查，就能够防止不必要的事故发生，为公司的发展，创造了一个安全稳定的环境。

三、加强技术管理，使用新型材料，更新供气设备确保安全为了更好的对全市天然气管网进行管理，在发生事故时能用最短的时间解决、处理问题，计算机管网系统(从配气站——门站——市区管网——各调压器——各用户)真正做到了方便、快捷、准确、可靠。从过去的经验管理向高科技管理迈进了一大步。今年我公司针对我们本行业的特殊性，普遍存在天然气管网设备老化，跑冒滴漏等现象。对全市的超期服役运行的供气设备，如用户的户内煤气表、调压设备等逐步进行更换，对主管网及其阀门井也逐步更换为方便、快捷、经久耐用的新型阀门，另外对我市新安装主供气管道及庭院管道全部采用新型材料pe管，对老管线也将逐步更换，确保供气设备的正常安全运行，为整个城市的天然气供输系统的稳定、安全提供了保障。

**燃气收费员的个人年终工作总结 燃气客服工作总结**

## 篇六

为进一步了解境内使用瓶装燃气经营户的情况，做好风险防控和隐患排查，确保人民群众生命和财产安全，街道各社区实行横向到边、纵向到底的立体排查方式，对餐饮场所、流动摊点、工贸业等实行全方位、无死角覆盖。

1. 狠抓落实，严格认真排查。
2. 加强宣传，提高安全意识。
3. 切实整改，形成长效机制。

对于排查中发现的安全隐患，检查人员会现场一一予以指出，要求商家积极采取措施整改，消除隐患，限期自查自纠。同时注重形成长效机制，建立隐患排查治理台账，及时汇总、上报。日常工作中，加强督促和指导，让商家充分认识到自己是“安全第一责任人”，提高隐患整改的紧迫感和责任感。

## 燃气收费员的个人年终工作总结 燃气客服工作总结 篇七

### （一）切实加强组织领导，认真部署落实

为做好城市燃气安全隐患进行再排查再整治工作，我局高度重视，召开了安全隐患再排查再整治专项工作会议，认真学习相关文件会议精神，进一步统一思想，提高认识，成立城市燃气安全隐患进行再排查再整治工作领导小组，以党组书记、局长为组长，市政管理股全体工作人员为成员的再排查再整治工作领导小组，分管市政管理工作的领导具体负责排查整治工作的组织实施和协调工作，形成了一把手负总责，一级抓一级、层层抓落实的良好格局。

### （二）开展隐患排查工作，确保工作不留死角

我县共有燃气企业5家，检查组重点对燃气场站及管网设施安全运行情况、密集公共场所管道燃气安全使用情况、瓶装液化石油气安全运行状况、燃气企业现场作业情况、城市燃气应急管理等工作情况等为主要内容开展重点排查整治，通过边检查、边指导、边督促，不断强化企业负责人和从业人员的安全责任意识，强化了企业主体责任制度的落实。

### （三）督促落实，全力确保成效

对检查中存在的问题积极督促企业进行整改，做到能及时整改的予以立即整改，不能及时整改的一律下发整改清单，限期整改。此次检查，共出动检查人员38人次，共检查5家企业，发现未严格按照操作规程进行，充气区域有车辆进入，未与员工签订安全生产目标责任书、无应急演练计划、安全培训记录等隐患22条，已完成整改17条，未完成整改5条，针对安全生产管理制度不健全、未编制安全应急预案等问题，结合燃气标准化建设已聘请专家指导，将于近期立即整改。检查瓶装液化气餐饮用户65家，排查减气阀漏气、输气管老化等问题7条，已全部整改完毕□xx月xx日，市局邀请专家检查我县燃气企业3家，排查隐患53条，目前正在整改中，全县城镇燃气企业安全生产隐患问题得到及时有效整治。

下一步，我局将不定期开展安全生产“回头看”，以未整改隐患为督查重点，建立健全基础台帐，加强督促检查力度，确保隐患问题整改到位，持续巩固安全生产形势稳定。

（一）强化督促指导。加强对燃气经营企业的安全生产不定期督促指导，进一步规范行业经营行为，确保行业运营安全，营造安全、有序的发展环境。

（二）强化监管整治。加大与应急管理、消防等部门的联合执法力度，形成监管合力，抓好重点领域的专项整治，达到以检查促整改、以整改保安全的目的。

（三）强化应急演练。督促并指导各企业有序开展应急演练，完善应急预案，健全应急反应机制，提升工作人员在应对突发事件下的应急处置能力和自我保护能力。

## 燃气收费员的个人年终工作总结 燃气客服工作总结 篇八

### （一）主要经营业绩指标

20xx年全年新增居民用户xxxxx户，%，%；实现燃气销售总量xxxxx万方，%，%；实现营业收入xxxxx万元，%，%。

### （二）重点工作完成情况

围绕xc市城乡一体化建设及棚改计划，跟进新型城镇化住房项目和棚户区老户改造，全年开发居民用户xxxxx户。根据营商环境的要求，进一步优化接驳安装条件，降低接驳成本，开发雄创铝业、力幕科技等工业用户xx户，开发盍街商业综合体、石板街等商业用户xxx户。积极与乡镇政府对接，开发xx村等美丽乡村项目。按照濉溪县政府要求，加大濉溪南部乡镇市场摸排调研力度，制定濉溪县南部乡镇市场开发计划并稳步实施。

大力推进集中供热及燃气中央空调项目，开发市建投集团办公楼供暖项目和市住建局家属院集中供暖项目，跟进xc师范大学和xc职业技术学院中央空调项目。新成立综合业务中心，深掘综合业务市场潜力，普及百尊灶具、金属波纹管、燃气热水器等系列产品。实施个性化改造、暗埋、增容等业务。

完成xx镇xx公里次高压管网建设，天然气覆盖xx部乡镇。建成人民东路至第二门站次高压管网xx公里，敷设中低压管网xx公里，进一步优化了管网布局。完成老旧管网改造xx公里，持续提升管网运行质量。完成第二门站手续办理及“三



通一平”，设备招标到位，计划20xx年上半年开工建设。跟进南坪气源接收站开口等前期手续办理。根据地质实际情况，调整新调度抢维修中心大楼建设方案，完成发改委立项备案变更、规划修建方案再评审、建设规划许可、环评报批、施工图审查、人防报建、“三通一平”等工作，计划20xx年x月开工建设。

20xx年，气源延续紧张局面，公司多措并举保障供气稳定。一是做好上游沟通工作，争取管道供应指标最大化，确保管道气源正常供应；二是做好应急气源调度工作，多地多点采购气源，保障应急气源稳定供应；三是对马场门站气化器进行改造，提升lng气化能力；四是启用临时供气撬，确保工业园区和开发区用气高峰期供气压力稳定；五是做好冬季用气宣传工作，召开冬季用气恳谈会，宣传供气形势，提醒合理安排生产生活用气，争取用户理解与支持。

始终坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的安全管理方针，积极传达落实党中央、国务院、省、市关于安全生产工作指示批示和决策部署，严格落实安全管理责任，未发生一般c级安全责任事故，保障了安全生产。

夯实安全责任体系。根据集团ehs工作要求，组织各部门签署《20xx年安全目标责任书》，层层分解，责任落实到班组和个人。加大考核力度，开展季度安全目标考评，根据考评结果兑现奖惩。开展职安健体系换标审核，取得isoxxxxx证书。

强力推进隐患整改。加强安全检查及隐患排查治理工作，接受行业主管部门安全检查x次，发现隐患xx处，整改xx处，整改率xx.x%；总经理安全检查xx次，发现隐患xx处，已全部整改；公司检查xx次，发现隐患xxx处，已整改xxx处，整改率xx.x%；推动政府部门取缔两处私建lng点供站，消除重大安全隐患。全年入户安检xx万户，成检率xx.x%；查处违章用气行为xx起，追缴气费xx万元。处理维修工单x.x万个，更换超

期表具xxxxx块。

加大安全培训频次。开展安全培训xx次，涉及xxx人次，涵盖安全制度、交通安全、商业综合体、安全警示教育，从业人员取证、特种作业人员取证等，进一步提高了从业人员的安全技能。开展大型安全宣传x次，加大新闻媒体宣传力度，进一步普及了安全用气常识。

持续改进服务环节，优化服务流程，做好客户端服务工作。20xx年，结合各片区服务现状，公司针对抄表、安检、维修等关键岗位加大核查和考核力度，推动抄表、安检、维修等岗位人员服务质量提升。推广智慧燃气信息化平台，上线易巡检、易作业和自助缴费机系统以及“微网厅”app，提高了服务效率。完成scada二期低功耗数据采集点招标采购建设，新增xx个采集点，进一步完善了scada区域一体化建设。严格按照客户投诉管理制度和流程，加大投诉问责惩罚力度。

（一）特许经营权面临挑战。多家企业试图通过招商引资投资的名义，进入xc燃气市场，侵犯我公司特许经营权。

（二）创新业务推进缓慢。因政府政策不到位和前期投资较大，回报周期较长，导致公司新业务推进缓慢。

（三）综合业务推广难度大。用户安全意识不高，对燃气相关产品和服务认可度不高，导致综合业务推广难度较大。

（四）内部管理有待加强。当前公司内部管理较为粗放，制度流程不够细化，管理水平有待提高。

20xx年，面对国内天然气市场化改革发展进程加快、下游市场竞争日益激烈等诸多挑战，加快转型创新步伐，推动xc燃气事业持续健康发展。预计20xx年实现营业额x.x亿元；销气总量x亿方；新开发民用户数xxxxx户，工商业用户xxx户。

（一）推进党建工作质量提升。

（二）扎实做好特许经营权维护。积极与各级政府沟通，加快濉溪南部乡镇市场开发，筑牢特许经营权篱笆。同时实时监控在用燃气企业的用气动态，杜绝出现新的点供项目。

（三）加紧推进市场开发。重点跟进棚户区改造、同步推进乡镇市场，持续跟进新建房产项目，加快推进老户市场的开发，预计全年开发居民用户近xxxxxx户。深耕工商业市场，推进“瓶改气”项目，重点跟进各商业街区升级改造工作，预计开发工业用户xx户，商业用户xxx户。全面实施濉溪县乡镇市场开发，力争到20xx年底实现濉溪县“燃气镇镇通”。

（四）推广新业务，加快转型发展。加深与市交通局和建投集团合作，加快推进xc市充电桩和加氢站建设，力争充电桩和加氢站项目取得实质性进展。进一步细化xc市供热整体方案，争取政府政策支持，推进集中供暖项目落地。重点跟进城市综合体项目，推广燃气中央空调、分布式能源等业务。协调政府出台“瓶改管”政策，推进“瓶改管”扫街行动。进一步挖掘增值业务潜力，在燃气报警器、商用灶具、个性化改造、暗埋管推广、壁挂炉增容等业务上寻求更大突破。

（五）加快重点工程建设。建设次高压管网建设xx公里，中低压管网建设xx公里，老旧管网改造xx公里。开工建设调度抢维修中心大楼。完成第二门站、南坪气源接收站以及砀山长输管线建设。推进x港华至段园镇管道直供建设。

（六）加强隐患整治，保障安全生产。对全市重点调压设施进行排查，做好管线设施维护，严防第三方破坏事件发生；持续开展直排式热水器、私改管线等专项整治行动，夯实客户端安全管理。

（七）提升客户服务水平。加大安检人员考核，提高安检入

户率和安检质量；针对长期未抄户和零方表加大抄收核查和考核，改进抄收工作质量；持续完善用户基础信息管理，信息完整率达到xx%以上；每季度召开客户服务委员会会议，分析通报各项服务环节存在的问题，加大追责处罚力度，制定整改计划，全面提升客户满意度；持续打造高金梁劳模服务品牌，开展各项志愿服务活动。

#### （八）加强内部管理，提升学标杆水平。

推进公司各项管理制度落地，进一步规范制度流程，确保符合内部管理需要。强化中层干部考核和部门内部二级考核，压实管理责任和岗位责任。积极对标成员企业先进管理经验，加强学习应用。加大信息化应用力度，提高管理水平。

## 燃气收费员的个人年终工作总结 燃气客服工作总结 篇九

7月20日，市燃气办按照市安委会的要求，制定并下发了《全市城镇燃气行业安全大检查实施方案》，并按照（十安发〔20xx〕6号）文件的要求重点对全市城镇燃气企业（站）经营燃气管网运行、规划布局、设备质量、基础管理等项目进行了专项排查和整治和拉网式的大排查。

针对在专项检查中发现存在的安全隐患，共下达整改通知30余份，对城区及县市区液化气站存在的安全隐患，如缺少瓶装供气双检制度、消防水池存在问题、报警器探头过高、安全警示标志过少或不明显、无人员教育培训记录和安全检查记录不完善等等，我们督促各单位制定整改时限，不整改到位的绝不放过。目前液化气站的双检制度已规范上墙，日常巡检记录已补充填写规范并及时准确填写好各种记录，充装枪胶管导静电线已全部使用裸线，报警器探头已按规定的位位置调试到位，压力表液面计警戒线和管道走向都已重新标注清楚，压缩机已加设防护罩，操作人员按要求配穿防静电工

作服，人员培训教育已落实，增加并刷新安全警示标志，按整改通知的要求基本整改到位。

由于浙江路和昌国际小区和京东路的市政道路建设，天然气管道原有埋深及安全间距都不能满足规范要求，天津路口中压管道穿越公路时，和市政管网同沟敷设的重大安全隐患问题，十堰中石油昆仑燃气公司在保民生、保安全的政治高度，事前科学论证，严格把关，4月12日，对浙江路和京东路的天然气中压主干管进行改迁作业，并一次成功，消除了安全隐患。

东风燃气公司对自查和专项检查中发现的室内立管漏气、埋地低压庭院管网腐蚀锈穿漏气、东汽教委家属楼旁调压器使用年限老化、故障增多等22项安全隐患全部整改到位。

一是层层签订安全生产责任书。根据《安全生产法》、《特种设备安全法》、国务院《城镇燃气管理条例》、《湖北省燃气管理条例》，为认真贯彻落实安全生产责任制，我市实行了纵向到底、横向到边的安全管理模式，即市燃气管理部门与各燃气企业（液化气站）签订安全监管责任书，各燃气企业（液化气站）从第一责任人到部门分管负责人再到每一位员工层层签订安全责任书；二是督促燃气企业（液化气站）严把上游购气质量关。要求各燃气企业与正规供应商签订长期供气合同，购置专用的气体质量分析仪，对检验不合格的液化气，严格实行退货处理。三是严格执行“气瓶八不充装”制度。对过期钢瓶做到免费换检率100%，对已到报废年限钢瓶及“螺丝瓶”的强制报废率100%。四是配合质监部门，在全市推进气瓶“一瓶一码”工作，为每个合格的气瓶安装条码“身份证”，目前，全市已有14万只钢瓶安装了条码，拥有了条码“身份证”。今年年底，全市将有29万多只液化气钢瓶拥有条码“身份证”，从明年开始，没有条码的液化气钢瓶将无法充装液化气。

近年来，我市不断加大对城镇燃气安全工作的宣传力度，先

后投入5万多元，印制燃气安全宣传资料、各类宣传单3000多份，采取电视、报纸、网络等多种媒体广泛开展燃气法规和安全用气知识宣传教育，在十堰发行量最大的党报《十堰日报》上刊登《致十堰城区燃气用户的一封信》，在行风热线和网上问政栏目耐心回答市民关心关注的热点问题100多件次，提醒市民在高温季节安全使用燃气。新建小区通气前，我们督促供气单位主动开展一次安全用气宣传，营造全民参与燃气安全的良好氛围。同时，积极配合省安监局、省能源局、市安监局和中石油运营单位协调处理武当山十字岭挖山爆破、茅箭区道路绿化、污水管网施工、丹江口市-武当山一级公路施工影响天然气管道运行的安全隐患，确保天然气十堰支干线安全稳定运行。

（一）加强燃气机构建设，进一步完善安全监管体制。随着我市经济社会的快速发展，城镇化进程的不断加快和扩大内需的推动，燃气行业管理与老百姓的工作生活密切相关，任重道远。作为燃气主管部门，一定要把燃气安全管理机构建设作为一项重要工作，列入重要议事日程，加快建立完善燃气安全管理体系，积极推动燃气事业的稳定发展。

（二）扎实开展安全大检查，加强燃气市场监管，及时消除安全隐患。坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，扎实整改燃气安全专项整治行动中发现的问题和安全隐患，认真贯彻执行《石油天然气管道保护法》、《城镇燃气管理条例》、《湖北省燃气管理条例》，确保十堰燃气市场健康有序发展。

（三）积极探索建立燃气市场安全管理的长效机制。我们将以省厅的燃气安全专项整治行动为契机，继续联合公安、消防、安监及城市综合执法部门，进一步加强对燃气市场监管，按照“全覆盖、零容忍、严执法、重实效”的要求，强化对本辖区内燃气安全生产的巡查，对检查中发现的问题要按照“四个一批”（督办一批、约谈一批、处罚一批、通报一批）进行严肃处理，深入治理城镇燃气管网安全隐患，确保

全市城镇燃气管网安全，有效遏制燃气安全事故发生。

## 燃气收费员的个人年终工作总结 燃气客服工作总结 篇十

律回春晖渐，万象始更新。我们告别成绩斐然的2012，迎来了充满希望的2013。过去的一年，我们有付出也有收获；我们有欢笑也有泪水，回顾这一年的工作与体会，既有成功的经验也有失败的教训。我在公司领导和同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好的完成了自己的本职工作。我努力工作继续坚持“不学习不上进就会下岗失业、不吃苦不耐劳就会被淘汰”的理念努力的工作，不断的提升自己的工作水平和技术能力。

- 1、努力学习更深一步的了解的施工工艺和国家规范，并落实到实际、使自己成为一个燃气行业专业的施工管理人员。
- 2、及时总结工作中的得与失并加强反思，找出工作中存在的问题，同时对新情况新问题进行调查研究，不断探索新途径、新方法，力争把工作做到最好。
- 3、不断充电，增强自己的实际管理能力努力提高自己的理论管理水平。
- 4、领导交办的每一项工作，分清轻重缓急，科学安排时间，按时、按质、按量完成任务。
- 5、在工作中对安全问题决不放松，始终坚持“安全第一、预防为主”的方针，积极投入到工作中，发现安全隐患及时处理，不等不靠，安全隐患不解除不放过。
- 6、“百年大计、质量第一”，我深知质量对一个企业来说多么的重要，所以我要熟悉图纸，熟悉规范，深入工地，进行质量检查，发现问题及时上报及时处理，把质量隐患消灭在

施工过程中。并继续对质量通病进行分析并预防，争取把质量通病问题降到最低。

7 “文明施工”是一个企业的窗口，也是一面镜子，他代表着一个企业的形象，所以也要继续加强对文明施工的管理工作。