

# 供电服务投诉分析报告 投诉处理工作总结 投诉处理员个人工作总结(优质8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。写报告的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？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。

## 供电服务投诉分析报告 投诉处理工作总结投诉处理 员个人工作总结篇一

客户的投诉意味着什么?意味着客户对我们的服务不满意，意味着我们的服务存在不足，意味着我们可能失去这些客户，下面本站小编整理了投诉处理工作总结，希望对你有帮助。

20xx年我所在的移动公司为了巩固和提升竞争优势，在移动行业中保持绝对的主导地位，加快了当地移动的发展，提高我们队大多客户服务的水平，不断克服出现的各种困难和不利因素，业务发展和业务收入保持稳步增长，下面结合我在移动公司今年的工作情况写一篇工作总结范文总结今年各项工作取得了可喜的成绩。

### 一、个人客户管理与服务

我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换stk大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到最好。

结合我们移动公司的各项工作指标，本着服务“以人为本”的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。

我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于移动通信方面的疑问、圆满解决客户在使用移动电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收移动电话费等。

另外，结合“服务与业务领先”的战略目标，始终坚持“创无限通信世界做信息社会栋梁”的企业使命，不断增强员工的“危机感、紧迫感、使命感、责任感”在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

## 二、中高端客户保有率

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率“战争”中，只有不断深化人性化、亲情般的优质服务，不断提高的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

## 三、外呼人员的管理

## 四、投诉处理

为进一步提高客户满意度、保持服务持续领先，大客户中心在xx年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。

首先，优化投诉处理流程,加强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。

其次，严格控制集团客户短信群发。

再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司有关领导派单，管理人员及时支撑，处理解决方案。

最后，完善客户跟进服务制度，提高移动公司的服务水平，从而达到投诉满意度100%。

## 五、日常工作

下一年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值最优化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值观。

20xx年天津移动公司 巩固和提升竞争优势，保持行业区域主导地位，加快了本溪移动的发展，提高了大客户服务的水平，克服了各种困难和不利因素，业务发展和业务收入保持稳步增长的良好发展态势，下面结合我在移动公司今年的工作情况写一篇工作总结范文总结今年各项工作取得了可喜的成绩。

### 一、个人客户管理与服务

我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换stk大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到最好。

结合我们移动公司的各项工作指标，本着服务“以人为本”的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于移动通信方面的疑问、圆满解决客户在使用移动电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服

务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收移动电话费等。

另外，结合“服务与业务领先”的战略目标，始终坚持“创无限通信世界做信息社会栋梁”的企业使命，不断增强员工的“危机感、紧迫感、使命感、责任感”在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

## 二、中高端客户保有率

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率“战争”中，只有不断深化人性化、亲情般的优质服务，不断提高的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

## 三、外呼人员的管理

外呼人员在我中心完成的指标中占有一定的比率。电话营销的目标客户群选取针对性强，以及服务口径设计妥当和全体外呼人员的共同努力，xx年外呼人员在新业务的推广，全面推动新业务的增量增收中起到了很大的作用。外呼队伍人员在做市场调查、社会调查、服务关怀、挖掘潜力客户时，她们的服务质量就代表着我们公司的服务形象，所以我们培训外呼人员：熟练掌握公司个指标及各项业务，规范服务用语，应答技巧专业灵活，团队之间密切配合协作。使他们能在第一时间内将信息清楚明确的传递给目标客户。

## 四、投诉处理

为进一步提高客户满意度、保持服务持续领先，大客户中心在xx年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。

首先，优化投诉处理流程，加强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。其次，严格控制集团客户短信群发。再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司有关领导派单，管理人员及时支撑，处理解决方案。最后，完善客户跟进服务制度，提高移动公司的服务水平，从而达到投诉满意度100%。

## 五、日常工作

20xx年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值最优化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值观。

这一连锁反应令人生畏，久而久之，客户投诉被视为一种负担。其实客户的投诉并非我们的梦魇，相反它是一种无形的资源。

任何企业都不能保证他们的产品和服务永远不出问题，因此客户的抱怨和投诉也就不可避免。对客户的抱怨和投诉处理得好，不仅可以增强客户的忠诚度，还可以提升企业的形象。处理得不好不但会丢失客户，还会给企业带来负面影响。因此，处理好客户投诉是我们认真对待的一个重要问题。

### 一是迅速处理

接到投诉工单后，我们要冷静分析事情发生的原因，要快速判断、迅速处理。经过判断分析，找到问题所在，以积极的正面态度回应客户，能当场处理的要当场处理。对于一时无法答复的，要做出时间承诺。在处理过程中无论进展如何，到承诺的时间一定要给对方答复，直到彻底解决，使投诉者对处理结果得到满意。

## 二是认真倾听

投诉处理完毕后，我们还要对客户进行跟踪回复调查，了解他的满意程度。消除公司在客户心中的负面印象。通常情况下，客户不满时，常会带着怒气而来，因此在说话或态度上难免会出现过激行为，在这种情况下我们必须克制自己，要站在客户的立场上将心比心，应当态度和蔼的认真倾听他的投诉，这样可以缓冲客户的激动情绪，也为自己争取思考的时间。处理客户投诉需要认真听取客户的意见；保持冷静，不反驳，不争论，不推卸责任，不怪罪客户；对我们工作中的不足之处向客户道歉，获求客户的谅解；处理客户投诉时要时刻把握换位思考问题，对客户的感觉表示理解，表示同情。二次回复是建立信任，弥补因种种原因造成失误的重要环节，也是检查核实完善我们的工作质量，与客户沟通好、交流好、处理好、落实好，最终达到叫客户满意。

## 三是总结完善

最后要做的是总结，总结发生这次投诉的原因，从这次投诉处理中应该汲取哪些经验教训及不足，在从今后的工作中怎样才能避免类似情况问题的发生。

例如本月我组处理基础通信的投诉，一些投诉是由于网络弱覆盖导致，暂时无法解决的，将这些投诉汇总，为新工程的基站选址提供依据；通过现场测试，能通过网络优化解决的，及时的在周计划中安排处理；通过用户反映的情况了解到可能是由于基站故障导致的，在核查基站有关指标后，找出故障点，再下站进行维修处理。对投诉上的及时处理，一方面及时的了解网络运行状况，有助于及时的解决网络故障，一方面为用户提供优质的服务，大力的支持了业务部门工作的开展。

客户是企业最重要的资源，是企业生存和发展的源泉。因此，处理好客户投诉是提升客户满意度和忠诚度的有力法宝。

# 供电服务投诉分析报告 投诉处理工作总结投诉处理 员个人工作总结篇二

w200x年我所在秘书乐园局党委班子的正确领导下，在各科室的支持配合下，全所职工精诚团结、齐心协力、奋力拼搏、较好的完成了各项经济技术指标和工作任务，回顾一年来的工作历程，我们主要做了以玉几方面的工作。

一、较好的完成了局下达的经济技术指标。

截止到12月份，我所共完成供电量4114.12万kwh□完成售电量3776.997万kwh□综合线损率8.44%，电费回收达到了月月结零，追回陈欠电费2万余元，新增调整配变1400kva/15台，10kv线路2.3km□完成台区改造30个□6.4kv线路40余km□完成“一户一表”工程7千余户，安全生产实现了“三无”，保持了较长周期的安全记录，优质服务诚信服务和“金桥工程”取得了较好的成绩，全年达到省、市局“零”投诉。

二、安全生产保持了较稳定的局面。

一年来，我们按照局年初提出的“明责任、严纪律、强监督、重奖罚”的要求，把安全检查生产放在一切工作的首位，加强安全工作的领导，建立建全全方位，全过程的安全责任网络，全面落实安全责任层层签订控制事故责任书，建立了以所长为第一责任人的安全管理体系，积极参加局组织各项安全活动，在安全教育上重视调查研究到施工现场了解实情，解决实际问题，注重工程建设期间的安全管理，狠抓了职工的安全教育，签定了安全责任书，加大施工现场的纠章检查，发现问题及时纠正，保证了全所各项工作的顺利进展。

在今年紧张的城网改造中，由于管理严格，措施得力，确保了全过程的安全生产，杜绝了各类事故的发生，设备检修和树障处理到位，减少了配电事故率，配电设备完好率100%，

按时召开安全线损分析会，针对实际工作抓重点，查隐患，查事故苗头和不安因素彻底清除安全死角，严肃处理违章违纪截止12月份实现安全生产7100天。

三、强化供电营业窗口建设，认真落实服务承诺和规范化管理。

一年来，我们建成立完善了管理制度，狠抓职工的职业道德教育，面对新的电力市经营情况，及时转变观念，以政策法规为准则，以优质服务为宗旨，加大以市经营观念和责任意识教育，调动职工认真为客户服好务，提高服务质量，多购多供电的积极性，规范工作程序，对客户实行承诺服务，坚持全天24小时值班，对孤寡老人不方便的客户坚持上门服务，上门收费。如：杨、王只要接到报修电话就立即上门检修，一般事故立即修，特殊事故说明情况作好解释工作不过夜。

对于行动不方便的用户，主动上门去收费，一个月跑上三四趟，诚信服务尽最大努力减少欠费停电，受到用户好评。在实际工作中同志们更是积极主动，今年的城网改造工作，全所同志工作到人责任到人，谁分管的线路、台区，谁负责整改，放弃休息时间，不分星期假期每天工作都在十多个小时以上，同时，还要兼顾夜间值班，几乎每天都是在吃不上晚饭的情况下到所里坚持值班，在今年的夏季用电高峰中，没有发生一次因我们的责任造成大面积停电的情况。

同时坚持了所长带班制度，人员不够时，不该值班的同志也到所里帮忙而毫无怨言，今年八月的一天，鄆13线路突然断电，经查是新华书店30kva变压器过负荷烧坏造成，为了让客户尽快用上电，张所长亲自主持安排，另调了一台变压器，秘书乐园、秘书乐园、秘书乐园等几位同志冒着30多度的高温，不怕油污、不顾劳累了一天，挑灯夜战、经过三个多小时，再22点前，重新更换了一台变压器，恢复了该院的正常用电，用他们辛勤的汗水和热情的服务，换来了客户满意。

总之，不论是白天、夜晚、刮风、下雨，只要接到事故电话，同志们都能以最快的速度去帮助客户排忧解难，经过同志们的共同努力，保证了夏季高峰的安全度过，同时，也创下了月供电量550万kw的记录。

抄、核、收是我们营销工作的重点，直接牵涉到我们的经济效益，在工作中，我们实事求是，每月按时抄表，不估抄，不漏抄，抄后及时审核纠错，把该收的收回来，不多收，不少收，按照城关所制定的考核办法，按月计算，全奖全罚，并进一步，明确责任，重申纪律，充分调动每个同志做好抄、核、收工作的积极性和自觉性。

狠抓电费回收工作，根据局电费回收工作精神，把电费回收工作责任落实到位，做到有电送的出，电费就要按时结零，坚持谁管理谁负责的原则。特别是负责管理河南工业、县委、公安局等几个单位的同志，每月都要跑上数趟，一趟找不到人就早上去堵，晚上到家里去要，真是费尽千辛万苦，想尽千方百计，经过全所职工的不懈努力，保证了每月电费的按时回收结零，并回收陈欠电费2万余元。

按照农电体制改革精神要求，对几个农村台区，所里的职工直接参加管理，并建立健全制度，对村电工的各项工作全面考核，指标落实到人，使农村电价一直保持稳定，无超价台区，全年无投诉案件，使农村用电管理走向规范化，减轻了农民负担。

也调动了同志们的积极性，目前已基本完成了县城台区“一户一表”工程的改造。落实基本国策，全年无计划外生育。

存在问题：

尽管在200x年的工作中，我们取得了一定的成绩，但也要正视存在的问题和不足。

一。城网改造中专用变压器供电的客户对电价高、管理不善很有意见。

二。行业作风和工作作风极待提高，工作纪律有待进一步加强。

三。个别职工的政治业务学习差，岗位技能不适应工作需要。

四。优质服务诚信服务的意识有待于进一步加强。

五。经营管理还有漏洞，急待加强。

## **供电服务投诉分析报告 投诉处理工作总结投诉处理 员个人工作总结篇三**

为深入贯彻落实科学发展观，进一步宣传贯彻安全生产的方针、政策，普及安全生产法律法规和安全知识，推进安全文化建设，运行六队以“安全环保责任落实深化年”活动为主线，面向基层、面向群众，深入开展“安全生产月”活动，为全面实现安全生产形势稳定，建设和谐电力，提供强有力的舆论、精神和文化支持。

运行六队及时成立了“安全生产月”活动实施小组，制定了活动方案，把“安全生产月”活动有计划地进行部署，确保活动的顺利进行。

为了加大宣传力度，使活动深入人心，开展了以下宣传活动：

1、充分利用运行六队网页，为及时宣传报道安全生产月提供了一个平台，使全队广大干部职工能方便交流活动中好的经验和做法。

3、队主管领导撰写“如何做好安全管理工作”的主题文章，并发表在东区公司网页上。

1、组织全员安全知识答卷。6月上旬，组织所有人员进行统一答卷，以安全生产法律法规、安全常识、防范知识、应急救援、逃生自救技能为主，内容涉及《安全生产法》、《电力安全工作规程》、《道路交通安全法》、集团公司《安全生产禁令》等相关法律法规。

运行六队采取自下而上、逐级检查的方式，开展安全生产检查活动。开展事故隐患排查，检查重点包括责任制落实、隐患排查治理、雨季“八防”安全措施、应急管理、违章和事故处理等内容。变电站自查自改共查出问题16处，全部及时整改完毕。

我队各变电站于6月17日在辛六变集中组织职工进行了雨季抗洪防灾预案演练，内容包括：抗洪防灾应急反应、人员组织分工、排水设施的使用、排水地点的选择、房屋渗漏雨的临时处理等方面，通过应急演练提高了运行六队应急指挥能力和值班员的应急避险能力。另外各变电站充分发挥职工的积极主动性，结合各站实际特点，也开展了抗洪防灾演练，为全队安全渡过雨季奠定了基础。

今年“安全月”活动已经接近尾声，在公司党委和公司的正确指导下，经过全队全体干部职工的共同努力，取得了预期效果，达到了预期目的。同时我们要进一步认真分析存在的问题和不足，及时消除安全隐患，以巩固“安全月”活动成果，进一步夯实安全生产基础。

## **供电服务投诉分析报告 投诉处理工作总结投诉处理员个人工作总结篇四**

时间如梭，岁月如流，回顾培训日子，时间虽短，但选题广泛，内容充实，几位专家的授课从不同层面丰富了我的党建知识，在培训期间学习如何做好党务工作责任、领导者的压力应对和情绪管理等内容，也使我清醒地认识到基层党建工作的责任感和使命感，自身的差距和不足之处，通过这次培

训学习交流，也使我进一步丰富了理论知识，更新了思想观念，增强了做好本职工作的紧迫感与使命感。巴振东书记的开班动员讲话紧密结合实际，给我们提出了要求。是的，基层党建工作亟待加强，我们这些党务工作者更是责无旁贷，要不断学习，提高能力，要保持全心全意为人民服务，贡献精神，结合实际，探索创新基层党建工作之路。“抓好党建是本职，不抓党建是失职，抓不好党建是不称职”，回想这朴实而又发人深省的三句话，提醒我们：做好本职工作，做一名称职的党务工作者。

## 一、培训体会

1、要勤奋学习，不断提高素质。时代在进步，社会在发展，科技进步日新月异，知识更新日益加快，学习如逆水行舟，不进则退。象蚂蚁搬家那样不断地日积月累，象蜜蜂酿蜜那样做到深加工。要勤于思考，善于积累，不仅要从小过程上学习，还要向实践学习，向周围同志学习，才能适应工作的需要，才能做好本职工作。

2、党建工作要严以律己，宽容待人。应把职工最难解决，最难办的事情，帮他们解决，让职工有安全感；做好弱势群体工作，让他们感觉到党务工作者的温暖；文明礼貌用语，做到来有问声，问有答声，去有送声的优质服务。让职工不会有生疏感。

3、党务工作者要业务精、业务通、要有责任。像田书记讲的，“想干事”“能干事”“真干事”“可干事”“干成事”这五个内容，在党建工作中，如何结合实际，以创新的精神，推进基层党建工作的发展，这也是个永恒的课题，永远没有一成不变的答案，只有不断去探索、去思考、去实践，才会有发展。老师在讲课中从衡量基层党建工作发展的表现以及基层党建工作的启示，到怎么去做地分析，非常到位。我们要以“为职工真心服务维护企业党组织形象为核心”的思想，贯穿于党建工作中，要有信念、有设计、有方法，促进公司

企业大发展。

4、抓活动，建立党内正常生活常规机制，要使党组织的作用能过得到很好的发挥，就必须支持规范党内生活，增强党员在党内意识、先锋意识、为党员先进性的体现提供空间，发挥好党组织的作用就是主要途径就是腰依靠活动整体推动。

二、培训启迪。

1、在党建方面：一加大宣传力度,提高党员思想认识;二做到管理有序,工作有计划,任务有安排;三充分发挥党组织的协调工作的重要性;四充分发挥党支部的平台,调动党员,的积极性。

2、在职工建设方面：一加强自身素质的培养;二加强职工队伍建设,办实事,好事;三巩固党组织的引导核心作用,建立健全组织制度,带动职工群众,引导他们走上正常化,规范化;开展各种形式的党务活动。建立党员示范机制,把本单位的退休党员、在职党员登记造册,建立党员档案,建立党员服务制度,党员代表会议制度和党员志愿者服务队,做到从职工关心的问题入手,以职工群众的实际要求为出发点,真正为职工群众办实事、好事,不断增强党和群众的凝聚力。

三、培训感受：

总公司党校组织举办的这次培训班，内容切合实际工作，针对性强，几位授课的老师都是从事党建工作的专家学者，讲课理论结合实际，生动具体，可操作性强，对我们基层党务工作者来说，是办了一件实事，我也非常珍惜这次学习机会。“学而不思则罔，思而不学则殆”，今后，不仅要认真反思学习所得，更要融入到实际工作，与同志们共同探讨，以提高公司党建工作为已任，找准切入点，服务职工群众，服务大局，不断提升公司党建工作水平。

# 供电服务投诉分析报告 投诉处理工作总结投诉处理 员个人工作总结篇五

延庆区召开2021年接诉即办年度工作总结会，总结2021年全区接诉即办工作，部署2022年任务，盘点成绩，总结体会，分析查找薄弱环节，乘势推动延庆区接诉即办工作再上新台阶。区委书记穆鹏出席会议并讲话，区委副书记、区长于波主持会议，区^v^会主任吕桂富、区委副书记黄克瀛参加。

会议传达了《市民热线反映》日报第365期刊首语及蔡奇书记批示精神，通报了2021年12月全区接诉即办情况、总结2021年接诉即办工作并部署2022年工作。百泉街道、区城管委、北京八达岭文旅集团有限公司、大榆树镇小泥河村党支部负责人依次发言。大家的发言紧密结合工作实际，凝聚智慧、金句频出，穆鹏逐一进行点评。

随后，穆鹏对全年接诉即办工作情况作了盘点。2021年，延庆区全年共接办工单万件，同比增长万件，响应率、解决率、满意率，综合成绩，排名全市第6；18个街乡镇平均综合成绩排名前五的是百泉街道、儒林街道、康庄镇、大庄科乡、珍珠泉乡，进入全市前十名的是儒林街道6次、百泉街道3次、大庄科乡2次、珍珠泉乡1次；排在后三名的是沈家营镇、永宁镇和刘斌堡乡，进入全市后十名的是沈家营镇2次、八达岭镇1次、大庄科乡1次、千家店镇1次。2021年12月，进入全市前十名的街乡镇是大庄科乡、百泉街道、儒林街道、珍珠泉乡，均并列第一，进入进步前十名的是大庄科乡、千家店镇、旧县镇。2021年全年，区属委办局排名靠前的是区人武部、区经信局、区应急局、区委组织部等9家单位，综合成绩均为100分，排名靠后的是区烟草专卖局、区城管执法局、区^v^[]公共服务企业排名靠前的是燕北保障性住房建设投资有限公司、铁塔延庆分公司、北京龙庆峡旅游发展有限公司、歌华有线延庆分公司、北京八达岭文旅集团有限公司等8家单位，排名靠后的是夏都园林绿化有限公司、区供销社、邮政

分公司。

穆鹏指出，成绩凝聚了大家的心血与汗水，值得充分肯定。穆鹏向全体人员，特别是基层一线的同志表示衷心感谢。他说，通过探索实践，接诉即办工作体系更加完善，党员干部治理意识、治理能力明显提升。大家更加清晰认识到“千头万绪的事，说到底是千家万户的事”，认识到接诉即办是一项不断“归零”、“永远在路上”的工作。《北京市接诉即办工作条例》实施后，全区狠抓贯彻落实，取得一定成效，但问题依然存在，需下更大功夫。

穆鹏还通报了2021年全年大气、河长制、生态林管护、执法、信访等情况。

就开展好下一阶段工作，穆鹏强调，要深入学习宣传贯彻党的十九届六中全会精神和市委全会、市“两会”精神。统筹抓好^v^^v^考察北京冬奥会、冬残奥会筹办工作重要讲话精神，以及区党代会、区“两会”精神的学习宣传贯彻落实。提高政治站位、强化首善标准，高标准完成延庆区誓师动员大会部署的各项任务。要毫不松懈抓好疫情防控。压实四方责任，落实防疫措施，严格执行第二版防疫手册，强化监督检查，推进疫苗接种。各级领导干部、党政机关人员、广大党员要带头就地过年，做好相应服务保障。要争当文明城区排头兵。扎实落实文明城区创建三年行动计划和常态化创建的若干措施，推动文明城区建设常态长效。聚焦决战决胜冬奥会，突出抓好环境综合治理和不文明行为整治。要努力实现经济社会工作“开门红”。系统谋划制定年度任务，抓紧项目手续办理，开春即开工，积极融入全市“五子”联动格局，完善“1+4+1”绿色经济体系建设，紧抓冰雪旅游旺季、冬奥会契机，推动消费提质升级，持续优化营商环境，抓好税源建设。

穆鹏指出，冬奥临近、春节将至，要守好“责任田”，坚持干部在岗、群众过节，做好服务保障工作，严格落实值班值

守和应急处置措施，让群众度过欢乐祥和的节日。压紧压实安全生产责任制，做好隐患排查治理。严格遵守廉洁自律规定，确保风清气正。

区四套班子领导，相关委办局、公共服务企业，各街乡镇、社区村主要负责人在主会场和视频分会场参加。

## **供电服务投诉分析报告 投诉处理工作总结投诉处理 员个人工作总结篇六**

方式帮助解决实际困难；对经多次处理作出信访终结的问题而信访人长期缠访闹访甚至采取非正常上访、危害社会公共秩序涉嫌违法犯罪的，将按照“先处置行为，后解决问题”的原则，坚决依法处理到位。五是加强宣传，正面引导。县党委政府将及时总结、推广信访积案化解工作的成功经验和做法，分析研究带有普遍性、倾向性的问题，进一步研究完善长效工作机制。将精心选取对信访积案办理不负责任、敷衍推诿的单位及工作人员以及缠访闹访、非正常上访的典型案例，以适当方式予以曝光，以案释法、以案说理，督促责任单位依法按政策解决群众诉求，教育引导群众依法信访，营造良好的舆论氛围。六是明确责任，严格追究。对信访积案逐案明确主体和责任人，具体承办的责任单位逐一落实承办人员、化解措施、办结时限。县党委、县政府将对化解信访积案成绩显著的单位及个人，将给予表扬；对化解信访积案工作重视不够、措施不力、推诿扯皮、进展缓慢、“挂账空转”，甚至弄虚作假的单位和部门，将视情况予以批评；对因工作不到位、责任不落实，造成信访积案得不到有效解决，致使矛盾激化，造成严重后果的责任人，将依据相关规定严肃追究责任。

附送：

我县^v^的工作情况分析报告

## 我县^v^的工作情况分析报告

群众来信访××\*件，同比增加××\*件，上升××\*%;接待群众个人访××\*件，同比上升××\*%;接待群众集体访××\*批次，和去年同期相同□^v^对群众反映问题立案查处××\*件，占信访总量的××\*%，协调处理××\*件，直接答复××\*件，占信访总量的××\*%。群众来信来访办理率达到××\*%。

访，给政府施加压力;有的信访群众错误地认为上访次数越多、级别越高，问题就解决得越快、解决得越好，往往就同一问题多次向上级党委、政府反映，不论问题大小，动辄重复越级上访。调处难度大。经过多年不断的努力，一些易于解决的问题已基本解决，现在遗留下来的大多是一些老大难问题。有些信访问题本身情况比较复杂，加之时间跨度长，经办人员变故多，档案资料不齐，甚至有的已经遗失，给调查取证、调解处理增加了难度，很难使双方或来访者满意。有些信访问题的处理涉及到多个部门，个别部门怕承担责任，相互推诿，应付信访人，调处结果不能让群众满意，造成群众上访。

大解决、小闹小解决、不闹不解决”。四是信“访”不信“法”，即使是典型的涉法问题，也要到政府部门上访解决。个别干部素质不高、工作责任心不强造成群众上访。一是一些基层领导干部只重视抓经济效益，不注重社会效益，对群众反映的问题、提出的意见不能引起足够重视，甚至对群众的上访征兆置若罔闻，既不及时报送信息，也不采取有效措施处理，导致群众上访。二是个别领导干部摆不正位子、放不下架子，遇到问题不主动与群众沟通，工作方法简单粗暴，从而激化了矛盾，造成干群关系紧张对立。三是个别机关干部工作作风不实，官僚主义严重，对群众反映的问题，处理不及时、不到位，甚至不闻不问，以至小事拖大，大事拖“炸”。

# 供电服务投诉分析报告 投诉处理工作总结投诉处理 员个人工作总结篇七

“没有规矩不成方圆”，制度是保证各项工作任务完成的有效保障，没有严肃的纪律和严格的制度，搞好班组建设则是一句空话。只有用纪律、制度、标准来规范班组以及每个员工的行为；规范班组的人流、物流、财流；规范班组的工作程序、工作质量，才能使工作程序最佳化、工作质量最优化、工作效益最大化。

1、严肃纪律。强化纪律教育是十分重要的，要使班组每一个员工都能自觉遵守劳动纪律、学习纪律、安全纪律，做到有令即行，有禁即止。同时对漠视和违反纪律的行为不姑息，给予必要的批评和处罚，这样班组管理和建设才能有基本保障，才能顺利进行各项生产和经营活动。

2、企业要结合班组工作实际，制定和完善《班组管理标准》和有关的各项规章制度。并且要组织全体员工学习领会，在工作和各项活动中严格执行。对各岗位各工作程序、质量和时间要求明确到人；对班组基础管理、原始记录、技术资料等要进行分级、分类定人管理。

3、班组的各项工作应努力做到程序化、规范化、科学化。班组员工必须按照技术标准、管理标准和工作标准进行操作。做到凡事有章可循；凡事有据可查；凡事有人监督；凡事有人负责。从而使班组的现场工作和基础管理规范有序、安全高效。

4、按照岗位职责严格考核。制订了一套考核管理办法，逐级分类考核，指标下达，以低压台区为考核管理单位，按电量、线损率、电费回收率、设备管理、安全生产、优质服务、劳动纪律等方面完成情况考核评比，奖优罚劣，末位淘汰。

供电所有着双重领导关系，也有着自己独立行使权利的特殊

性。因此，要做好基层供电所工作，摆正好自身位置，做好各方面协调工作非常重要。

1、妥善协调好上下级关系。凡事以工作大局为重，在日常工作中，有问题要反映，应做到先向主管自己的部门领导请示和汇报，不要越位请示汇报，这样做不利于工作和团结，长此下去，将使自己的工作处于被动局面。基层供电所面对的工作比较复杂，有的工作属于自己管的，自己可以做主答复和解决，而有些工作必须经过上级批准的，所以必须向上级汇报，因此供电所长一定要分清哪些在自己职权范围内可以去做，哪些不可以去做，在工作中对上级领导要尊重，工作中实事求是，不虚报浮夸，不欺上瞒下，不给上级部门与部门间制造矛盾，既要做领导信得过的朋友，也要做领导放心的下属。

2、处理好地方政府及相关部门关系。随着电力企业改革的不断深入和电力部门各项服务承诺的公布和实施，基层供电所的工作难度和任务量在不断加大，如果没有乡、村两级地方政府领导的支持与配合，供电所的具体工作开展将会有一定的难度，因此，做为供电所长应在日常的工作中主动的与乡、村领导进行沟通，虚心听取他们对供电服务中存在的意见和建议，并根据实际情况进行解释或采纳，积极协调好领导与领导、部门与部门之间的关系，力争当地领导与各部门的理解与支持。

3、理顺与用电客户的关系。“水能载舟，亦能覆舟”，工作中一定要转变经营理念，要改变那种“门难进，脸难看，话难说，事难办”的工作做风，坚持走出去的工作方式，定期或不定期的走访客户，虚心听一听他们对供电所工作的意见和建议，使服务工作不断得到改进，耐心倾听客户来访，力争做到用户带着疑问而来，心情舒畅而归，努力做好供用电宣传工作，理顺好企业与用户的关系，取得广大用户对供电所工作的理解和支持。

# 供电服务投诉分析报告 投诉处理工作总结投诉处理 员个人工作总结篇八

1、安全生产工作注重早部署，开好头。按照惯例，年初，省公司颁发了1号文件，指导全年的安全生产工作；召开了安全生产电视电话会议和20xx年生产工作会议，全面分析总结了20xx年安全生产工作，确定了省公司20xx年安全生产工作思路和目标，对安全生产工作进行了全面部署。安全生产工作重心以满足电量增长、完善发展电网、实现安全年为目标；以保人身、保电网、保设备、保重要用户为原则，加强运行管理、开展标准化作业，全面落实各项反事故措施，加大对老旧设备的改造力度，预防事故关口前移，从源头抓起，加强班组安全建设，夯实安全基础，以安全生产的新局面保障省公司稳定发展的良好形势。

2、把安全生产工作提高到讲政治、保稳定、促发展的高度。为了确保“两会”期间的安全供电工作，省公司召开安全生产电视电话会议进行专门部署，并组成检查组，深入基层单位检查落实，顺利地完成了“两会”期间的安全保电工作。

3、进行安全诊断，狠抓薄弱环节。针对去年一些单位发生的典型事故，省公司组成专家组，对本溪、抚顺、沈阳、两锦供电公司进行了安全诊断，帮助这些单位查找问题，深入整改，提高安全生产水平。

4、加大运行管理和老旧设备改造力度。上半年省公司不断加大对送、变、配电运行的管理力度，组织专业人员对变电和配电运行管理工作进行调研，并召开了加强变电运行管理工作视频会议，树立辽阳供电公司首山变先进典型，通过典型引路，推动全面，不断提高供电系统运行管理水平。送、变、配电各专业针对近年事故中暴露出的问题在“春检”中进行整改。送电方面对一些经常跳闸的合成绝缘子线路，通过在绝缘子顶部加装大沿玻璃或瓷绝缘子来加大绝缘净距离，或

采取每隔几片加装1片大伞沿帽型绝缘子以及安装线路避雷器等方法，降低雷击跳闸率；针对外力破坏比较突出的问题，举一反三，大做文章，加强宣传教育和电力设施保护工作，使外力破坏得到遏制。

变电方面继续对gw6—220型隔离开关进行完善化改造，对运行时间长、腐蚀严重的变电所地网进行测试和改造，完成了浑河变电所1号主变压器的返厂大修、和平变5号主变压器的事事故抢修，对浑河变2号240mva主变压器、本溪南芬变1号120mva主变压器及营口滨海变2号60mva主变压器进行了吊罩检查处理，消除了设备隐患。对辽阳、鞍山、营口、大连等负荷发展较快的地区进行主变等设备调整，以满足地区经济的发展。

5、举办五期《安全生产法》培训班，提升各级领导安全生产法制意识和素质，做到依法管安全，以法防事故。

6、重点规范配电作业安全管理工作。针对近年来配电作业事故较多的情况，省公司编发了配电事故案例，组织职工在安全日活动时间学习；制订了《配电检修作业安全管理规定》，统一并规范了配电检修诸如线路、变台、变电亭、修理票等项工作，逐步实现配电检修作业变电化。

7、全力搞好“春检”工作。为保质保量地完成今年的“春检”工作，省公司提早安排，以文件形式提出具体要求，实行联络员制度，并在所属单位开展“春检”作业‘零违章’活动。“春检”初期，省公司组织职能部门进行不打招呼的“春检”工作检查，对企业落实国家电网公司、省公司安全生产电视电话会议精神情况，“春检”准备情况，作业现场安全情况以及运行管理情况进行了重点检查和调研，提出了切实可行的针对性措施，指导“春检”工作有序进行。“春检”中期，针对“非典”疫情的特殊情况，非常时期采取非常措施，运用录像视频汇报和电话汇报的方式，依靠各单位的严格自纠自查，使习惯性违章行为得到控制。各

单位在“春检”中，深入落实反事故措施，实行作业现场全封闭以及各级领导到位监督，确保了“春检”工作的顺利进行。

各供电公司高度重视大型停电作业，制定严密的安全措施，各级领导和专业人员亲临作业现场，层层把好安全关，“春检”作业秩序井然。