

# 最新电力营销工作年度总结 电力营销工作总结(模板5篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

## 电力营销工作年度总结 电力营销工作总结篇一

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的结合起来，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,是给客户提供优质服务的的主要内容,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，问题就解决了。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。

## **电力营销工作年度总结 电力营销工作总结篇二**

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组织开展、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。

## 电力营销工作年度总结 电力营销工作总结篇三

- 1、售电量：售电量完成9045万kwh□比去年增长9.3个百分点。
- 2、线损率：配网综合线损完成4.3%，比年初中心下达的线损指标6%，下降1.7百分点。
- 3、售电均价：综合售电均价为525.25/千千瓦时，比年初中心下达的指标增长4.85百分点。
- 4、电费回收：当年电费回收率完成99.64%，旧欠电费回收率完成99.70%。

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，我班始终把“安全工作放在重之又重的位置，从抓组员安全教育入手，培训员工操作技能，落实安全责任制，加大考核力度，从而提高了组员对安全生产重要性的认识。从思想上牢固树立了“安全第一”方针。

- 1、认真开展安全活动，加强职工安全思想教育。

为了提高组员对安全生产重要性的认识，一年来我班一直坚持每周一次的安全活动，从未间断过。每次安全活动不仅仅是及时学习安全事故通报，更重要的是分析事故发生的原因，从中吸取教训。使每位班员清楚的认识到的危害性，清楚的认识到的安全工作不容忽视。从思想上牢固的树立“安全第一”方针。

- 2、按时开展安全培训，不断提高职工安全思想意识

为了加强工作人员安全方面的知识，我们按照年度培训计划，适时对职工进行安全培训，在春季大检查前进行《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

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。

#### 1、采用合理的管理模式，有效降低线损

通过采用组包线，人包变的管理模式，把线损指标任务分配到个人，线损指标完成情况直接与工资挂钩，有奖有罚，有效提高组员的积极性，降低了线损。

#### 2、加大用电检查力度，更换不合格表计

从年初开始加大用电检查工作力度，杜绝了“三电”情况的发生，并禁止“跑、冒、漏、滴”情况，一年来共查出窃电户7户，追回损失4.98万元。查出表计烧坏90户，及时更换到

期表计359块，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

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。

## 电力营销工作年度总结 电力营销工作总结篇四

自xxxx年参加工作以来，我一直从事着营销方面的工作。从最开始的抄表催费，到专职的电费核算□xxx年，全所智能电表轮换完成后，转为营销员岗位，主要负责集抄运维、数据管理工作，同时身兼营销资料管理员、网络维护及供电所内培训师等多项工作。

回首自己这十几年来来的工作，心中感慨颇多。有工作中取得了成绩的自豪感，也有不如意时的失落感。平凡的一线工作繁琐、辛苦，但是不管怎样，我始终严格要求自己，不断加强学习，提高自身素质，使自己适应电力行业的改革与发展。



长期的营销工作，使我在实践中积累了丰富的经验。被表彰为国网恩施供电公司营销技术能手，并于xxx年11月，代表公司参加了省电力公司技能比武，取得了历年来的最好成绩。

为了帮助同事们提升营销业务技能，我们经常利用雨天进行集中培训，毫无保留地把我自己所懂的知识、积累的经验传授给同事们，大家共同学习，共同进步，共同提高，我觉得是一件非常快乐而有意义的事。

集抄数据采集运维是一件非常辛苦的工作，辖区全乡有低压用户12837户，公变199台，专变55台，加之屯堡辖区山高林密，大多台区住户分散，集抄运维的工作量和工作难度大。我每天上班的第一件事，就是关注“用电信息采集系统”，对信息采集不成功的表计，一一分析原因进行排除，如果确认出现了故障，哪怕是最偏远的一户，爬山涉水也要及时赶到现场进行处理。因为必须确保所有的设备运行正常，才能保证采集率100%。

xxx年5月3日清晨，我登录系统发现一级水库双龙村香龙坝台区有一户数据未采集成功，初步分析是用户表计故障，当即带上设备和同事熊国辉一起去现场核查处理，先驱车一个多小时到双龙村委会，下车花20多分钟乘渡船过一级水库，再步行一个多小时翻过一座山，才到达目的地。经过检查，发现数据模块烧毁导致采集不成功，立即更换了新模块。这样的事例在日常的采集运维工作中很常见，也已经习惯了这样的奔波。

公司下达的智能表数据采集考核指标，公变、专变采集率100%，低压采集率98%。而我们所的公变、专变采集率一直是100%，低压采集成功率也始终保持在99.5%以上，甚至达到了100%。

在搞好采集运维工作的同时，我还要查看分析系统每天自动生成的用电信息报表，精准定位线损波动超过预警的配电台

区，与前期线损异常台区进行对比分析，列出需要现场巡查的台区清单，并制定巡查计划。

一分耕耘一分收获，有辛苦的付出，就一定总会有丰厚的回报。xxx年一季度，公司公布的营销同业对标结果，我们所综合指标在全公司十四个供电所中排名第一。

这份沉甸甸的成绩单里，浸润着大家的汗水和辛劳，也有我的一份付出！

今后，我会以更加饱满的热情踏实工作，快乐生活，让自己的人生在奉献中闪光。

## 电力营销工作年度总结 电力营销工作总结篇五

电力个人工作总结，这篇文章由成功励志网收集整理，有时候一篇文章，一个故事就能让人的一生改变，希望有关于电力个人工作总结的这篇文章能对您有所帮助！

白驹过隙，我于xxx年7月从大学毕业来到南网大家庭——xx供电局工作已整整一年了。光阴似箭，一年的实习时间很快就过去了，我先后经历了严格而充实的新职工入企教育培训、省网公司集训、本局专业技术知识封闭培训后，又到线路管理所、变电管理所、电力设计咨询公司、城区供电分局四个生产部门实习，感受很深，收获颇丰。

回顾这一年的历程，在各级领导的教导和培养下，在老同志和同事们的关心和帮助下，在南网文化的熏陶下，我从一个懵懵懂懂、青涩的大学毕业生逐步成长为一名南网大家庭中的新时代员工，顺利地完成了从学生向南网职工自我角色的转变过程。在这一年的实习期里，不论在哪一个生产部门，我接触到的都是电力系统最基层的生产第一线职工，从他们身上我学习到了很多东西，不但有电力系统专业基础知识和生产现场实际操作技能，还有他们那种敬业爱岗、奋力拼搏、

刻苦钻研、团结协作、优质服务、无私奉献……的南网精神，这些对我来说这简直就是一笔终身受益的宝贵财富。

第一，经过对南网方略的系统学习后，我深感南网公司是一个大型的中央企业，优秀的企业文化并将南网公司打造成为经营型、服务型、一体化、现代化的国内领先、国际著名企业战略目标的基础。自己在参加工作之前，面对我国严峻的就业形势，我认为只要参加了工作，好好干好自己的本职工作，解决温饱问题就算是一名合格的公民就行了。通过新员工入企教育培训和对南网方略的深入学习之后，我接触到了南网优秀的企业文化，它包含了公司的宗旨、使命、战略目标、发展思路、主题形象、企业理念等都是南网公司这个世界500强企业浓缩的各项管理精华，让我的思想也得到升华，更是通过学习具体的事例和工作的经历，使我深刻的感受到南网人的责任和义务，感受到南网方针“主动承担社会责任，全力做好电力供应”的内涵，继续深入学习践行南网文化是我今后工作的一个重要内容。

第二，我在实习期间通过与基层生产第一线电力职工的接触中，感受到他们那种敬业爱岗的精神值得我学习。敬业爱岗精神是无处不在的，它体现在线路工人翻山越岭、鏖战艳阳风雪，保障输电线路畅通；它体现在变电运行操作人员日夜监控、重复谨慎操作，确保电网安全运行；它体现在设计人员夜夜亮起的盏盏明灯，为加快电网建设步伐加班加点进行工程设计；它体现在电力客户服务中心职工扬起笑脸真诚地为千千万万的用户服务。它，是我心中燃起的小火苗，照亮我对工作的认知，激起我对工作的热情。现在我回想起20xx年9月份多次跟随线路工人翻山越岭、烈日暴晒的实践，中午在山上肚子饿得咕噜噜叫，但是电力工人还在头顶烈日挥汗如雨的工作，他们没有丝毫的怨言，因为这就是电力职工最平凡的工作场面之一。那时刻我第一次被他们敬业爱岗的精神深深感动了，让我认识到什么是工作，什么是任务、什么是责任。而后其它生产部门的各个班组，我都体会到相同的感动，特别是在电力客户服务中心，面对几万户居民的电费

缴纳和用电业扩工作，几名电力职工全年无节假日和双休日的倒班轮岗，常常忙了一上午连口水都忘了喝，让我体会到热爱工作、认真对待工作，其实是一件非常神圣和美好的事情，电力职工在认真工作的时候体现了一种特别美。敬业爱岗精神将是我一生受用不尽的宝贵财富，今后在任何工作岗位上都会将它发扬、继承下去。

第三，通过这一年的轮岗实习，我感受到学习将是我终生的课题。如何将自己在学校学习的理论知识运用到工作中，并且查缺补漏，苦学不熟悉的电力专业知识，这是我一直钻研的问题。由于我是学习文科专业的，在实习期间每到一部门和班组我都勤奋学习其电力相关的专业技能知识，认定学习是终身的事业，“在工作中学习、在学习中工作”一直是我坚持的理念。在跟随线路工人到现场实际工作中，我学习了很多电力设施基本的知识，认识了各种电杆杆型、了解了组成线路的各个部件等等知识；在龙山变电站，我通过查看资料及观察变电人员操作，了解了变电站的组成和设备，以及“两票三制”的重要、操作的安全措施和各种危险点预防控制措施等等；在设计咨询公司，通过实际描图和晒图纸，我学会cad软件的基本操作，体会了晒图机的操作以及设计工作的整套流程；在电力客户服务中心实习的半年时间里，更是认真学习书本上电力系统的基本知识，还有用电业务受理的专业技能知识，做到面对客户能够解答大部分的基本用电疑问，已能受理用电方面的基本业务接洽工作。但是我要掌握的知识还远远不够，需要学习的知识和技能还有很多，要做好今后的工作，就需要加倍的努力，只有刻苦学习、深刻钻研、并且多实践，才能更早的“出真知”。

第四，通过一年的学习实践，我看到了电力职工团结协作精神是干好各项工作的关键。团结就是力量，这句至理名言深刻的阐述了我们工作中一种重要的精神。任何工作都离不开大家的合作，所谓“滴水不成海，独木难成林”，南方电网公司作为世界500强之一的企业，更是需要所有南网人的努力，南网方略的团队理念就言简意赅的阐述了团结协作的必要性

和重要性。我们一开始实习，首先就是学习领会南网方略，感受南网文化，对于团队理念就有了初步的认识，再结合我之前在学校学生会工作和大学在著名企业实习期间的体会，更加深刻的理解团结协作的重要性。在这一年实习中，每到—一个部门和班组，我都感受到这种和谐的团结精神，特别是基层生产班组，很多工作任务都是需要很多人协作才能完成的，比如在变电站生产现场的实际倒闸操作中，变电运行人员必须进行唱票、复诵等程序正确无误后才能操作，正是这种团结协作、互相支持的精神鼓舞大家出色完成各项任务。