

供电所营业班长岗位职责（共 14 篇）

第 1 篇：13 供电所营业班班长岗位职责、工作标准

供电所营业班班长岗位职责、工作标准

一、范围

本标准规定了供电所营业班班长的岗位职责、工作标准。本标准适用于供电所营业班班长的的工作。

二、岗位职责

在供电所所长的领导下，积极完成以下工作：

- 1、负责营业厅规范化管理工作。
- 2、负责营业区业扩报装、计量、用电检查管理，开展各类营业普查和用电稽查活动。
- 3、负责营业区计量总表的抄表工作。
- 4、负责营业区高、低压用户的电费回收等工作。
- 5、负责营业区有关便民服务、用电常识宣传。
- 6、负责受理营业区客户有关供电需求和服务质量的来信、来访按规定上报相关专职并做好客户答复工作。
- 7、负责建立、完善营业区客户档案资料和相应的工作台帐，做好动态管理。
- 8、负责营业区客户停电预告通知。
- 9、负责相关报表的编制、上报工作。
- 10、完成上级交办的其他工作。

三、工作标准

- 1、做好营业厅规范化管理工作，达到标准化管理要求。
- 2、认真做好营业区内业扩新装、增容、变更、临时用电等业务受理，在受理用电申请、验收合格并办理相关手续后，居民客户 3 个工作日内送电，非居民客户在 5 个工作日内送电。
- 3、对新增客户，在送电前，应签订《供用电合同》，明确供用电双方的责任、权利、义务、产权分界、计量方式和电费结算方式等。
- 4、每月组织一次用电营业普查，凡发现违约用电和偷窃电行为的

要依法处理。每月对电能计量装置进行检查，发现异常及时向供电所负责人汇报。

5、严格执行国家收费标准收取各项业务费、电费违约金等，不得缓收、少收、多收，收取各项业务费按时录入营销系统，并及时打印票据。

6、认真做好营业区内计量总表的抄表工作，并对抄表数据进行审核，发现异常要现场核对，并对故障表及时处理，抄表正确率要达到100%。

7、认真做好营业区内高、低压用户的电费回收等工作。保证发行电费实现月结月清，年底结零，电费差错率 $\leq 0.05\%$ ，无电费重大差错（ ≤ 1 万 kWh； ≤ 1 千元）。

8、认真做好高低压客户用电营业资料的收集、整理、保管、归档工作，做到档案资料完整齐全、准确无误，存放整齐有序，达到规范化建设标准。

9、受理客户用电业务的咨询、来信、来访、投诉，接待客户要主动热情，认真细致地解答客户的提问，并在规定时间内对客户投诉和意见给予答复，并做好有关记录。

10、负责供电设备计划检修停电通知，利用多种渠道提前7天向广大客户公告停电的区域；对重要客户实施停电，应在停电前30分钟电话通知到户。

11、每天下午三点开启“客户意见箱”，对客户提出的意见及时处理，并做好记录。

12、营业期间做到服装统

一、着装整洁、佩戴标牌。

13、及时传递客户提出的业扩报装申请，按承诺期限验收、装表接电。

14、认真做好营业区内有关便民服务、用电常识、电价知识的宣传。

15、做好营业厅内的环境卫生，保持窗明几净。

16、每周召开一次班务会，总结工作，布置任务，贯彻上级指示

精神，并做好记录。

17、每月定期开展安全活动、政治学习、业务技术培训等，做好相关记录。

18、完成上级交办的其他工作。

第2篇：供电所营业班长工作述职

供电所营业班长述职

****年，我应聘走上营业班长岗位，今年在班组员工的大力支持和共同努力下，不断提高了优质服务水平和业务能力，努力适应农电工作的新形势和要求，积极完成领导交办的各项工作任务，为推进供电所各项工作的发展做出了应用的贡献。现将本人任职以来的工作、学习情况做如下小结：

一、加强业务学习，不断提高优质服务水平

今年来，本人及其班组积极参加供电所组织的政治学习等活动和国网新的“三个十条”等业务知识的学习，并且组织学习了营销方面的规定、文件，进一步充实自我，为进一步牢固树立了全心全意为人民服务的宗旨意识打下良好的政治思想基础，许多同志在工作上端正了工作态度，改进了工作作风。

二、忠于职守，吃苦耐劳，努力做好各项工作（勤、绩）

一年来，本人以高度的责任感和事业心，发扬艰苦奋斗、吃苦耐劳的精神，自觉服从组织和领导的安排，努力做好营业班的线损、电费回收工作，较好地完成了上级交办的各项工作任务。全年的工作主要包括以下几个方面：

1、全年10KV线损**%，低压线损完成****%；

2、电费回收率****%；

3、完善营业厅值班制度，营业厅受理人员礼貌待人接物，无一起因优质服务投诉事件；

4、收费人员微笑服务客户，收费零差错；

三、坚持廉洁勤政，改进工作作风

通过认真学习公司下发关于廉洁自律的规定、文件，提高了廉洁的意识，严格要求自己，认真履行与供电所签订的党风廉政建设工作

目标责任，端正工作态度，改进工作作风，没有发生利用工作之便徇私舞弊的现象。在工作中，对前来办事的群众，以礼待人，热情服务，避免发生客户反映的“四难”现象。我本人连续被县公司评为“先进个人”，班组也被公司评为“零违章班组”

第3篇：供电所生产班班长岗位职责

供电所生产班班长岗位职责

- 1、负责本班的管理工作，做到规范化、标准化、专业化“三化”管理。
- 2、严格执行线路设备检修、运行技术规程和验收标准，搞好农村电网的运行维护和事故处理，确保人身、设备和电网安全、经济、可靠运行。
- 3、负责落实每个人的安全生产责任制，线路、台区和专变的巡视（定期巡视配电室、变压器、线路、接地装置、漏电保护装置等）维护，制定各项事故预案，确保设备的运行正常。
- 4、负责组织对供电设施的测量检查。包括配变负荷测试平衡、接地电阻，变台和线路对地距离、交叉跨越距离等的测试，并认真作好记录。
- 5、负责供电设施的缺陷管理及消缺工作。做好设备评级工作，提高设备完好率和供电可靠性。
- 6、负责组织线路和设备的投运工作，做好设备的负荷管理工作，及时调整和修改有关生产资料和报表。
- 7、负责安排好电网运行值班，确保提供24小时电力抢修服务，跟踪检查电力抢修全过程并提出考核意见。
- 8、负责建立健全供电设备资产台帐和记录，及时、准确填报有关业务报表。负责材料物资和备品备件管理。
- 9、负责本所电网运行分析、专业管理分析，参与并实施线变承包考核办法，组织安排线路、设备和台区的日常巡视检查，协助其他班

1

组开展用电营业普查，查明线损高的原因，发现问题，及时处理

并报告领导。

10、定期进行安全大检查工作，负责完成辖区内供电设备的缺陷管理及消缺工作，发现设备缺陷应做好记录，及时消除供电设备缺陷，并进行分类登记。

11、严格执行周期校表计划，认真做好台区表计的校验工作，保证表计计量准确。

12、负责收集本班巡视维护的资料记录，并进行认真分析，对发现的问题，提出措施并督促落实。

13、完成领导交办的其他工作任务。

第4篇：供电所营销班班长岗位职责

供电所营销班班长岗位职责

1、负责本班的管理工作，做到规范化、标准化、专业化“三化”管理。

2、负责辖区内高、低压客户计费表计、变台总表的抄表和电费催收工作。

3、严格执行周期校表计划，加强专变客户的周期巡视检查，定期不定期组织开展用电检查、营业普查工作，查处违约用电和窃电。

4、加强电价电费管理，积极开拓农村电力市场。负责执行国家制定的各项电价、电费政策及收费标准和局有关营销管理制度，负责电费电价核算管理。

5、负责安排新装增容等用电业务的现场查勘，拟订并报批供电方案，组织安排和参与供用电工程的中间检查、竣工验收，拟订并报批低压供用电合同或电费结算协议，组织安排装表接电。

6、负责组织安排计量装置的新装、更换安装和周期轮换工作。负责电能计量资产和台账的管理。

7、负责搞好农村供用电优质服务，热情接待客户，认真履行供电服务承诺。

8、负责实施线变承包考核办法，加强电能计量装置、漏电保护器和专变客户的日常巡视检查，开展用电营业普查，查明线损高的原因，发现问题，及时处理并报告领导。

9、负责建立健全营销业务台账和记录。按规定及时、准确填报

1 有关业务报表。

10、严格执行“三公开”、“四到户”、“五统一”营销管理制度，坚决杜绝“三乱”和“三电”现象的发生。

11、负责定期组织开展本所经济活动分析，对本所售电量、线损率、平均电价、抄表率、电费回收率等情况按月进行统计分析，及时发现和查找问题，制定整改措施并加以落实。

12、完成领导交办的其他工作任务。

第 5 篇：营业班班长岗位职责

营业班班长岗位职责

1、负责营业厅规范化管理工作。

2、负责营业区业扩报装、计量、用电检查管理，开展各类营业普查和用电稽查活动。

3、负责营业区计量总表的抄表工作。

4、负责营业区高、低压用户的电费回收等工作。

5、负责营业区有关便民服务、用电常识宣传。

6、负责受理营业区客户有关供电需求和服务质量的来信、来访按规定上报相关专职并做好客户答复工作。

7、负责建立、完善营业区客户档案资料和相应的工作台帐，做好动态管理。

8、负责营业区客户停电预告通知。

9、负责相关报表的编制、上报工作。

10、完成上级交办的其他工作。

第 6 篇：供电所营业班班长先进事迹

明明白白做人，踏踏实实工作

记凤庆县供电有限公司勐佑供电所营业班班长徐赵娥

在我们公司员工中，有这样一个人，她兢兢业业、默默无闻以自己的实际行动，活生生地演绎、诠释着“明明白白做人，踏踏实实工作，实实在在做事”这一信条，把“构建和谐社会”与“人民电业为人民”紧密结合在一起，是电力行业，树立在最基层、广大人民心中

的一面旗帜，是基层电力员工践行构建和谐社会的典范。我们勐佑供电所营业班班长徐赵娥同志就是其中一员。

徐赵娥，女，1965年9月出生，1984年12月参加工作，现工作于勐佑供电所营业班、营业窗口，任营业服务班班长。她曾在不同的岗位上工作，在每一个岗位上，都能以主人翁的姿态，积极投身于供电事业的改革发展，业务上精益求精，工作上踏踏实实，以身作则，在内质外形建设中表现突出。

她是一位在平凡的岗位上做出了不平凡业绩的职工，曾先后获得云南电网公司“优秀女职工”、凤庆供电有限公司“优质服务明星”的光荣称号；曾带领班组先后获得共青团凤庆县委颁发的“青年文明号”、凤庆供电有限公司“先进班组”等光荣称号。

好学廉洁 无私奉献

与时俱进

徐赵娥同志是一名优秀的电力工人，在思想政治方面，她始终严格要求自己并注意发挥一名电力员工的模范带头作用。作为一名营业班长，从查勘线路到装表接电，从抄录综合变总表到分析线损台区，无不留下她的辛劳的身影。在繁忙的工作之余，徐赵娥却从未放松过脑中政治学习的这根弦。从马恩列选集到毛泽东的哲学著作，从“三个代表”重要思想，到十八大会议重大精神及相关文件，无一不是她研读的对象。

在日常生活中，徐赵娥同志更是时时刻刻用自己的一言一行诠释着“电力工人”这四个字。她说：“在工作中就应该为企业着想，就应该为大家着想，不能贪图享受，更不能讲攀比，如果攀比就要攀比别人之所长，攀比别人之所优。就要把全部的热情投入工作中去，充分的发挥带头示范作用，这是一名电力工人最基本的素质。”

她是这样说的，也是这样做的。徐赵娥同志是个“忘我”的人。她总是一个人早早地来单位，安排好班内的事务；回家时也是总结好班内一天的工作，晚晚地离开单位；节假日加班对她来说也是家常便饭。徐赵娥同志更是个“为公”的人。她作为一名直接为客户服务的窗口职工，牢固树立“人民电业为人民”的服务意识，认真落实供

电服务“十项承诺”和“南方电网员工服务准则”，用实际行动实践了“优质、方便、规范、真诚”的服务精神。

以身作则，身先士卒

作为一名班长，她具有强烈的主人翁意识，勤奋敬业，以集体利益为重，不追求个人利益，能够团结和带领全体同志，充分发挥每个同志的聪明才智，坚持“八条禁令”中有有关规定，在积极做好本职工作的同时及时发现并反馈电网运行的薄弱环节及用户管理等各方面存在的问题，提出了很有针对性的改进建议。

她有一种大局意识。当发现有个别台区线损出现异常后，她主动找到该台区的抄表电工，会同一起到现场，对异常原因进行逐个分析，如三相电流不平衡还是抄表没有到位等。原因找到后，她才松了口气。当有人不解的问：你是营业班长，线损高与你有什么关系？她听了听，半天没有说话，最后才说了句：大家是一个整体，分工不分家。我一有空，就应该协助把所内各项工作做好。在她的言传身教下，班组与班组之间相处极为融洽，扯皮没有了，合作更多了，整个所内真正达到了和谐。

是今天为落后

永远争第一

严格执行发票管理制度，建立健全发票领用台账；制定考核条款，谁领用、谁负责管理和使用，在使用过程中，谁使用错，谁负责追回，并向用户解释清楚，且承担相关考核和相关费用。

做好缴费渠道宣传，努力减少催费环节

充分利用组员的年轻聪明才智，努力学习营销系统所有模块功能，努力开办电费预存业务，更新用户联系方式，开通用户短信平台，使用户每月都可以收看到短信提示，实现用户电费自动下账，减少了用户路途远、缴费难的问题，也大大减轻营销人员的催费环节。另外，如专变用户和大工业用户电费，在抄表后 3 个工作日内，将本月所需缴纳的电费核算单，首先送达用户，让用户有个筹备期限，从而达到电费按时足额缴费。

不断完善了经济考核制度，并严格按照考核制度进行考核；从安全

方面，班长与每个班员签定了安全责任书，绩效管理方面，签订了岗位绩效合约，制定了 2 每个人的安全责任和义务。通过各种规章制度的制定，约束每个班员认真做好自己的本职工作，按时完成分配的各项任务。

我班严格按照培训计划，认真进行了两个方面培训：一是安全教育培训，安全生产是提高企业效益的重要途径，从学习的一次次的事故教训中，我们深刻的认识到，要搞好工作，首要任务还是要抓好安全，而抓好安全工作，就必须要加强职工安全教育，提高职工的安全意识，我班坚持每周一次的安全活动学习，及时分析发生在周围的事故，通过学习，从发生的事故中吸取教训，教育职工提高安全防范意识，只有保证安全生产，企业才会兴旺发达。二是岗位技能培训。1-5 月份以来，我班成员踊跃参加部门和所内组织的岗位技能培训，每次参加培训，都要求班组成员认真听讲，不懂就问，并将培训学到的知识运用到实际工作中，来满足现阶段电力企业提高优质服务的若干工作要求而努力。在完成工作方面，做到政令畅通，按时、按质、按量完成公司各部门及所领导交办的各项工作；按供电所规范化要求，依“规范、真实、简单、有效”的原则，将营销业务的 7 个业务内容，融入日常工作中，形成常态化，为迎接验收定奠了坚实的基础。

她虽然年龄偏大，但还在强化业务知识学习，还十分注重自身素质的提高，认真参加各种政治业务学习，时刻以一名合格的营业员标准来要求自己。她始终坚持多学多问，多干多学，积累经验，实现一岗多能。“多学习一点，多积累一点，多进步一点”是她的座右铭。过去对于电脑的使用一无所知，经过自己的不断努力学习，在电脑业务运用、PMS 系统运用上是班组内的师傅，面对这些企业给她的荣誉，她很平淡地说：“这些年来，我只是在领导的关怀培养下，做了点具体工作，这仅仅是大海中的一滴水。获得过的诸多荣誉，那只能代表过去。我会为明天更辉煌而努力工作，古人云“而今迈步从头越，努力从今日开始。”在平凡的岗位上，尽职尽责、竭诚工作，为公司的发展作出应有的贡献。

奉献社会 服务群众

记得刚开始从事窗口服务工作的時候，电老虎、电霸的称呼笼罩着电力行业，也正赶上电力开展行风建设的起步阶段，身在窗口的她感到一种莫大的压力，为从自身做起改变人们的看法，成了她的一个心结。她面对千千万万、各式各样的用电客户，及时找准自己的位置。即使是面对那些无理取闹的客户时，仍然能以平静的心态、面带笑容地面对他们，通过耐心而细致地解释，取得他们的理解与谅解，平息怒气、化解矛盾。记得一天下午，有一位六十来岁的客户，拿着催费通知单，骂骂咧咧从营业室门走了进来，冲到柜台前面，把催费单往柜台上一掼，嚷着：“我从来不欠电费，本月只因儿女外出打工，自己身体不好，没有按时来交电费，你们却说要我交违约金，你们是欺负我老，没用处吧！我只想问问你们，你们是不是会到老的时候，人到年老身体不好，你们能不能宽容些，面对他又拍桌子又骂人的凶狠架式，她和颜悦色地对老人说：别急、大妈，你先喝杯水，“我可以帮你先疏通一下”，有什么解决办法，随后便打电话为老人解忧，然后心平气和地向她解释。没想到，解释完后，她还是那句话：“我平时不欠你们电费，不交给你们违约金。”她只好又对老人耐心讲解，反复几次，直到那位老人认可为止，说服了老人，使她满意而归。在窗口做服务工作，多少棘手事情都有，而她默默忍受着这一切，没有与任何顾客争执，不知多少次委曲的泪水在眼眶里打转，往肚子里咽。为了树立供电企业优质服务的形象，她认为个人受点委屈算不了什么。对此，她有自己的诠释：我的一言一行不仅仅代表我个人，更代表着我们凤庆供电公司这个大集体。正是这样的责任心始终鞭策着她、鼓励着她，不畏困难，勇往直前。还有一次正是催费高峰期，有一位客户气势汹汹的跑到营业室来说：这个月我家为啥有那么多的电费？要她给他查询本月电量、电费，她回答，好的，请稍等！不巧的是，此时营销系统服务器“罢工”了，在等待的过程中，他愤怒的说：你们是不是知道我计量有问题，想让我多交电费，反而不想替我查询，她向用户婉转解释了原因，对方反说她工作态度不端正，并扬言要告到上边去，让她下岗。她满腹委屈，气得说不出一句话来。一会儿后系统已正常运行，她稳定一下情绪，开始给那位客户查询，并作电量月对

比分析，面带笑容向那位怒气十足的客户询问近期家用电器增、减情况后，并向用户作出耐心地解释说：计量装置是否潜动，人的肉眼看不出来，只能通过仪器校检才能证明，这样吧！你先把本月发生的电费交了，我会把你反映的计量异常情况向所里汇报，会尽快派工作人员到现场给你查看，在最短时间内告知你，该更换表计或是作计量校检，待处理结果完成后，退补电量将在下月为你办理好；她一番理智的处理，终于取得那位客户的理解。考虑一会儿之后，客户内疚的说，我脾气不好，向你深表歉意，她回答，没关系！只要你满意，我就开心。她会经常跟同事说：为客户服务必须是热心、真诚，杜绝窗口人员脸色难看，话难听，事难办的现象，不许与客户发生纠纷争吵。为此，她要求每位服务人员换位思考，并结合自身岗位写出个人服务承诺，用自己的承诺来兑现服务。

她常常告诫班组成员要与客户进行换位思考，及时为客户解决愁事、难事、麻烦事。她是这样说的，也是这样做的。对于优质服务，她有着非常朴实的理解，那就是：优质服务应该体现在日常的一言一行之中，体现在工作中的每个细节上。一切以客户的利益为重，“想客户所想，急客户所急”，让客户满意而归，这是对客户高度负责的具体体现，也是她的工作准则。

一叶知秋。其实，徐赵娥同志的动人事迹还有很多很多。让我们向徐赵娥同志致敬的同时，学习她那种“俯首甘为孺子牛”的奉献精神，团结拼搏，奋勇当先，共同为电力事业的美好未来开创出一片蓝天。

第7篇：供电所营业组工作职责

供电所营业组工作职责

（一）营业组工作职责：

- 1、按照规定的时间抄表，并核算出电量，记入抄表卡并负责录入微机。
- 2、定期或不定期进行用电营业普查。
- 3、配合配电组做好电能表校验、轮校的拆、装工作，并负责落好表数，建好校验记录。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/798057065064007007>