

小学楼层管理工作总结(大全8篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

小学楼层管理工作总结篇一

这半年来，商场着重对员工的基础管理进行整顿。商场员工上班大多缺乏稳定性，人员调动很频繁，工作意识也不强。新员工不熟悉商场纪律和销售技巧，老员工自持待的时间长销售好不服从管理，开始的时候真的不知道怎么管才好。经过领导和同事一次次的言传身教，我逐渐在工作中加强了卖场巡查力度和管理力度，从开始的提醒，到警告，到最后的罚单慢慢的提高员工的工作意识和纪律意识。现在卖场内虽不能说没有任何问题，但相较以前已有较大的改善，我也要继续学习提高自身的理论与专业知识，这样才能更好的管理好员工。

我们身为楼层主管，工作中一定要对各品牌商品进行各方面的了解。比如某品牌市场效应，风格，定位，成分，价位等等。以前我对品牌印象很模糊，以为不过就是一个牌子而已。进入公司经过这半年的工作与学习，我才知道这里面的学问很大。一个商品销售好不好取决于各方面的因素，我们做百货零售就一定要了解这些因素，才能尽可能的避免一些问题，提高销售，创造更大的利益。这些也是我以后还要继续学习的内容。

在商场工作，商品或服务存在问题难免遇到顾客投诉。开始我特别害怕遇到客诉，怕顾客态度恶劣。后来在跟着同事一起处理客诉时，慢慢的学习经练，本着一切以顾客为中心的

公司理念，做到有章可依，公正，合理，灵活的解决客诉问题。这半年来，我也独立处理了几起客诉，基本上都能让顾客与供应商协商解决问题。每次解决客诉后我都有种满足感，我自身与人沟通协调的能力也在逐渐提高。

时间过得好快！不知不觉中加入三分部这个团队工作已经一个多月了，暮然回首，有失落时的茫然，也有遇到困难和挫折时的惆怅，不过这一切都过去了！我明白自己从一个普通的防损员能到分部工作，对我来说这是一个难得的历练机会，所以我一定要好好把握这个机会，我要在工作实践中不断的磨练自己，做一名优秀的楼层管理员，在这里我要感谢在我失落与茫然的时候给予我支持和鼓励的领导及同事们！

在分部这一个月的工作实践中，我对自己的工作成果并不满意，就因为自己的接受能力较差，所以导致了自己工作效率低下，上月的销售任务也没能完成！但是对我个人而言在分部学到的东西，取得的进步。也让我有少许的欣慰，对于接下来的工作我将分以下几点去开展。

在前月工作中我经常会因为自己没能及时完成上级交付的工作任务而懊恼，有时候甚至看不起自己，对自己没信心！工作性质的转换对我来说是一种磨练，在今后的工作中我一定要学会调整自己的心态，尽快适应三分部这个工作环境，用积极的心态去克服工作中遇到的种种困难，我要让自己成为一个崭新的人：在实战中不断的提升自己，在挫折中不断的成长，用一颗积极的心态去学习，为我能更好的完成下一个工作任务做好前期准备！作为一名楼层管理员只有摆正自己的心态才能更加出色的完成各项工作任务！

在团队合作方面我做得不是很出色，刚到分部工作。因为忙，乱，一心只想着赶紧完成自己的工作任务，所以没把团队合作能力发挥到极致！我希望今后自己能彻底的融入到三分部这个大家庭里去！和同事们一起并肩作战，一起分享战胜的喜悦，最好的见证还要在日后的工作中去检验，一个人的成

绩是渺小的，团队优秀才是我们共同努力的目标，因此在日后的工作中，我一定要把自己彻底的融入到三分部这个团队中去，一起为提升三分部工作效绩和销售业绩而奋斗。

现场管理一直是我最头疼的问题！商场是一个人员很复杂的交际地点，有时当我在巡场中遇到个别态度极其恶劣的专柜员工，明明她正在违纪了可她却偏偏不认为自己有错，还振振有词。有时难免会立即火冒三丈！与此同时我会想到此时此刻的我是一名楼层管理者我要坚持我的原则，我有责任和义务去监督每个专柜的员工，因为她的行为正影响着整个商场的形像，只有坚持原则落实制度才能提高商场形像！专柜员工是终端销售人员，也是跟顾客交流的第一桥梁，所以在今后的工作中除了完成上级交付的工作任务外还要加强与专柜员工之间沟通，坚持原则，公平处理每件事情，真正做到以理服人！

销售业绩问题是我心里的一大块心病，也是最重要的一点！因前月忙于新柜装修及学习分部工作相关流程等事宜，忽略了销售业绩，导致没能完成当月销售任务目标！接下来的工作中我将虚心向各楼层领导同事请教与学习，探索销售良方，取长补短，通过对影响业绩因素的客观分析，发掘影响销售业绩的潜在因素，克服销售难题，挖掘专柜经营潜质，寻找品类销售亮点，提升专柜员工素质，激励员工斗志，坚定员工销售信心，联合供应商，把握最佳销售时机，待时机成熟，主动出击，通过终端促销在销售中突破自我，打一场销售硬战！

以上想法纯属个人愚见，不足之处还望领导批评指正！今后我一定加倍努力工作，尽心尽责，恪守不抛弃不放弃的个人理念，至始至终为嘉兴天虹贡献出自己一份微不足道的力量。

小学楼层管理工作总结篇二

一、物业服务工作

物业工作主要有日常报修，投诉处理，收费，基础设施、设备维护，环境卫生，蚊虫、老鼠的消杀；有学习培训，上级部门检查等。

催缴管理费及公共设施设备问题项目的整改是管理处20xx年度的主要工作，经过与物业公司各个部门的同事通力合作下大部分工作已经顺利完成。

二、办公室工作

办公室工作对我来说是一个全新的领域，工作千头万绪，有书文处理、档案管理、文件批转等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，需自我强化工作意识。注意加快工作节奏；提高工作效率。冷静办理各项事务，力求周全，准确，适度，避免疏漏和差错。

三、存在的不足

本着“为自己工作”的职业态度，敬业爱岗，创造性地开展工作，取得一定效果，但也存在一些问题和不足；主要表现在第一，物业管理员工作对我而言是一个新岗位；许多工作都要边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位；第三，向领导提供有效的决策数据方面有待进一步提高；第四，和部门领导及公司员工间的沟通有待加强。

四、努力的方向

第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房地产业知识和相关物业法律法规的知识。第二，本着实事求是的原则。注重公司各部门间的协调与沟通；有效形成团结一致，群策群力的氛围。第三，向领导提供有效数据。

最后预祝xx物业公司日益壮大，祝全体同事工作顺利，*安幸

福!

小学楼层管理工作总结篇三

第一章 总则

第一条 为进一步发挥楼长、层长及寝室长在生活园区学生自我管理、自我教育、自我服务中的作用，特制定本细则。

第二章 工作职责

第二条 寝室长、层长、楼长是学生生活园区宿舍楼内实行学生自我管理、自我教育、自我服务的学生代表，寝室长由各寝室成员民主选举产生，层长经本楼层寝室长会议由寝室长中推选产生，楼长经寝室长大会在层长中选举产生。

一、寝室长工作职责

1、组织好寝室活动，落实好生活园区各项活动，调动寝室成员争文明、创先进的积极性；积极参加寝室长会议，做好记录，及时向本寝室同学传达会议内容。

2、负责本寝室的内务管理工作，排出值日表，检查、督促值日生工作；值日生在早晨和下午两次打扫寝室卫生，负责每周一次集体大清扫工作，保持室内清洁。

3、经常检查督促本寝室做好安全防范工作，做到寝室无人时随手关门关窗关电源，做好防火、防盗工作，确保寝室安全。

4、模范遵守并督促寝室其他成员遵守学生寝室管理的各项规章制度，维护本寝室同学的正常生活秩序，及时向辅导员及楼长层长报告寝室内情况，反映同学的意见和建议。

5、做好本寝室公用设施的报修工作（如：门、窗、玻璃、照

明灯、桌、椅、床等）。

6、配合班级班委、楼管会及其他相关部门开展好寝室工作。

二、楼层长工作职责

小学楼层管理工作总结篇四

一层主要经营皮沙发和客厅家具，面积共计8304m²已出租面积8304m²展位共计26个，其中2个独立店(斯帝罗兰和斯可馨)，已正常营业展位25个，斯帝罗兰在元旦即将开业。

一、楼层共计销售额为万元，其中10月份销售额为403万元，11月份销售额为411万元，12月份销售额为万元。

二、共签订合同26份，收取租金万元，

三、可利用空间出租1处，收取租金万元。

四、组织楼层销售员培训共计12次，分别是仪容仪表、展厅内外卫生、销售技巧等培训6次；销售合同单填写注意事项培训6次；如何提高服务意识专项培训8次；处理顾客投诉技巧培训3次；促销活动内容培训10次；安全用电培训2次。

五、与厂家沟通共计12次，就主要针对每周销售后几名的厂家负责人进行沟通，针对展厅产品布位、销售员在销售过程中存在的问题、商场整体促销活动以及针对每一个厂家提出针对性的建议，以帮助其提高销售额。

七、处理顾客投诉8起，8起已经解决，使顾客满意接受。

八、配合客服部进行楼层检查3次，台账完善3次，提高顾客满意度工作。

九、配合安全部组织营业员进行消防知识以及消防灭火演练2次，进行易燃易爆物品逐展位清查2次。

- 1、积极完成部门安排的各项工作任务
- 2、就工作中的问题与部门领导保持及时、全面和经常的沟通。
- 3、积极与其他楼层管理人员协调、沟通，以保证协作工作的质量和效率

小学楼层管理工作总结篇五

时间过得好快！不知不觉中加入三分部这个团队工作已经有一段时间了，暮然回首，有失落时的茫然，也有遇到困难和挫折时的惆怅，不过这一切都过去了！我明白自己从一个普通的防损员能到分部工作，对我来说这是一个难得的历练机会，所以我一定要好好把握这个机会，我要在工作实践中不断的磨练自己，做一名优秀的楼层管理员，在这里我要感谢在我失落与茫然的时候给予我支持和鼓励的领导及同事们！

在分部这一个月的工作实践中，我对自己的工作成果并不满意，就因为自己的接受能力较差，所以导致了自己工作效率低下，上月的销售任务也没能完成！但是对我个人而言在分部学到的东西，取得的进步。也让我有少许的欣慰，对于接下来的工作我将分以下几点去开展。

在前月工作中我经常会因为自己没能及时完成上级交付的工作任务而懊恼，有时候甚至看不起自己，对自己没信心！工作性质的转换对我来说是一种磨练，在今后的工作中我一定要学会调整自己的心态，尽快适应三分部这个工作环境，用积极的心态去克服工作中遇到的种种困难，我要让自己成为一个崭新的人：在实战中不断的提升自己，在挫折中不断的成长，用一颗积极的心态去学习，为我能更好的完成下一个工作任务做好前期准备！作为一名楼层管理员只有摆正自己

的心态才能更加出色的完成各项工作任务！

在团队合作方面我做得不是很出色，刚到分部工作。因为忙，乱，一心只想着赶紧完成自己的工作任务，所以没把团队合作能力发挥到极致！我希望今后自己能彻底的融入到三分部这个大家庭里去！和同事们一起并肩作战，一起分享战胜的喜悦，最好的见证还要在日后的工作中去检验，一个人的成绩是渺小的，团队优秀才是我们共同努力的目标，因此在日后的工作中，我一定要把自己彻底的融入到三分部这个团队中去，一起为提升三分部工作效绩和销售业绩而奋斗。

现场管理一直是最头疼的问题！商场是一个人员很复杂的交际地点，有时当我在巡场中遇到个别态度极其恶劣的专柜员工，明明她正在违纪了可她却偏偏不认为自己有错，还振振有词。有时难免会立即火冒三丈！与此同时我会想到此时此刻的我是一名楼层管理者我要坚持我的原则，我有责任和义务去监督每个专柜的员工，因为她的行为正影响着整个商场的形像，只有坚持原则落实制度才能提高商场形像！专柜员工是终端销售人员，也是跟顾客交流的第一桥梁，所以在以后的工作中除了完成上级交付的工作任务外还要加强与专柜员工之间沟通，坚持原则，公平处理每件事情，真正做到以理服人！

销售业绩问题是我心里的一大块心病，也是最重要的一点！因前月忙于新柜装修及学习分部工作相关流程等事宜，忽略了销售业绩，导致没能完成当月销售任务目标！接下来的工作中我将虚心向各楼层领导同事请教与学习，探索销售良方，取长补短，通过对影响业绩因素的客观分析，发掘影响销售业绩的潜在因素，克服销售难题，挖掘专柜经营潜质，寻找品类销售亮点，提升专柜员工素质，激励员工斗志，坚定员工销售信心，联合供应商，把握最佳销售时机，待时机成熟，主动出击，通过终端促销在销售中突破自我，打一场销售硬战！

以上想法纯属个人愚见，不足之处还望领导批评指正！今后我一定加倍努力工作，尽心尽责，恪守不抛弃不放弃的个人理念，至始至终为嘉兴天虹贡献出自己一份微不足道的力量！

小学楼层管理工作总结篇六

满完成工作任务，而且得到宾客和同事们的的好评和领导的肯定。通过半年多的学习与摸索，我的工作方式有了较大的改变，工作质量有了新的提升。

一、我的岗位职责主要有：

- 1、以身作则，责任心强，敢于管理。
- 2、合理指挥和安排人力，管理好本餐厅人员的工作班次。
- 3、检查本餐厅人员出勤情况，准备工作是否合格就绪，并对服务员当天的工作，纪律等方面进行考核登记，并及时向领导反映。
- 4、处理服务中发生的问题和客人投诉，并向领导汇报。对下属员工进行业务培训，不断提高员工的专业知识和服务技巧。
- 5、做好本班组物品的保管和餐厅卫生工作
- 6、随时留意客人动向，督导员工主动、热情、礼貌待客。
- 7、要求服务员熟悉菜肴特点，善于推销菜肴与酒水。
- 8、负责写好工作日记，做好交接手续。

20xx年自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好。过去的一年里，在领导的关心和同事的热情帮助，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一

定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，也许有失落的、伤心的、有成功的、开心的，不过那不重要了，是过去的了，我们要努力的是未来。

在20xx年，我加入公司工作的头一天，公司领导对卫生问题多次强调，所以卫生问题始终是我们平时工作的重中之重。所以，每天安排工作的第一项，我都强调卫生问题。

对于领导安排的各项工作，我们总是不折不扣的完成。当然，对于工作人员的要求和希望，我们也及时的上报给上级领导。我认为只有服务员身心喜悦的面对顾客，才能使顾客有真正的宾至如归的感受觉。

二、本餐厅在20xx年度存在的一些问题：

1、部分员工礼貌礼节，仪容仪表不到位。

2、有时没按相关标准操作。

1、努力提高自身的学习能力，增强自身的业务知识和专业技能技巧，向领导和前辈们学习管理方面的经验及处理顾客投诉的能力，2、在提高自身的同时也要带领其他的员工们一起进步，定时组织一些培训课程。涉及的方面可以更广一些，从产品的知识到日常的一些顾客投诉都可以教她们怎么解决，适当的时候也可以做一些激励方面的培训。

3、沟通很重要，及时的做好与员工的思想工作，细心观察她们的思想动态，以便能及时掌握她们的想法与意见，并做好记录，进行反馈。

4、那就是一定要把顾客当朋友看待，想朋友之所想，急朋友之所急。微笑是发自内心的，只有真正把他们当朋友看，才能真正做到微笑服务。这样才能服务到位，业绩自然也就提升。这也是我需共同努力学习。

5、完成上级领导安排下来的各项其他事务。

四、总结

在20xx年里，我将不遗余力，带领同事们再接再厉，抓好我们的服务质量，提升我们的服务标准，全面提高公司效益。开创服务工作新局面。

总之□20xx年又是以今天作为一个起点，新目标，新挑战，在新的一年里继续努力工作，勤学习，勤总结。

三月份：

了解酒店的具体情况，运行临时菜单

- 1， 厨房剩余原料列单销售，对服务员进行临时菜单培训
- 2， 规范宴席下单流程，增设送客流程，培养了有声服务。
- 3， 设立日例会制度：厨房和楼面上报昨天工作完成情况和今天工作计划，并指导下达新任务。
- 4， 制定客人意见反馈卡，预订部回收并统计作为客人档案重要资料！
- 5， 厨房和楼面的部分餐具添置。
- 6， 加强了楼面和厨房值班管理，建立值班台账，并设置了签字交接流程

四月份：设计正规菜单，宴席菜单，策划菜单文字资料及对服务员的服务技能、细节、菜单等培训。筹建营销部。

- 1， 联系制作菜单对象，并完成拍照和菜单营养分析的等文字

- 2, 策划对外宣传和对内宣传内容
- 3, 制定了楼面和厨房管理人员的常规性考核方案
- 4, 物色营销经理, 新设立迎宾岗位及其工作的安排
- 5, 重点从理论和实操上培训了服务员的“六大技能”
- 1, 员工激励要点和月终评比执行
- 2, 采用会员积分卡, 规范打折情况。
- 3, 增设了6项个性化服务, 全面进行实施
- 4, 厨房和楼面的易耗品统计, 半变动成本和毛利率要求财务进行周报。
- 5, 宴席场地的布置要求及营销方案宣传和实施, 服务员的宴会服务流程培训。
- 6, 对营销经理的销售培训和拜访客户培训, 并对工作进行要求。
- 7, 厨房的《标准菜单》建立和早茶产品的稳定整治。

六月份: 建立厨房部分员工的考核机制并运行, 餐饮部的宣传措施落实

- 1, 易耗品的控制及水电的费用控制, 开关明确责任人及开关时间。
- 3, 宴会冷烟火的重视管理: 从合同到举行跟踪!
- 4, 厨房创新菜肴试作及增设一页新菜单

1, 服务员的菜单内容考核, 点菜技巧和销售方法培训, 客人消费心里培训

2, 厨房的卫生整治: 个人卫生, 环境卫生, 粗加工改造, 灭蟑螂变常规工作。

3, 厨师的职业道德和素质培训。

八月份: 考虑外发特色原料, 外发原料的菜肴成品落实, 培训和运营

1, 对外发原料转换菜品, 制作菜单, 确立标准对厨师和服务员进行培训

2, 组织餐饮部员工学习《员工手册》

十月份: 重点对宴席的接待(地毯防烫, 食品安全, 温度, 传菜速度等)。狠抓宿舍的卫生。

1, 杜绝服务员在宴会服务过程中扎堆, 随时给抽烟客人摆放烟缸于其面前。

2, 厨房食品卫生的管理, 制定冰箱原料存放表格, 生熟分开。

3, 宴会菜肴保持温度, 在上菜前要求餐具加热。

4, 狠抓了宿舍的物品摆放和地面卫生检查, 床上整洁!

1, 随采购去市场考察原调料情况, 便于对新菜的开发。

2, 删除销售不好的菜肴, 创新了30多款新菜肴, 制作新菜单。

3, 新菜单的内部培训和和服务员的培训。

十二月份: 新菜单的运行和团年宴席菜单的制定

- 1, 新菜餐中制作的督导及餐后的客人意见收集, 便于调整。
- 2, 团年宴席标准单的设计。

综合总结:

- 1, 餐饮部的卫生一年来有所提高。缺乏上层卫生安全检查机制和卫生检查标准。
- 2, 地毯的烧伤得到一定的控制, 没有上升到流程管理高度。
- 3, 菜肴创新有, 效果不是很明显。缺乏对市场口味需求的把握
- 4, 需要定期组织厨部人员的对外考察, 建立菜肴创新机制, 使菜肴开发进入良性循环轨道: 考察一新菜上报一原调料考察一试做一改进一上市!
- 5, 宴席的营销效果比较明显, 需继续维持并了解周边对手后进行创新!
- 6, 厨房的考核运行机制值得肯定, 需继续运行其制度: 可以细化到一条生产线和小档口(如蒙餐档)
- 7, 宿舍总体管理比较混乱, 缺乏卫生和纪律检查机制, 应该由人力资源部发起!
- 8, 服务员的服务流程是空白, 技能没有培训就没有提高, 更无从谈服务创新, 需要物色一个服务是专长的管理人进行解决!
- 9, 迎宾部和营销部没有人力而流产, 选择合适的招聘渠道, 其两岗位是重要的: 前者是对顾客档案的收集管理, 便于发挥个性化的服务, 后者是维护客源和创立新客源的保障。

小学楼层管理工作总结篇七

近日□xx市已启动重大突发公共卫生事件一级响应，为做好防控新型冠状病毒感染肺炎疫情工作□xx社区及时成立由社区党支部书记为组长的. 新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作领导小组，及时开展防控工作。

结合社区实际情况，社区及时关闭社区文化场所，停止宫庙烧香等文化活动、民俗活动。

及时发布疫情防控期间有关红白喜事宴请等居民公约，从即日起至新型冠状病毒感染的肺炎疫情解除为止，居民不得举行各类宴请活动(包括婚嫁、满月、周岁、十六岁、乔迁、三年等红白事，以及同学会家族聚餐行为)。尽量避免集体聚餐，继续做好从湖北或武汉返乡的人员摸底排查工作，及时上报相关信息。

遇到社区居民有事要宴请的，社区党支部及时上门做工作，停办改为家宴。

党员志愿服务队走家入户宣传

利用社区公众号，及时发布宣传《至xx社区居民一封信》以及关于防控新型冠状病毒感染肺炎疫情工作的宣传内容，在社区led屏幕上发送宣传标语，充分利用社区无线广播，定时播放闽南语、普通话《至居民群众一封信倡议书》宣传，普及防控知识，提高社区居民的自我防护意识，做到家家知晓，人人重视，全面防控。

对于近期有前往或途经疫情发生地回来的人员，我社区卫生服务派出医护人员、工作人员对其进行每日健康监测，并作好检查登记。

xx社区及时开展卫生大整治工作，做到当日清运生活垃圾，

社区消杀小组成员每日在社区菜市场、居民广场、社区各个角落喷洒消毒液，共清理卫生死角3处；消杀果皮箱、垃圾桶60个；消杀环卫车辆1辆、公厕2座，做到全方位、无死角地全面消毒。

重点做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作报表，及时向上级报送每日信息工作。

小学楼层管理工作总结篇八

组织全体党员和职工，认真学习十八大报告，深刻领会精神实质，把思想统一到十八大的决策和部署上来，把力量凝聚到集团公司和县委、县政府下达的目标任务上来，紧密联系实际，学用结合，学以致用。结合群众路线教育活动，部门提炼出一个亟待解决的问题12个，破解临时用电管理，农电工管理等难题。

坚决执行“八项规定”，领导成员带头改进工作作风，带头深入基层调查研究，带头密切联系群众，带头解决实际问题；转作风、转会风、转文风，说实话、鼓实劲、干实事、见实效，开短会、讲短话、写短文，力戒“假、长、空”，做到“短、实、新”，重在解决问题、推动工作，提高工作效率；领导层和管理层坚持“四个深入”，深入基层员工、深入站所、深入现场、深入台区，面对面倾听基层意见，实打实为员工排忧解难。

应急管理进一步加强。修订完善各类保电预案和有序用电方案，定期组织开展应急演练。迎峰、汛期和重大节假日前，各站所抓早动快，提前对线路、设备进行巡视检查，及时消缺，排除隐患。及时公示停电信息，合理调整运行方式，进一步提高应急能力。

以“心贴心服务百姓，手牵手惠及民生”为主题，以新的《供电服务十项承诺》为标准，深入开展第八个供电服务宣

传月活动。开展供电可靠率较低馈路剖析、低电压治理、有序用电、检修停电、故障报修、恢复供电指标达标、客户座谈、重点客户走访、收费专项暗访、计量装置校验轮换、报装接电检查以及96789热线服务投诉处理满意度调查活动，结合实际，优化服务，走进基层，深入农村，大张旗鼓地开展宣传活动，不断提高服务质量。

对大客户实行了精品服务。完善了银铜牌客户和重点项目档案，建立了客户项目信息库，与重要客户定期协调沟通。制定了《银铜牌客户服务标准》，修订了《客户经理负责制实施办法》，对大客户提供“一对一”服务。定期开展“大走访”活动，实现了银铜牌客户“零停电”和“限时停电”的目标，完成了供电服务调查和第三方满意度测评，客户满意率96%，96789一次呼叫解决率。

紧扣“强化安全基础促进安全发展”主题，以安全生产风险预控、反习惯性违章、安全培训教育、安全基础管理为重点，认真落实“安全生产年”的部署和要求，实现了“零事故”目标。

以两个“安全月活动”为契机，扎实开展自行作业“零容忍”、设备管理“零缺陷”、应急预案“零漏洞”、交通安全“零违章”的专项行动，健全了安全责任体系和安全监督体系，开展春季安全大检查暨安全督察、风险辨识等活动，组织标准化、程序化作业检查6次，执行两卡523份，安全培训和安全警示教育10次，安全隐患整改率98%，投资20余万元完善了安全工器具、安全警示标识、劳动保护措施。

强化作业现场安全管理。重点检查了“五个到位”情况，即施工组织设计方案是否编制到位；编入的安全措施是否到位；安全措施内容与项目实际的衔接是否到位；现场安全措施执行是否到位。着力打造“文明工地”和“作业安全样板”，强化项目监理、安全监督和违章查处，增强安全防范意识和自我保护能力。上半年共排查消除安全隐患61处，查处现场

违章人员5名，警示教育10人次，从而实现了“四个零”的安全生产目标。

交通文明创先进位。强化公车管理，持之以恒地执行了《派车单》制度，坚持做到“三个到位”，即遵守交通安全法规到位、人员日常管理到位、车辆检查维护到位；把好“三关”，即车辆使用审批关、出入管理关、乘车监督关。

深入开展“作风建设年”活动。公司以“每人每天做好每件事”为主题，组织各部门制订了《精细化管理实施方案》、《督察督办实施意见》，修订了《全员绩效考核管理办法》，以“精、准、细、严”为核心理念，以“八化”为基本方法，基本将精细化管理落实到了每个工作环节。公司办公室充分发挥督察督办职能，突出“快”，体现“实”，对重点工作以“督办单”的形式跟踪问效，及时督导，对工作中出现的责任不清、工作不力、协调不畅的问题，从速衔接，合力解决，保证了领导决策落实到位。上半年，共发出督办单12份，对32人次进行了督办考核。