# 热力公司收费工作总结

来源：网络 作者：九曲桥畔 更新时间：2025-03-29

*热力公司收费工作总结范文通过工作总结，以便自己改正缺点，吸取经验教训，使今后的工作少走弯路，多出成果，那么热力公司收费工作总结怎么写呢？下面是小编给大家带来的热力公司收费工作总结范文，以供大家参考，我们一起来看看吧!更多关于“”内容推荐★年...*

热力公司收费工作总结范文

通过工作总结，以便自己改正缺点，吸取经验教训，使今后的工作少走弯路，多出成果，那么热力公司收费工作总结怎么写呢？下面是小编给大家带来的热力公司收费工作总结范文，以供大家参考，我们一起来看看吧!

更多关于“”内容推荐

★年终工作总结范文★

★年终总结开头及结尾★

★个人年终工作总结开头★

★个人年终总结及感想★

★员工年终工作总结★

**热力公司收费工作总结(一)**

\_\_\_年度工作总结20\_\_年，物业、供暖在集团公司的正确领导下，大胆创新、扎实工 作，全体员工团结一致、努力拼搏，各项工作取得进展，解决遗留问题， 改善小区环境，提升服务质量，圆满完成了20\_\_年的各项经营指标，确 保了公司整体的平稳发展。

一、统筹兼顾，各项工作有序推进

\_\_年，物业、供暖公司严格按照集团公司的工作部署，结合本公司 的年度工作计划，认真履行职责，逐一解决落实，并在开展工作的过程 中，对出现的问题及时进行了修正解决，取得了实效。

1、完成了本年度经营目标管理手册的编制工作 结合以前年度经营结果，按照集团公司具体要求，本着客观公正、 贴合实际、 注重细节的原则， 完成了本年度经营目标管理手册编制工作。

2、完成了公司管理制度的修订工作 立足公司实际，把握公司经营特点，修订符合公司发展的各项规章 制度，并严格遵照执行，将公司工作制度化、规范化，保证公司各项工 作有章可循，有法可依。

3、完成了对各部门管理人员的季度考核工作 根据工作实际，打破按月考核模式并结合往年收费特点，适时调整 了部分指标，秉承公平、公开、公正原则，采取了动态、季度考核形式， 有效调动了员工的积极性，考核工作顺利推进。

4、完成了计划收费等指标 物业公司20\_\_年收费情况基本正常， 全年实际完成收费142.02万元 (含视同收费42.49万元) ，在规定指标基础上超额完成了0.37万元。05 年到08年的物业费收取指标为20.78万元，实际完成了21.62万元，超额10.84万元完成了任务。本年度在租金收取的工作上进展也比较顺利，计 划收费14.70万元，实际完成了18.05万元，根据目前房屋的市场情况， 待合同到期后我们将租金在原有的基础上上调65%，进一步为公司创造 收益。公司在正常收费工作之外，其他方面还创收14.35万元。虽然在 各项任务指标都基本完成，但公司出现了成本费用超标问题，计划成本 费用95.91万元，实际发生101.54万元，超支5.63万元，这个问题在下 一年度的工作中还亟待解决。在工作的开展过程中，面对住户提出的各 种各样的问题，我们不厌其烦地耐心解答并及时落实解决。对撤管小区 收费更是常抓不懈，白天找不到人，我们利用晚上时间，加班进行入户 收费，对顽固拒绝交费的，我们通过法律途径，诉讼解决，追缴了大部 分欠费，取得明显效果。

供暖公司在收费工作上继续加大力度，应收481.5万元(调整后) ， 实际完成了477.27万元(包含视同收费3.79万元，内部员工0.99万元) 。

收费率在调整应收费用之后仍达到了99.1%，超额完成了2.1个百分点。

特别是对以前年度供暖费的收取工作， 通过我们的努力实际完成了2.99 万元，比指标高出了0.19万元。在完成收费指标的同时，所有供暖员工 齐心协力，又在内外部工程上创收6.65万元(不含财政拨款未到帐部 分) ，在创收指标为5万元的基础上超额完成了工程创收任务。此外在成 本费用方面，公司20\_\_年全年一共发生费用495.94万元，比预计的 498.24万元节省了2.3万元。

5、完成了对各小区维修、绿化、保安、保洁的月度检查和评议工 作 每月20-25日，组织办公室、财务对各物业小区进行全面检查，将 检查结果进行汇总评议并记录存档，既及时解决了发现的问题，又为总 的年度考核评比提供了资料，有据可依。

6、 完成了馥郁苑小区的环境改造工作， 重新打造了小区绿化环境。2从怀北基地为馥郁苑小区移栽银杏树共68棵，铺草坪砖1500块，为 降低成本节约开支，对八龙桥小区住户院内铲掉的草进行移栽，换草坪 1200多平米，有效改善了馥郁苑小区的绿化环境，并缓解了住户停车难 的问题，得到了住户的满意和高度认可。

7、完成了对全体员工的分批、分期培训工作 对各站、 各小区全体员工进行培训， 内容涵盖业务知识、 工作流程、 规章制度、安全教育等方方面面，有效提升了业务能力和安全意识，杜 绝安全隐患，严格按照工作流程和规章制度办事，保证了工作的顺利进 行。

8、供暖顺利通过了市审计事务所的申报审核 供暖工作从细节入手，及早准备，顺利通过了市审计事务所关于住 宅、公建供暖面积的复核审批工作，避免了因漏报、误报而影响供暖补 贴及处罚。

9、供暖完成了锅炉内部保养、运转设备检修、管线阀门巡检修复 及锅炉换烟火管等工作 ①停暖后，各站都对锅筒内进行冲洗、烘干、保养; ②对所有运转设备进行检修，将压力表送技监局进行检修校对; ③对供暖管线阀门排查渗水情况并进行修复; ④馥郁苑供暖站6T锅炉烟火管更换完毕并通过技监局验收; ⑤汤河口站承接两处供暖外管线施工，工程款及报装费36.72万元 (因财政审批拨款，还未到帐) ，工程施工外包支付施工费(含材料) 19.26万元，创收利润17.46万元; ⑥汤河口十字街供暖管线改造，镇政府出资2万元以上(还未最终 确定金额、未到帐) ⑦汤河口站解决10户村民接暖问题，供暖费按23.50元/㎡，报装 费70元/㎡，报装费及本年度供暖费已收齐;3⑧桥梓站完成汽改水炉的前、后拱修复，增加一套麻石脱硫除尘设 备并已投入使用; ⑨本年度新增供暖面积6\_\_3㎡(桥梓增派出所1488㎡减小学123.8 ㎡;汤河口增检查站1440㎡、消防站2373㎡、村民916㎡) ; ⑩完成了\_\_-\_\_0年度供暖期煤炭储备工作。

二、立足发展，部分问题亟待改进

回顾过去一年的工作，虽然取得了一定成绩，但我们也清醒地认识 到工作中还存在着一些问题和不足， 有待我们在今后的工作中加以克服 和解决

1、提升服务质量、满足业主需求、提高收费率是我们要面对解决 的首要工作。要继续解决“收费难”问题，力争提高收费率达到 100%。

我们要用更真诚的服务态度，想业主之所想，急业主之所急，把业主的 需求作为我们服务的目标， 全面提升服务质量， 让业主认可我们的服务， 变被动交费为主动交费，上下形成合力，保证收费工作的顺利完成。

2、提高维修效率、实现维修及时、确保维修质量是我们必须做好 的重要工作。我们要将业主的利益放在首位，不推托、不扯皮，及早安 排、及时解决，切实做好维修工作，努力实现业主满意，维系公司与业 主之间的和谐关系，促使各项工作有序开展。

3、严格制度管理、规范细节管理、强化考核力度是我们常抓不懈 的基本工作。严格规范执行制度，杜绝制度随意性，杜绝“因人而异、 因事而异” 。管理者更要以身作则，做制度执行的典范，并关注管理中 的细节、态度，使每个人都能遵守制度，将执行制度内化为行为习惯。

同时，加大考核力度，实行面对面层层考核，保证制度面前人人平等， 树立正气，一视同仁，真正调动大家工作的积极性，确保 20\_ 年度目 标的顺利完成。

三、20\_ 年工作计划 20\_ 年， 我们所面临的考验更加严峻， 我们将在公司的正确领导下， 团结奋进、拼搏进取，完成集团下达的各项任务。在收费工作上继续加 大力度，收费完成率要保证在 99%以上的同时，还要动员公司所有员工 对以前年份的欠费进行追缴，对收费工作加大整合力度，把收费工作做 到实处。并积极努力的去寻求区域内更多的相关工程，为公司创造更丰 厚的利润，与此同时我们还应控制成本，减少不必要的开支、杜绝浪费 行为，在这样点滴积累的过程中，使我们为公司创造的效益更加明显。

在创造效益的同时，我们要继续加强对员工的日常管理，力保不出现工 伤事故，人事、经济等方面的纠纷，做好安全防范工作，确保公司财产 不出现失窃现象。为完成 20\_ 年的各项工作任务和指标，我们全体员 工将以更加饱满的热情、更加积极的态度，去迎接各种任务与挑战。

**热力公司收费工作总结(二)**

\_\_\_ 供暖季工作总结寒意远去，春意来临。20\_\_ 年的冬天过去，我们迎来了 20\_ 年 的春天，在过去的一个供暖季里，鹏跃供暖公司全体员工在集团的正 确带领下，发扬艰苦奋斗、踏实肯干的光荣传统，用勤勤恳恳的工作 作风谱写着供暖人对供暖工作的无限热情。

20\_\_ 年的冬天仿佛来的特别早。刚进 11 月门，由于气温骤降， 要求供暖公司提前供暖。接到通知后，公司上下，通力合作，在供暖 初期缺少技术主管的不利局面下，克服一切困难，在第一时间顺利启 动供暖设备，保证了采暖用户的用热需求。

有关部门称 20\_\_ 年的冬天是北京近几十年以来最冷的一个冬 天，持续的极端低温，给供暖工作带来了更大的压力。20\_ 年 1 月 份又降下了北京 60 年历史上最大的一场雪，雪后封路，煤炭运输不 畅， 雪后的低温让供暖公司上上下下更为紧张。

但公司领导临危不乱， 在极端恶劣的天气下，合理安排工作，亲自前往供暖现场参与处理设 备故障，保证供暖锅炉正常运转，同时，加大催煤力度，使得在如此 条件下，燃煤仍能顺利保持供应，使供暖工作的基本要素得以保障。

在紧张的供暖期里，公司领导合理安排收费工作，建立了相应的 奖惩制度，将收费工作细化，做到了责任到人。因此收费工作在忙碌 的供暖期内也有条不紊的进行着。在收费过程中，我们遇到了种种困 难，但公司所有员工迎难而上，积极面对困难与挑战，顺利完成了公 司制定的周期性计划收费任务。在遇到以往年度欠费情况时，公司领 导安排专人进行入户走访，将收费工作合理化、人性化，通过入户去 切身感受采暖户的实际困难，但同时也发现存在恶意欠费情况，公司领导果断作出决定，在小区醒目位置张贴收费通知，在反复告知无效 的情况下，通过法律途径，维护了公司的合法权益。在供暖期内已开 庭的三户中，已将所拖欠的以往年度采暖费全部收回，其中还不包括 一件正在执行中的欠费案件。

20\_\_ 年的冬天过去了，但并没有完全带走冬天的寒冷，倒春寒 现象使初春的 20\_ 年依然寒意袭人，市政府作出了延长供暖一周的 决定。公司领导立即协调调运煤炭，安排工作人员为延期供暖做好后 勤保障。

在此期间， 根据上级有关部门的通知， 所有公户 (非居民户) 在延长供暖期内政府将不给予补贴， 经理在第一时间作出了发放收取 延长供暖期费用征求意见的决定， 并将征求意见送达到所有公户负责 人手中， 同时派专人亲自到学校、 饭店等地点与相关负责人沟通此事， 延期供暖的收费问题得以顺利解决。同时，供暖季即将结束，公司又 安排技术主管制定停暖后检修、 保养计划， 使供暖设备能够顺利过夏， 也为新一轮的供暖提前做好准备工作。

20\_\_—20\_ 年度供暖季在有序平稳之中结束了。停暖后，公司 领导立即安排对供暖设备进行维护保养， 锅炉放水前首先对锅炉进行 了煮炉等相关保养工作，以免停用期间被氧化腐蚀。此外，安排后勤 人员催收住户所欠的采暖费，对顽固拒交的用户准备立案起诉材料， 用法律武器来维护公司的利益不受侵害。

供暖公司全体员工将紧紧围 绕在集团周围，认真听从上级领导安排，一丝不苟的完成设备保养、 采暖收费等其他相关工作，确保公司能够继续发展壮大。

北京鹏跃供暖有限责任公司

**热力公司收费工作总结(三)**

大家好! 春回大地、万象更新。我们告别了成绩斐然的 20\_年，迎来了 充满希望的 20\_\_ 年。首先，我向全体职工在 20\_—20\_\_ 年度采暖期 付出的辛勤耕耘和无私奉献致以深深的谢意。

一年来，公司在县委、县政府及城建局的正确领导下，全体职工 勤奋工作，依托供热，奉献供热，以不懈的努力和务实的作风，圆满 地完成了年初制定的各项生产经营指标。

本季实现供热面积 \_\_\_ 万平 方米，取暖费收入 \_\_\_ 万元，比去年同期增收 \_\_\_ 万元，收费率达 100%。

一、20\_—20\_\_ 年度供热工作简要回顾

1、新区工程顺利竣工 20\_年是北部新区划归集中供热之年。这一年，公司肩负着常 规“三修”和新区拓展两项重任，面对困难与挑战，公司迎难而上， 精心规划，高效施工，新建换热站 \_ 座，铺设管网 \_\_\_ 米。历时 \_\_ 天，新增供热能力 \_\_ 万平方米。新区工程的全面竣工，不仅为新区 冬季供热提供了保障，也为县区的“北扩”步伐打下了基础。

2、供热准备细致到位。上一采暖期结束后，公司开始研究部署 20\_年采暖期的各项准 备工作，制定“三修”实施方案，并将节能增效列为工作重点来抓， 多次对检修、储煤和收费情况进行督查。十月底，全县“三修”工作 全面结束。开栓前夕，公司实行了统一试运行，提前解决了运行中存 在的问题。

与此同时， 严格实行煤炭质量检验制度， 煤炭进场率 100%， 煤炭质量全部达到检验标准。在强化供热收费工作中，综合收费率达 100%，创近年新高。

3、供热效果好于往年 面对持续低温的严寒天气，为避免供热期间温度大起大落，设备 故障导致温度偏低等问题出现，热源厂加强运行管理，实行定时、定 点、定线路巡查制度。对汽温、汽压、循环水温、水压等实行动态在 线监控。

完善各类应急处置预案， 对突发和次生、 衍生事故快速处理。

二次网方面，公司加大了对换热站的督查指导力度，及时化解区域内 热点、难点问题。使换热站在加强运行管理、提高供热质量等方面有 了本质性提高，确保了全县供热工作的质量。11 月 1 日热源开栓率 100%，冬季供热运行质量和服务水平明显好于往年，供热综合评比指 标又创新高。

4、体系管理优势显著 一年来，公司建立了统一的考核、奖惩、业绩体系，完善了以岗 位工作职责为主要内容的公司行政管理体系与劳动作风十规定体系。

通过定岗定责，减员增效的方法，进一步地兼顾了公平与效率。形成了全员积极向上， 乐于奉献的良好局面， 保证了供热工作的平稳有序。

5、服务水平再次提升 20\_年，公司成立服务报修中心，24 小时文明服务，为及时处 理用户反映的问题提供了快捷、方便的平台。新建收费服务厅 \_ 个， 全面升级收费管理系统。维修队伍坚守岗位，随时备战抢修，全力解 决供热难题。稽查人员坚守公司利益，工作中遵纪守法，不吃、拿、 卡、要。这些优质的服务不仅为企业树立了新的形象，也为服务水平 的再次提升提供了动力。

6、行风建设保持稳定 公司以“党员先锋岗”和“文明示范窗口”为工作切入点，狠抓 行风建设。

结合生产、 收费、 稽查、 服务报修中心等部门的工作特点， 制定专项要求，全力提高窗口部门的工作效率和服务质量。积极履行 社会责任，通过各种形式帮扶困难家庭。这些举措在树立企业新形象 的同时，也为保持社会稳定做出了贡献。

在肯定成绩的同时，我们必须清醒地看到工作中存在的问题：一 是还有部分管网老化严重。二是科学化管理水平有待提高，运行成本 需进一步降低。三是技术力量薄弱，缺乏专业技术人员。四是岗位绩 效模式尚不完善。五是队伍建设和行风建设还要加强。

二、20\_\_ 年度供热工作的目标和任务

20\_\_ 年，面对新形势、新任务、新要求，我们必须要有充分的 准备和相应的对策，坚定信心，振奋精神，全力抓好以下几方面的工 作：1、扎实做好 20\_\_ 年度供热准备工作 准备工作的好与差，直接影响着冬季供热的质量。今年的准备工 作要突“早”字，体现“细”字，狠抓“实”字。为此，一要实行供 热“检修改造”备案制。热源厂、生产科及各换热站要根据上一个采 暖期出现的问题，有的放矢的制定出今年的检修改造方案，并报公司 备案存档。二要结合财力制定具体的储煤工作计划，选好煤质，根据 市场煤炭价格，适时采购储运。三要抓紧取暖费的收缴工作，组织收 费人员诚信收费， 依法收缴， 确保应收尽收。

同时加大稽查测量力度， 确保收费率达到 100%。

2、提高企业科学化管理水平 一要改革生产管理模式，着力提高经济生产水平和管理能力，进 一步发挥现有人员和设备的生产潜力。二要增强节约意识，杜绝浪费 现象。

3、完善班组学习制度 职工的技术素质直接关系到企业的发展，职工除了自身的努力 外，还需要班组有计划地组织开展经常性学习。各生产班组要结合本 岗位的工作内容和工作时间，制定符合自身实际的学习制度，充分调 动起职工的学习积极性。学习内容要贴近生产，学以致用。集中学习 的时间可以根据生产、工作任务等情况灵活掌握，做到学习、工作两 不误，真正地提高企业整体技术实力。

4、推行岗位管理模式强化岗位责任，实行绩效工资、岗位工资，不断完善岗位职责和 绩效考核体系，从而更有效地调动职工积极性。

5、进一步抓好队伍建设和行风建设 我们要把转变工作作风作为一项长期任务来抓，通过树立行风学 习榜样，坚持深入基层、表彰实干精神等形式，教育广大干部职工爱 岗敬业、廉洁自律，克己奉公，用实际行动打造出一支纪律严明，能 打硬仗的队伍。

同时，要继续完善供热服务体系，提高报修、投诉等工作的处理 效率和水平，努力实现从规范服务到优质服务的转变。积极做好供热 服务方面先进典型的宣传推广，促进全公司行风水平的进一步提高。

20\_\_ 年供热工作的目标已经明确，我们相信，有县、局两级的 正确领导，有公司各部门的同心协力，有广大干部职工的真抓实干， 我们一定能够克服各种困难，全面完成今年供热工作的各项任务，向 全县人民交上一份满意的答卷!

**热力公司收费工作总结(四)**

刚刚过去的20\_\_年， 对每一位员工来说都是值得纪念和欣慰的一年， 我们的团队创新思维、开拓进取;我们的员工积极努力、辛勤耕耘;在 集团公司的正确领导下， 大胆创新、 扎实工作， 年度工作计划圆满实施、 收费指标效果明显，成本管控措施得力，管理机制有效创新，服务质量 显著增强，圆满的完成了20\_\_年各项工作任务和经营计划指标，现述职 如下：

一、统筹兼顾，各项工作有序推进

\_\_年，物业、供暖公司严格按照集团公司的工作部署，结合本公司 的年度工作计划，认真履行职责，逐一解决落实，并在开展工作的过程 中，对出现的问题及时进行了修正解决，取得了实效。

1、完成了本年度经营目标管理手册的编制工作 结合以前年度经营结果，按照集团公司具体要求，本着客观公正、 贴合实际、 注重细节的原则， 完成了本年度经营目标管理手册编制工作。

2、完成了公司管理制度的修订工作 立足公司实际，把握公司经营特点，修订符合公司发展的各项规章 制度，并严格遵照执行，将公司工作制度化、规范化，保证公司各项工 作有章可循，有法可依。

3、完成了对各部门管理人员的季度考核工作 根据工作实际，打破按月考核模式并结合往年收费特点，适时调整 了部分指标，秉承公平、公开、公正原则，采取了动态、季度考核形式， 有效调动了员工的积极性，考核工作顺利推进。64、完成了计划收费指标 在收费过程中，面对住户提出的各种各样的问题，我们不厌其烦地 耐心解答并及时落实解决。特别是对撤管小区收费更是难上加难，白天 找不到人， 我们利用晚上时间， 加班进行入户收费， 对顽固拒绝交费的， 我们通过法律途径，诉讼解决，追缴了大部分欠费，取得明显效果。

5、完成了对各小区维修、绿化、保安、保洁的月度检查和评议工 作 每月20-25日，组织办公室、财务对各物业小区进行全面检查，将 检查结果进行汇总评议并记录存档，既及时解决了发现的问题，又为总 的年度考核评比提供了资料，有据可依。

6、完成了馥郁苑小区的环境改造工作，重新打造了小区绿化环境 从怀北基地为馥郁苑小区移栽银杏树共68棵，铺草坪砖1500块，为 降低成本节约开支，对八龙桥小区住户院内铲掉的草进行移栽，换草坪 1200多平米，有效改善了馥郁苑小区的绿化环境，并缓解了住户停车难 的问题，得到了住户的满意和高度认可。

7、完成了对全体员工的分批、分期培训工作 对各站、 各小区全体员工进行培训， 内容涵盖业务知识、 工作流程、 规章制度、安全教育等方方面面，有效提升了业务能力和安全意识，杜 绝安全隐患，严格按照工作流程和规章制度办事，保证了工作的顺利进 行。

8、供暖顺利通过了市审计事务所的申报审核 供暖工作从细节入手，及早准备，顺利通过了市审计事务所关于住 宅、公建供暖面积的复核审批工作，避免了因漏报、误报而影响供暖补 贴及处罚。

9、供暖完成了锅炉内部保养、运转设备检修、管线阀门巡检修复 及锅炉换烟火管等工作7①停暖后，各站都对锅筒内进行冲洗、烘干、保养; ②对所有运转设备进行检修，将压力表送技监局进行检修校对; ③对供暖管线阀门排查渗水情况并进行修复; ④馥郁苑供暖站6T锅炉烟火管更换完毕并通过技监局验收; ⑤汤河口站承接两处供暖外管线施工，应拨付工程款9.7万元，报 装费27.02万元(因财政审批拨款，还未到帐) ，工程施工费19.26(含 材料)创收利润7.76万元; ⑥汤河口十字街供暖管线改造，镇政府出资2万元以上(还未确定、 未到帐) ⑦汤河口站解决10户村民接暖问题，供暖费按23.50元/㎡，报装 费70元/㎡，报装费及本年度供暖费已收齐; ⑧桥梓站完成汽改水炉的前、后拱修复，增加一套麻石脱硫除尘设 备并已投入使用; ⑨本年度新增供暖面积6\_\_3㎡(桥梓增派出所1488㎡减小学123.8 ㎡;汤河口增检查站1440㎡、消防站2373㎡、村民916㎡) ; ⑩保证了\_\_-20\_年度供暖期正常供暖工作;

二、提升业绩，经营指标完成良好

(一)物业

1、20\_\_ 年物业费收费指标：141.65 万元，实际完成 142.02 万元 (含视同收费 42.49 万元) ，超额 0.37 万元; 2、05-08 年物业费收费指标：20.78 万元，实际完成 21.62 万元， 超额 0.84 万元; 3、租金收入指标：14.70 万元，实际完成 18.05 万元，超额 3.35 万元(租金到期上调) 4、成本费用指标：95.91 万元，实际发生 101.54 万元，超 5.638万元(八龙桥因喷泉长期开放增加水、电费用) 5、其他创收收入：14.55 万元(含空中资源利用、租赁房屋管理、 装修管理等) (二) 、供暖

1、\_\_ 年度供暖费应收(调整后)481.5 万元，实际完成 477.27 万 元(含视同收费 3.79、内部员工收费 0.99) ，收费率 99.1%，超额 2.1 个百分点; 2、以前年度供暖费收取指标：2.80 万元，实际完成 2.99 万元，超 额 0.19 万元; 3、内外部工程创收指标：5 万元，实际完成 6.65 万元，超额完成 (不含财政拨款未到帐部分) ; 4、成本费用指标：498.24 万元，实际发生 495.94 万元，节省 2.3 万元(管理费用办公费、招待费节约)三、立足发展，部分问题亟待改进 回顾过去一年的工作，虽然取得了一定成绩，但我们也清醒地认识 到工作中还存在着一些问题和不足， 有待我们在今后的工作中加以克服 和解决

1、提升服务质量、满足业主需求、提高收费率是我们要面对解决 的首要工作 要继续解决“收费难”问题，力争提高收费率达到 20\_ 年收费指 标 99%，我们要用更真诚的服务态度，想业主之所想，急业主之所急， 把业主的需求作为我们服务的目标，全面提升服务质量，让业主认可我 们的服务，变被动交费为主动交费，上下形成合力，保证收费工作的顺 利完成。

2、提高维修效率、实现维修及时、确保维修质量是我们必须做好9的重要工作 我们要将业主的利益放在首位，不推托、不扯皮，及早安排、及时 解决，切实做好维修工作，努力实现业主满意，维系公司与业主之间的 和谐关系，促使各项工作有序开展。

3、严格制度管理、规范细节管理、强化考核力度是我们常抓不懈 的基本工作 严格规范执行制度， 杜绝制度随意性， 杜绝 “因人而异、 因事而异” 。

管理者更要以身作则， 做制度执行的典范， 并关注管理中的细节、 态度， 使每个人都能遵守制度，将执行制度内化为行为习惯。同时，加大考核 力度，实行面对面层层考核，保证制度面前人人平等，树立正气，一视 同仁，真正调动大家工作的积极性，确保 20\_ 年度目标的顺利完成。展望 20\_，任重而道远。我们将在集团的领导下，抓住机遇、再谋 发展、齐心协力、拼搏进取，进一步强化服务意识、履行服务职责、提 升服务水平、优化服务质量，为业主营造温暖的生活环境，为业主提供 周到热情的服务，切实提高业主满意率。在此郑重承诺：我经营团队绩 效工资与经营目标挂钩，利益同享、风险共担，为全面完成 20\_ 年的 各项任务指标而努力!

**热力公司收费工作总结(五)**

院供暖工作总结我北京 \_\_\_\_ 有限公司于 20\_ 年 11 月受北京 \_\_ 物 业委托，承包 \_\_\_\_\_ 号院小区锅炉房运行、入户维修、收 费等工作，我们坚持以“关心大众冷暖，营造舒适空间”为宗旨、 暖社区四季如春的服务理念，结合甲方工作的指导方针与海 兴物业的服务宗旨，认真贯彻执行上级交予的供暖任务，保 障供暖工作的正常运行。

通过两年的供暖工作，我们取得 经验的同时也发现了存在的问题，针对以往的工作及今后工 作的顺利进行，我们从以下几个方面进行了总结

一、供热基本情况

本小区锅炉房共 4 台 2 吨德国布德鲁斯天燃气热水锅炉， 负责的供暖面积 71152 平方米/建筑面积， 其中住宅楼供热面 积为 66152 平方米/建筑面积，从 20\_\_ 年 11 月点火至 20\_年 3 月 15 日停暖共购进天然气 70 万立方计 159.6 万元，供 暖总收入为 \_\_6.8 万元，整体上属于亏损。

二、 重要工作及供暖前处理的问题

1、密切关注气候变化，遇到极端寒冷天气时加大供暖力度， 以确保供热质量。

2、在 20\_供暖季报修或室温不达标的用户，在采暖季及时 进行了维修处理， 在供暖期无法维修的用户详细登记维修记录，停暖后我公司及时联系各住户进行维修，在为住户服务 时详细记录室温不够的原因， 为今后提高供暖工作质量掌握 了第一手材料。

3、20\_\_ 年度停暖后，9 月份我公司出资 5000 元对小区主 管道出回水主阀门进行了更换或研磨修复， 防止了像去年 主管道腐蚀严重导致的跑水， 以及各栋楼主阀门老化无法 正常使用， 导致跑水都需要将供热系统全部热水排放掉才 能进行维修的经济损失。

4、由于 20\_\_ 年申请的主辅管线大修工程没有实施，我公司 决定在 20\_年采暖季前对本锅炉房提前试水及高压试水， 将不能保证冬季供暖运行压力的主辅管线打漏，确定多处漏 水点后，泄水对漏水点琢一进行了更换或维修，维修后在 20\_年 3 月 8 日还是发生了一次主管线爆裂停暖现象。

5、在去年的前期的维修和住户报修中发现本小区约 800 户 的卫生间、厨房多年都不热的现象，发现主要原因有全部断 开，导致厨房、卫生间没有暖气，我公司在 20\_-20\_两年 夏季期间逐渐维修和更换，使现在的供暖室温达标率达到 85%以上(20\_\_ 年达标率 50%).

三、运行中的问题

1、由于年久主辅管道外岩棉保温全部脱落，地沟污水 以及自来水长期往供暖管线地沟跑冒，部分供热主管道长期 在污水里浸泡，导致主管道在地沟中散温严重。2、我们在进行入户维修和测温中发现小区内有多家住 户将水龙头接在供热管线上，由于住户的不配合无法拆除。

以及主管道腐蚀严重造成的多处跑滴漏，导致锅炉房每天的 日平均补水量达 30 吨，如果按正常使用计算本小区的热消 耗日用水应为 1 吨左右。

3、在临近停暖 1#和 4#锅炉先后出现漏水，1#锅炉经维 修人员拆检发现锅炉炉片有爆裂现象，4#锅炉在打压过程中 发现炉片连接处出现漏水， 收费过程中第一年就遇到了收费政策的改变，市政府出 台的供热管理办法于 20\_ 年 4 月 1 日实施，办法的规定， 谁用热、谁交费、谁供热、谁收费德原则，但在本小区住户 以往多年的收费形式已在心中形成了很难改变的观念，新政 策的执行大部分住户都无法一下转变过来，我们在小区内多 次贴通知和供热管理办法的文件进行宣传，但效果都不是很 理想。为了保证小区居民能够温暖过冬，前期我们投入了大 量人力、物力，克服了时间紧，工作量大，难度大，入户维 修不配合等困难。

四、20\_\_-20\_采暖季收入、支出情况

1、支出，20\_\_-20\_采暖季供购气 70 万立方，每立方单 价 2.28 计 159.6 万元，人工 9 万，水电 11.5 万，维修投入 3 万元，共计 183.1 万元 2、收入，因本小区住户观念没有转变，因不热拒交，自费拒交，本小区高龄人较多，由于年纪大行动不便，单位 必须本人去，本人去不了等多种原因本小区收费率在 70%左 右，居民和公建共收供暖费 \_\_6.8 万元。

3、由于上述原因，我公司在(20\_\_—20\_采暖季)对 本小区加大维修、供暖力度，四台锅炉全负荷运转还是有部 分住户室温不达标， 造成运行成本大幅增加， 供暖收费困难。

到现在仍有 300 户未缴纳 20\_\_-20\_年供暖费，造成我公司 收支不平衡，严重亏损，两个采暖季就亏损 80 万元。

五、20\_年急需解决的问题

1、在采暖季前更换腐蚀的主管道，所有主管道阀门，每 栋楼的总阀门，楼内底层住户和顶层住户出回水的阀门以及 改造前期安装设计不合理的出水主管道。

2、所有更换了的管道和不更换的主、辅管道必须做聚氨 酯保温，本小区 30%住户卫生间，楼上与楼下之间的楼板内 腐蚀漏水，需更换立管(1 号楼除外) 3、对 4 台锅炉进行维修和检查，今年正是特检所规定六 年一次的水压试验，为保证供暖的正常运行及水压试验，在 采暖季开始之前必须修理完毕。

六、工作计划

1、供暖结束后，我公司一直在张贴供热报修通知，我们 投入人力资金对小区报修住户维修和更换阀门。对管网进行 全面检查，确保维修后管网运行正常。2、随着寒冬脚步的临近，根据去年冬季供热过程中存在 的问题，我们加大了人力、物力的投入，重新组建了一支由 李艳军组成的抢修抢险队伍，随时应对突发事件的发生，现 我们已开始投入到维修工作当中。

3、积极做好收费工作，加大宣传力度，能让更多的住户 理解并支持我们的工作。

4、完善服务，我公司继续发扬“质量第一，服务至上” 的工作态度，赢得了广大住户的信任和支持。

20\_年-20\_\_ 年度的供暖工作是非常严峻的，但是我们充 满的信心，我们要依托物业，居委会、还有各产权单位给予 帮助、配合，我们将全力以赴的投入到供暖工作当中去，齐 心协力， 确保广大住户温暖过冬， 为建设文明小区做出努力。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找