# 电信年终工作总结

来源：网络 作者：悠然自得 更新时间：2024-06-26

*电信年终工作总结（精选3篇）电信年终工作总结 篇1 20\_\_年\_\_电信分公司坚持一去二化，在发展中找差距，在发展中调思维，聚焦市场、客户、渠道、形成差异化竞争优势，把握市场规律，加快规模发展之年。一年来，我们坚持以“创新与服务双规模与效益双...*

电信年终工作总结（精选3篇）

电信年终工作总结 篇1

20\_\_年\_\_电信分公司坚持一去二化，在发展中找差距，在发展中调思维，聚焦市场、客户、渠道、形成差异化竞争优势，把握市场规律，加快规模发展之年。一年来，我们坚持以“创新与服务双规模与效益双提升”为工作主线，外抢市场、内强管理、实现跨越发展，直面市场激烈竞争、全力抢夺市场份额、积极推进企业转型，以高昂的斗志迎接挑战，各方面工作都取得了长足进步。

一年来，全体干部职工不怕困难、团结拼搏、勇挑重担、无怨无悔，在这里，我谨代表公司党总支对一直艰苦战斗在公司各个岗位上的广大干部职工表示崇高的敬意!并通过你们向对长期以来默默关心和支持着公司工作的员工家属表示衷心的感谢!下面就一年来工作情况总结如下:

一年来，在市公司的正确领导下，依靠全体员工的共同努力，我们坚持两大策略(融合差异化策略和低成本有效益策略)，聚焦三类客户(政企客户、城市家庭和农村市场)，抢抓四大业务(移动业务、宽带和itv业务、固网语音业务、转型业务)，提升五项能力(渠道运作能力、客户维系能力、支撑保障能力、机制创新能力、it支撑应用能力)，各项经营工作都取得了一定的成效，为夺取全年目标任务的完成奠定了坚实基础。回顾20\_\_年全业务经营攻坚之年企业的各项工作，主要有以下方面的成绩值得总结:

一、生产经营工作

(一)20\_\_年嘉鱼分公司预计全面完成收入任务，其中政企、公众客户部、老官支局、潘湾支局、渡普支局、新街支局、高铁支局、陆溪支局几大客户群全面完成收入目标，未完成收入目标的客户群有官桥支局、牌洲支局，完成收入指标客户群占80%。

(二)重点业务方面

全县新增手机客户6000户，新增宽带用户4000户，各项指标任务达到全市前列，流量经营工作在全省各县市排名第一。

二、回顾一年来工作，总结起来有八大亮点

亮点之一:政企客户存量保有得到进一步巩固，超额完成收入计划。

第一，坚持落实政企五个一规定动作，采取走出去，走进来的方式，以行业信息化应用为切入点，深入政企大小各单位，进行一对一的3g演示和宣传，坚持走出去，相信必有收获的信念。

第二，以行业应用作为抓手，依托“行业应用“特点，成功切入到各行各业，并以此打动客户。其中5月20日，借助“天翼对讲”与“外勤助手”融合车载信息业务，与天元出租车公司签订了合作框架协议，一次性入网140余部，为以后的信息化拓展打下了良好的基础，7月转网潘家湾政府100部，10月顺达公汽公司50部。其次与湖北交投谈判，结合“智慧企业”，又一次带动48部高端cdma手机团购业务。

第三，在聚类市场上分别组织了多次活动攻坚市场，组织了“专线电路保卫战”、“旺铺领航实战促销”、“挂机短信‘促’商机”、天翼手机团购，宽带免费提速”、叠加行业应用享受优惠、“预存光纤宽带使用费，宽带免费提速”和办理天翼领航享优惠等实战大赛，有力的挫败了竞争对手，保证了专线电路零流失，旺铺领航双提升，取得了可喜佳绩。

第四，一年来，始终如一坚持每周例会制度，定期召开客户经理座谈会，月度沟通会，挖掘客户经理急需解决的问题，为客户经理排忧解难。为了减轻客户经理们的压力，利用周末及节假日期间组织部门员工及家属旅游及聚餐等方式来释放;同时积极创建政企员工文化墙，鼓励员工把内心压力通过写的方式描述出来，让员工在工作中更自信，有幸福感!

亮点之二:移动用户规模进一步扩大，市场份额稳中提升。

第一，为加快智能机的发展，提升流量经营业务收入，制定流量经营激励办法规范社会渠道3g辅导员日常动作，通过几个月的运营，成效明显。截止到11月份，存量沉默3g智能机用户辅导率达到92%、“智慧湖北”应用客户端在本地智能机用户中的覆盖安装率达42.4%，在全省流量经营竞赛中综合排名第一。

第二，扎实推进市公司服务相关要求，加强服务管控，严格管控延时服务执行情况，及时妥善处理客户争议，坚持每月对服务的落实情况进行通报，奖优罚劣，扬长避短。通过严把服务关，嘉鱼分公司的服务管理工作在全市服务评比中名列前茅。

第三，嘉鱼分公司为提高欠费回收率，为加强欠费回收的考核，年初就制定下发欠费回收考核办法，要求当月欠费回收率必须达到98%，通过一年来坚持不懈的努力，嘉鱼分公司在没有实现欠费买断的情况下，欠费回收率每月均达到市公司要求，回收率一直处于全市先进行列。

第四，强化业务稽核和计费管理，每月坚持按时完成计费和业务稽核等工作，坚决杜绝收入跑、冒、滴、漏，为确保年收入目标的完成奠定坚实基础，同时严格按照是公司要求完成相关工作，以优异的成绩得到市公司相关部门的肯定，连续多年获得市级先进单位。

亮点之三:社会渠道体系建设规模发展。

第一，对各营业厅，开放渠道进行装修改造，积极营造销售氛围，提升整体形象，通过节日路演促销、炒店行动凝聚人气，进一步提升渠道销售能力。

第二，规范手机上柜，公司规定县中心营业厅上柜情况必须达到100款、县城区其它营业厅必须达到80款、农村经营部必须达到40款，且3g手机占比达到20%以上。坚决杜绝无码机、山寨机上柜，注重手机质量，树立了品牌形象。

第三，加强业务培训提升营业员快速受理能力和营销宣传能力，不定期进行明察暗访，通过加强对代理代办商的管理和考核，加强日常检查考核，通过每月不定期检查排名，对未达到要求的扣罚保证金，对上柜好情况好的给予奖励，有效促进了手机市场的良性发展。

亮点之四:融合套餐业务发展成效显著，

第一，加强政策导向作用，从政策和宣传上加强对融合业务的宣传引导，引导客户使用融合使用融合套餐业务。

第二，积极组织开展劳动竞赛活动能够，加强员工的考核导向的引导，只下达融合业务指标，鼓励员工加大融合套餐的推介，催进了融合套餐业务的发展。

第三，开展专项营销活动，促进融合业务发展。利用各种节日、路演等活动，加大融合业务发展，e9业务占宽带新增业务的95%以上，完成进度在全市排位第二。

亮点之五:城区网格超额完成年收入目标，与去年同期相比，增长11.89个百分点。

第一，加大社会渠道移动规模发展的督办力度。一是加强合作营业厅，支局中心店全面督办、考核、通报移动发展指标，确保完成发展放号任务。二是以旗舰店、大卖场为中心标杆，进一步完善其他店营销氛围，督办加大炒店和营销活动的组织，提升经营和盈利水平。三是加大农村市场宣传力度，从六月起，就移动、宽带、itv、“十户联防”、等多种业务，利用海报、横幅、宣传单等多形式宣传到每个村、每个组、每个农户。

第二，认真做好客户维系，加强客户关怀和异动管理。一是组建了专职宽带维系队伍，严格按照流程进行宽带维系工作。二是确定维系目标，每月重点锁定宽带协议到期用户和高危宽带用户。三是宽带续费的工作按照预警关怀、提醒、普通提醒、欠费提醒、离网挽留的流程做好每一步。四是对目标客户采用集中外呼、协同营销等方式开展维系活动，主动关怀通过短信定期进行回访，根据用户需求主动推荐优惠活动。

第三，精心组织活动，多波次开展营销活动，加强业务市场拓展，做到月月都有活动安排，取得了很好效果。一是全力推进新“三扫”活动，积极组织开展扫小区、扫村的营销活动，累计开展活动36次，参与职工人数159余人次。二是开展路演21场，通过现场造势，礼品促销加强了营销政策的宣传。三是领导班子带队进村入户一对一营销活动。四是利用节日促销，开展客户回馈，对业务发展起到促进作用。

亮点之六:进一步提高了通信网络的运行维护质量，严格执行24小时装移机指标，全面完成了各项维护任务和网络运行质量考核指标，设备运行基本稳定，“两网”提升工程成效显著。

第一，狠抓装维服务及考核，维护指标一直位于全市前列。根据年初下发的《嘉鱼分公司接入维护中心装维服务规范及考核办法》严格执行装维服务考核，制定详细的可操作的客户端装移修服务流程，从装机预约开始到10000回访确认结束，明确各环节的责任，形成闭环管理，取得良好的效果。20\_\_年上半年嘉鱼分公司装维指标一直位居全市前列。

电信年终工作总结 篇2

弹指挥间，十年已过去。回首短暂十年来所走过的工作历程，我发现自己在一步一步走向成熟，对社会、对人生也多了几分感悟。在改革开放的大环境下，在激烈的市场竞争的氛围中，面对人生一次次选择，我在政治思想上始终要求进步，坚持真理，宏扬正气;在学习上至始至终地坚持文化学习，积极刻苦钻研业务知识，不断完善自己的知识结构;在工作中团结同志、勤勤恳恳，任劳任怨，尽职尽责，做到了一名合格的电信工作者。具体总结如下：

一、政治思想方面：

\_\_年参加工作以来，本人热爱祖国，热爱党，拥护中国共产党的领导，坚持党的基本路线和国家的各项方针、政策，坚持马列主义思想;坚持真理，宏扬正气;支持改革，与实俱进;廉洁奉公，遵纪守法;作风正派，生活俭朴;联系群众，积极要求进步，争取早日加入中国共产党。

二、业务学习方面：

我明白，要作为一个合格的管理人员，只有不断的丰富自己的知识阅历，不断地完善自己的知识结构，通过学习，借鉴别人的成功的管理经验，少走弯路，才能为自己开创性地开展工作打下坚实的理论基础。

在工作中，我以“能者为师”为座右铭，勤学好问，刻苦钻研技术，坚守岗位，尽职尽责，严格按照规章规程作业。在忘我的敬业精神支配下，搞维护工作近十年，我没有给企业带来一丝后患，没有造成任何通信事故以及任何不良影响。在搞管理期间，我学以至用，认真做好市场经营分析，为领导决策提供依据，得到重庆市公司领导的认可。我始终把企业当成是自己的赖以生存的“家”，“局衰我衰，局荣我荣”的思想让我具有高度的主人翁责任感。因此，在管理中，敢于直言，敢于建议，敢于与不良倾向做斗争，具有很强的正义感。我一生的追求与渴望：是通过自己限度的努力，为企业做更多的贡献，以此实现自己的人生价值。

三、工作业绩方面：

(一)认真搞好电报维护工作，确保全县电报电路质量一流。

(二)认真搞好全县传真设备维护工作，推进云阳传真业务的发展。在90年代初期，传真作为一种新的通信工具，在人们心目中比较陌生。为了推广该业务，在局领导的重视下，我认真学习传真技术，一面为本局生产服务，一面到各大单位安装调测设备，有力地推动了该业务的发展。同时还承担了全县传真机维修工作，为企业节省了一大笔维护费用。

(三)认真搞好全县长途传输维护工作，确保云阳长途电路畅通无阻。

(四)认真搞好数据设备维护工作，为云阳数据业务健康发展打下了良好基础。我局于96年开通数据分组业务，于97年初开通ddn数字数据业务。由于我没有参与到数据业务的开通、调测，对该设备维护产生困难。在局领导的重视下，我一面参与企业的培训，一面谦虚地向重庆、万洲局以及邻近局同志学习，搞好上下级关系，在短时间内很快掌握了设备维修维护以及用户安装调测要领，为云阳各大企业、银行内部组建局域网打下坚实的基础，为云阳数据业务的健康发展起到推波助澜的作用。

(五)认认真真地学管理，实实在在地抓管理，努力做一个合格的管理人员。

\_\_年2月，我从生产岗位走向管理，在市场经营部从事综合业务管理工作。虽然我读过五年半的经济管理理论，但我缺乏管理的实际经验。为了搞好该工作，我停止了技术学历考试，将全部精力投入到管理学习之中。

首先我加强对业务规程、资费政策的学习，虚心接受来自生产一线的意见，认真向生产一线人员学习，不懂就不懂，不装懂，在较短的时间内，基本熟悉了业务流程、资费政策等。在今年的行风评议工作，我做到了一个行评成员应尽的职责和任务，亲自拟订行风评议工作简报9期，拟订各种行评文件以及通知6份，撰写了云阳电信局行风评议自查报告以及行风评议整改总结报告，累积达一万多文字。为我局行评达到“优良”等级做出了自己的努力，向上级领导满意地交了一份答卷。

在此期间，我还对本局的业务管理进行了的一系列梳理，在主任的指导下，参与了一系列流程以及有关规章制度、考核办法的制定，认真仔细地规范了电信业务管理，做到环环有规章、处处有规定，采用制度约束人，减少人为管理误差，使全局服务质量得到明显提高。

为了让企业职工所做的工作得到市公司的认定，我每月均认真细致地撰写了本局服务质量报告以及经营分析报告，对业务经营情况认真分析，并书面上报市公司以及本局领导，作为上级领导评价我局工作的依据以及我局领导经营决策的参考资料，该工作得到市公司以及本局领导的肯定与表扬，做到了一个业务管理人员应做的工作。主、实业分离后，我担当了与实业公司之间的代办费结算工作。我始终坚持公正、公平、透明的原则处理一切代办费结算事物，严格堵塞装、移机工料费的流失，加强对无档用户的管理，遇到问题，与实业公司友好协商，千方百计搞好主、实业关系，为顺利开展主、实业工作打下良好基础。

作为一个管理人员，我起到了上传下达的作用，架起了领导与职工之间的桥梁，成为领导与职工之间沟通的纽带。我认真听取来自班组职工对本局的意见，针对一些比较普遍的问题，大胆地向领导建议，要求领导为职工办实事。另一方面，将领导意见不折不扣地传达到班组员工之中，使每个员工按照领导要求办事，密切干群关系，为稳定全局职工的思想做了一定的工作。

总之，在工作上一丝不苟，勤勤恳恳，尽职尽则，克己奉公，“不为恶小而为之，不为善小而不为”，始终严格要求自己，做一个合格的现代企业管理人才。

四、谈谈今后从事市场业务管理工作的思路。

现代企业，处于激烈的市场竞争中，市场经营管理工作处于前沿阵地。一切以市场为导向，以经营为龙头的服务意识已普遍被广大领导职工所接受。“用户至上，用心服务”成为考核市场经营工作成功与否的标准。市场经营工作成为全局的焦点，中心、重心，责任重大，工作艰巨。为了继续搞好该工作，我本次仍继续竞争该管理岗位。希望得到领导、同志们的支持!在此，我浅谈一下自己对今后工作的思路。

电信年终工作总结 篇3

一、企业经营工作水平有了新的提高，国有资产实现了保值增值。

发展是企业生存的第一要务。进入市场找饭吃，是实业公司的最终出路，依靠主业求生存，开拓市场求发展这是我们工作的基本思路。跨入xx年，我公司致力于提高企业经营工作水平，努力提高企业的经济效益。全体实业干部员工认真学习贯彻全省电信实业xx年工作会议精神，研究和分析企业当前的形势，结合实业公司的实际情况，集思广益，安排和部署xx年的发展规划和措施，采取了有力措施来努力提高经营工作水平。 二是加大了外部市场的开拓力度。我公司在完成服务主业各项任务的同时，努力提高外部市场收入比例，外部市场拓展工作取得了明显成效。工程公司完成了与联通公司xx年本地传输网“七七”工程常年维修、线路施工协议的签订。

物业公司完成了所属职工卫生所的内部承包方案，并积极与移动公司商谈物业管理事宜。为了开拓外部监理市场，谋求更大发展，监理室的全体同志们不辞辛苦，经过艰苦努力，承揽了“移动公司八期基站铁塔建设”和“电信分公司出局管道工程”的监理任务。综合商业公司在今年的经营工作中，不断提高参与市场竞争能力，积极走向外部市场，加大公关力度，无论在计算机业务还是在广告业务上都有了长足的进展，截止6月底实现利润7.5万元，提前完成了半年计划进度数。在上半年完成了通信公司电视电话会议中心主体工程、移动通信公司员工住宅楼主体工程、西于村1号住宅楼项目，还完成了主业交办的维修、改造、装饰大小建设项目几十余项，参与了市友谊路、新市府大厦办公楼等外部市场通信管道工程十几余项，全年共计创产值1000余万元。此外，他们为了多承揽工程，广泛搜集招标信息，只要发现有价值的内容，哪怕只有1%的希望，也要做到100%的努力。上半年参与了移动公司第二生产楼、李万张北李万综合市场、幸福街小学的投标活动。通信器材厂在上半年完成了500余套小灵通天线生产任务及小灵通保护地线制做、安装、施工工作，创造收入75万元。

二、企业管理水平逐步提高，运行机制日趋完善。

管理是生产力，管理创新、机制创新是电信实业公司的希望所在、后劲所在。进入xx年，我公司不断进行管理创新，不断夯实各项基础管理工作，使企业管理水平跨上了一个新的台阶。

一是认真学习贯彻全省电信实业xx年工作会议精神。在职工中间展开如何“解放思想，转变作风，艰苦奋斗，加快发展”的思想大讨论，在全公司范围内开展了“创收、节支、增效”拉力赛活动，并提出了“四比四看”，即“比服务、看办事效率有没有明显提高；比奉献、看第一季度收入完成情况；比干劲、看员工立足岗位吃苦耐劳的敬业精神；比节约、看增收节支实际效果。”对此，公司各部门都制定了具体改善工作作风，提高工作效率，落实“创收、节支、增效”的具体活动措施。综合部、财务部坚持每月抽出两个休息日，到生产部门参加具体劳动，通过具体实践来改善工作作风。坚持每周抽出六个小时业余时间，开展wto知识、财务知识、百句英语、企业管理等业务培训，提高经营管理和服务工作水平；建安处、工程公司在本部门员工中间发起了每天奉献1小时的倡导，激励职工为企业创收更加努力工作。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！