# 通信班年终总结

来源：网络 作者：空山幽谷 更新时间：2024-12-05

*通信班年终总结（精选3篇）通信班年终总结 篇1 一、围绕公司的中心工作开展各项竞赛活动。 为确保今年公司各项任务的完成，首先与行政配合一起在全市范围内开展了以市场经营为重点，深入宣传促发展的 百日竞赛 活动，面对越来越激烈的市场竞争，员工寻...*

通信班年终总结（精选3篇）

通信班年终总结 篇1

一、围绕公司的中心工作开展各项竞赛活动。

为确保今年公司各项任务的完成，首先与行政配合一起在全市范围内开展了以市场经营为重点，深入宣传促发展的 百日竞赛 活动，面对越来越激烈的市场竞争，员工寻找发展出路，在活动中，充分利用各方面的社会关系发展客户，宣传各项新业务，促进了发展，本次活动共发展用户4083户。

工会把公司的新业务、新政策的宣传工作当做一件大事来抓。为使市公司出台的各项新政策、新业务早日得到用户的使用，在全省开展的使用新业务信息点播等活动中，印制各类宣传品，编制各种小册子，我们组织三台宣传车对十五个区进行全面的宣传，大家身披缎带走街串巷挨门挨户散发传单，讲解新业务知识，手把手的教，用户从不懂到懂，从不会到会，通过大家及时认真的宣传，各项新业务、新政策很快到了人人皆知，新业务使用率大增，截止8月份，ip业务渗透率达47%，移动秘书的使用率22.4%，来电显示普及率66.5%，信息点播使用率25.4%，达到了预期效果。

经过这次大型宣传，使大家认识到宣传和不宣传就是不一样，通过走街串巷，锻炼了员工自身素质，熟练了业务知识，增强了经营认识，使业务发展、业务收入起到了明显效果。

今年公司的业务发展十分繁重，公司领导决定在全市范围内开展全员营销活动，这一工作由工会牵头，我们首先制定全员营销方案，对全市90家集团客户分别承包到每位员工，大家合理安排业务发展与工作的关系，每天保证一定人数和时间在下面发展业务。每半月每人对所承包单位走访服务等情况进行总结，制定走访情况调查表，对拆机新增客户，联通用户新业务使用等情况及时了解掌握采取措施。在全员营销工作中，全体员工走出公司大门，为客户提供有特色的上门服务，宣传业务，发展客户，形成人人为企业负责的良好氛围，每个员工手中都有卡和工单，随时入网，随时办理，并做到跟踪服务，对预存款较少的用户定期进行通知和所包单位的联络员定期打电话，了解情况做到亲情服务。

大家利用节假日，走亲访友，集会等相聚的时候宣传发展业务，现在每个员工都能利用各种场合宣传业务，无论是走在街上，办事说话都离不开宣传发展我们的业务，员工的这种敬业精神得到了很多人的赞扬。

在营销工作中制定奖惩办法，上半年有8名发展业务能手分别奖励六百元、五百元、四百元、三百元，促进了业务发展，每月召开座谈讨论会，对在走访发现的问题、好经验办法及时沟通，在走访中为公司提出合理化建设的并被采纳的进行综合评比，对所包客户有集团性走失的给予处罚，通过全员营销活动使员工由坐商到行商，真正与客户面对面地交流，心与心地沟通，使员工确立企业靠员工发展，员工靠企业生存的观念。从2月份开始截止到12月份全员营销共发展客户3674户，为公司增加了效益，

为调动员工积极性、创造性，组织动员全体员工开展合理化建设技术革新活动，广大员工积极探索勇于实践，为企业出主意想办法，提出了有价值的意见建议，技术人员大胆创新刻苦钻研，共提合理化建议21条，技术革新五项，其中一项革新年节约资金160万元，被省公司评为一等奖，两项评为优秀奖，并被省公司授于技术创新合理化建议活动组织奖。通过开展合理化建议活动，发挥了员工的聪明才智，为企业创造了实际效益，同时也培养了员工爱岗敬业和主人翁责任感。

二、提高员工素质，增强员工的服务意识

在发展任务繁重，竞争日趋激烈的形势下，与行政配合开展技术业务培训等活动，利用各种会议有针对性地开展思想政治教育，针对各个时期出台的新技术、新业务知识和政策等随时培训，使员工自觉地学习，刻苦钻研新业务知识，用先进的文化武装自己，稳定了员工队伍情绪，现在员工的技术业务学习已走向正规。

为提高员工的整体素质，培养一支有思想、有文化、有道德、有纪律的 四有 员工队伍，元旦组织了爱祖国、爱企业演讲比赛，进一步树立了企业的形象，增强员工爱岗敬业和无私奉献的精神，今年参加市委组织的树形象，做新世纪\*\*人的演讲活动，并获得第四名的好成绩，为调动员工积极性，树立典型培养人才，在全市范围内开展评选活动，全市共评出先进个人24人，标兵4人，先进集体14个。

年初公司将服务工作交给工会来抓，首先制定服务质量监督管理办法，向社会公布服务承诺，并定期和不定期检查，发现问题及时处理，对违纪人员按着管理办法给予罚款和辞退，经这一处理，使员工增强了责任心，自觉维护企业形象。

坚持为客户提供一流服务，加大力度改善服务，制定了机关干部到营业值班制度，做到关注每一个用户，为客户多说一句话的耐心细致宣传和解释业务，干部到营业值班是自我提高的过程，同时能够尽快掌握新的资费政策，新的业务知识，使大家认识到企业要生存发展，必须坚持优质服务，靠诚实守信的服务吸引用户，要始终坚持为客户提供一流服务。

通信班年终总结 篇2

20xx年在公司 效益质量年 的定位目标指导下，紧紧围绕公司 加强管理、保证质量，降低成本、提高效益，深化改革、强化支撑 的网络运维方针，确保网络运行质量，加强了基础管理、网络优化、大客户支撑以及安全生产等方面工作力度，积极开展降本增效活动，取得了一定的成绩，现对全年工作总结如下。

一、加强基础管理工作

我班组负责全区的网络的维护、技术支持工作，为了更好的在数据网络中开展各项数据业务和增值业务，我班组在中心的领导下严格落实省公司精细化管理的要求，按照 共识、细化、落实 的六字方针，坚持严格基础管理工作，一年来，我班组坚持不断完善客户的资料工作、各种网络设备以及大客户的应急预案等各项基础管理工作，特别是随着三标一体以及内控工作的深入开展，更是要求我班组对担负的各项工作必须有记录，包括资料统计、障碍统计、网络分析统计等，并且按照部门的各项规章制度和管理办法，优化了各项工作流程，努力做到细化到人、优化到事、强化考核，确保提高员工工作效率，从管理中创造效益。

具体工作有： 1、按照维护规程严格执行各项维护作业计划，结合内控，加大了对作业计划、各种日志、记录表格、安检记录等各项维护作业计划和巡检的检查力度，保证内控审查可以顺利通过，并根据实际工作需要不断完善和更新相应的表格。

2、完善了对数据网络各种统计维护资料并及时更新，保证基础资料的准确性、完整性和及时性，安排专人制作了数据网络资料库程序并对该资料库进行不断完善和更新，特别对于光纤专线客户和客户的资料管理，对涉及到的所有信息都在资料库中均有详细的体现。对全区的IP地址进行及时的备案并不断完善IP地址管理系统，这些都为今年的全区IP地址优化工作打下了坚实的基础。

3、为了更好地开展业务，理顺流程，制定并完善了FTTX业务、基础数据业务、业务、数据设备维护等各种流程和基础数据网、IP城域网的分析作业指导书，并结合内控和三标一体工作的要求对以上规范进行完善，并按照省运维文件的要求及时更新和调整各种数据网络设备的应急预案，强化细化了应急预案的执行功效。

4、为了提高班组员工的综合素质，我班组加强了对员工业务、技术、安全、保密、形势教育等各方面的培训，今年累计进行培训3，内容涵盖业务、设备、维护经验及本专业最新技术等，并组织培训效果测试1，取得了良好的效果，特别针对新员工，我班组制定了专门的培训计划并按照计划进行实施，有力的提高全班员工的维护素质。

5、在公司及部门领导下，积极参于公司举办的数据专业维护规程及宽带ADSL技能竞赛，我中心取得了第一的优异成绩，并且选派两名技术骨干参加省公司组织的华为宽带ADSL技能大赛，取得了全省三等奖的好成绩。

6、配合网运部组织开展了多次对各县公司及营销中心的维护知识培训，其中包括城域网交换机的培训、ATM设备IP化改造的培训等技术培训，还安排专人去县局进行现场讲解，取得了良好的效果，提高了县公司维护人员的综合素质，为交换机权限下放打下了坚实的基础。

7、为了达到内控的要求，我班组通过对\*地区市内9模块局进行巡检并在数据设备上粘贴了资产标签，满足了内控的要求。

二、强化维护手段，积极开展将本增效活动，积极优化网络，发挥网络最大效益

一年来，我中心维护工作未发生重大故障，各项考核指标均达标。其中省内考核互联网时延 40ms，实际为 10ms;本地IP客户考核接入认证平均响应时间 8s，实际为 基础数据网用户电路考核故障修复及时率 9，实际为10;数据设备考核故障修复及时率 9，实际为10;大客户业务考核响应及时率 9，实际为10;考核电路开通及时率10，实际为10;重大障碍上报及时率为10，圆满地完成了上半年的各项维护指标。

1、通过充分利用现有的城域网网管，我中心加强了对网络流量、设备利用率、日志及网络安全的监控及分析，分析范围由原来城域网几台设备扩大到整个城域网汇聚层以上设备，并新增了对ATM网络流量的分析。结合网络分析情况，及时地对网络进行优化和调整，三月份新增城域网出口GE中继一条，通过流量调整，缓解了城域网出口流量激增所带来的压力。由于宽带Bras汇聚Ip上行设备的LPUK板卡和LPUH板卡接入客户不同，\*地区局下挂各县宽带客户较多，\*地区局下挂各县宽带客户较少，通过将容量较大的LPUK板卡调整到\*地区局，并将武安IP上行的宽带客户及时的调整到\*地区BRAS，缓解了由于宽带客户激增带来的板卡利用率过高问题，保证了方向宽带业务的发展，随后又对\*地区Bras资源进行了适当均衡，使得全区Bras的资源得到了充分的利用。六月份对城域网核心层设备\*地区局7609新增加一条至\*地区方向的GE中继，充分缓解了西部流量大的问题，通过安排专人对网络中的各种设备定期观察，及时地发现网络中的安全隐患并给予解决，极大的保证了业务的顺利开展。

2、配合网运部做好宽带MA5300绑定用户端口工作，截至目前全区主要县市MA5300节点已实现用户帐号及端口绑定。为了实现PPPOE+绑定测试，对全区MA5300设备的命名重新规范并进行命名更改，同时我中心根据端口绑定工作的需要发明了小程序，使得帐号绑定可以实现批量操作，将几十个人几天的工作量压缩到了一个人几个小时就可以完成，从人力成本上起到了将本增效的作用。

3、对\*地区路华为S8016交换机、华为S8512交换机及核心层7609路由器进行了升级打补丁操作，解决了由于客户网络攻击及版本不稳定而可能造成系统瞬断的隐患。并对华为UA5000宽带设备进行统一升级，保证软件版本的同一性。

4、在全省率先开展了华为UA5000和MA5300宽带设备帐号和端口的绑定测试工作，并初步测试成功。由于我中心测试工作进展较早，所以省公司指定我公司和沧州分公司作为试点单位对各型号的BRAS和DSLAM进行测试，测试成功后将在全省进行推广，通过测试为我公司下一步的宽带账号和端口绑定工作打下了坚实的基础。

5、完成了城域网设备具备MPLS 条件的MPLS的部署。通过此次部署，我公司今后可以开展跨域的业务，对市场部门开展新的业务起了有力的支撑。

8、实施了IP地址回收工作，

通信班年终总结 篇3

\*\*年，我公司在\*\*市通信分公司及地方政府的正确领导下，以 三个代表 重要思想为指导，认真贯彻落实党的xx大精神，坚持以 市场为导向、以服务为宗旨、以改革为动力、以发展为目标 的工作思路，深化改革、加快发展，公司员工团结奋进，顽强拼搏，以必胜的信念、决战的精神，克服种种困难，进一步强化服务和发展两大职能，业务发展、业务收入实现了双赢。运行维护、通信服务、精神文明建设等各方面工作取得了显著的成绩。主要表现在：

一、主要经济效益指标完成情况

截至x月x日，我公司固定电话放号x部，完成占年计划x部的x%，期末到达x部;发展来电显示业务x部，来电显示开通率达x%;发展宽带用户x户，完成占年计划x部的x%，期末到达x户;发展小灵通x部，完成占年计划x部的x%;业务收入累计完成 x万元，完成占年计划x万元的x%;较上年同期增长8.7%。

二、抓机遇，促发展，各项通信业务保持健康发展态势

年初以来，我公司在市分公司的正确领导下，立足 早 字、抓住 突 字、突出 快 字，业务发展保持了健康、稳定、快速发展的势头。在年初工作会上，我们本着工作早安排，措施早制定，任务早分配，业务早发展的经营思路，加快发展。一是深入市场了解用户需求，发展潜力，锁定业务发展目标，为全年业务发展经营思路打下思想基础;二是对设备资源实行到了动态调配，最大限度地挖掘设备线路资源利用率，为业务发展起到保障作用;三是根据人口分布、经济状况、市场潜力等情况，将计划指标细化分解，落实到人，继续实行全员营销，并重新制定到了经营考核措施，进一步加大到了绩效考核力度，有效提高了全体员工的业务发展积极性;四是公司领导和管理人员继续实行了包片发展负责制，绩效工资与包片单位一同考核，促使包片领导和管理人员能够及时了解所包单位的经营情况、存在的困难，及时督促所包片的业务发展进度;五是拓展业务发展渠道，加大营销力度，确保各项任务的完成。在市话发展上，我们以新建楼群、新建小区、开发区为业务发展区域;农村电话上，我们以北部经济发达乡镇、人口较为集中和经济相对富裕的村落为重点，积极发展固定电话，以党政军机关、家庭收入较高的人群、文化层次较高的人群和私营个体业主为对象，大力发展ADSL宽带业务，积极发展来电显示、数据基础业务等增值业务;六、积极开辟新业务，小灵通业务是今年我们首推的一项新兴业务，从立项到开通放号总计还不到三个月时间，做到了精心组织、全体动员、密切配合，抢设计、抢施工、抢进度，早宣传、早开通、早见效益。

公司全体员工在业务发展劳动竞赛活动中，转变观念，认清形势，奋力拼搏，扎实搞好当前各项工作。公司内部迅速掀起了业务发展新高潮，有效促进了通信业务的快速发展。

三、优化网络，加快建设，通信能力有了较大提高。

在通信市场烽火四起，多家电信运营商争夺市场份额的竞争体制下，我公司在建设资金短缺等诸多困难的情况下，严把投资重点，对工程项目进行可行性论证，把有限的建设资金投入在回收快，利用效率高的建设项目上，充分利用工程旧料、余料进行工程建设，提高通信能力;对现有线路设备资源进行清理和调整，优化网络配置，全面提高线路利用率和设备实占率。

(一)、基础建设方面。今年以来，我们新建了所生产楼，机房搬迁已进入实施阶段;积极努力争取专项资金购置模块局机房及营业室，机房搬迁工程已进入紧张地筹备阶段。

(二)、通信建设方面。今年以来，我们完成了小灵通设备的安装、调测和网络优化工程，x月x日开通放号，x月底完成县---乡光缆施工工程;新建两个接入网点，交换机扩容x线。

(三)在设备维护方面，运维部先后制定了机房各项规章制度，规范各项原始记录，对各机房，重点对无人值守机房，认真落实防火、防盗、防破坏、防爆炸等一系列措施，对运行维护工作实行绩效考核，公司积极开展了创建文明机房活动。在抓好通信建设同时，我们认真抓好设备维护，优质的网络服务，促使运维管理上台阶。

今年以来，在全体维护人员的的共同努力，我公司通信设备运行正常，各项运维指标均在全区前茅，网络接通率达x%，长话接通率达x%。

四、深化改革，加快发展，企业管理得到加强。

在企业深化改革的进程中，我公司加大改革力度，建立了符合现代企业的经营机制。一是继续深化用人制度改革。实行了委代办员工派遣制度，并让委代办员工参加了 三险 ，通过实行此项改革，极大地调动了委代办员工的生产积极性，进一步增强了委代办员工的忠诚度和敬业精神;二是深入开展员工思想政治教育，在公司内部深入开展 民主评议行风 和 道德规范进万家，诚实守信万人行 的活动，组织员工深入学习了《王树明的故事》一书，要求全体员工站在企业发展的高度，认清形势，奋力拼搏，促进公司各项业务的快速发展;四是强化学习，不断提高员工队伍素质。今年以来，我公司始终坚持 以人为本 的管理理念，加强人才培养和教育培训，不断提高员工综合素质。切实加强员工岗位培训和继续教育为重点，加快人才培训步伐。积极组织好员工职业技能鉴定学习考试，形成了企业用人和员工双向选择，岗位能上能下，人员合理流动的用人机制。通过各项活动的开展，公司机关作风有了明显改进，关心用户、优质服务、爱岗敬业的企业氛围正逐步形成。大局观念、团队合作意识、市场意识、竞争意识都在加强，进一步提高了通信服务水平。五是在党风廉政建设方面，公司领导班子坚持 从严治党，从严治企，从严治领导班子 的方针，把党风廉政建设工作纳入党建工作目标，与公司业务发展同部署、同检查、同考核。在抓好党风廉政建设责任制中我们坚持做到了 四到位 (即：责任领导到位、责任内容到位、责任落实措施到位、责任考核到位)。每年年初，公司经理与各部、室、分支机构负责人签订了《年党风廉政建设目标管理责任书》，进一步完善了党风廉政建设各项规章制度，明确了责任内容。有效地提高了全体党员干部廉洁从政、勤政廉政的自觉性和防腐拒变能力。

五、强化服务理念，完善服务制度，促进服务水平得到提升。

今年以来，我们以狠抓服务规范化为重点，以点带面，逐步实施服务创新，公司整体服务水平、服务层次有了新的提升。在原有内部专业人员对窗口服务进行检查监督基础上，采取客户部明察暗访等多种形式，加大了社会监督的力度;积极开展标准化营业厅、支局所建设，营业环境比去年有较大改善。为做好服务工作，我公司主要采取了以下措施：一是及早动手，统筹安排。公司年初即制定、下发了改善服务的十项新目标，并对全年服务工作进行了具体安排和部署。二是建章立制，狠抓落实。1--6月，我公司相继出台了《通信分公司用户投诉经济责任制奖罚办法》、《客户申诉处理办法》，转发了《信阳市通信服务奖惩办法》等一系列规章制度，从强化全员服务意识入手，扎扎实实的开展工作，用户满意率不断提高，目前，客户满意率达到99.50%。三是加强沟通、树立通信良好企业形象。在3.15活动期间，我公司积极参加消费者协会组织的各项维权活动，主动走上街头，受理业务，受到社会各界一致好评。5月份，我公司客户服务人员走上街头，地毯式一条街、一栋楼地进行上门回访，征询客户意见，认真查找服务工作存在的问题和不足，并不定期召开座谈会，听取监督员意见，及时整改;与此同时，综合部切实加强新闻宣传力度，在《河南通信报》、《今日新县》等报纸上大力宣传企业形象，使其成为我公司与用户沟通的 桥梁 四是从深层次加强用户服务。为做好对用户的服务，我公司一方面做好上门服务、装移机质量跟踪制度，另一方面加快与金融机构开通联网收费的相关事宜，以解决用户交费难问题;为进一步加强对大客户的深层次服务，切实落实大客户管理工作，今年我公司根据人员变动情况，进一步加大了对大客户的服务管理工作，指定专人具体负责与大客户的各项业务联系工作，使大客户真正享受到 绿色通道 服务

六、严管理，抓落实，安全工作得到进一步加强

\*年以来，我们认真推行安全保卫责任制，坚持 预防为主 的方针，加强社会治安综合治理工作，确保公司内部稳定、安全，积极配合执法部门同盗窃、破坏通信设施等违法犯罪做斗争，先后成立了社会治安综合治理领导小组和防汛领导小组，制定了汛期应急通信预案等，从而保证通信的安全畅通。在 安全生产月 活动中，由于我公司积极组织、广泛宣传、措施到位，在活动中取得了较好的成绩，员工的安全生产意识得到进一步增强。

总之，我公司全体员工在市场形势复杂，改革和发展任务繁重的情况下，坚持以发展为主题，以市场为导向，以客户为中心，识大体、顾大局，克服种种困难，经受重重考验，较好的完成了上级下达的各项任务。

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！