# 电信员工述职报告7篇

来源：网络 作者：独酌月影 更新时间：2025-04-09

*通过述职报告，上级领导可以评估我们的目标设定和达成能力，通过述职报告我们可以发现自己在工作中的解决问题的能力和应变能力，以下是小编精心为您推荐的电信员工述职报告7篇，供大家参考。岁末将至回望一年来的工作通信技术中心走过了充满坑洼的崎岖道路也...*

通过述职报告，上级领导可以评估我们的目标设定和达成能力，通过述职报告我们可以发现自己在工作中的解决问题的能力和应变能力，以下是小编精心为您推荐的电信员工述职报告7篇，供大家参考。

岁末将至回望一年来的工作通信技术中心走过了充满坑洼的崎岖道路也正是这些困难使得我们在业务管理、技术能力等方面得到了进一步的加强和改善，在比去年总体维护业务单价下滑的情况下，通信技术中心依靠自身的努力及公司领导的关心支持下仍然全面完成了年初的预算指标。以下就各业务全年完成情况进行总结：

一、电缆、宽带维护业务版权所有

电缆、宽带维护业务一直是我中心业务收入占比最大的业务收入来源，所以中心对此一直是重管理、严要求，不允许有丝毫的差错，并配合主业编制了《终端服务规范手册》，规范了各项终端维护工作，并加强完善了各项考核制度。

通过努力，我中心全年完成市本级电缆维护业务收入万元装拆移机收入万元宽带维护业务收入万元完成开化、常山事业部数据宽带维护收入万元接入点机房发电收入万元总计完成业务收入万元

二、移动光缆维护

自年我中心就一直承担着衢州市移动公司网光缆的维护业务，维护工作也一直被移动公司所肯定，年移动公司将原先未予以代维的光缆线路也交由我中心维护管理，维护线路由原有公里增加至公里，同时移动公司根据省公司要求也加强了对代维单位的要求及考核力度，我中心针对此次管理考核办法的制定同时对年维护工作进行了总结，制定出了相应的内部维护管理的相关管理条例，并对我中心维护工作中的薄弱环节进行针对性的整治加强。

通过移动维护管理员及各巡线员的共同努力，维护工作取得了一定的成绩，其中完成主要工作有：向施工地派驻三盯人员人次，排除障碍隐患点处，整理线路公里，清洗人孔管道公里，修理管道处，更换人手孔盖板块;备用纤测试总芯数芯;更换(新立)电杆根;进行移动抢修次，其中因松鼠咬断纤次，被车刮断次，被枪击断纤次，森林火灾次，因外力施工断纤次，自然断纤次，全年抢修超时次;巡线员徒步巡回天;特殊巡回天;线路维护质量检查天;护线宣传平均每人天，对沿线个村庄张贴了宣传标语，与沿线名村支书及村长的建立了联系，同时为了保障巡线员的安全工作，中心为其配备了各项安全生产工具及劳动保护器具，并定期召开安全生产会议强调安全生产的重要性，鉴于以上措施安全生产工作也取得了阶段性成果，自年至今移动维护年未发生一起责任性安全生产事故。确保了企业的良性发展。

以上工作移动公司都给以了充分的肯定，截至月我中心共完成维护业务收入万元。

三、设备安装业务

设备安装对于我中心来说是白手起家，从无到有，在经历了配合学习阶段、加强熟练阶段，到目前为止我中心设备安装项目部已熟练掌握了各接入机房设备的安装工艺，全年预计完成综合工日余工，预计业务收入达到万元左右。

四、其它业务

期间我中心还承接了主业公司的线路资源工作和交接箱整治工作，截至目前为止，业务收入为万元左右。

全年光缆熔接施工芯左右，由于未进行单独核算，所以业务收入无法预计。

当然，在取得成绩的同时，我们也看到了自身存在的许多问题，其中管理上还是存在漏洞，线务员的思想教育及业务素质还有欠缺，与用户的沟通能力不够等问题，在新一年的工作中将进一步改善。

尊敬的各位领导：

上午好！时间飞逝，须臾间我在电信工作已足足超过两年，回首两年，发现自己从一个沉默寡言的女孩转变为一个活泼开朗的姑娘，真为之感到高兴！

毕业那年，在亲朋好友的鼓励下，我来到电信，担任电信客服，刚开始以为，客服仅是接接电话，其实不然，这之间承担好大的责任，其中包括了解电信繁琐的业务，懂得与客户交流，明白如何帮客户解决使用电信产品时遇到的困难。当然如果是纯粹的业务咨询就谢天谢地了，最主要的是投诉电话，这其中包括有理投诉与无理投诉，对于有理投诉，我学会了冷静认真倾听客户反映的问题，运用和客户融为一体，站在客户的角度思考问题，为之解释，为之处理，听到客户点头时，我知道成功地解决了客户的问题，对于那些无理投诉，我更是沉着应战，换位思考，仔细想想客户肯定是使用电信产品时遇到困难了，这更要发扬我的同理心，也许有时候还是会换来客户的大喊大叫，我也不会慌张，因为我可以运用工单再次为用户反映处理，直到用户满意为止。

当然，作为客服，我确实做到了尽心尽力，那些成绩，那些收获也都属于过去，更重要的是展望未来，人往高处走！终于，单位给予我这次竞聘的机会，让我能往更高方面发展，也可以更加提升自己！经过两年多的工作经验，我觉得我能胜任值班长这个工作，主要表现在以下几个方面：第一，在学校，我担任过班长此职务，有一定的协调管理能力，直到如何和被管理者进行沟通指导，以便提高业绩第二，在工作中，我除了自己能勤奋刻苦以外，也善于与在任班长进行沟通了解班长该有的职责，每天记录并反馈客户代表反映的问题，并及时纠正告知！遇到话务员不能解决的疑难投诉，先巧妙地指导话务员如何与客户沟通处理，如果实在无法解决，主动拦截，为之处理，而不影响话务员正常接续，从而保证接通率！第三，注重班组业绩，创建和谐的团队精神，随时关注本班的相关数据，有强烈的上进心与自信心，会随时了解其他班组的信息，从而取长补短！

因为以上几点，我有信心能胜任值班长这个职务，当然行动胜于雄辩，我会用我的行动来证明，如果胜任值班长后，对于近期相关目标，我会付出比现在更多的精力，一定要突出自己的相关优势，所谓新官上任三把火！

第一方面，我先加强和谐的团队精神，与被管理者正面沟通对于存在的问题，以及如何处理，并积极改进，争取在一两个月内在原来的基础上提高一个层次，我相信我有这个实力！第二方面，我会努力再向其他班长学习更多关于管理方面的经验，以便更好地提高班组水平，还要有强烈的竞争意识，定一个班组为自己的竞争对手，争取在某一个月内超越，我相信以我这种积极上进的思想，一定可以达成目标，同时在目标之内完成使命，一切只因为相信自己！

人生道路还很长，我想我面对的挑战还很多，对于这一次的挑战，我应该牢牢抓住机会，因为展示自己优势的时候到了，所以，请领导给予我这次机会，谢谢！

此致

敬礼！

述职人：xxx

20xx年x月x日

大家好!我是中国电信\_\_\_\_部门的一名员工—\_\_\_\_。

时间过的飞快，从入职到现在近三个月了。为自己将要完成试用期的学习且要成为一名正式员工感到高兴。在这三个月有过喜悦，有过忙碌但却充实，有过许多的无奈但却有更多的无微不至的关怀。这三个月用心、用勤学、用好问、用努力走过去，学到很多很多的知识和学习方法。回望我的试用期，用三句话：不断学习，学会快乐思考;不断探索，学会快乐做事;不断谋求改进，学会把握快乐原则。

一、不断学习，学会快乐思考

记得查良镛留给我们苏大学子的两句话中有一句就是\"活到老学到老\"。学习可以提高我们技术技能，推动着工作水平的进步。在不断的学习中提升自己的思想水平和人生境界。很喜欢这样一句话：快乐思考，简单生活。在忙碌的学习中，让自己和大家在其中获得成长的快乐，这个才是重要的。

(一)电信计费系统需要了解的有很多。

这三个月，我通过读文档、实践和写日报会等多种形式的学习，对计费系统认识在逐步加深，每加深一点理解，便增加一分快乐。通过不断地学习，对计费的认识和理解就会不断的变化，不断纠正自己的错误;通过不断的学习，我认识到正确的学习方法能够达到事半功倍的效果，反之则会浪费我们很多的时间;通过不断的学习，我认识到与同事间的交流是至关重要，夸张的说是生死存亡。

(二)学会思考。

爱迪生说过：\"不下决心培养思考习惯的人，便失去了生活中最大的乐趣。\"思考的范围很大，大到思考国家未来、民族的前途，我这里的思考就仅仅是\"学而不思则罔\"的思考。在平时学习的过程中，遇到问题时要多问几个为什么，让问号变成句号，这是一个思考的过程。第一个为什么是源于我们的无知，第二个为什么是源于我们的思考，第三个为什么是源于我们的探索和细心。其实前两个就能解开问号了，而第三个这是一个自我创新的阶段。思考能帮助我们闪出思维火花，迸出精彩选题。多问几个为什么，会不会也给你的生活带来惊喜和财富呢?

二、不断探索，学会快乐做事

有人说做我们软件这一行有很多的烦恼，这样的工作好像很难与快乐两字联系起来。可是，我认为关键还是在于你对工作的认识态度，不是说态度决定一切吗?如果你认为工作是快乐的，你做起来就会觉得快乐;如果你认为工作枯燥乏味的，你做起工作来就无快乐而言了。在我觉得平常的工作当中最快乐的事情莫过于\"终于胜利完成了任务可以交待了\"的快乐。

总结前三个月主要做了以下工作：

(一)学习计费系统。

进公司以来的主要工作就是学习计费系统，在学习的时候遇到了很多的问题，同时也学到了很多的答案。在工作当中许多领导和同事给了我很大的帮助，内心里很感谢他们。学习计费系统大概有三个阶段：

(1)整体的学习计费系统，通过学习中国电信计费模型文档，学习了三户模型、产品域、账务域、客户域、定价域、地域域。通过学习计费功能介绍ppt大概了解每个模块的功能。

怎么看数据库相关表的变化。

(3)学习计费每个模块具体的代码，这一阶段学习了详细设计文档，学习每个模块代码具体的实现，学习了系统如何去读取cfg配置信息，然后如何去处理的，如何读取共享内存的，如何通过消息队列将每个模块连接起来，如何能够修改和编译部分代码。

(二)完成宁煤部分套餐配置。

根据关健的要求：完成宁煤新增套餐——这也是我进入公司以来做的第一件事情。我很认真去完成这件事，虽然添加的套餐不多，但是每个套餐我都检查了几遍，唯恐自己把某个套餐添加错了。添加完成后得到了肯定，内心多增添了几分自信。通过配套餐我学会了做事情要认真这样才能把事情做好!

(三)完成宁煤部分对账工作。

宁煤对账工作是我一直在做的工作，在宁煤正式上线之的对账查出计费不同原因，从而修改套餐配置，上线之后的对账查出计费与老系统资费不同的原因。对账工作让我感受到在正式库上查询和修改是要多么的小心翼翼，多了正式库的系统权限，其实多了一份责任。

三、不断谋求改进，学会把握快乐原则

回顾这三个月的工作和学习情况，学到了不少的知识，能够胜任一些工作了，我首先感谢我的领导和同事们的帮助和支持。当然还存在不少有待改进的地方。从主观上找原因，我觉得自己在学习的时候没有用心去感悟，缺少刻苦专研的精神。在今后工作中，我将不断的.努力，不断学习，研究文档，学习更多的业务知识。以全新的工作理念，努力工作，总结累积经验，改进自己的学习方法，大胆实践，锻炼自己、完善自己，是自己成为一名优秀的员工，握每一次机会，再接再厉，取得更优异的成绩。

我的述职汇报完毕，请领导和同事们审查，谢谢!

电信员工xx年述职报告尊敬的各位领导：

上午好！

时间飞逝，须臾间我在电信工作已足足超过两年，回首两年，发现自己从一个沉默寡言的女孩转变为一个活泼开朗的姑娘，真为之感到高兴！？？毕业那年，在亲朋好友的鼓励下，我来到电信，担任电信客服，刚开始以为，客服仅是接接电话，其实不然，这之间承担好大的责任，其中包括了解电信繁琐的业务，懂得与客户交流，明白如何帮客户解决使用电信产品时遇到的困难。

当然如果是纯粹的业务咨询就谢天谢地了，最主要的是投诉电话，这其中包括有理投诉与无理投诉，对于有理投诉，我学会了冷静认真倾听客户反映的问题，运用和客户融为一体，站在客户的角度思考问题，为之解释，为之处理，听到客户点头时，我知道成功地解决了客户的问题，对于那些无理投诉，我更是沉着应战，换位思考，仔细想想客户肯定是使用电信产品时遇到困难了，这更要发扬我的同理心，也许有时候还是会换来客户的大喊大叫，我也不会慌张，因为我可以运用工单再次为用户反映处理，直到用户满意为止。

当然，作为客服，我确实做到了尽心尽力，那些成绩，那些收获也都属于过去，更重要的是展望未来，人往高处走！终于，单位给予我这次竞聘的机会，让我能往更高方面发展，也可以更加提升自己！经过两年多的工作经验，我觉得我能胜任值班长这个工作，主要表现在以下几个方面：第一，在学校，我担任过班长此职务，有一定的协调管理能力，直到如何和被管理者进行沟通指导，以便提高业绩？第二，在工作中，我除了自己能勤奋刻苦以外，也善于与在任班长进行沟通了解班长该有的职责，每天记录并反馈客户代表反映的问题，并及时纠正告知！遇到话务员不能解决的疑难投诉，先巧妙地指导话务员如何与客户沟通处理，如果实在无法解决，主动拦截，为之处理，而不影响话务员正常接续，从而保证接通率！第三，注重班组业绩，创建和谐的团队精神，随时关注本班的相关数据，有强烈的上进心与自信心，会随时了解其他班组的信息，从而取长补短！因为以上几点，我有信心能胜任值班长这个职务，当然行动胜于雄辩，我会用我的行动来证明，如果胜任值班长后，对于近期相关目标，我会付出比现在更多的精力，一定要突出自己的相关优势，所谓新官上任三把火！？第一方面，我先加强和谐的团队精神，与被管理者正面沟通对于存在的问题，以及如何处理，并积极改进，争取在一两个月内在原来的基础上提高一个层次，我相信我有这个实力！第二方面，我会努力再向其他班长学习更多关于管理方面的经验，以便更好地提高班组水平，还要有强烈的竞争意识，定一个班组为自己的竞争对手，争取在某一个月内超越，我相信以我这种积极上进的思想，一定可以达成目标，同时在目标之内完成使命，一切只因为相信自己！人生道路还很长，我想我面对的挑战还很多，对于这一次的挑战，我应该牢牢抓住机会，因为展示自己优势的时候到了，所以，请领导给予我这次机会，谢谢！

我热爱我的工作。我能在职场这条路上找到自己心仪的工作，跟我从工作历程中找到自己的特质，有着很大的关系。在此之前我是做传媒的，在报社和杂志社做过记者和编辑，之后，经朋友介绍我正式进入职场，就在湖南电信郴州分公司做营业员。我挺喜欢这个工作，它让我发现自己的特质：很有亲和力，不怕与人接触，抗压性高。我在工作中，彷佛在做一份不同的工作，秘诀在于我保持对公司与工作的兴趣。

作为一名刚进电信公司的新员工，对所有的一切都感到新鲜和好奇，以往是走进电信公司接受服务，感受电信公司上帝般的感觉，而现在我要作为服务者来面对广大的客户群体，来为客户服务，这对我可以说是一个很大的人生挑战。

我的工作主要是与电信客户直接面对面沟通。也就是要帮助客户可以顺利使用电信公司的服务。电信的客户分布甚广，各行各业的都有，甚至还有国家机关，像国税局、工商局等。我因此交了很多朋友，跟不同产业的人分享着不同的经验，这也成为我工作上另一项乐趣。

营业员的工作内容重复性较高。很多人都觉得它很隐性，看不到有形的成绩，我却觉得这项工作很有意思，它的喜悦与痛苦都来自于客户。看电视、电影，念书时，好象所有的对错都很清楚，非白即黑，但面对客户的反应，很多时候有理说不清，我得冷静面对他们情绪性的抱怨，甚至是谩骂的字眼。

刚开始我也常想，电信公司又不是我家开的，客户不顺，干嘛不分青红皂白地骂我，我也常被客户无理的反应搞得郁闷不已。但同时我也拥有笔墨难以形容的喜悦。记得我在做营业员的第二个星期，有位客户不太会使用自己的小灵通，连存电话号码都不知道，我很有耐心地教他操作，花了近半个小时的时间，终于把他教会了，听到客户的感谢声音，我差点兴奋地跃起来了。

之后，他每次到营业台办理业务，都会再三地向我表达谢意，听到他的称赞，我特别高兴，并表示这是我份内该做的事。后来他甚至向旁边的人宣传，说他非常满意我们的服务。

营业员终究是要解决问题的，除了亲切之外，还得要学会冷静面对客户的情绪，不要被他们的情绪牵着走。有时候客户会说不清楚问题在哪里，营业员也得冷静地帮助客户发现问题，以便顺利解决。

由于营业员的工作很琐碎，往往挫折感大于成就感，但一有成就感又会乐上好几天。所以做营业员就要有点鸡婆个性，如果你是个比较自我的人，很难乐在其中。有人问我，你一个大男人什么不好干，偏要跑到电信做营业员，公司到底给我什么?我觉得公司给我一个工作的舞台，一个继续深造的机会。如果一味抱怨工作辛苦，太斤斤计较，那就太辜负任用你的公司，也辜负了这个机会。

我自己平时在个人形象上没有太多的要求，什么自然啊、亲切啊、微笑啊，感觉不是那么重要。进入电信公司以后，看似简单的事情原来也不是那么简单，就拿每天早上8点半前的迎宾岗说，站要直、衣要整、语要勤，所有的一切都代表电信公司的形象，通过自己的工作，让自己真正融入到电信公司，享受客户对我们满意的目光与赞许，同时也让我明白了一件是事：做好一件事不难，难的是要如何坚持!

说话是我们天天都离不了的，但如何说、怎么说又是一门艺术，如何让客户感受到上帝的感觉也不是一时半会能达到的。“您好!欢迎光临!”、“您好!交费是吗?您请坐，请报号码………”，一句句多么简单的语言，多么朴素的话语，却代表了电信公司对客户的真诚与关爱!这也教会我要如何为人处事，如何做一个真诚的人!

通过工作的这些日子，让我在各方面的技能都得到提高，也让我感受到电信公司不光光是一个服务型的企业，他更多的是培养人才的摇篮，让进入公司的员工都能够更快的进入角色。我的打字水平一直以来是我的弱项，也没有太多的\'重视，进入公司后，发现自己已经很落后了，于是就天天练习、摸索，虽然现在的速度还不尽人意，但相比以前，不知快了多少，我相信通过努力，我一定会达到公司要求，这对我以后的学习生活也一定大有帮助的。

工作中比较让我担心的是我有什么会让客户觉得不满意，我要怎么为客户提供贴心服务，不知自己的能力如何。首先，我以“用户快乐所以我快乐”当作我的工作理念，为自己的工作积蓄了充足的后劲。同时，我向公司的业务能手学习很重要，它能帮助我不断地提高自己。另外，我会经常阅读一些励志书籍，盘点一下自己的工作能力是否符合工作需求。我觉得这个检视自我能力的方法还不错。对我来讲，我的人生不会比进金融业、高科技产业的同学差，而且比他们丰富，因为在营业员这个工作岗位上，可以学到很多东西。

人的一生，总是离不开工作的。现在的我虽忙碌，却很快乐，很满足。尽管现在，我还是一名新员工，但是我希望自己在公司能够发挥自己的光和热，真正发挥自己的潜能，不断学习，不断进步，能与电信共成长，见证电信公司走向新的辉煌，能够做好客户的贴心服务将是我最大的心愿!

一、20xx年工作总结：

本人工作认真负责，态度积极，不迟到，不早退，不跟同事扯皮，按时保质完成工作任务。忘我的工作精神值得大家钦佩，常被同事们戏称为：“劳模”。为广大同事树立典范，时刻紧跟党的步伐，在20xx年工作中虽有小小不足，但自我感觉还好。

二、完成主要工作：

1、工作中自觉遵守厂规厂纪，自觉遵守各项规章制度，积极、认真配合领导、班长工作，并积极按规定做好定置管理工作，保证工作环境的干净、舒适。

2、工作上做好本职工作，包括故障处理、查号工作及用户拆、装、移机的跳线工作。及时做好线序资料的记录和微机输入工作。配合电信局、外线组和调度机组的排障、装机等工作。

3、接到电信局装机单后，第一时间装通机房内线路并配合外线组进行调试，完成后及时通知电信局开通新装电话，并记录输入线序

详细资料。故障的排查。受理用户申告的故障后，及时检查判断其问题所在，若是机房内线路问题，即时排除故障，恢复线路通畅。若检查线路后，判断是外线问题，则应尽快通知外线组，配合他们查出问题并处理故障，以保证用户在申告故障后，能在最短的\'时间内正常使用。

三、对未来工作的期待：

1.领导涨我薪水。

2.勤于学习、善于思考，积累经验，不断创新，为公司建设献计献策，以良好的姿态迎接新的挑战与考验。

3.改进工作方法，提高工作能力，提高服务意识。提高工作水平，切实以过硬的本领来完成好领导交办的各项工作。

各位领导，各位同仁：

下午好

充满机遇和挑战的20xx年即将过去，一年以来，在公司领导的正确带领和兄弟部门的密切配合下，带领商业客户部全体员工，以“转变观念，提高素质，直面竞争，强化服务”为中心，发扬“团结拼搏、务实高效”的精神，经过不懈的努力和奋斗，较好地完成了公司下达的各项指标和任务，提升了商业客户服务的新形象。下面，我就20xx年的工作作一汇报，请代表们审议。

一、明确职责，突出重点，全面完成各项指标和任务

商业客户部成立于20xx年年初，主要工作包括以下四个部分：商业客户经营发展工作、驻地网发展工作、网站与168声讯工作和农村统包工作。

（一）创新思路，强化服务，做好商业客户经营服务工作

20xx年1—10份期间，完成业务收入2024.43万元，完成年计划的84.63%；1—10月份完成存量收入1819.92万元，完成年计划的81.32%；1—10份完成声讯收入563.63万元，完成年计划的108.39%。

20xx年期间，完成乙种电话1956户，完成年计划的123.02%；完成乙种宽带698户，完成年计划的123.54%；完成小灵通团购6162部；完成来电显示3077户，完成年计划的91.8%。

宽带业务发展方面，主要抓住了以下方面的工作：

1、完成了全市50家可的超市的联网工作。

2、完成了全市380家中小旅馆的联网工作。

3、完成了城区120家沿街店面的宽带上网工作。

4、开展了税务专线、绿色宽带、商务干线、快乐寒暑假、公务员上网、宽带服务提升、极速新体验等工作，成立了××市网吧协会。

固定电话发展方面，主要抓住了以下方面的工作：

1、完成了yj公司、tc物业、bh宾馆等30家虚拟网，累计完成电话放装750部。

2、完成一桌一机电话150部。

3、开展长城计划、扫楼计划、语音回归、全家福等活动。

小灵通发展方面，主要抓住了以下方面的工作：

1、根据公司统一部署，在持旧赢新、惊喜200、激情五月、五星电器促销、金秋群英荟等活动中，发展小灵通3000部。

2、企业小灵通团购活动中，发展小灵通1500部。

来电显示发展方面，主要抓住了以下方面的工作：

1、在来显开户有礼活动中，完成来显623户。

2、对于新装机用户，来显开通率98%以上。

保存量方面，根据公司要求，针对省公司长城计划的目标客户进行走访和策反工作，完成了省公司要求挽回存量收入30%的目标。

（二）主动沟通，一着不让，做好驻地网抢夺工作

项目发展室在公司领导的正确指导下，在兄弟部门的紧密配合下，20xx年期间，跟踪项目103个，签订了65个项目，回收驻地网工程款655万元。

（三）全面合作，强强联手，做好增值业务快速发展工作主要做了以下工作：

1、加强与气象局的沟通与合作，完成121声讯收入234.64万元，比去年同期增长12.73%。

2、大力宣传中、高考分数查询，实现收入58万元，比去年同期增长25%。

3、完成电视点歌收入166.40万元，比去年同期增长18.42%。

4、完成了“××绿色宽带网”、“××房产信息网”、“××海事局”、“江苏省农机监理系统”、“信息港短信中心”、“数码频道”等大型网站和项目的开发。

5、开发了网站广告发布系统，完成网站广告收入13万元，是20xx年的`9。5倍。

6、尝试短信sp合作，开展了小灵通短信“奥运竞猜”等活动，扩大了小灵通短信的影响面。

（四）不断探索，积极创新，做好农村支局管理工作

20xx年是农村统包责任制推广的第一年，为了更好地服务支局，在业务支持、渠道建设、统包预算等方面加强协调配合，并分别在上半年和下半年召开了支局长座谈会，深入支局调查学习，为明年更好地实施农村统包责任制打下基础。

二、加强学习，提高素质，全面提升团队战斗力

随着市场竞争的进一步加剧和客户要求服务水平的不断提高，如何才能适应新环境下的工作，唯一的办法就是不断学习。为此，我主要做以下几方面的工作：

（一）在学习中提升自我

在思想上，坚持正确的政治方向，加强学习，提高自己判别是非的能力，踏踏实实做人。在工作上，勤勤恳恳地工作，不计个人得失，廉洁自律，不利用工作之便，谋求私利。

（二）加强廉政建设

我作为一名年轻的基层干部，一方面，从自身做起，以身作则，严格执行规定的领导干部廉洁自律的各项制度；另一方面，对于本部门的重大决定，严格遵守民主集中制。

（三）加强绩效考核

20xx年初在公司统一部署下，制定了商业客户部绩效考核办法并顺利实施，同时，不断加强员工服务意识和营销能力的培训，实现以绩效考核为主的内部管理，从而提高整个团队战斗力。

（四）存在不足

在20xx年的工作过程中，自身还存在以下问题：对整个市场的掌控能力需要不断提高；内部管理还缺乏经验；工作方式和方法还需要加强。在以后的工作中，我将进一步加强理论水平的学习，进一步提高自身的管理水平，进一步改善对内对外的关系协调能力，扬长避短，不断提高自身素质。

三、下一步工作思路与打算

（一）、加强内部管理，明确分工。营造部门内部团结一致、积极向上的工作氛围。

（二）、加强内部培训，进一步完善商业客户营销服务管理制度，规范各类基础资料及管理台帐，提高基础管理水平。进一步落实“商业客户营销服务规范”、“月工作通报制度”以及“商业客户教育培训制度”，提高员工的营销服务技能。

（三）、开展市场调查，抓住机遇，制定并落实切实可行的营销政策。坚持有效益、有区域、有重点的市场优先发展策略，加强对商业楼宇、专业市场、工业园区以及网吧市场的分析研究，积极探索，实施有针对性的营销政策。在网吧管理方面，进一步明确职责和义务，做好服务工作，与公安、文化、工商等政府部门密切协作，保持电信网吧的市场占有率。

（四）、坚持以发展为第一要务，确保宽带、固定电话、来电显示稳步发展。 在宽带方面，一方面，利用20xx年中小企业年的有利契机，加强中小企业的宽带接入；另一方面，通过推广行业的互联网应用，加大行业联网的进度。在固定电话方面，加大目标市场的营销力度，大力推进小交换机拆机并网工作，进一步深入实施“一桌一机”的营销活动，提高电信增量的市场占有率。在来电显示方面，引导新装用户及时开通来电显示，挖掘存量用户的潜在需求，提高商业客户的来显渗透率。

（五）加强经营分析，做好经营工作的效果跟踪与评估。充分利用渠道支撑系统，做好每月营销活动的经营分析和营销效果的跟踪与评估，为下一步营销活动理清思路。

（六）加强绩效管理和渠道建设，提高客户经理的综合水平。完善和实施收入服务责任制，不断完善绩效管理体系，细化kpi考核指标，突出关键业绩指标，层层落实考核。加强渠道建设，充分发挥渠道支撑系统在营销活动中的作用。

（七）驻地网发展方面，加强与相关部门的有效沟通，不断探索新的合作模式，提高驻地网的市场占有率。

（八）增值业务方面，既要确保传统声讯业务的主流，继续扩大外呼行业，又要整合电信和社会优势，加快合作，拓展营销渠道，同时加大短信开发和信息源开发力度，把增值业务做大做强。

（九）加强农村支局管理，切实做好支局服务，不断完善农村统包责任制。 新的一年，商业客户服务工作更加任重道远，面对竞争对手的不断增强的攻势和挑战，我们一定解放思想，坚定信心，本着“用户至上用心服务”的理念，开拓思路，求实创新，为全面完成20xx年各项工作任务而努力奋斗！

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！