# 电信行业工作总结

来源：网络 作者：深巷幽兰 更新时间：2024-06-10

*电信行业工作总结（通用3篇）电信行业工作总结 篇1 自从x年参加工作以来，在公司领导的正确领导下深入学习贯彻和落实总公司制定的各项制度和政策，探索和开拓生存与发展的新思路。进一步解放思想，转变观念，以经营发展为中心，以改革创新为动力，以服务...*

电信行业工作总结（通用3篇）

电信行业工作总结 篇1

自从x年参加工作以来，在公司领导的正确领导下深入学习贯彻和落实总公司制定的各项制度和政策，探索和开拓生存与发展的新思路。进一步解放思想，转变观念，以经营发展为中心，以改革创新为动力，以服务质量为保证，以提高效益为目标，不断强化主营业务和优势产品，不断优化内部管理和运作模式，不断深化企业重组与改革，方方面面的工作都有了新的进展。

本人于x年毕业于邮电学校、20xx年6月因工作需要调入商客部担任聚类客户经理。20xx年1月又调入政企部担任中小企业及学校客户经理。如下对这些年来的工作总结如下：工作业绩：

1、x年x月至x年xx月在商客部担任聚类客户客户经理。在此期间每月圆满的完成了x个客户的维系、合同的签订、增值业务的发展及相关费用的按时收取。

2、x年至x年xx月办理了校和校班级总机业务，总客户数量达到了x户，取得了不错经济效益。

3、x年x月与电大和中心血站签订了翼机通业务拉动了移动业务量和收入。现已签订了师范和卫校的翼机通业务。

为客户服务工作方面如下：

1、在为客户服务期间不遗余力地发展和保持固网电话用户份额，做好话务量分析，对异常话费和话务量波动分析，针对性地上门走访，了解话费波动原因，在做好客户话务量流失调查基础上，认真分析客户整体通信情况，利用“中国电信”业务组合的多元化优势，

采取灵活的营销策略，制订个性化营销预案，与客户签订全面合作协议，防止竞争对手因跟客户沟通不当乘虚而入，巩固和发展电信业务。

2、在保存量上，我们将通过对重组后通信市场格局中及对手竞争重点的分析，在存量保有过程中做到了“攻防结合”。即保有存量客户，重点避免中高端客户流失；维护新增市场份额，限度抢夺新增客户；维持现有客户话务量，减少话务流失；重点突破竞争对手高价值集团客户市场；通过多业务捆绑，削弱竞争对手强势的移动市场占有率；有针对性选择重点家庭和企业，推进移动和固网业务的融合。

3、对于宽带，将采取以下措施：

1）扩大宣传，降低宽带印象价格。

2）定期对它网即将到期用户进行派单,有针对性策反。

3）大力拓展社会营销渠道。

4）开展聚类目标客户专项调查和营销，细致梳理和调查宽带目标客户，建立动态档案，跟踪营销，积极开展团购活动。

5）锁定教育行业，开展专项调查和针对性营销。

6）实施对离网用户的两级管控，不断提高挽回成功率。

4、做好转型，促进增量：

1）中小企业、教育等行业继续推进宽带接入发展。

2）根据特定行业用户的特点，适时开展有针对性的团购活动。利用政企客户三类关键人（主要领导、分管领导、经办人）的影响力，充分挖掘行业客户的员工宽带市场。

5、为积极应对竞争，取得竞争主动，保证科学的经营决策，健全和完善中小企业档案，以电话联系形式，逐个了解包括企业所有电话号码、公司规模和人数及老板或负责人在内的信息，再根据已收集的中小企业资料，有针对性地上门走访，在做好服务工作，解决客户通信问题，引导客户通信需求的同时，进一步了解和把握公司情况，根据走访结果，不断完善客户资料。

以上是本人这些年来的工作业绩及工作心得。面对日益激烈的市场形势，我们必须正视现实，发奋努力，以改革创新、与时俱进的思想品格和知难而上、艰苦创业的工作作风，不断解决工作中存在的问题、应对前进道路上的各种风险和挑战，为塔城电信分公司深化改革、加快发展做出新的更大的贡献。

电信行业工作总结 篇2

20xx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、构成差异化竞争优势，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、用心推进企业转型，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，在那里，我谨代表公司党总支对一向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！并透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！下面就一年来工作状况总结如下：

第一部分20xx年工作回顾

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），提升五项潜力（渠道运作潜力、客户维系潜力、支撑保障潜力、机制创新潜力、it支撑应用潜力），各项经营工作都取得了务必的成效，为夺取全年目标任务的完成奠定了坚实基础。回顾20xx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）20xx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，各项指标任务到达全市前列，流量经营工作在全省各县市排行第一。

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”、“挂机信息‘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；同时用心建立政企员工文化墙，鼓励员工把内心压力透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，透过几个月的运营，成效明显。截止到11月份，存量沉默3g智能机用户辅导率到达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行第一。

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状况，及时妥善处理客户争议，坚持每月对服务的落实状况进行通报，奖优罚劣，扬长避短。透过严把服务关，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务必到达98%，透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状况下，欠费回收率每月均到达市公司要求，回收率一向处于全市先进行列。

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，用心营造销售氛围，提升整体形象，透过节日路演促销、炒店行动凝聚人气，进一步提升渠道销售潜力。

第二，规范手机上柜，公司规定县中心营业厅上柜状况务必到达100款、县城区其它营业厅务必到达80款、农村经营部务必到达40款，且3g手机占比到达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潜力和营销宣传潜力，不定期进行明察暗访，透过加强对代理代办商的管理和考核，加强日常检查考核，透过每月不定期检查排行，对未到达要求的扣罚保证金，对上柜好状况好的给予奖励，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，用心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，主动关怀透过信息定期进行回访，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，用心组织开展扫小区、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，透过现场造势，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，维护指标一向位于全市前列。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，明确各环节的职责，构成闭环管理，取得良好的效果。20xx年上半年嘉鱼分公司装维指标一向位居全市前列。

电信行业工作总结 篇3

忙碌的恍惚间，20xx年的工作接近了尾声，进入到年度的收官整个阶段，在这一整年的工作安排中，自己的工作重中之重就是负责我电信分公司的综治管理工作，盘点这一年的工作，自己的工作收获受益匪浅，这一年，自己注重加强个人思想和工作能力的提升，加强对精神的学习与贯彻，严格用党员的身份要求自己各项工作的开展，从工作的大局入手，制定详细的工作计划，按部就班，有张可循，灵活多变的开展20xx年度的综治工作，自己的工作能力得到了领导的肯定，圆满完成各项综治工作的开展，为维护社会稳定做出了自己的努力，现将20xx年个人的具体工作情况做如下述职：

一、加强对综治工作的具体领导，努力做好综治各方面的工作

我个人对综治工作主要的方面就在对全分公司的综治进行指导和检查，对大的方向把好关，对综治工作进行落实与具体防范。虽然说综治很细很杂，但是我在实际的工作还是严格要求自己，一丝不苟去完成每一项任务，去关注每一个的细节。困为我认为综治工作无小事，一有事就是大事，对全分公司的工作就会一票否决，有一点点的漏洞，都会产生不可想象的后果。

我经常性地检查全局综治工作，不怕困难有多大，就怕工作没有做好。在平时和节日，我都是要值班到很晚。因为，在这个工作上，一定要有很好的责任心才行。对于一些在工作中看到的人和事，我都是严格要求他们去做好自己的本职工作，提高警惕性，不马虎大意，确保安在综治方面无事故。

在综治方面我更加强调工作要发自内心，不能把一些小问题当作可有可无的事。要让员工了解综治的理念和内涵，认清重要性。去让员工发自内心、发自真诚地与自己实现心的沟通。我强调和要求有关搞综治工作的人员，一定要谨慎，要有细心和耐心，不能大意，不能没有责任感，要脚踏实地在工作。

建立综治工作责任制和责任追究制。将综治工作列入各有关支局所和部室的目标考核内容，并进行严格考核，严格执行责任追究制度，对造成重大事故和不稳定因素的，要严肃追究有关直接责任人的责任。

二、立足实际情况，认真搞好综治工作各种宣传

只有通过不断的宣传，才能去让全体员工认清当前的发展形势。我有针对性地去对有关综治方面的知识进行分类和学习，在学习中提高个人的工作理论水平，而又把理论运用到实际的工作中去，相互促进，取得了很好的效果。同时，大力宣传我党社会治安治理工作的方针、政策，宣传好我党惩治犯罪分子的决心，让他们的思想和观念不断得到更新。通过不断地学习，提高个人的政治敏锐性，把握好对综治的敏感度，坚持日查日报日处理工作，突出超前防范。

三、相辅相成，多方发展，把企业发展与综合治理有机结合

确保企业安全生产无事故是我们综治工作的基矗我们以治安百日行动为重点，立足此项重点工作，我们经常性地对员工开展教育，特别是抓好重点人员和重要节日的安全教育。使全体员工每个人都参与到综治工作中去，认真做好自己的工作，管理好自己和家人，提高服务水平。我们也积极地组织员工开展各种精神文化活动，让优秀的思想占领员工的人生观和价值观。

安全是一切工作的基础，企业的发展和安全稳定是相互依托的，安全稳定是企业发展的保证，而企业的发展又是综合治理的目标责，不能顾此失彼，不能偏移。只有有力地把企业的发展同综合治理有机地结合起来，才能把综治工作做好，才能维护企业的发展和稳定。

我个人对于综治工作，倾注了大量的劳动和心血的。同时，综治工作对于我分公司的发展也是一种保证。所以，我在今后的综治工作，还是要不断加强自身的提高，不断地加强学习，及时解决综治工作中发现的新问题，不断提高我分公司服务工作水平，为广大的电信用户提供更加优质的服务。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找