# 2024年电信部门的述职报告(9篇)

来源：网络 作者：红尘浅笑 更新时间：2024-09-03

*电信部门的述职报告一上午好！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，...*

**电信部门的述职报告一**

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。

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，请给予我这次机会，谢谢！

此致

敬礼！

述职人：xxx

20xx年xx月xx日

**电信部门的述职报告二**

我叫xxx，自xxxx年学校毕业分配到电信工作后，长期从事通信线路维护安装工作，曾在线务班、市话工程队工作过，现在线路维护中心从事对全市的电信线路维修的工作，20xx年底，中心内部调整工作，分配我管理天门市北片10多个乡镇的线路维护安装及全市所有地下管道、充气设备、电缆气压的管理维护，三年来,在上级的正确领导和关怀下，带领本片区员工齐心协力，团结一致，克服困难，加快工程建设和线路维护工作，全力做好前端支撑保障，较好地完成了各项任务，下面我就近三年来所做的主要工作汇报如下,请各位领导和同事审核评议。

20xx年以来对于线路维护工作来说是不平凡的，也是多事的。

二是地方政府园区建设、道路建设、小区建设等发展迅猛，由此给我们的通信线路带来了不少的隐患，经常发生撞断杆线现象。

三是乡镇区电缆盗窃严重，面对这些情况，我们积极采取措施。

(1)合理地安排人员和结构，使员工的工作职责更加细化，工作更体现量化，充分挖掘片区员工的工作潜能，提高劳动生产效率。

(2)针对线路质量差，特别是以前电话建设时不规范的线路，造成用户障碍多的问题，我们集中力量进行了整治，使原有的线路质量得到了提高，用户线路障碍明显大幅下降，开展配线区整治的支局体会深刻，大大减轻了修障人员的压力，通过整治也使我们的线路资源得到了进一步的优化和利用。

(3)由于全市大规模的基础建设，线路安全遭受很大隐患，给企业造成了很大的损失，并且对人员安全也带来一定的`隐患，根据这一情况，我片区组织人员与支局一起对所辖线路跨越各种道路进行测高摸底工作，发现隐患及时采取升高和入地等处理措施。现已完成主要道路及村级公路的检查及整改工作。

(4)在积极开展日常维护工作的同时，自觉与市局社区经理和分局线务员搞好协作配合，及时处理用户线路障碍，对主干、配线电缆的坏线，加强修复工作，盘活存量资产，提高资源利用率，使维护工作实实在在出效益，三年来累计修复坏线11500对，缓解了部分地区发展缺资源的矛盾。

(5)针对近几年来电缆被盗严重，我们与分局长期保持联系，在易被盗地段对电缆进行绑扎、升高等处理措施，在发生被盗后及时组织人员、材料抢修，在最短时间内恢复通信，将损失减到最低。

(6)定期对全市充气设备、管孔管道进行巡查，维修。对电缆漏气，管孔盖缺失及时修复更换。三年来累计修理充气设备大小故障数十余次，更换及升高处理井口井盖150处。

回顾三年来的工作，确实付出了不少努力，做了一些实事，取得了一定的成绩，但也存在一定的问题，与上级的要求和前端业务发展的需求还是存在差距的，在以后的工作中，我将加倍努力，在公司领导和同事们的关心帮助下带领本片区员工坚持发展不动摇，居安思危，积极主动加强与前端沟通，不拖发展后腿，在维护工作上紧紧围绕质量来进一步加强落实，变被动维护为主动维护，积极做好主干电缆的保气和杆线隐患的处理工作，进一步提高障碍处理和应急抢修能力，加强杆线资源安全性工作。总之，我将不断总结以往工作中的得失，取长补短，奋发进取，团结一致，为企业的进一步发展尽心尽力，多作贡献。

以上述职，敬请领导和同志们批评指正。

**电信部门的述职报告三**

今年以来经过大家的共同努力，维护业务收入取得了可喜的成绩，并实现了利润的持续增长，在接下来的工作中，我将继续转好服务质量管理，控制成本，全面完成业务收入预算指标。

⒈光缆维护方面。继续做好光缆维护的日常管理、督察工作，加强维护队伍素质建设，进一步完善计件考核办法，加大巡线员考核力度，按照签订的代维协议和移动公司的考核标准，严格做好每一项工作，让移动公司满意，让市公司放心。

⒉光缆熔接方面。加强熔接人员的业务知识培训，定期组织技能大比武，不断提高熔接人员的业务技能水平，同时要严格做好每次的割接、抢修工作，坚持做到抢修、割接不超时，积极打造优秀的品牌形象。

⒊设备安装工程方面。继续配合主业做好设备安装工作，严格按照主业对设备安装工程的质量、工期的要求，保质保量的完成设备安装工作，取得业务上的突破。

⒋智能大楼布线及商务领航方面。智能大楼及商务领航的发展已经是大势所趋，而此两项业务也无可非议的可以成为我们通信技术中心今后新的利润增长点。为此，接下来我们将利用公司现有的人力、技术、设备资源，大力开展智能布线及商务领航这两项业务的业务知识培训，迅速建立一支业务技能扎实的骨干队伍，拓展该类业务。

工作责权不明确，分工不清晰，往往是造成员工的工作积极性下降，工作效率不高的主要原因，为此，通信技术中心下步将根据业务划分后的实际情况，进一步细分岗位职责，规范施工流程，使每位员工充分认识和明确各自的岗位职责和权限，各司其职，避免工作盲目性，清楚什么岗位做什么事以及该做什么，不该做什么，以此明确员工的工作目标，强化员工的责任和流程意识，完成各种资源的合理配备，进一步提高工作效率。

继续强化监督、检查管理，建立健全监督、检查和考核体制，切实加强内部管理。根据市公司的总体战略目标和通信技术中心的发展方向，充分结合每个岗位的实际工作，狠抓责任，落实到人，进一步加大对员工个人的考核力度，科学评价员工的工作实绩，形成科学的考核机制。定期深入施工维护现场进行全面的监督检查，并实行现场落实、现场考核，根据不同的考核结果，实行有差别培养，形成科学有效的激励约束机制，提高员工工作积极性。

进一步提高对每月服务质量数据分析的能力，从数据中找问题，对发现的问题作出及时响应，针对出现问题及时做出维护计划及专项整治安排。通过服务质量分析逐步提高线路维护质量，发掘优秀线务员和淘汰不合格线务员，促进人员的良性循环。

通信技术中心将继续落实安全生产、安全保卫各项基础工作，树立以人为本，安全第一的方针，健全监督、检查、考核体系，加强安全知识教育，提高全员安全防范意识，进行不定期的安全生产检查，整治薄弱环节，及时消除隐患，确保企业安全稳定运行。

年即将结束，通信技术中心下步工作任务任重而道远，在市公司的领导和支持下，以市公司的总体战略和发展方向为指导，认真贯彻落实上级的有关通知和指示精神，与时俱进，摆正位置、扎实工作，继续做好对主业的服务支撑工作，并在已取得成绩的基础上，再接再厉，同心同德，团结拼搏，为更好地完成下年度各项工作目标任务而努力奋斗。

**电信部门的述职报告四**

充满机遇和挑战的20xx年已然过去，我作为某某区副职，主要协助部门正职主抓经营发展工作，11年在市公司的正确指导下，在部门经理亲自带领下，我能够从自己的本职工作出发，谦虚谨慎，当好正职的参谋和助手。同时勤勤恳恳，埋头苦干，遇事多请示，工作勤汇报。一年来，我切实履行岗位职责。而一年来最大的收获就是我终于成为一个光荣的中共党员。

一年来，在某某区全体员工的不懈努力下，坚持以营销模式转型为基础，加快3g智能手机有效发展，树立流量经营理念，提升存量市场用户价值，提高渠道销售能力，重点抓好各项基础工作，为各项业务的健康发展奠定良好基础，经营工作取得了一定成效，为某某市电信的快速、健康发展贡献了自己的一份力量。截至11月份，某某区新发展用户\*\*\*\*户；其中：移动用户\*\*\*\*户；宽带用户\*\*\*\*户；累计完成收入\*\*\*\*万；其中移动网完成\*\*\*\*万；固网完成\*\*\*\*万；实际进度完成\*\*\*\*%；全年收入力求完成\*\*\*\*以上。

下面我就一年来的工作情况向考核小组和员工代表述职如下：

月之久的“天翼3g体验活动”，我们又在五一、十一期间抓住有利时机开展丰富多彩的宣传促销活动，七一“建党90周年”之际，与市老干部局开展了文艺联欢活动，借机对老人机进行推广，校园迎新之际某某区销售智能手机\*\*\*\*余户，一年来多项营销活动，为某某区全年的收入增长起到了显著作用。

某某区加强“宽带中国 光网城市”主题宣传，提升电信光速宽带品牌形象。在某某区主流媒体开展了“宽带中国 光网城市”主题宣传，利用电信日、电影晚会及新小区开点期间，配合宣传车在小区、休闲广场等地开展现场促销活动。根据“红、蓝、白”分类对宽带小区进行管理，向网发部门提出合理化改造建议，逐步扩大高价值小区的占有率和渗透率。10月份某某区“资源清查小组”已将全市小区进行清查，同时开通一部热线电话，有效提高问线难，装机难问题，11月份某某区宽带发展量首次突破\*\*\*\*户 。

通过专人包保市内各大it卖场，重点宣传包年网卡、易通卡包月优惠政策等，吸引用户。11年将各大it卖场宣传版面、授权牌等物料进行更新更换，全面打造天翼3g无线宽带高速上网宣传内容。主推产品为1200元包年政策，50元、100元易通卡本地包月政策，11月份电脑公司一次性开通易通卡包月\*\*\*\*张。现it卖场90%以上销售电信公司产品。

某某区组织有实力代理商及员工开展政企大单，11年共发展某集团，某公司集团，某集团、某集团、某集团等，合计发展\*\*\*\*余户，主要采取0元租诚信租机政策，集团单位盖章担保，代理商担保，产生欠费追缴不回来的在代理商代办费或押金中扣回，员工发展的政企大单由部门经理和员工双重担保产生欠费追缴不回来的在担保人工资扣回，实现经营零风险。

回顾自己一年来的工作，自己深刻体会到，工作中虽然取得了一些成绩，这些成绩的取得，得益于同事们的共同努力，得益于公司各部门的大力配合和支持。在肯定成绩的同时，自己也清醒的认识到个人工作中还存在一些不足，主要体现在：理论与实际行动相互结合不够密切，学习的主动性还有待于进一步加强，工作中创新思想不够，经营发展中的亮点还不突出等等。在以后的工作中，我将在公司的领导下，以求真务实的工作作风做好各项工作，当好正职的参谋和助手，使12年各项工作有一个新的突破。

1、加强“宽带中国 光网城市”战略宣传，做好新建楼宇洽谈“住地网”建设工作，加快老小区改造进度，提升ftth光到户的宣传力度，落实好网格经理积分制度，让网格经理充分理解方案的奖罚细则，促进网格经理对客户维系的重视程度，扭转宽带用户离网较高的现象，优化宽带套餐加大力度发展融合业务，合理实施新开点小区的竞拍工作，确保月均发展量保持在\*\*\*\*户以上，离网指标控制在1。1%范围内。

2、通过深入剖析直供终端所带来的利益链，引导代理商自主定货，结合公司给予的采购激励措施， 鼓励代理商提货， 帮助代理商制定合理的资费政策组合销售，推进合约计划有效发展，强化代理商良性经营意识。继续做好体验营销、流量经营战略方向。利用三星w999年末上市契机，做好、好细预热工作，力争在创明星机销售的一个新的高峰，为拉动20xx年全年收入奠定基础。

3、加强维系工作，某某区历年来都是大发展、大流失现象，20xx年要严格控制发展质量，继续深化推行“谁发展、谁维系”的工作思路，加大新入网用户数据真实性的考核，便于日后维系工作。保持与客服维系人员交流，让大家及时掌握公司最新资费政策，针对一些高端用户积极推荐优惠礼包套餐，增强用户使用粘性，体现电信公司人性化服务优势。

4、加大开发集团单位，利用关系营销及公司新开号源时机，通过吉祥号码带动企业大单收入，迅速扩大用户规模增长，逐步渗透行业应用产品，通过行业应用达到与企业长期合作目的。

5、加强组合优惠礼包营销意识，培养用户对增值业务产品的使用习惯，从单卡到礼包，要做到100%优化组合打包销售，新用户激活时要产生流量及号百收入，定期组织员工内部业务比拼，促进增值收入稳步增长。

总之，在新的一年，面对激烈的市场竞争和更加艰巨的经营任务，我将在公司领导的正确领导下，与部门全体员工共同奋斗，开拓进取，克服困难，为完成12年各项工作任务而努力奋斗。

**电信部门的述职报告五**

回顾一年的工作，这300多天是在紧张而忙碌、辛劳但充实中渡过的。一年来，我实践了我初到大客户部时的诺言：那就是——以身作则，与大家一起同甘共苦，共同进步。在公司领导的关心帮助下，在兄弟部门的大力支持下，在大客户部全体同仁的共同努力下，大客户部的各项工作都取得了新的进展，年中被大客户部评为营销服务先锋团队，本人也尽心尽职地履行了岗位职责，下面我分三个部分进行述职，请大家批评指正。

1、积极参加各项营销活动，主要发展指标超额完成

ｘｘｘｘ年，大客户部紧紧围绕业务收入和主要发展指标开展营销、服务和管理工作。1—11月份业务收入完成5604、5万元，流失率1、09%，为ww区大客户部门中最低。固定电话完成5250户，完成全年指标的100、10%;宽带完成全年指标的173、73%;小灵通完成5023只，主要发展指标超额完成。我们还积极参加公司和市场营销部组织的开门红、全家福营销、宽带提升以及节假日设摊宣传等营销活动，特别是小灵通、宽带阶段性团购任务以及季度冲刺竞赛活动，我们都能及时制订详细的部门考核办法和通报制度，保证了每次营销活动的顺利完成。

为完成上述目标任务，我们一方面抓好主要业务的发展工作，积极开展主动营销，努力激发增量;另一方面抓好保存量工作，伺机策反异网用户，确保存量不流失和少流失。在激增量、促新量方面，我们切实了解客户通信需求，通过抓发展来激增量促新量。固话方面，进一步开展拆机并网工作，跟踪好搬迁单位，做到一个也不丢。我们还重视潜在大客户的培养，与开发区管委会保持了密切联系。数据方面，我们重点做好了长江引航中心和中石油两个全省性数字电路组网业务，受到省公司大客户部领导的好评;完成了电子政务网一期的客户协议签订工作;与中石化、劳动就业管理中心等签订了全市adsl组网业务;在cc船厂、职业技术学院等发展了学子e行卡。

2、以身作则廉洁自律

我是大客户部工作岗位上的新兵，为了尽快进入角色，我一方面向担任过大客户部领导的同事们虚心请教，经常与部门的支撑经理、客户经理进行业务技术探讨，另一方面我随同h主任、客户经理一起参与项目谈判和与客户的沟通，向他们学习谈判、营销技巧，并从大客户管理系统等渠道努力学习相关知识。通过理论学习、实践参与，业务素质有了较大提高。

在工作中，我严于律己，时时处处以一个党员的标准严格要求自己，要求员工做到的自己先做到。有着强烈的事业心和责任感，工作认真负责。我经常与同事们一起加班加点，与他们同甘共苦;员工工作中生活上有困难，总是千方百计想方设法为他们解决。我坚持做到遵纪守法、廉洁自律，部门重要事情都经过民主管理小组讨论决策，做到不单独设宴，不单独送礼。

3、加强团队建设，营造奋发向上的良好氛围

一是加强学习培训，营造浓厚的学习氛围。组织安排参加各种培训学习，同时通过班长和老客户经理的传教帮带，使她们快速进入角色，适应新的岗位。我们还召开客户经理座谈会，交流工作和学习中的困难，学习好的案例。我们组织了三次面试模拟考试，为客户经理参加岗位技能认证考核取得良好的成绩做了精心的准备。

二是互帮互助，发挥团队力量。面对激烈的市场竞争，一些客户经理心理准备不足，有畏难情绪。我们部门主任、支撑经理与客户经理共同应对市场竞争，参与客户谈判，采取有效办法，阻止了其他运营商一次又一次的进攻。针对客户的大型通信需求，我们还成立项目小组;客户经理碰到困难，从部门领导、支撑经理、班长以及其他班组的客户经理都会予以支持和帮助。我们还得到了后端部门的支撑，组建了虚拟团队，共同走访用户，充分体现了部门、公司团队的力量。

三是开展丰富多彩的活动，提高凝聚力。经常开展一些散心活动、联谊活动，有意缓解员工思想压力。我们参加了ww大客户部组织的拓展训练，利用休息日组织外游，举办员工家属联谊会，与其他客户群开展才艺比赛，为客户经理提供舞台，多层次、多方位地进行了员工与员工之间、员工与家属之间的沟通和交流。

四是在员工敏感的绩效考核问题上，我们不仅将考核结果公开，还与客户经理进行沟通，帮助分析原因，寻找目标市场。

目前，员工思想稳定，同事间互相关心帮助，关系融洽和睦，共同营造了一个良好的工作环境。

1、员工的业务素质还需要进一步提高。特别是要在组合营销策略、主动规划客户通信需求等方面下功夫。2、在保存量工作上还需要制定有效的针对性营销措施。

我们将进一步加强业务培训，探讨有效的营销和反抢措施，发展我们的业务，留住我们的客户。

ｘｘｘｘ年，大客户部将以客户需求为中心，紧抓客户现实需求，挖掘潜在需求，树立合作共赢和拓展营销的观念，提升客户价值，为大客户提供个性化、差异化服务以及定制化方案，加强业务知识的培训，全面提升大客户服务水平，提高大客户满意度和忠诚度，努力保持××大客户市场的持续发展。

业务收入方面：要尽力控制因竞争性因素造成的流失;要通过组合营销保存量、发展新业务促增量、反抢对方业务量;制定老用户ip化计划，逐步释放风险。要以保存量为重点工作，有针对性实施组合营销、合作捆绑、增量优惠等多种营销策略。

营销工作方面：我们要大力发展宽带业务，要抓行业龙头，通过党政军行业的电子政务网、烟草连锁、社保e通、道路监控，金融保险证券业的银行网络升级、备份提速等来做好宽带的营销工作。我们还要抓好拆机并网工作、大力发展虚拟网，关注拆迁和新建企业。

队伍建设和基础工作方面：要着重做好员工队伍素质的提升工作。加强培训和考试，要加快提高客户经理应对市场竞争的水平和能力。要加强团队和班组建设，开展班组竞赛活动，调动每一个员工的积极性，经常为客户经理提供学习交流沟通的平台。要加强绩效管理工作，加强对业务收入、存量收入、流失率、及用户满意度的考核，不断完善绩效考核办法，并加强与员工的沟通。要加强渠道建设管理，进行有针对性的派单式营销，并进行详细的分析和效果评估。

ｘｘｘｘ即将到来，虽然我们面临着更加严竣的挑战，但我和我的同事们将在公司领导班子的正确领导下，坚定信念，团结拼搏，开拓创新，为创造××电信新的辉煌业绩贡献自己的力量。

**电信部门的述职报告六**

我于20xx年12月受区分公司党委、总经理室的重托，担任人保财险xx市分公司党委书记、总经理。近一年来，在区分公司党委、总经理室的正确领导下，认真贯彻落实总公司、区分公司工作会议精神，围绕“更新观念，调整结构，强化管控，提高效益”的总体工作思路和“抓住一个重点，明确两个目标”的结构调整工作要求，坚持两个文明建设一起抓，在公司其他班子成员的积极配合和协助下，带领公司全体员工克服困难、开拓创新、努力拼搏，在全体员工的积极努力下，公司经营管理工作取得了明显成效，保费收入大幅增长，各项管理显著提高，职工精神面貌焕然一新。下面，我将一年来的思想和工作情况向各位领导和同志们报告如下，请大家评议。

今年计划保费收入8480万元；净利润670万元；已赚净保费6650元；综合成本率85.5%。

今年一到十月，我公司共完成保费收入8428万元，完成年计划99.39%，增长20.26%；报表累计承保利润（按香港口径）1101万元，承保利润率17.96%，报表累计利润总额1081万元，抵减所得税后，实现净利润724万元，净利润率为11.82%；实现已赚净保费6133万元，完成年初计划92.23%；赔款支出3963万元，简单赔付率为47.03%，同比下降7.39个百分点；营业费用控制在1239万元，同比下降9.18个百分点；综合成本率为82.04%，其中赔付率57.34%，营业费用率24.70%。

xx公司今年各项工作都面临着很大的压力和困难。“三个中心”建设亟待进一步加强和完善；业务发展需要填补高达600多万元的缺口；理赔工作又要消化上年遗留下来的300多万元巨额赔款，这些因素给xx公司今年的经营工作带来巨大压力。

面对以上压力，我并没有畏难退缩。为了确保今年各项经营目标的实现，我与班子其他成员团结协作，大家集思广益，开拓创新，采取积极有效措施，奋力推进业务快速发展。

一是积极寻找业务增长点，努力做好上层公关协调工作，为基层公司营造良好宽松的展业环境。今年经过我们的努力，改善了与政府及交警、邮政、银行、安监、卫生等部门的关系，特别是取得了交警、邮政、安监等部门的大力支持，拓展了业务发展新领域，使摩托车险、责任险等效益险种业务获得了快速发展，摩托车险业务同比增长114%，责任险同比增长15%，意外险同比增长7.2%。

二是积极开展业务竞赛和业务突击活动，加大营销力度，推进业务发展。从今年3月到9月，我们共开展了“责任险、意外险专项营销活动”、“非车险业务突击活动”、“秋季学幼险突击活动”和“责任险、意外险业务突击活动”等五次业务竞赛和业务突击活动，通过开展各种业务突击活动，采取政策扶持、费用倾斜措施，调动了员工的展业积极性，使今年整体业务发展收到了良好的效果，至10月底，全辖已有7个支公司完成了全年保费计划，全市收入保费8428万元，完成年初预算目标99.39%，同比增长20.26%。

为了追求经营效益的最大化，确保利润目标实现，我对xx公司历年的各项成本支出情况进行了认真分析研究，找出管理上的薄弱环节，逐项进行整改。首先是完善各项费用管理制度，从勤俭建司角度出发，重新制定了车辆管理、接待管理、办公用品管理等六项费用管理制度，严格控制各项费用支出，并取得很好效果，今年1—10月，全司营业费用支出同比下降了9.18%。其次是抓好理赔管理，促进效益提高。今年xx公司的赔款压力很大，上年遗留的赔案有300多万元，今年发生的大案又特别多，仅车险业务10万元以上的赔案就比去年同期增长了186 %，为了摆脱巨大的赔款压力，我从强化理赔管理入手，通过加强技能培训，提高定损质量，以及出台了《理赔业务分析制度》、《定损复查规定》及《车险招标修理办法》等一系列理赔管理办法，加强对定损和理算的把关，挤出赔款水分，控制赔款支出。经过努力，在消化了上年遗留的300多万元赔款的基层上，1—10月我公司简单赔付率为46.6%，同比下降了6.2个百分点。

区分公司第三季度经营形势分析会议召开后，我对上级公司的经营决策高度重视，坚决服从，及时组织传达贯彻会议精神，召开业务结构调整动员会，分解下达业务结构调整指标，研究制定政策措施。为确保区分公司结构调整目标的实现，我们还制定了费用和手续费的倾斜措施，出台非车险业务发展奖励办法，帮助基层公司寻找业务增长点，组成工作组加强督导检查。由于我们班子能够顾全大局，坚持以公司整体利益为重，采取了切实可行的措施，使我公司结构调整工作取得了初步成效，10月份当月完成非车险业务保费收入245万元，与去年同月相比增长47.52%，使非车险业务占比从9月份的30.83%上升到31.70%。

为实施总公司《“三个中心”建设与运行的实施方案》，我十分重视“三个中心”建设，做了大量工作。根据公司实际，一是亲自制定工作方案，落实各项工作责任；二是落实整改措施，建立健全各项规章制度；三是强化培训工作，提高人员素质；四是定期召开汇报会，认真分析研究“三个中心”建设与运行情况，狠抓整改。从而确保了我司实现全辖范围核保、报案、财务处理、信息数据、同城范围内查勘定损五个集中。目前，我公司“三个中心”运行状况良好，“三个中心”的职能作用正在逐步发挥和显现。

一是加强应收保费管理。为了规避应收保费带来的经营风险，保证业务数据的真实性，年初以来，我们就对应收保费数据进行全面清理，加大了清理、追收、控制三个环节的工作力度，在彻底清除垃圾数据的同时，制定了《应收保费管理规定》，严格控制应收保费产生，取得了明显成效，应收保费占比由一季度末的17.10%下降到10月底的5.35%，有效地控制在区分公司下达的指标以内。

二是切实抓好车贷清收工作。按照总公司、区分公司关于车贷险清理整顿工作的部署，在区分公司的统一领导和指挥下，我们加强了对清欠工作的领导，加大了催收工作的力度。做到有计划、有安排、有任务、有量化指标，扎扎实实地进行“拔钉子”和“六个结合”的清收行动，努力化解车贷险经营风险，取得了较好的效果。到10月31日止，已清收逾期笔数40笔，使去年底的87辆减少到47辆；清收逾期金额70.31万元，使年初的102.5万元减少为32.19万元，完成了区分公司年初下达的逾期金额控制在34万元以内的指令性指标。

为了贯彻落实好区公司关于开展执法、效能监察的工作部署，我们抽调了大量人力组成工作组，对全辖12个支公司开展执法和效能工作大检查，重点对执行“六条禁令”情况进行执法监察，同时对车险理赔、数据真实性、财务管理等项目进行效能综合检查，通过执法监察的开展，找出管理上的薄弱环节，对管理工作滞后的公司提出整改意见，强化了统一法人观念，保证上级公司的各项政策规定得到切实贯彻落实，有力推进了基层公司的内部管理水平和风险防范能力，使基层公司的内部管理工作有了进一步提高。

分配制度改革工作政策性强，涉及面广，影响力大，为了确保薪酬制度改革的顺利开展，保证业务不丢、队伍稳定，我在改革实施之前，要求各相关部门认真做好调查研究和测算工作，广泛听取员工意见，制定合理可行的实施方案，并亲自主持召开薪酬制度改革动员会。薪酬制度改革实施后，部分老同志因自身利益问题产生一些情绪，我又亲自下到基层公司找他们谈心，做耐心细致的思想工作，引导他们以大局为重，支持和服从改革，化解了较为复杂尖锐的矛盾，确保了这次改革的顺利实施和员工队伍思想的稳定。

在加强公司管理，深化公司改革，确保业务发展和效益提高的同时，我十分注重加强以党风廉政建设、领导班子思想作风建设、职工队伍建设、企业文化建设等方面为主要内容的企业精神文明建设。

一是加强自身学习。初到，为了尽快地熟悉各方面的情况，我一方面认真查阅公司历年的各种档案材料，了解公司的发展动态；一方面深入各基层公司，找干部职工谈心，掌握员工队伍思想动态；再一方面是积极向公司领导班子其他成员和一些老同志虚心请教，通过种种途径加快自己对xx市分公司以及保险市场情况的了解，为工作的顺利开展打下基础。同时，我始终抓紧党的各项方针政策学习，把政治理论学习摆在首要位置。坚持以“三个代表”重要思想和xx全会会议精神指导，思想上与党中央保持高度一致，不断提高执行国家政策的水平和分析问题的、解决问题、驾驭全面工作的能力。

二是严于律己，规范行为。我坚决贯彻执行上级公司决策和决议，自觉遵守公司的各项规章制度，凡要求员工做到的，自己先做到。组织制定党风廉政建设的各项监督制度，带头搞好公司领导班子廉政建设，认真贯彻总公司“六条禁令”，保持自身廉洁自律。通过自己和班子成员的模范行为，在全司员工的心目中起到潜移默化的作用。

三是加强公司领导班子团结，发挥战斗堡垒作用。特别注重领导作风的转变，提倡民主决策，不搞独断专行，尊重班子其他成员的意见，对涉及公司业务发展、管理措施、经营决策、重大开支、任免干部等重要问题，我都认真倾听各方面的意见，坚持做到决策民主化、科学化。

四是加强企业文化建设，增强队伍凝聚力。在职工队伍建设和企业文化建设方面，我积极组织开展各种有益的集体文娱活动，丰富员工的文化生活，陶冶员工思想情操，增强企业的凝聚力和向心力。与此同时，我还采取由中层干部轮流组织和主持司务会等方式，着重培养和锻炼中层干部的组织协调能力和联合作战能力。通过多种形式的企业文化建设活动，活跃了员工的思想，增强了队伍的向心力，提高了干部的工作能力，使公司面貌焕然一新，有效地促进了各项工作的快速健康发展。

一年来，我在学习与工作等方面，虽然取得了较显著的成绩，但是，仍存在一些问题需要不断的加以完善和解决。

1、业务发展不平衡，仍有部分支公司业务发展缓慢，各业务险种间的发展也不平衡，车险和非车险之间业务结构不够理想。

2、各项政策制度落实得不够好。前段时间偏重于抓制度建设，检查落实工作抓得不够紧。

对以上存在的问题，在今后的工作中，我将采取有力措施，专题研究，具体解决，力争把发展和管理工作抓得更好。

各位领导、同志们，我任职以来，虽然做了大量的工作，取得了一些成绩，但我深深体会到，这些都是上级公司正确领导和同志们支持帮助的结果。今后我将一如继往，把工作做得更好，决不辜负组织和同志们对我的期望。

以上报告，如有不妥，请批评指正。

谢谢！

**电信部门的述职报告七**

大家好！

探索无止境、创新不畏艰！做为一名社区经理，我所辖区域用户共为4892户，上半年收约100万元。就职社区经理以来，我深知进入社区的首要任务就是让社区居民知道“我们是来为您服务的”,我在工作实践中全面落实“五个一”要求，即一双鞋套、一块防尘布、一块擦桌布、一张服务卡、一份服务质量监督表；开展好公司的各项业务宣传；主动向客户递交社区服务卡，以便用户在以后遇有任何问题都可以很快找到我，在最短的时间内解决问题，让社区居民享受优质高效的标准化服务。以实际行动阐述一个理念：渠道进社区，服务零距离。尽职为用户提供亲情化、差异化的服务，缩短与用户的距离，用真情温暖社区用户的心。

在其它运营商尚未到达并有意向进入的地区，我一般采取“发展用户优先、占领市场优先”的原则，实行“三步走”策略：即第一步，逐门逐户的开展“地毯式”的走访宣传营销，对用户通信需求进行调查摸底；第二步：在线路到位的地区，开展现场装机，最大限度地减少待装户；第三步，锁定用户群，征求意见，适当调整营销尺度，量身式与用户签定一年的使用协议。我在通过对社区内的客户进行走访时，原创了解到了客户消费水平及趋向，向用户建议对用户适用的话费套餐来稳定客户。在与客户沟通时发现客户有拆机的想法，我都会极力的做说服工作，如说不通，我会先稳住客户，再通过其它方式做客户的工作。在我的社区里有一客户名叫何坤，夫妻俩人都是上班族，都有手机，白天家中无人，电话基本上就是闲置品，每月固话的月租就是多余的支出，所以想拆机，安装一部铁通电话，因为铁通电话没有月租费，了解到这一情况后，我用下班后晚上的时间到客户家走访，发现客户家里的经济状况很好，简单询问了客户想拆机的情况后，发现用户并不是在经济上不能承担，而是认为没有用处，还要花固定的费用，抓住用户想拆机的主要心里后，我向客户简单地举例说明了手机虽然使用方便，但不足这处也很多，如在你急于打电话时却发现手机没电了或欠费了，就会影响您的使用，而固定电话不会，它可全天24小时待机等候您的使用，不会耽误您的事情及业务，我又讲了很多使用固话的好处，如电话已经使用多年了，亲戚、朋友、同学们找起来比较方便，在说家里都有老人，老号码记得顺了，换号不太习惯，在说手机号码太长了不好记，还是用老号码方便，不会耽误您亲友之间的感情沟通，经过我的再三劝导后，该用户终于绝定续继使有我公司的固定电话。

由于我县规划部门的配合，其它运营商在通信工程建设上存在一定困难，而且其营销人员大多是雇用的社会闲杂人员，技术水平低，业务知识了解较浅，违规施工、违规营销的现象比较多。针对这一情况，我主要通过在走访用户过程中搜集其违规施工、营销的证据，有理有节地从多方面与用户进行勾通争夺用户。我的社区里有一家馨禾粮油公司，在我走访的过程中发现他们安装了两部电信电话，我主动上门了解情况，在我与客户沟通时发现它们公司是一家做粮食进出口贸易的公司，业务很繁忙安装电信电话是因为电信给了好号做广告宣传使用（6120999），而且不收取任何基本费用，如果在装几部的话，还可以给做虚拟网互打免费。在得知这一情况后，我马上回来与我的主管领导沟通，并采取为用户新编制几个吉祥号码来做市场，当我拿着吉祥号码再一次来到馨禾公司时，我发现馨禾公司的老总对我提供的号码非常满意时，我知道这一次的主动权在我手中了，在我与贵公司老总的交谈中，我讲了一些关于我们通信企业内部的形式，又将两家公司的优劣进行了比较，我公司无论是在技术业务上和跟踪服务上都是其它公司所无法比的，例如我公司为方便客户所设置的特服台112、xx、10060以及180等，当用户对我公司的业务不明白或有不满意时，只要您拨打上述电话，就马上有人为您处理直致用户满意为止。而相对比较其它运营商是做不到这点的，当贵公司与客户谈业务时，客户也会在意您使用了哪家运营商的通信设备，所谓商场如战场，哪家不希望强强联手呢？您与我们这样的百年老店合做，又何尝不是一种信誉的象征呢！一番话让老总动了心，当我看到了希望的同时，我马上又将我公司为馨禾公司制定的话费套餐提议递上，在该公司老总看过之后，马上与我进行了签定事宜，使该客户顺利转网。通过这次事件该公司认可了我这个社区经理的服务，并在以后又使用了我公司的宽带业务及一些增值业务，现在我与该公司已成为好朋友，该公司还在我业务发展上帮助我个人多次。

有时，我根据经营数据，将公众用户按话费额分为高、中、低端用户三个档次，30元以下的为低端用户，50元以上、100元以下的为中端用户，100元以上的为高端用户。对不同档次的用户采取不同政策。对高、中端用户宁让利不让市场，对低端用户视情况适度优惠。高、中端个人用户大多是我辖区内的个体工商户及门市房用户，今年以来，铁通和中国电信在我县内对所有门市房用户提供免工料费、免月租和来显费等优惠政策争夺通信乙种用户，移动和联通的商务电话以无月租、150元打200元话费、200元打300元话费的资费优势发展也很迅速，针对这一紧急情况，我迅速到各社区街道的门市房，逐门逐户进行反争夺工作，对关键用户让利不让市场，前提是此用户必须拆除其它运营商电话。对于回抢的其它运营商用户由员工进行定期回访，以防用户生变。20xx年上半年，经过不懈努力，共回抢铁通用户户，回抢移动、联通商务客户户。

在对竞争区域的拆机用户我一般实行特事特办、一户一策的方法，对话务量较大的高端拆机用户进行单独谈话，耐心劝说，以真诚的服务挽留住用户。在收费方面，对用户交费不便的我一般都是自己先垫付，然后将单子送到用户手中。长途业务这种竞争的焦点领域。为有效抑制其他运营商长途ip业务发展，我主要是通过三种方法发展长话业务：一是有效利用公司情报网络系统，一旦得知其它运营商组织人员到我辖区卖卡时，我总是能以最快的速度到达，针锋相对进行反宣传、反营销工作。二是发挥我公司的技术优势，用公司的技术支撑做为有力营销的凭证。三是通过公司市场经营部每月对使用其它运营商ip时长50分钟以上的用户进行提取、比较后，由我逐个进行电话查询，有效利用技术、网络优势推广17909、ip直通车业务；对用户使用其它运营商ip月时长50分钟以下的用户，尽量引导用户使用普通长途业务，不轻易开通ip直通车业务，防止收入内部分流。经过努力，我辖区内的其它运营商的长途市场占有率始终控制在左右。

各位领导，以上是我在从事社区经理工作中所总结的一点经验，有不足之处还请批评指证。

**电信部门的述职报告八**

春风送暖，辞旧迎新，在一场场揪心的大雪中即将迎来了新的一年。我自20xx年xx月进厂以来，近5年的工作中，在各位领导和同事的支持、配合和帮助下，工作得以顺利开展，在此我表示衷心感谢。

现将20xx年工作汇报如下：

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工作中虽有小小不足，但自我感觉还好。

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。

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。

以上是我的述职报告，欢迎广大领导、同事批评和指正。

**电信部门的述职报告九**

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。

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！

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，请给予我这次机会，谢谢！

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