2024 年电信年度工作总结

电信年度工作总结 1

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、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“创新与服务双领先规模与效益双提升”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：

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 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、全网提醒、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。20xx 年上半年嘉鱼分公司装维指标一直位居全市前列。

电信年度工作总结 2

营业厅是公司直接为客户演示和办理业务、提供面对面服务的经营场所，是客户认识企业、提升企业品牌的重要窗口。为进一步提高公司对外树立高效品牌，宣传品牌形象，更多的收集市场信息与情报，更多的接收用户的意见和反馈情况，现对 20—年一年工作总结如下：

自接管营业厅以来，营业人员日常行为逐是规范，工作效率渐趋提高，最主要的营造出上进学习的态度，差错率有了明显减少，杜绝了利用职务之便舞弊徇私的行为，终端销售比去年同期增长 23%，融合业务比去年同期增长 15%，单装宽带比去年同比增长 5%，2g、3g 单卡销售也比去年同期有所增长。整体来看，营业环境比起以往有了质的改变，人员素质有了明显的提高。

当然，在得到一定成绩的同时，我也看到了当下形势的迫切，管理需要更细化，观察人员行为需要看的更深，对分解的任务需要按时抽查完成情况，站在公司角度和以主人公的身份要求下属行为。在服务上离公司要求的标准还存在一定差距，对公司分配的任务目标还不能百分百完成，营业人员对服务标准和业务知识掌握情况还不能达到要求。也存在个别营业人员行为懒散，思想麻痹，挑拨同事之间的—环境，分解的任务不能按时完成等现象。综上所述，我认为作为厅经理的我应看问题要全面，不能听从个别同事的谗言，对个别问题要进行全面分析，斟酌考虑，查问题所因，从根源抓起，多询问、多暗访、多听取其他同事的建议，具体要求如下：

热爱本职工作，精通移动业务。

工作是每一个人人生中必须经过的路，因为工作，我们可以接处到很多的事物；也可以结交很多的朋友；工作更可以使我们活的更精一！要想在一个岗位中做出优异的成绩，我们应该热爱自己的岗位，做好本职工作，熟练的掌握工作中的每个步骤，将工作做精、做牢、做实。

敢于管理，善于管理。

营业厅经理担负着主持并督导营业厅的工作，利用早班会对营业人员进行鼓励，做到面对营业员不同的一格，如何使其有良好的心态去做好营业工作为目的，一年以来，通过说、劝、教的方式与营业员相处，没有出现大的过失和工作差错。对于差错敢于去指正，面对个人的先进事迹善于去表扬，不以物小而不为。

知指标，明任务，求发展。

随着集团公司将营业厅演变为营销中心趋势的推进，营业厅深感肩负的任务，在过去的一年每次早班会我都重复强调着分到个人头的上的各项任务和指标，使其了解这自己的业绩，促使营业员将业务更好的发展、加快发展。正常营业中我尽可能的帮助营业员推销我们的产品，做好后台支撑，及时总结经验与其他营业员分享讨论。

严格遵章守纪，维护企业信誉。

团结同事，共同努力。同事关系融洽，团结友爱，互帮互助，互相尊重。不图谋私利，维护企业信誉，要求即使在无人监督、一工作的情况下也不做任何侵犯企业利益的事情。当用户到营业厅进行投诉时，我要求必须按照首问负责制认真处理、全程跟踪处理，并做好记录，维护企业信誉，做好营业厅经理的职责。

交通大街营业厅是支年轻的队伍 ,这个生机勃勃的集体将在新的形势下不断追求发自内在的服务精神，讲究服务艺术，用爱心、耐心、诚信、恒心去对待每一位用户，以创建明星班组为目标，现对 20—年的工作计划如下：

第一，明确 20—年的工作目标，实行“一流管理，一流服务，一流人才，一流业绩”，着实提高业务受理量，创新思维，利用每个人不同的—格发挥自己的长处，放开去干，放心去干，做好营业厅班长的支撑，做到粗中有细，定期核查，保—营业无投诉，业务无差错。严惩违规，表彰先进。使每个营业员发挥自己的长处。

第二，随着体验式营销的开展，在新的环境中更加注重培养营业员爱岗敬业，高度负责的工作态度充分发挥主观能动—、积极—，激励奋发进取的工作热情，加强营业员主人翁意识。做到人人有计划，人人有目标，每天开早班会落实实际需要改进内容，通报个人实际业务发展量和受理量，时常提醒自己的现阶段与目标和计划的差距。

第三，务实作风，善于学习先进经验，多与兄弟公司交流，尤其应与沙河等有先进业绩和管理模式经验的分公司保持交流，在学习的基础上善于创新、改进、务实和总结，使管理模式、营业业务发展量和服务态度得以确实提高。

第四，正如“一年之计在于春”，真正将“明年”任务指标重视起来，为一年的工作打下坚实基础，将任务指标分配到个人，时常督促，每天通报个人发展情况，对个人的业绩表现做到奖罚分明，鼓励先进，改善不足，班组内多交流，多学习，做到真正必须将分配的各项任务完成。

第五，对营业厅内的固定资产和有价产品及移动终端，实行专人负责，及时上报相关使用情况和销售数量，做到数字要准，设备运行正常营业中要稳，制定相关使用流程，使其有人管有规可依，做到凡是营业厅物品都有登记或台账，保—公司资产固定化和准去化，我本人做到平时要查看，定期大检查。对相关问题不拖拉不邋遢及时处理，及时解决。

总上所述，既然我选择了这份工作。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。

电信年度工作总结 3

一、 上半年业务发展综述

截至 6 月底，全国代办电信实现业务收入 5.67 亿元，月均增幅超过 57%，业务收入占邮政总收入的 2.14%，占比较年初提高了 0.47 个百分点；1 到 6 月份，全国共完成代放号 448.08 万户，代售卡 3862.13 万张,两项业务月均增幅分别为 55.22%和 57.5%。今年上半年全国代办电信业务发展迅猛，业务量、收都实现了较大的增长幅度。

与全国代办电信业务发展形势相比，我省代办电信业务虽然起步较慢（元月份仅有 111 万的收入，与去年水平相当），但发展状况总体良好，业务量、收都保持了快速、平稳的增长。

国家局 6 月份业务统计数据显示，陕西代办电信业务收入实绩排名全国第 15 位，收入增幅排名第 9 位，比年初（元月份）分别提高了 4 个位次和 8 个位次。在国家局代办电信业务奖励考核的同组 8 个省（区、市）当中，陕西代办电信业务平稳发展的特点十分明显，收入实绩和综合指标排名都能基本稳定在第 4 位；6 月份上升至第三位，位列重庆、贵州之后。

截至 6 月底，全省代办电信实现业务收入（财务数字）1408 万元，同比去年增长 32.33%，完成年度收入计划 46.93%，基本达到了“双过半”要求。1 至 6 月份，我省代办电信业务收入月均增幅为 66.21%，高于全国增幅水平 16.62 个百分点。

从收入构成情况看，移动和联通是我省代办电信的主要合作运营商；截至 6 月底，与移动、联通、电信、网通等主要通信运营商的业务收入占比分别为 43.51%、46%、10.16%和 0.33%，与年初相比联通、移动的收入占比分别提高了 1.5%和 7%，电信的收入占比下降了 9%。代售缴费卡依然是我省代办电信收入的主要来源，收入占比达到 65%，其次是代放号业务，占比 23.64%,代收费及公话/话吧业务收入占比分别为 6.4%和 4.9%，这四类主要业务的收入占比情况与年初相比变化不大。县局代办电信业务收入继续保持超过多半的份额，6 月底为 61.42%，与年初相比县局收入占比下降了 2.54 个百分点。

在我省邮政各专业当中，代办业务发展增幅从二季度开始遥遥领先，其收入对全省邮政收入增长的贡献也在逐月增大。从年初（元月份）排位各专业第七，贡献率仅有 0.76%，到 6 月底

排位储蓄专业之后位居第二，贡献率提高到 6.88%，贡献率翻了三番。代办电信业务收入占全省邮政总收入之比由年初的 1.08%，提升到 6 月底的 1.94%，增幅超过 86%。

截至 6 月底我省代放号和代售卡业务实绩完成 5.59 万户和 245.83 万张（数据来源国家局代办电信业务量统计），分别占到全国业务总量的 1.23%和 6.37%，两项指标较年初分别提升了 0.48 和 2.59 个百分点。其中代销联通缴费卡 9.08 万张，占比 12.01%，位居全国第二位；代销移动缴费卡 138.28 万张，占比 5.9%，位居全国第五位；代销电信缴费卡 16.65 万张，占比 4.1%，位居全国第六位。今年前 6 个月，代放号、代售卡业务量月均增幅分别达到 63.71%和 60.44%，高于全国平均增幅 15.71 和 10.98 个百分点。

二、上半年经营特点

1、 建机构、理关系，专业管理逐步加强。

榆林、西安、安康先后成立了代办电信专业局，专业化管理力度进一步加强；延安、咸阳、渭南、铜川、商洛成立了代办电信部，代办电信业务的经营管理工作有了具体的落实部门;宝鸡、汉中局代办电信业务实行统一归口相关专业局的经营管理模式。省局也抽调了人员进一步充实代办电信经营管理队伍。今年上半年，各局结合当地实际在明确职能、理顺关系的过程中逐渐形成了目前在市局这一层面较为完善的代办电信业务专业化管理体系。

榆林市代办电信局是我省成立最早的代办电信专业局 ,也是全省代办电信专业化管理成效最为显著的代表。上半年，榆林局累计完成代办电信业务收入 385.19 万元，位列全省收入第二位;代办电信收入在榆林邮政总收入中的占比为 10%，高于全省平均水平近 8 个百分点，名列全省第一位；在县局代办电信业务收入前十位的排行榜上榆林的县局就占了 4 位，神木县局以累计收入 67.34 万元名列榜首，靖边、清涧、绥德也位居其上。榆林局在全省代办电信业务发展中的带动和借鉴作用越来越明显。

2、 强合作、推竞赛，合作双赢显现实效。

一季度“开门红”劳动竞赛普遍增强了各市局对代办电信业务的重视程度和发展力度；二季度各局围绕冲刺“双过半”组织开展了形式多样的各专业竞赛活动。在共同推动竞赛过程中，合作双方进一步加强了联系、加深了了解，合作双赢的良性互动局面逐步显现。

渭南局二季度在全地区开展了旨在实现“增量前移创收入、时间任务双过半”的代办电信业务劳动竞赛。由市局领导班子全体成员和市局经营管理骨干组成竞赛领导小组，市局梁局长亲任领导小组组长，并以市局和市局工会联合下文，提出了明确的竞赛目标、考核奖励办法、要求以及具体的工作措施。

延安局与延安移动公司在年初即共同开展了 20xx 年劳动竞赛，实行按月考核，邮政完成计划进度，移动公司给予分档奖励的灵活政策;延安局则通过广泛利用社会销售渠道，大力发展放号业务，业务量、收稳居全省首位。截至 6 月底，延安共代办移动公司放号 1.5 万户，占全省移动放号量的 55%，实现收入 54.03 万元，占全省代办移动放号收入的 57%。安塞县局则充分利用“社会营销员”力量，借助全地区开展劳动竞赛的有利时机重点发展放号业务。到 6 月底，安塞代办放号累计 6212 户，实现收入 32.39 万元，分别占全地区代放号总量和收入的 26%和 30%。

渭南局和延安局的劳动竞赛是全省上半年竞赛活动的一个缩影。在竞赛推动下，各局代办电信业务量、收都取得了较好的经营实绩，特别是 6 月创出当月收入 420 万的历史新高。

3、 找重点、抓显效，业务发展层次分明。

根据年初省局制定的《代办电信业务发展指导意见》和经营服务工作会议上的相关要求，各局身体力行“长短结合”的发展思路，逐渐形成了我省以缴费卡销售为主、代放号、代收费为重要补充的业务发展模式。上半年，在经营水平、基础条件还不理想的情况下，以缴费卡销售带动收入的业务发展模式有利于发挥现有资源优势、发挥重点业务的量收带动效应、提高全省代办电信业务收入水平。

西安局为加快代收费业务发展，在全省率先提出了代收费与缴费卡销售等量互抵考核的新思路，在配合代收费网点建设过程中，充分发挥一线职工积极性，为推动代收费业务发展积累了积极的经验。截至 6 月底，西安局代售缴费卡接近 1.4 亿元，占全省缴费卡销量的 55.37%，缴费卡销售收入 256.40 万元;代收费业务在二季度发展速度也明显见快，到 6 月末，代收费总额为 1544 万元，实现收入 12 万元。

安塞县局大力实施积分营销，促进代办电信业务的快速发展。6 月末，其代办电信完成收入 41.03 万元，超过延安市局本身，成为安塞县局仅次于储蓄业务的第二大业务；同时，安塞县局也占据着当地发展用户市场份额第一的位置，成为了当地运营商业务发展不可缺少的合作伙伴。

宝鸡局接收了本地电信公司的 12 个营业网点，由邮政全面代办业务；同时在所有的邮政储蓄和电子汇兑窗口都开通了代收移动、联通话费业务，积极发挥窗口代收话费的主渠道作用。截至 6 月底，宝鸡代收话费业务量达到 3563 万元，占全省话费代收总量一半还多，实现代收话费收入近 22 万元。

4、 调结构、强能力，持续发展得到保障。

上半年，以调整业务结构、推动代收费业务发展为主要目标的网点能力建设工作也已经在包括西安、榆林、渭南等局在内的大部分市局广泛开展起来。据统计，截至 6 月底我省开办了代办电信业务的邮政局所（含营销网点）共有 1252 处，占全部邮政局所数量的 67.60%；开办了代办电信业务的邮政储蓄网点有 884 处，占全部储蓄网点的 82.31%；代办电信业务专厅（含专区）41 处，代办电信业务专柜 88 处。我省代办电信业务能力建设取得了阶段性的成效。

西安局于今年 3 月成立代办电信专业局后，业务发展气象焕然一新，基础能力建设、业务结构调整的步伐进一步加速。从 4 月份开始，西安市代办电信局即把专厅、专柜、代收费专区的建设作为业务可持续发展的首要工作做得有声有色。首先是从挖掘自身资源做起，自行调配、整合了硬件设备，在市内建起 37 处代收话费专柜；其次积极探索专厅建设可行之路，在市内规划、并建成了电信营业专厅 5 处。通过拓宽发展思路、合理布置资源、调整人员配置、提高服务质量等一系列措施，西安市局已经为下半年代办电信业务持续、快速发展，充分发挥大局优势做好了充分的准备。

三、 存在问题

目前存在于我省代办电信业务发展中的问题归结起来主要有以下三个不到位。

1、 认识不到位，地区间发展不均衡，制约了业务的整体发展水平。

部分局在发展代办电信业务中仍然存在认识不清、理解不透、重视不够等问题，没有把代办电信按照省局要求作为邮政的一项重点业务给于足够的关注和支持。领导的漠视，势必会造成这些地区代办电信业务发展滞后的不利局面。

由此带来的地区间业务发展不均衡性问题依然明显存在，西安、榆林、延安三局代办电信业务收入合计 973.88 万元，占到全省代办电信业务总收入的 69%。截至 6 月底，全省除榆林局提前完成全年收入计划、延安局实现了收入“硬过半”之外，其余各局收入计划的完成情况都不十分乐观。关中四市还有 280 多万元的收入欠产要在下半年弥补；商洛、安康、铜川上半年累计业务收入还都不足 50 万元，这些都严重制约了全省代办电信业务的整体发展水平。

2、 措施不到位，缺乏有效的导向政策，影响到经营效果的充分体现。

对于那些还未形成规模效应，尚处在业务拓展期的市（县）局，没有适宜本地区特点的业务发展政策、缺乏开拓市场的有效营销手段可能是导致业务发展不力的最直接原因。在这方面神木县局给了大家一些有益的启示。

神木县局首先能够从清楚认识自身所处的业务发展阶段出发，提出“在任务落实方面，领导重视是根本；在提升管理方面，机构保障是关键；与运营商合作方方面，主动沟通是正道；在业务发展方面，突出重点是方向”等一整套切合实际的经营发展思路;其次，根据不同的代办电信业务种类分别制定营销积分奖励政策，以“放水养鱼、培育市场”的战略眼光，真正让实惠于广大职工 ,充分调动职工发展业务和拓展市场的积极性和能动性 ,业务发展取得了令人瞩目的成绩。

3、 协调不到位，没有运营商的支持，坐失市场发展先机。

在与运营商配合方面，全省有很多市（县）局都有一些很好的经验和典型事例。前面刚刚提到的榆林市局、安塞县局、神木县局还有宝鸡市局等，当地代办电信业务开展的轰轰烈烈，业务量、收实绩名列前茅，他们都是与运营商协作配合的典范。他们共同的特点，都在于注重经常性的主动与运营商进行沟通。沟通可以增进彼此间的了解，提高邮政代办电信业务的认知度;沟通也可以及时掌握运营商的经营动态和通信市场的变化趋势 ,这些都是对邮政代办电信经营有益的信息。还有安康的岚皋、白河局和渭南的华县局，他们在农村电信市场上的“买断包收”工作试点很成功，这也是与电信运营商加强合作，共同开拓市场的结果。

今年“五一”和“五一七”代办电信“双节”营销活动是对“协作能力”的一次很好的检验。我们有些局“双节”期间营销活动、竞赛活动开展得如火如荼，与通信市场打成一片，取得了“经济效益”和“社会效益”的双丰收。但有些局在此期间无所作为，与节日期间热闹的通信市场形成鲜明的对比，经营没有新举措、发展没有新局面，坐失了业务发展的有利时机。

总的来讲 ,今年上半年在省局的正确指引下 ,在全省各级领导对代办电信业务的普遍重视下，通过大家的共同努力 ,我们取得了代办电信业务发展的阶段性成果 ,可喜可贺。对于存在的问题，我们将在下半年通过继续加快发展，逐步予以改善和解决。

第二部分：下半年代办电信业务发展展望

一、 下半年经营环境分析

影响代办电信业务发展的外部环境主要有:一是通信市场经营重点向以用户服务为中心转变，运营商发展策略从扩市场向保存量转变；二是运营商盈利空间随通信市场供求稳定在逐步缩减；三是通信市场的激烈竞争导致各运营商转向全面竞合，相互间的关系将更加微妙和复杂;四是电信公司全面上市进程加快，农村电信市场格局将会重新洗牌。

就目前而言，外部形势对邮政代办电信业务发展产生的影响主要有三方面：一是邮政代办电信收益率会普遍下降；二是邮政代办电信经营发展要拓展服务内容；三是邮政全面进入农村电信市场的机会大大增加。

就我省代办电信内部发展形势而言，一是随着统一版本切换、综合服务平台建设将在 8 月底完成，技术对邮政代办电信业务的支撑水平将达到一个新的层次，这将是下半年代办电信业务发展最大的利好；二是进入下半年后，部分局收入计划完成压力明显增加，冲刺收入的短效举措和非正常经营行为会更为突出；三是网点能力建设在经历了上半年自由发展阶段并取得初步成效后，下半年无论是市局层面还是省局层面都会对代办电信网点建设和基础能力建设投入更大的关注和热情。四是服务“三农”与农村电信市场的结合，将催生出新的邮政代办电信的业务发展形式。

二、 下半年工作目标

下半年我省代办电信业务发展首要目标还是继续紧盯年度收入计划的完成，确保 3000 万元计划目标的顺利实现；其次要通过进一步完善机构设置、加强能力建设、规范基础管理等举措力争 08 年业务发展既定目标的全面完成。

三、 发展思路和工作措施

下半年业务发展的思路是“推重点，拉新型、带全盘”。落实这一思路的措施可以概括为：一是紧盯大户不放松，进一步发挥大户明显带动收入大盘的作用；二是狠抓（市局收入）优势业务不手软，加快市局代办电信业务发展步伐；三是依靠榜样带动，充分挖掘各局各类业务的发展潜力。思路的核心是在确保重点业务、重点市（县）局加快发展的基础上，通过树立市（县）局发展中的榜样，形成业务发展中的经验，拉动其他业务、其他市（县）局全面发展。

四、 下半年工作安排

（一） 加快发展、扩大规模，确保业务量、收计划的如期完成。

前面的形势分析告诉我们，下半年将是加快代办电信业务发展的有利时机；各局的代办电信专业管理机构也陆续建立起来，通过上半年的实际运营我们也积累了很多发展当地代办电信业务的宝贵经验；“双过半”目标的实现极大的鼓舞了士气、振奋了人心，提高了全省代办电信业务快速发展的人气；应该说我们已经掌握了 “天时、地利、人和”，“万事俱备，只欠东风”，我省代办电信业务在下半年要实现大发展就看各局的实际行动了！

在上半年实现“双过半”的过程中，全省涌现出许多优秀的榜样，也产生了许多典型的经验。我省代办电信业务发展中的“陕北现象”和“榆林经验”在下半年全省业务大发展中值得我们很好地总结、分析和推广，要通过榜样的力量推动我省代办电信业务全面健康、快速发展。

（二） 规范经营、树立品牌，逐步形成邮政代办整体优势。

下半年，要通过进一步强化机构职能，提高我们各级代办电信业务管理人员科学、客观认识代办电信业务发展市场和熟练运用各种营销手段的能力；要通过进一步加强基础管理力度、规范经营服务工作，提升全省代办电信机构之间的协作能力和与运营商之间的合作能力；要通过进一步的细分市场、优化业务结构，落实“双重”发展思路，在社会上和运营商中树立邮政代办电信的强势品牌，建立并逐步形成邮政代办的整体经营优势。

（三） 加强合作、创新业务，以点带面拓展农村电信市场。

安康的岚皋、白河两局在农村话费“买断包收”成功试点的基础上，在下半年将会有更大的作为；渭南华县局同样也是在农村电信市场当中找到了发展空间，并为邮政服务“三农”提供新了新的手段。

下半年，在稳步推进核心业务的同时，要通过加强与运营商的合作、畅通信息沟通渠道，及时掌握市场动态，寻找业务发展新的增长点。特别是要在农村电信市场发展上多做一些工作，多争取一些空间，为邮政全面进入农村电信市场，发挥邮政服务于“三农”更大的作用奠定坚实的基础。省局在下半年将协同省电信公司逐县联合推动此项工作，力争尽早抓出实效。

（四） 有效整合邮政资源，加大能力建设力度。

下半年在综合服务平台投入运行后，网点建设将成为我省代办电信能力建设的首要问题。网点建设将结合各局实际资源优势，在营业专厅、代办专柜、代收专席上分层分步进行实施，并力促下半年代收费业务发展能有更大的突破。省局在下半年将出台一些举措和政策，提供强大的后盾支持，加快全省代办电信网点建设步伐。

（五） 突出竞赛推动作用，强化专业指导地位。

下半年，围绕完成全年计划这一中心工作，省局将不断推出与运营商的联合竞赛和专项业务发展劳动竞赛。目前，已确定初步意向的竞赛内容有联通 CDMA 联合发展竞赛、联通缴费卡明信片和代收费劳动竞赛。同时，省局将通过科学计划竞赛方案、严格控制竞赛实效、强化专业指导力度，突出竞赛对业务发展的推动作用。

电信年度工作总结 4

一、日常工作

20xx 年度，工作重点主要集中在社区宽带网络的开通和日常维护以及宽带网站的建设和维护上。

20xx 年，在宽带网用户网络的工作方面我共参与开通、维修业务 767 件。

在核心网络和网站的建设、维护方面，主要进行了以下工作：

20xx 年 1 月,主页增加到期用户自动提醒功能。

20xx 年 2 月,编写自动化部车辆治理程序。

20xx 年 7 月至 8 月，进行社区宽带网核心网络升级改造工作。

升级改造工作主要包括 4 个部分：

1、更换出口转换设备，提高访问互联网的速度和稳定性

社区宽带网原出口设备为港湾 G908 地址转换器，处理现在巨大的网络流量不堪重负，使得访问互联网速度很慢，并且在 20xx 年该设备的电源模块、CpU 模块和 NAT 翻译模块频繁出现故障和不稳定的现象，仅在 4 月份上半月就中断 6 次，严重影响了社区用户的正常使用。此次工程新购置了天融信 NGFW4000 地址转换设备，使用至今未发生任何故障，在高峰期访问互联网的平均速度由 17K 提高到 75K，在非高峰期访问互联网的平均速度由 36K 提高到 230K，平均速度提高 4 倍。

2、增加网络核心交换机，提高网络可靠性

以前社区宽带网的核心要害节点均是唯一的设备在运行，没有备用的设备，一旦这些核心交换机发生故障，将造成网络大面积的中断。此次工程新购置了 CISCO6509 核心三层交换机一台，作为社区宽带网核心交换机的备有，大大提高了网络核心层的可靠性。

3、更换网络服务器，提高社区网站的速度、容量和可靠性

社区宽带网的存储、影视、数据库服务器以前使用的是个人 pC 机，速度慢、容量小、稳定性差、占机房的空间大。此次工程新购置了 DELL 专业服务器 10 台，替换了以前的个人 pC 机。升级后，服务器集群的速度提高 4 倍，存储容量提高 4.5 倍，由 1.8T 提高到 8.2T，稳定性也大大提高，试运行 3 个月未发生一起死机现象。

4、更换 V86 电子邮件系统，提高邮件系统的可靠性和功能

以前的 V86 邮件系统界面差、功能少，此以工程新购置了“易邮”邮件系统，界面美观，除了收发邮件的功能外，还具有网络记事本、网络存储、网络相册、网络日程安排等实用功能，大大提高了邮件系统的可用性。

二、政治学习工作

我于 20xx 年 3 月 19 日到 24 日在 XXX 电力职工大学参加了“积极分子培训班”，在短短的六天学习中，我始终抱着认真的态度参加每一天的学习，学习了党校领导和老师的出色报告，

观看了多部思想教育专题片，让我受益匪浅，使我对中国共产党有了更进一步的了解，更加坚定了我申请加入党组织的信心和决心。

三、工作中的困难

目前由自动化部负责的网络规模为：宽带用户 XXXX 多户，小区机房 X 个，核心机房 X 个，社区网站 X 个，可专职的工作人员只有 XX 名，明显感觉忙不过来，造成一些工作不能很及时地完成。

四、明年工作的规划

今年的技改项目把网络核心层的问题解决了不少，明年计划集中精力进行网络病毒的治理，进一步提高网络运行的质量。

总之，过去的 1 年内，在各位领导和同事的帮助下，学习到了不少新知识，通过在日常工作和工程中的锻炼，使自身在业务上、在思想上都有了不少提高。对待用户的故障和咨询都能做到及时处理、及时回复，不急不燥，耐心热情;能够为用户多着想，尽最大的努力为用户提供网络上的服务和便利；对网络设备和网站设备能够定期检查、定期维护、发现问题及时处理；对重要数据做好防毒、防黑客以及定期备份工作。但是，我也清楚地知道自身的缺点和不足还有很多，希望以后能够得到更多的机会去锻炼，为公司的发展出策出力。

电信年度工作总结 5

xx 年是 Xx 公司重组的第一年，在这一年里，在分公司领导的正确领导和全体员工的共同努力下，我保质保量的完成了 xx 年的艰巨任务。

我的班组是一个团结上进的班组，在班长的带领下，全组人员心往一处想、劲儿往一处使，认真的完成每一项工作任务。我做一名 18 年的老职工，我一直在自己的岗位上尽职尽责的工作，时刻想着如何能为我公司多贡献自己的一份力量。在 xx 这一年里，我积极的参加分公司的组织的各项活动，在新中国成立六十华诞的服务保障中，我高标准严格要求自己，积极协助班长工作，主动把工单系统中的“用户过户资料”承担下来，上夜班的时候主动把白班未处理完的各项工作处理完毕。每次上早班、中班的时候，提前 20 分钟到岗接班，做到班中有事，随叫随到，遇到加班加点更是常事，出色的完成了各项工作任务。现将本人 20xx 年的工作情况汇报如下：

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

https://d.book118.com/015032131211011230