

2023年电信工作总结和计划 电信工作计划 (模板5篇)

光阴的迅速，一眨眼就过去了，很快就要开展新的工作了，来为今后的学习制定一份计划。计划书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇计划呢？下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我们一起来看看吧。

电信工作总结和计划篇一

6、根据坐席组长提供的资料和通过监听收集的素材，汇总、整理、编写案例分析

7、收集并提供培训需求和信息资料改进意见

10、提出质量提升的建议及措施，提高呼叫中心业务水平。
质检员的职业操守

1、质检员要严格按照《质量评估表》和知识库中的知识内容更多坐席人员的录音进行评分，不可根据自己的主观判断。如发生有争议的录音，要做到双人复核录音并要质检主管签字核准后计入坐席考核评分，要以公正、公平、公开的方式对所有的录音正确的评分，不许带有个人的感情色彩。

2、质检员严禁私自将质检、监听过程只能的录音及客户的信息泄露，将过的的并留有客户信息的相关资料定期删除或销毁，严格执行为客户保密的原则。

具体监听规则

监听内容主要分为一下四大部分：1) 服务规范

1、服务用语

2、亲和力

服务忌语包括：是否有顶撞、轻视生硬的等忌语如我再跟您说一遍你什么意思？你先听我说完好不好！你明白吗？你知道吗等是否经常打断客户说话。

注：具体忌语请参考《服务用语规范》 2) 服务用语规范1、控制通话节奏

在投诉过程中对客户情绪的安抚和控制，如我非常理解您现在的心情3、理解客户意图

3) 业务能力

业务处理能力包括：业务解释准确，操作流程规范

是否详细记录客户提供的信息，相关工单内容时候正确。如此次通话不涉及工单则不扣分。

是否一次性解决问题，如在我中心不能解决，是否为客户提供了解决途径

如遇投诉客户需要回复，要告知客户大概处理时间，并向客户重复客户投诉内容，并得到客户的认可。

4) 加分或减分项

得到客户在线表扬或者引起客户投诉、批评。

质检报告

质检报告主要分为：

质检部门的合理化建议报告，信息主要来源于平时质检过程中的数据统计。根据发现的问题，可以对员工话术、操作流

程、服务技巧、系统改进等一系列方面提出建议，每月交上级领导审查。一经采纳质检组将会在此方案的质检员在绩效上予以鼓励。

电信工作总结和计划篇二

近期，我校将会举行由电信公司赞助举办的我校首届电信杯摄影大赛，学校举办此次摄影展，让大家在不经之余的时候，用照相机记录下那特别的一瞬间，当我们再回头去望的时候，也会依稀记得那些校园里的美好，同时，也让我们有了一双发现美的眼睛。

为了丰富大学校园生活的，我校举办“萌恋七彩校园生活”首届电信杯摄影大赛。很多美好的事物犹如昙花一现，在不经意间就悄悄地溜走了。忙碌的生活总是会让我们错过身边许多美好而又难忘的瞬间，也总是会忘记他们的存在，就这样被我们淡化掉了他们的光芒。美丽的大学校园，丰富的学习生活，年轻而敏感的心审视着世界一点一滴的变迁，无穷的暇思，无尽的畅想，你是否用相机记录了这一切。让同学们关注身边的点点滴滴，记录下这美好的瞬间。

本次活动展现了大学生的鲜明个性，大学生积极向上的精神风貌。为开展此次活动，是由中国电信赞助开办。

（一）、与宣传部的部长做好沟通，为开展此次活动做好充分的宣传准备，让大家积极地参与到活动中去。

（二）、将投稿的作品进行分类，一一做好标记，开始准备展览被选入的作品并通知作品已被选入的同学。

（三）、活动进行到后期后开始着手准备颁奖典礼。

影展开展的内容主要体现了当代大学生生活的精彩瞬间及丰富多彩的校园活动，展现了当代大学生的鲜明的个性特点。用

照相机记录下那特别的一瞬间，当我们再回头去望的时候，也会依稀记得那些校园里的美好，同时，也让我们有了一双发现美的眼睛。影展的同时还邀请了参观的同学用七彩画笔在白纸上留下自己的名字，寓意深刻，初入大学的我们就如这张白纸，被大学的学习生活以及各种丰富的活动填满色彩，与我们的影展的主题“七彩”相呼应。

电信工作总结和计划篇三

一、上半年业务发展综述 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11xxxx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。

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。

×××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385.1xxxx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1xxxx%高于全省平均水平近xxxx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，×××局以累计收入67.3xxxx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。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42xxxx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。×××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41.0xxxx元，超过×××局本身，成为×××局仅次于储蓄业务的第二大业务；同时，×××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。

4、调结构、强能力，持续发展得到保障。

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，×××代办电信局即把专厅、专柜、代收费用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，×××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予足够的关注和支持。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973.8xxxx元，占到全省代办电信业务总收入的6xxxx%。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28xxxx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5xxxx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×××局给大家一些有益的启示。

×××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×××局、×××局、×××局还有×××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×××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业务的发展形式。

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300xxxx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04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×××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。

电信工作总结和计划篇四

结合上级局召开的“供电可靠”工作会议内容及我供电所的实际情况，特制定20年供电可靠管理工作计划如下：

一、我供电所对20年度供电可靠管理工作的要求

1、健全以所长负责，由有关管理人员组成的供电可靠管理体系。

2、贯彻执行国家和上级管理部门颁发的有关供电可靠管理的政策、法规、标准、规程、制度等。

3、做好供电可靠管理工作的统计、分析和总结工作，在主管领导审核后，按要求及时、准确、完整地报出，对不能确定的事件责任原因，必须报主管部门裁定。

4、加强对员工的供电可靠业务知识培训和技术交流工作，提高全体职工对可靠管理工作的认识程度。总结和推广新技术、新成果和新经验，不断提高供电可靠管理水平。

5、实行供电可靠指标的目标管理。根据上级主管部门下达的供电可靠指标，对本年度的供电可靠指标进行测算并分解，制定出本单位的保障措施，并将指标按月或季度合理分解至各个生产部门，岗位，进行考核。

6、建立供电可靠分析制度。定期召开供电可靠分析会，及时掌握本企业供电可靠指标完成情况，提交详细的分析报告，用于指导生产管理。

二、20年度为提高供电可靠率，计划采取的方式、手段

电信工作总结和计划篇五

一个中心

以渠道效能为中心

两个强化

强化渠道布局

强化品牌打造

三个加快

加快开放渠道拓展

加快农村渠道拓展

加快核心商圈布点

四个提高

提高渠道经理能力

提高渠道管控能力

提高网点运营能力

提高门店销售能力

五个到位

培训到位

终端到位

人员到位

支撑到位

激励到位

六个统一

统一思路

统一品牌

统一形象

统一宣传

统一政策

统一活动

翼起合力

渠道为王