

# 电信半年工作总结 电信政企工作总结 (优质6篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

## 电信半年工作总结 电信政企工作总结篇一

### (一) 工作经验

#### 1. “迎新春 创佳绩”劳动竞赛表现突出。

细致部署政企市场开门红营销工作及指标达成路径，稳步推进战略产品发展、存量用户合约工作，精准分析、强化支撑、目标任务责任到人、完成进度每日通报，最终获得“迎新春创佳绩”劳动竞赛政企信息化产品发展二等奖。2. 全面落实“格局之战”。

(1) 根据格局之战“两个份额”工作新要求，结合本地实际，形成“利刃行动”+“流量风暴”=“斩狼行动”，主动开展进攻，同时落实精细化营销工作要求，开展友商高价值客户削峰工作。

(2) 持续加大“两张表”的收集、运用，紧盯友商策反、存量拓展和新增发展三类市场，专线策反方面主动报价xx家目标集团，报价率100%；策反成功xx家，已成功签订xx条专线，新增专线年收入xx万元；企业宽带发展方面，紧盯泛酒店行业，开展清单式拓展，共新增xx家、累计xx条，开通企业宽带xx户以上的集团达到xx家。

(3) 落实“流量风暴”，将球踢到对方战场。加强营销过程

管理，通过统一宣传要求、统一清单管理、统一作战方案、统一进驻动作，借助信息化撬动成员策反、实现用户保有、提升客户价值，在信息化与集客市场融合营销实现突破。4. 紧盯大项目推进并取得一定成效。

继续坚持“每标必投，每单必争”指导思想，ict项目参与率和中标率远高于全省平均值。2018年投标项目xx个，参与率100%；其中中标项目xx个，中标率80%，累计中标金额xx万元，市场份额领先度远高于友商。

## （二）存在的不足

1. 战略产品发展不充分。全年战略产品收入欠产，欠进度xxpp，欠产xx万元。
2. 信息化欠费管控欠佳。新增坏账率xx%，超期欠费率xx%，欠费指标同比上升，排名有所下滑。
3. 聚类市场发展体系化未落到实处。招募sa销售代理商xx家，其中产生业务量sa仅xx家，信息化产品服务与销售工作主要依靠客户经理，未有效激发代理商销售能力。

## 三、分析存在的主要困难与挑战

（一）项目拉动收入乏力。2018年项目中标金额较2017年增幅xx%，导致2018年战略产品收入未见增长，且2019年收入基础薄弱。

（二）业务发展渠道仍需拓宽。2018年引入的集团sa对信息化产品销售的参与度较低；六大场景中的临街商铺在渠道发展不足。

1. 跑马圈地。结合本地公积金、税务部门获取的成员与集团清单，用好兴业云等快开支撑系统，保持求真务实的发展态度，持续开展集团圈地和成员拓展工作。
2. 攻异网勤报价。

对照集团攻防战略地图与集团清单，建立集团信息化及成员合约到期台账。充分运用营销资源，做到到期前3个月递交方案、到期前2个月内方案递交率达到100%。对于不能整体续约或回流的集团，一方面通过信息化融合方式主动报价降低友商利润，另一方面通过进驻营销、点对点营销等方式对成员进行逐一爆破。

3. 盯集团融合营销。优化ab类集团融合营销规则，加大信息化+话费融合营销的灵活度，提升预存信息化回馈集团关键人的活动力度，以及信息化+家庭产品、终端+家庭产品等融合营销方式，通过融合营销提升客户粘性与稳定。针对双卡客户集中集团、低消费用户集中集团，优先开展信息化+终端融合营销，以关键人为突破口，撬动友商优势市场。

## （二）抓产品项目，提升信息化份额

1. 专线产品：围绕政府、金融、能源、教育等重点行业，梳理出未渗透我公司专线业务的集团清单，做好资源预覆盖与主动报价工作。在存量保有不低于95%的基础上，聚焦三大发展方向：项目带动、集团赢回+融合拓展、中小微市场企业宽带发展。

2. 企业宽带：做好2019年宽带覆盖的工作，五大场景目标集团清单分解至责任人，同时对存量目标清单式管理，做好存量保有。

3. 云mas产品：持续开展清单营销，建立案例分享体系。垂直行业一点突破、全面复制，开展常态化节日营销、精准化营销。

4. 物联网产品：依托专网平台和车联网等行业终端，加快从纯管道向智能化应用转变；以市公安局警务通、金桔电力行业、引动前装等现有项目为基础，加强全网物联卡的行业应用；同时以用户为导向，聚焦nb需求明确、用户增长较快的

重点行业：燃气/水表抄表、消防烟感、智慧停车等，开展规模拓展。

5. 新产品卖点挖掘。做好云mas和对讲、和路通x3和商务直播nb-iot模组等新业务卖点挖掘，一方面需要进一步深入挖掘本地市场，另一方面需要结合本地用户特点总结出卖点提供给客户经理以作参考，做好业务发展指导工作，引导业务发展。

### （三）抓流程管理，提升发展效能

1. 商机管理：用好商机平台、督办一线落实、建立奖征体系，细化商机分层分级管理制度，从项目金额、时间、重要性等各个维度对商机进行分层分级跟进。坚持定期开展重点项目研讨会制度，总结通报商机收集、重点项目跟进及已签约未交付项目进展情况。

2. 业务管理：创新监控手段，持续紧盯信息化业务签约与收入转化及时率，确保收入及时计费出账。

3. 欠费管理：强化预付费方式，新增业务要求预付费占比不低于80%，大项目费用回收早启动，零星费用回收日常督导。全面提升基础管理水平，降低运营风险。4. 服务管理：进一步提升集团客户的服务意识和服务能力，根据集团的行业属性及重要程度，明确服务标准、落实重要集团客户定期拜访机制、关怀机制，提升重要客户感知。

### （四）优化客户经理体系，加强队伍建设

重构客户经理队伍体系，建立行业、商业、乡镇客户经理三支队伍，根据集团行业、重要程度及区域归属重新分配客户经理，并配套对应的服务、销售、支撑、计件及考核体系。

## 电信半年工作总结 电信政企工作总结篇二

今年，分公司在面临省公司收入确认方式发生重大变化、致富通发展已趋于饱和、收入增长计划达4、67%的情况下，确定了以收入为核心、以存量保持和欠费追收为支撑、以增量发展和重点转型业务为拉动的总体工作思路。一年来，通过全体员工的共同努力，取得了一定的成绩。

（一）以收入为核心，指导各方面工作的开展20xx年，分公司始终以收入为主线，多方面开展各项工作，取得了一定的成绩。至10月，主营业务收入完成559、76万元，完成年计划667万元的83、92%，同比增长5、05%；其他业务收入完成7、07万元，完成年计划8万元的88、41%，同比增长-78、83%；总收入完成566、83万元，完成年计划675万元的83、97%，同比增长0、10%，（超进度0、67%。经营收入计划完成率排全市第三名，是主营收入正增长的四家公司之一。

（二）经营工作开展情况1月初召开电信工作会，分解下达收入，发展计划，讨论相关办法（到人、到月）。1、“春分满堂”营销活动取得好成绩。2、“二季度正向拼博战”圆满完成。3、三、四季度“跨越计划”稳步推进。4、重点转型业务发展稳步推进。5、宽带私接整治持续推进。6、聚类营销虚拟团队，每周至少外出营销一天。7、推广酒店完美联盟，上半年发展10户112部电话，15部宽带，11月前完成商务领航105户发展计划。8、以收入为核心，做好局域网上网用户的整治。执行情况：1、在分公司各部门支撑下我的e家、宽带、小灵通发展居全市前列，局域网上网用户的整治取得了较好的效果，但新业务发展乏力。2、在政企部支持下电子政务进入试运行，平安城市已勘点制定出方案。

（三）品牌推广情况1、“我的e家”专席。2、针对性寄送宣传资料。3、“尊享e8”体验点。4、上门推广“商务领航”。5、电瓶车广告。6、差异化服务开展。7、三项服务、

营业服务、关注细节。执行情况：1、“我的e家”-e8发展较好，目前有1458户，占家庭宽带客户1842户的79、15%。2、已启动商务领航两版套餐的推广工作，目前已完成10月套餐签约计划105户。

（四）欠费管理方面1、制定《20xx年欠费追收管理办法》。2、加重绩效考核。3、派单。4、晚上集中催费。5、上门催收。6、提前提取准欠费户电话催。7、人工双停。执行情况：欠费呈逐月下降趋势，至10月隔月欠费率为3、73%。

- 1、抗雪灾、迎奥运全体动员。
- 2、城乡adsl扩容完成，尊享e8提速实现。
- 3、电子政务接入、培训工作开展。
- 4、新城电信设施规划完成。
- 5、电信淹没指标复核（比屏山多500万元）。
- 6、移民局等5个单位光纤上网完成。
- 7、c网资产清查工作完成。
- 8、公路建设光缆杆路维护力保畅通。
- 9、进线室、配线室、油机房等整治。
- 10、电缆防盗，破获一盗窃团伙。

（一）开展情况1、成立整改实施领导小组。2、制定实施方案。3、3月13日召开全体员工大会动员4、分阶段实施、检查、整改、考核、通报。5、上级领导多次现场检查指导帮扶。6、动用2万元保证执行整改到位。7、10月进行企业文化“十字

诀”细则学习考试。8、11月开展了“我为c网献策”演讲活动。9、每天早上编号点名早会。10、每周四晚7点周会。11、安全生产常抓不懈。12、党建、工会等基础工作齐头并进。

（二）成效1、营业厅、大楼、各办公室现场整洁有序，服务提升、员工主动营销能力增强。2、装移修及时率、障碍历时达标，客户满意率上升了3%。3、水、电、油、办公用品有效控制，同比下降15%。4、员工心态平稳、充满信心，后进人员进步了，各项工作有效推5、收入发展全市靠前列，隔月欠费率创历年新低至3、73%。6、安全生产警钟长鸣，无事故。7、成功参加美食节、灾后重建等活动，地方影响力增强。8、重新被命名为“县级文明单位”。

1、根据市公司方案，参考兄弟公司拟订方案，并通过员工大会讨论通过。

2、在方案中加强了派单完成量考核，重点在收入、发展、欠费等方面进行分解。

3、制定《20xx年绩效考核方案》、《kpi指标分解》、《岗位说明书》。执行情况：根据工作业绩有效拉开收入档次，做到奖勤惩懒、任务明确，职责明确。

1、理念：和谐企业，快乐工作。

2、岗位微调（2月底），优化。

3、实施“十字诀细则”开展“三到家”活动，“四心行动”，电信“八荣八耻”、“九自问”、“十具备”。

4、丰富活动（座谈会、三八节活动演讲、考试、合理化建议等）。

5、员工食堂工作（中午做饭难问题）。

6、处理工作不力员工不含糊。

7、早上8:15班会点名，每周四晚周会。执行情况：员工心情顺畅，各项工作有序推进。

1、成立内控团队。

2、按内控要求执行。

3、打单欠费、发票、资产、库存、财务等基本按要求执行。

4、每月到电信所检查一次。

5、每周回访客户一次。

6、每周业务学习一次。

7、每月经营分析一次。

8、每天早会一次。

9、出租房收入纳入公司其他收入。

1、部分员工主动营销能力差。

2、转型业务发展不理想。

3、渠道建设太少。

4、营收款未严格按内控要求执行稽核、存入公司账户。

5、营业厅未设保安和监控系统，存在隐患。

6、与上级领导沟通汇报偏少。



- 1、地方经济太差，人民群众消费力低。
- 2、农网改造，停电频繁□c网基站划入油料电费消耗加大。
- 3、设备老化，维护费用增加。
- 4、维护成本费用困难。
- 5、外线人员偏少年龄大，伤病多，维护工作吃力。

## 电信半年工作总结 电信政企工作总结篇三

衡量一家保险公司是否有效益，除了要看新保期缴业务，还要看续期业务。下面是本站小编为大家整理的：保险公司续期工作总结，欢迎阅读，仅供参考。

为此，我们在年初就明确了今年的经营指导思想——围绕总公司提出来的“三个转变”，以“诚信天下，稳健一生”的文化核心价值观为指导，继续坚持“稳健经营，以效益为中心”，全面实施预算管理；进一步调整业务结构，加大业务推动力度；切实抓好两核体系建设，不断加强基础管理；继续深化各项改革，狠抓队伍建设，努力实践“三个转变”，全面提升管理水平，全力做强做大个险纯传统险、意外险两项业务，提高经营效益，扩大市场占比。内强素质，外塑形象，通过公司上下的团结一致，奋力拼搏，真正把东营建成一家精品公司。

正是由于遵循了这一指导思想，截至12月6日，×中心支公司共实现保费收入16431万元，完成全年任务计划的122，到今年11月份的市场占有率为25。其中，个险新保保费收入(含意外险)1610万元，完成年度计划的80.5，同比增长20，全省达成率第八名；意外险完成474万元，完成年度计划的103，同比增长60，提前一个月完成全年任务。团寿险完成2本资料权属

文秘家园严禁复制剽窃546万，完成计划的195，提前半年超额完成任务；中介代理保费实现保费收入6778.6万元，完成年度计划的101.1；个险续收保费2928.5元，完成年度计划的100。

与去年同期相比，业务结构更加合理，经济效益大幅度提高。同时，公司在当地保险市场的占比和社会影响都有了非常大的提高，全年新保总量居市场的第二位。

回顾今年的工作，可以概括为以下几个方面：

## 一、抓业务、抢市场，实现各项业务的快速发展。

业务发展是公司的生存之本。我们一直把如何提高业务平台，扩大市场占比作为工作中的重点。全面贯彻落实“稳健经营、以效益为中心”的指导思想，积极推进业务结构的战略性调整。按照省公司的统一部署，中支公司总经理室带领广大员工迅速转变观念，提高强烈的市场竞争和危机意识。严抓基础管理，拓宽业务渠道，以纯传统险和意外险作为两大业务发展重点。牢固树立“诚信天下、稳健一生”的经营理念，不断优化业务机构，提升业务质量，在业务结构、质量、规模、效益等方面都实现了新的突破，得到了全面的发展。

1、在个险业务方面。按照年初制订的总体战略，以标团建设为重点，突出培训，强化增员，稳扎稳打，健康发展，管理一步一个脚印，成绩一步一个台阶。顺利实现“首季开门红”后，又积极配合参与省公司开展的“四五”联动对抗赛活动，我公司全体员工和广大营销员，以忘我的工作热情，高度的荣誉感、责任感和必胜的信心，积极投入到了这场为荣誉而战的战斗中去，取得良好的竞赛成绩。在省公司“八九”联动业务竞赛中，我们也获得小组胜出奖，战胜×。全年个险保费和增员率在本站秘书网各家保险公司下滑的情况下，继续保持稳步增长。

2、在团险业务方面。在市场非常艰难的情况下，抓住有力时

机，大力开拓渠道业务，“绿色救助”、“小额信贷”“建工险”等都已经走上了良性发展的轨道。在今年12月份，我公司与胜利油田顺利续签了“职工团体商业医疗保险合同”。这个合同的签定，为我们公司带来巨大的社会效益和社会影响，为公司的有续发展奠定了坚实的基础。意外险业务规模迅速扩大，赔付率不断下降。在东营各个保险公司的业务都没有增长或有所下滑的情况下，我们的意外险业务对比20xx年度实现了较大幅度增长，市场占比不断扩大。

3、银行保险方面。今年，面对竞争异常激烈的市场，在强化对银行客户经理综合素质培训的基础上，进一步加大了对渠道的管理和维护，对银行渠道进行了梳理，对其架构做了调整，使渠道管理更具有专业化、规范化，使红利来和小额信贷险业务都得到了健康发展。在费用下调的情况下，我们的红利来趸交业务仍然完成了6755万元，顺利完成省公司下达的任务。

4、续收业务方面。在加大客户服务专员技能技巧培训的基础上，强化区域管理，加大银行代收知识的培训，当期达成率不断提高。按照省公司和市公司的考核，各项指标全部达标。尤其在省公司组织的“争先创优”活动中，一直战果辉煌。

二、抓重点、带全盘，实现了规模和效益的同步发展。

1、县区框架基本搭建完成，县区班子建设初具规模。东营原来没有县区架构，为使×太保寿险有一个长足可持续地发展，必须将机构延伸至各县区。今年上半年，在这种思想指导下，根据省公司有关要求，我们开始搭建县区架构。通过本地培养、同业引进等措施，让一批优秀的人才本资料权属文秘家园严禁复制剽窃走上了县区领导的岗位，到目前对县区的管理框架搭建已基本完成，并按照省公司《县区机构管理办法》进行了实质性运作，为xx年的业务发展做好了机构和干部的准备。

2、内部管理工作进一步加强，管理工作不断改善。管理的专业化、集约化、规范化水平进一步提升。今年，从总公司到分公司都高度重视管理工作，有关管理的文件一个接一个，我公司对这些文件都及时进行了转发，并结合实际认真进行了贯彻和落实。可以说，今年的管理力度、深度和广度，是近几年都没有过的。在工作中，我们按照上级公司的要求，始终坚持“一手抓业务，一手抓管理，两手抓，两手都要硬”的原则，结合自己的实际情况，顺应业务发展的要求，全面加强和改善各项内部管理工作。通过各项规章制度的贯彻和落实，我公司的内部管理工作进一步加强，管理水平进一步提升。向管理要效益，通过管理促发展。通过一系列的措施，促进了团队的稳定和管理工作的加强，内控机制得到了强化，风险得到了有效的控制，减少了浪费，降低了成本，实现了增收节支。在财务管控方面，坚决做到费用不超支，今年中支公司在费用方面的压力非常大，在面临费用紧张的情况下，公司一方面抓业务发展，一方面抓费用管控，实现了年底的费用节余。由于我们管理到位，省公司还将我们作为调查基地，并在×举办了全省两核调查员培训班。

3、系统业务和集团业务取得了大的发展。今年以来，我们通过积极努力，不断开拓各种销售渠道，先后打通了“小额信贷”、“建工险”、“绿色救助”等意外险销售渠道，到目前这些渠道业务都已经走上了良性发展的轨道。而且这些系统业务运作，赔付率很低，仅有11%，为公司提供了费用来源，为公司的生存和发展作了贡献。在今年12月份，我公司与胜利油田顺利续签了“职工团体商业医疗保险合同”。这个合同的签定，为我们公司带来巨大的社会效益和社会影响。我们创造了一个健康险运作的全国性典范，为公司的有序发展奠定了坚实的基础。

4、思想政治工作和企业文化建设都得到了加强。企业文化建设摆上了公司发展的重要议事日程，企业文化建设不断加强，使得公司的凝聚力进一步增强。一年以来，我们高度重视企业文化建设，通过举办庆祝“三八节”晚会、诚信教育签名、

机关晨操比赛、歌咏比赛以及各种政治业务学习等活动，一方面活跃、丰富了职工的文化生活；另一方面进一步增强了团队的凝聚力、向心力。通过开展读书学习活动，先后学习了《自动自发的工作》、《没有任何借口》等书籍，提高了员工的理念和工作的自觉性。利用每周周一下午的时间，在中支公司会议室进行中心小组学习，公司所有中层领导干部参加，集中学习讨论上级公司下发的有关文件和政策。在学习的同时，制定本周的工作计划，使工作有方向、目标和计划性。同时，我们还积极引导广大员工向党组织靠拢，今年共有13名同志向党组织递交了入党申请书，并有3名同志光荣地加入了中国共产党。从党内到党外，从领导干部到一般员工都坚持思想政治学习和业务学习。形成了上下一心、团结一致、齐心协力共谋公司大发展的良好氛围。

在今年的12月18日，在公司党组的领导和广大职工的支持下，经过职代会筹备工作小组的紧张准备，中国太平洋人寿保险公司×中心支公司第一届职工代表大会胜利地召开。这次大会进一步贯彻“三个代表”的重要思想，认真总结近年来公司在业务发展与经营、管理工作中的经验与教训，把职工民主管理、参政议政纳入职代会职权范围，提高了员工参政议政的能力，进一步调动了全司员工的积极性。会上，提出合理化建议17条，我们将在今后的工作中对合理的建议逐一解决。职代会的召开，为全面提高公司经营、管理水平，向创建一流寿险公司的目标扎实推进打下了坚实的群众基础。

大会表决通过了《中国太平洋人寿保险公司×中心支公司关于二020xx年分业以来经营情况工作报告》等11个制度、办法和规定。

这次会议是×中心支公司企业发展过程中的一件大事，也是公司员工政治生活中的一件大事，它对充分保证广大员工正确行使民主管理监督权利，调动和发挥广大职工参政议政的积极性，真正形成“依靠职工抓管理、抓好管理求发展”的良好局面，对不断完善公司经营管理机制，进一步提高经营

管理水平和经济效益，必将产生深远的影响。

### 三、存在的不足。

在肯定成绩和进步的同时，我们还清醒地看到我们工作中仍然存在的一些不足和一些薄弱环节。

一是县区和部门及业务渠道之间发展还不平衡，有些单位和部门的领导对市场研究还不深入、不主动、不准确，把握市场、应对市场的能力还有欠缺，对市场的敏感度、对全局的掌控能力、综合素质还有待提高。二是部分单位还存在执行不到位的问题，个别领导同志的危机意识、忧患意识、责任意识还不够强。三是进一步提高全员敬业精神，要在明年作为一项系统工程来认真对待。四是县区机构建设还很薄弱，必须得到全面加强等等。这些问题，都应引起我们的高度重视，并在今后的工作中认真加以对待、解决。

领导以及各位老师，大家上午好，下面由我来做一个个人年终总结。刚刚听过领导以及老师的汇报，我觉得自己的总结甚是肤浅，考虑问题的角度以及深度还远远不够，下面的汇报若有什么不妥之处，会后还希望领导和老师们多多批评指正。

首先第一项是我的工作内容，

1、投保单的初审、登记、交单

2、保单的领取，发放登记

4、库存管理，主要是产品单证它的一个入库和领取的登记

第二部分，是个人成果和不足的总结

首先说一下个人成果：第一个方面就是初审工作，经过对投

保单的认真仔细的审查之后，确保无误再交到运营进行扫描录入，减少后续问题的发生，(减少问题件)以便提高承保速度。第二个方面是报表，每天对总公司下发的报表做进一步的处理，统计，以便于各家代理公司及时的了解自己的业务量，对于各位老师来说就是能够及时的了解自己的任务进度，做到心里有数，通过对数据的分析，为后续工作制定更好的计划。就我个人而言，我觉得工作成果对我来说就是工作收获，那最大的收获就是学到了很多知识，积累了一定的经验。

下面是工作不足：对于初审工作，说实话开始的时候我觉得它就是个case□ so easy □但是经过一段时间的工作之后，出现的一些问题，比如证件号、银行卡号填写错误，邮编错误等等，让我深刻的意识到，这不是一项简单的工作，因为往往越是觉得容易的工作就越容易马虎，而初审这项工作恰恰是需要认真、仔细。单子多的时候，我就用以着急，也就容易马虎，所以这一点是需要改正的。另外一点就是还欠缺业务知识，业务水平还有待提高。

首先，继续做好先前的工作，听从领导的安排

第三，继续努力学习业务知识，提高自己的业务水平，那我希望有机会的话能够去听一听老师们的课程，因为很多东西自己去看和通过老师讲解，在理解上是有一定的差距的。

下面是个人感受(个人收获)

- 1、保险方面的理论和知识以及保险行业的现状，使我对保险有了一个更客观、全面的认识。说实话在之前没有接触保险行业前，我对保险的认识就是，保险都是骗人的，对保险这门行业的认识非常的狭隘和片面，在真正的了解之后发现，那么对于现在的社会，太多的事故问题的发生，保险就显得越加重要。

3、电脑办公的实用知识与软件应用技巧，以及处理问题的能力和经验，强化了我对扩展知识和提高能力的学习欲望。虽然我大学学习的是电脑，但是它设计的方面也很广，我学习的是计算机网络。学习的侧重点不同，所以之前对办公的应用也不是很精通，而且我之前是很烦恼excel表格，但是通过在工作中的学习，发现它并没有想象中那么难，世上无难事，只怕有心人，在认真面前，困难就是个纸老虎。我不怕自己犯错，需要在错误中总结经验，不能一错再错。也希望在我犯错误的同时，领导积极地批评指正，因为在以往的工作中，领导从没有严厉的批评过我，总是给予鼓励，这让我想到了某位名人说过的一句话就是“好孩子是夸出来的”我觉得是有一定的根据的，鼓励和夸赞也是一种动力。

#### 4、培养了我勤奋、踏实、认真、负责任的工作态度

虽然初审不需要什么技术含量，但是它是一个需要你去认真仔细对待的工作，可能就是写错一个数字，可能就是一项内容空缺，等等，就会带来很多的问题。处在什么样的岗位上就该以身作则，做什么事都要担起自己的责任。

下面是个人的一个祈愿，愿景，

第四，是对大家的祝愿，希望大家身体健康，合家幸福。因为老师们经常出差非常的辛苦，劳累奔波。所谓身体是革命的本钱，我们保证一个好的身体才能更好的投入到工作中，所以大家一定要注意身体，加强锻炼。

最后我要说一声感谢。

感谢领导长久以来的指教，感谢各位老师对我的帮助和关怀。

这么长时间以来，领导和老师们不只是在工作中给予我很大的帮助，在生活中也很关心我，大家都非常的照顾我，让我觉得这就是个家，非常的温馨。所以在这里我也代表我的父



母向领导以及各位老师说一声谢谢!谢谢你们对小温的培养。

最后一句谢谢，谢谢大家能够与我分享我的总结汇报。谢谢!

## 一、团结一心，个人业务取得突破性发展。

个人业务是我们的核心业务，是公司持续经营、稳健发展的基础。20xx年伊始，根据省、州公司各个时期的企划方案，我公司还根据自身实际情况制订了相应的激励措施，利用“产说会”、“客户答谢会”等多种销售模式，抓住“金彩明天”等新险种强势上市的有利契机，全体员工斗志昂扬、挥洒汗水，经过辛勤的耕耘，终于取得了丰硕的成果。

核心业务的迅猛发展，背后要有一支强有力的核心队伍作为支撑。公司一开始就加大了队伍建设力度，邀请全国销售精英进行技能提升培训、重金聘请北京专家进行增员指导，把展业和增员结合起来，通过增员来推动业务发展，通过业务发展带来的实惠来带动增员。我们各级主管也付出了大量辛勤的劳动，他们无时无刻不在关注着自己的属员，帮其解困、助其成长、让其心安，正是他们无私而伟大的博爱精神，让我们的员工感觉到了公司的温暖，做到了有爱留人。目前，全司员工已达115人，为历年之最，并且我们队伍仍然在继续发展壮大。

## 二、奋勇拼搏，团体业务稳中有升。

团体业务是公司经营成效体现的重要指标，也是产、寿险两类保险的交集市场，因此，竞争尤其激烈。在与多个竞争主体的交锋中，我司以全年团体业务共收取保险费266万元。其中：短期意外险保费167万元，短期健康险保费99万元，团体年金险保费54万元，较之上年增长66万元，占据了团体人身保险市场的2/3强，提前3个月完成了全年任务目标。四季度经营指标重新下达后，我司只用了一个月的时间就率先超额完成了任务目标。

一年来，我们除了维护好已有的渠道外，还积极寻找新的业务增长点，努力打破前期业务发展低迷的状况，同时积极加强与有关部门的沟通与协作，争取得到最大的支持和帮助，加大宣传力度，扩大影响面，从而赢得市场。

20xx年，史册上必将留下深深印记的一年\*\*县支公司在这种复杂多变、困难重重的环境下，在县委、政府和上级公司的正确领导下，在各职能部门的密切支持和配合下，我司牢固树立科学的发展观，努力实践“三个代表”重要思想，通过全体员工的奋力拼搏，开拓创新，勇于进取，公司业务取得了长足发展，业务规模创造了历史同期最高纪录。回顾一年的工作，既有成功的经验，也暴露了一些不足，为了总结经验，改进不足，现将全年工作总结如下。

## 一、基本经营情况。

截止至20xx年12月31日，\*\*县支公司共实现总保费1956万元(预)，其中：首年期缴保费296万元(预)，短期险保费266万元，团体年金保费54万元，中介业务保费733万元(预)，续期保费607万元(预)。共支付各类赔款、满期(生存)保险金658万元(预)，其中：短期意外险赔款20万元(预)，简单赔付率为20%(预)；短期健康险赔款100万元(预)，简单赔付率为84%(预)，短期险综合简单赔付率为39%(预)。

## 二、团结一心，个人业务取得突破性发展。

“产说会”、“客户答谢会”等多种销售模式，抓装金彩明天”等新险种强势上市的有利契机，全体员工斗志昂扬、挥洒汗水，经过辛勤的耕耘，终于取得了丰硕的成果。

全年我司共实现首年期缴保费296万元(预)，完成州分公司下达全年任务的101%(预)，圆满完成预定的保费任务目标。首年期缴保费规模达到历史最高峰。

核心业务的迅猛发展，背后要有一支强有力的核心队伍作为支撑。公司一开始就加大了队伍建设力度，邀请全国销售精英进行技能提升培训、重金聘请北京专家进行增员指导，把展业和增员结合起来，通过增员来推动业务发展，通过业务发展带来的实惠来带动增员。我们各级主管也付出了大量辛勤的劳动，他们无时无刻不在关注着自己的属员，帮其解困、助其成长、让其心安，正是他们无私而伟大的博爱精神，让我们的员工感觉到了公司的温暖，做到了有爱留人。目前，全司员工已达115人，为历年之最，并且我们队伍仍然在继续发展壮大。

### 三、奋勇拼搏，团体业务稳中有升。

团体业务是公司经营成效体现的重要指标，也是产、寿险两类保险的交集市场，因此，竞争尤其激烈。在与多个竞争主体的交锋中，我司以全年团体业务共收取保险费266万元。四季度经营指标重新下达后，我司只用了一个月的时间就率先超额完成了任务目标。

### 四、雄踞市场主导，再创中介辉煌。

今年上半年，省公司发出中介全年目标上半年完成的号召，面对巨大的挑战，我们并没有退缩，按照盛州公司的统一部署和安排，我们积极联系各代理机构和网点，加强业务指导和促成。在认真为网点做好服务工作的同时，我们还发动全司员工共同努力，全司一心，加大自营业务规模，做到不等、不靠。通过全司员工和各代理机构的共同努力，我司上半年共实现保费452万元，虽然这一成绩同州公司下达的任务目标还有一定的差距，但这一成绩已经创造出\*\*公司中介业务历史新高，半年的业务规模是20xx年全年的3倍多。这大大稳固了国寿的市场占有率，体现了中国人寿领军市场的主导地位。至此，我司全年共完成中介业务保费652万元(预)，创造历史最好成绩。

五、服务社会主义新农村，农村保险工作大提速。为积极响应中央关于建设社会主义新农村的号召，全面落实总、省公司提出的“巩固城市、拓展两乡”战略，我公司增强了发展农村市场的责任感、使命感和紧迫感，加深了对“两乡强则县域强，县域强则全省兴”的理解和认识，农村保险工作开始提速。

由于我县经济欠发达，农村群众经济状况普遍不好，而这部分群体又恰恰是最需要获得保险保障的群体。针对这一实际，根据上级公司“乡镇有点，村村有人”的精神，我司积极想办法，探寻出路，并大胆尝试，先后在维摩、阿猛两个乡(镇)设立服务点，培训驻村业务员，把保险服务延伸到农村，极大地方便了当地群众，减少了他们的投保、理赔成本，此举获得了当地群众的好评，并得到了乡(镇)党委、政府的大力支持与肯定。

今年以来，在省分公司的正确领导下，分公司新班子带领全市系统以xx大重要思想为指导，牢固树立和实践科学发展观，认真贯彻落实全省系统工作会议精神和省分公司的各项工作部署，积极应对激烈的市场竞争的挑战，围绕“开门红”、“6.30”任务目标，努力克服内部和外部的各种困难，艰苦奋斗，以崭新的精神风貌和工作姿态大力推动业务发展，取得了积极成效。

## 一、主要经营指标执行情况

(一)在困境中求发展，业务规模保持行业首位。目前普洱市场寿险主体6家(人保寿险已批设筹建)。截止6月30日，全市寿险行业的营销人力约1600人，较年初下降11%。泰康人寿：人力约470人，保费收入2991.98万元(主要收入来自万能险和投联险)，同比负增长3.6%，市场份额19%。太平洋人寿：人力约250人，保费收入1901.57万元(主要收入来投联险和传统寿险、意外险)，同比负增长23.03%，市场份额12%。新华人寿：人力约150人，保费收入1141.16万元(主要收入来传统寿

险和银保业务), 同比增长347.13%, 市场份额7.3%。中国人寿全市系统: 人力734人, 较年初增长5%, 总保费规模8679.12万元, 同比负增长12.05%, 占市场份额的55%, 业务规模居行业首位。

(二)调整结构, 规模效益齐头并进。截止6月30日, 全市系统实现首年保费规模3698.56万元, 同比负增长37.61%, 占总保费的比重为42.61%, 与去年同期的比较占比降低了17.46%。实现首年期交保费902.72万元(其中银保渠道168.60万元), 同比下降48.00%, 占总保费的比重为10.40%, 与去年同期相比下降了7.08个百分点。实现5~9年期个险首年期交保费和十年期及以上期交保费的规模608.12万元, 同比下降45.19%。实现续期保费4262.15万元, 续收率57.65%, 同比增长43.82%, 占比49.11%, 与去年同期相比提高了19.08个百分点。

(三)半年目标完成情况。截止6月30日个险渠道实现734.12万元, 完成率58.50%。其中3~9年期186.09万元, 完成率43.28%;20xx年期及以上548.03万元, 完成率66.43%;实现短险保费443.56万元, 完成率68.24%;银保渠道实现保费2957.40万元, 完成率70.58%, 其中趸交2788.80万元, 完成率69.72%, 期交168.60万元, 完成率38.32%。一季度保险先进村入围17个, 完成率40.5%。

(四)人力稳步增长, 队伍规模居行业首位。截止6月30日, 全市寿险行业的营销人力约1600人, 较年初下降11%。我公司的营销人力734人, 较年初增长5%, 在当地行业中人力占比46%, 增长速度逐步提高。我公司营销人力的举绩率51%, 月人均期交保费1700元, 较去年底下降了近3455元, 件均保费为2447元。我公司银保签约网点数96个, 出单率36%, 拥有客户经理21人, 人均网点数为4.6个, 在当地行业中处于领先地位。

(五)赔付率大幅度下降。截止6月30日, 我公司的赔付支出为376.46万元, 赔付率为84.87%, 同比减少247.12万元, 同比下降65.64%。赔付率较高的主要是健康险。(六)费用结余,

效益增强。截止6月30日，公司可提费用为690.28万元，可用费用为491.56万元，费用支出为486.54万元，结余5万元。可提佣金为476.33万元，可用佣金为476.33万元，佣金支出为393.76万元，结余80万元。

## 二、 主要工作措施

(一)统一思想，紧跟落实及时贯彻省分公司会议精神统一思想、统一步调。为进一步落实20xx年度省分公司开门红启动工作，总结分析普洱分公司开门红起步阶段排名全省落后的原因，采取切实可行的解决措施，我们于元月8日召开全市系统“开门红”启动工作落实情况汇报视频会，对开门红工作措施进行督促落实。分公司新班子调整后，2月8~9日，分公司召开了为期一天半的全市系统20xx年工作会议，进一步统一思想，坚定发展的信心。5月12日省分公司视频会议召开后，我们高度重视，狠抓落实，及时贯彻会议精神，采取多项措施，把省分公司视频会议精神和当前我市系统的业务推动工作结合起来，用会议精神指导和推动各项工作。为贯彻落实全省系统重点单位业务发展会议精神，安排布置当前和下一步业务发展的工作措施，确保“6.30”任务目标达成，分公司于5月25日召开了全市系统业务发展工作会议，进一步强调了强化执行力，紧跟上级，把执行力变成行动。在省分公司每一次召开会议后，我们都把及时贯彻会议精神，作为是否与省分公司保持一致、政令是否畅通、是否“听话照做”的具体行动。

(二)突出重点，拓展期交加大个险期交拓展力度，确保经营成果实现。今年以来，我们在抓中介业务上规模、抓团险抢阵地占领市场的同时，突出重点打好个险渠道的“城市保卫战和农村圈地战”，着力推动个险期交业务，最大限度缩短我市系统个险期交业务与发展进度快的州市分公司的差距。一是细化省分公司各阶段期交业务发展企划。为深入贯彻落实省分公司个险期交业务企划，我们结合普洱实际，出台了“普洱论剑”系列业务推动活动，大力推动个险期交业务

发展。特别是4月2日，我们在普洱市委党校隆重召开有普洱市杨副市长参加的高规格的20xx年一季度精英表彰暨“普洱论剑”高峰会，为公司的发展产生积极的、重要的影响。二是分类指导，分层经营分类指导。分类指导：分公司在工作督促指导时，重点加大一二类公司的督导力度。即思茅区(一类)作为中心城市，宁洱、墨江、景东、景谷澜沧为核心(二类)，在每一个阶段的发展企划的关键时段派出工作组进行重点督导。分层经营：一二类六大公司全力以赴打好“城市保卫战和农村圈地战”大上期交，提升内涵价值，同时也确保规模业务不落下。镇沅、江城、孟连、西盟四小三类公司，在解决自身核心价值的同时，大力发展期交和意外险业务。三是强化措施，重点突击。首先是加强组织领导。业务企划下发后，分公司总经理室以下发《督导令》及时跟进，强化执行力。同时，总经理还通过内网平台，向各县(区)支公司经理、班子成员先后发出了《致各位经理的一封信》、

《5.20备忘录》、《6.30动员令》等，不断表明党委、总经理室对完成任务的决心和信心，并对具体工作措施进行指导。与此同时，我们对六大公司适时或派出督导组、或由分管个险的班子成员蹲点督导，加大分公司的督导力度。同时，动态重点突击。为充分利用省分公司3年期业务财务预算政策调整的机会，我们下发了《紧急通知》，要求城乡统筹兼顾，齐头并进。城区团队严格按“一周工作模式”进行运作，城区全员主打“金彩明天、美满一生”的3~5年期业务；农村团队全员以创建保险先进村为发展平台，主打“两康+顺兴卡”。六大公司成立“金彩35”和“美满35”突击队，四小公司可根据公司业务员的意愿来确定成立相应的“突击队员”，要求专人负责，确保实效，达成任务目标。为支持配合基层公司期交业务的冲刺，充分发挥机关的表率作用和生力军作用，确保全市系统半年期交目标的达成，分公司机关成立了金彩明天突击队，全力冲刺3年期交业务，全力支援一线公司。鉴于现有人力有限，达成现在的任务目标非常困难的情况，我们采取内勤人员做大、中单进行突击。同时，盘活无绩效人力和低绩效人力，推动中绩效人力向高绩效人力发展，并规定中绩效人力迅速行动在5月20日前破零；低绩效人力在5月25

日前破零;无绩效人力在5月30日前破零。达到全员行动，全员举绩，全员破零，全员奋起突击期交任务。四是全力推动银邮渠道期交业务的发展。首先，下发了《“跨越顶峰”银邮期交推动方案》，在银邮渠道主推“安享一生”期交业务。加强网点的维护和开拓，在网点以“安享一生”期交为主要推动产品，加快业务转型，全面推动费用率高的产品，创造渠道价值。同时，加大与邮政合作力度，组织召开“邮政相伴、安享一生”高端客户答谢会。在6月13日上午澜沧县邮政局成功召开“牵手邮政、安享一生”客户答谢会的基础上，通过积极准备，分公司与普洱市邮政局定于6月19日举办了高规格的“邮政相伴、安享一生”高端客户答谢会，预约保费118万元。另外，加强自营业务发展，做好美满人生的再包装与炒作，主推鸿富期交和美满人生这样容易上量的险种，强势启动自营期交的发展。

(三)打开缺口，夺回阵地今年以来，我们从解决自身生存问题出发，向意外险阵地特别是痛失的“口子”业务，展开强势的公共攻势。在今年的团险渠道，我们不仅提出“不丢老客户，抢抓新客户”的目标，同时也把目标瞄准曾经失去的“口子”业务作为新的业务增长点。我们在个险和县域渠道大力推行卡折式业务、积极拓展法人团体客户业务的同时，把工作的突破点放在交运集团上。经过我们多次沟通协调，联络感情，于3月7日与普洱市交通运输集团公司签署了乘意险业务合作协议，在全市全面准入乘意险市场，并在乡镇以下线路作为主体公司进入，夺回了失去多年的乘意险阵地。截止6月30日，全市系统乘意险保费收入42万元。通过积极的公关协调，与思茅民航站增进了友谊，密切了关系，巩固并占据了航意险市场的主导地位。积极做好学平险的前期准备工作，与各级政府分管领导及教育局主要领导沟通协调，争取到市场份额的支持。着力加大与银邮代理单位的合作力度，融洽感情，改善和加深了合作关系，在巩固原有的代理网点的基础上，新的渠道网点不断增加。

(四)借势推动，抢占两乡积极争取政府发文，市县乡村四级



联动，大力开展中国人寿“保险先进村”建设活动，打好农村“圈地战”。在分公司取得普洱市政府发文支持开展“保险先进村”的文件后，九县一区支公司也先后争取当地政府发文，支持中国人寿在当地开展“保险先进村”建设，有效地抢占了农村保险市场，取得了可喜成绩。今年以来，我们以普洱市政府表彰15个首批达标的中国人寿“保险先进村”为契机，加大创建工作力度，把创建目标落实到村社。在各级地方党委、政府的大力支持下，我市“保险先进村”建设得到了全面推进。截止6月30日共创建达成17个，达成率为41%，为达成全年创建目标打下了坚实的基础。

(五) 强化培训，增强素质鉴于普洱分公司队伍基础建设薄弱，整体素质不高，今年以来，我们加大了队伍的培训力度。分公司先后进行了会议培训2次，新人培训班2次，班子和组训培训班1次，周工作模式培训班1次，银保培训班1次，主管培训班1次，参训人数440余人次，队伍整体的素质的得到了提高。个险队伍留存率73%，人力规模734余人，有效人力60%以上，举绩率51%以上。

(六) 强化管理，确保效益一是加大实施积极财务政策的力度，进行规范化管理。一方面，优化考核机制，发挥财务政策的杠杆作用，促进业务发展和结构调整，引导业务发展，促进首年业务快速增长，确保市场领先地位。另一方面，注重业务结构的平稳优化，大力发展期交业务，特别是20xx年期及以上期交业务，努力实现公司积极均衡的战略目标。二是完善县级voip系统，降低通讯成本。今年2月份，根据省公司的相关培训资料，我们制作了形象的voip系统接线图(每县各一份)，并利用远程测控手段，对全市各县逐一进行voip设备在线状况开展查遗补漏工作，通过上下配合，至2月底，全市所有网点的办公电话，均恢复接入到了voip系统，降低了全市系统的通讯成本。

### 三、存在问题

今年，我们做了大量艰苦的工作，取得了来之不易的成绩，但也还存在着不容忽视，并有待于在今后的工作中加以克服和改进的问题。一是业务发展滞后。全市系统总保费出现负增长，10个经营单位，只有宁洱、景谷县支公司是正增长，其余的均为负增长，而占全系统业务近三分之一的思茅区支公司，负增长高达29%。二是队伍的基础建设薄弱，对团队的培训欠账太多，整体素质不高。基础工作不扎实，队伍建设薄弱，教育培训跟进不足，整体素质有待提高。三是期交业务发展缓慢，低于全省发展水平。一方面反映在“开门红”，部分县支公司没有按照分公司的要求、步骤、方法按时完成；另一方面反映在二季度期交业务的启动、推动上没有及时跟上分公司的步伐，贻误战机，影响进度。四是执行力不到位，有的支公司对完成任务目标的决心不坚定，态度不积极，甘于落后。五是人力规模不足，增员难增员的问题始终是困扰着普洱公司一大难题。个险队伍开单人力和举绩人力严重不足，城区队伍规模小、活动量低。以上是上半年的工作总结，相信在明年我们会越做越好。

## 电信半年工作总结 电信政企工作总结篇四

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的20xx年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，现对20xx年的工作做一个总结。

20xx月，我从事前台接待工作，接待人员是展现公司形象的第一人，在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。一年来，共计接待用户达1000人次左右。

1、部会议接待参与接待了重庆电信全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、全省g网经营部工作会议、临沂分公司与菏泽分公司共同召开的经营分析会等大型会议，在

这种外部会议中，严格按照会议需求高标准布置会场，积极协调酒店相关事宜，并做好会议过程中的服务，在这个过程中，我学到了更多的待人接物，服务礼物等相关知识，积累了很多的经验。

2、内部会议管理按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。一年来，共安排内部会议500次以上。

3、视讯会议管理在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现；在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据1000余份。合同录入。

20xx月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、会议记录、电信之窗、行政库管理等工作。至11月底，共接待公安查询300次左右，并做到态度热情，严格按照公司规定办理。报送信息20篇，采编电信之窗2对笔记本、台式机、小型固定资产做好登记与出入库工作，及时联系维修网点，进行电脑维护与维修，与其加强沟通，并要求为我们提供备用机，以免耽误正常工作。

在完成本职工作的同时，认真完成领导交办的随机工作，并积极参加公司组织的各项活动，协助领导同事筹备了首届职工运动会；在临沂电信诚信演讲活动中获得第一名；重庆电信诚信演讲比赛获三等奖，目前正在积极筹备20xx年文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

在工作中主动性不足，与领导沟通较少，遇事考虑不够周全、不够细致。文字功底欠缺，在信息报送环节没有做到及时抓住公司信息亮点，导致信息数量和质量不高，影响公司在全省的信息排名。

## 电信半年工作总结 电信政企工作总结篇五

年初，公司积极响应上级“送政策、送温暖、送服务”活动文件精神，我公司领导班子专门召开了会议，传达了上级有关“三送”活动的文件精神，统一了思想，使大家认识到“三送”活动是深化创先争优活动的突破口，是关注民生、构建和谐社会的创新举措。“三送”活动能否深入开展，关键在于人员是否到位，公司由综合办公室及农村营业部人员组成“三送”活动工作组，总经理为领队，负责组织、协调和指导工作组的工作。我公司工作组人员即分赴挂点帮扶村驻村开展工作。公司领导对工作组人员反复强调，要充分认识到上级对开展“三送”活动的决心和措施，大家务必把工作做好，多向乡村居委会干部学习，加强锻炼，改进作风，多为民办好事、好事。

1、开展大走访活动，建立民情台账制。要求工作组人员不仅要走访所包的对象，更要做到全村在家所有农户都走访，重点走访党员户、贫困户、计生二女户、产业大户、上访户等，面对面了解群众所思、所想和热点难点问题，收集群众的困难诉求和对党委、政府在发展经济、改善民生以及加强班子建设等方面的意见建议，通过下村走访，摸清楚困难户等弱势群体情况，体察民情，扶贫帮困。记好《民情日记》。对收集到的情况要进行归纳分析梳理，并按难易程度分门别类建立好民情台帐。

2、解决冷水坑村民用水难问题，公司根据村冷水坑村民用水难问题，出资5000元，在冷水坑做水池，解决村民用水问题，目前水池已做好。

4、解决村民上网问题，针对村民上网难的问题，我公司在村增加设备，于20xx年7月10日开通了村宽带设备，所有村民小组都可覆盖，解决村民使用宽带需求。

5、开展土坯房改造，公司安排工作组成员到各小组进行调查摸底并登记造册，将政策介绍到村民家。

6、开展大慰问活动，建立服务承诺制。要求包村的.工作组  
成员抓住群众最关心、最直接、最现实的利益问题，认真落实好中央、省、市、县各项惠民政策。实行公开服务承诺制，为群众兴办一批看得见、摸得着的好事、实事，让群众得实惠。

## 电信半年工作总结 电信政企工作总结篇六

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。

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xx!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。

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xx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。

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。

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□xx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。

第一，明确20xx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xx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xx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xx□积极xx□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xx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邈邈及时处理，及时解决。

综上所述，既然我选择了这份工作。我希望自己能够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。