

# 2023年电信工作总结及工作计划(通用5篇)

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们的工作与生活又进入新的阶段，为了今后更好的发展，写一份计划，为接下来的学习做准备吧！计划怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢！

## 电信工作总结及工作计划篇一

提高团队素质，加强管理，制定奖罚制度和激励方案，此项工作不分淡旺季节时时主抓。根据公司下达的年销任务，月销任务，进行每月、每周具体分解到每个区域和部门，并且在完成任务的基础上提高销售业绩。

针对现有代理商和正在开发的代理商进行有效的管理和关系维护，了解他的销售情况和实力，定期拜访和沟通建立良好的关系。根据公司\*\*年的销售目标，渠道网点普及还会大量增加，要求业务部门积极开展。

对于公司推出的销售活动要严格执行业务推广和品牌宣传，根据市场情况和竞争对手的销售活动灵活策划一些销售促进活动，主攻其劣势同时对代理店员进行专业知识和促销技巧的培训。

- 1、加大铺货与铺货量，保证货源充足，拉动市场，提升销量。
- 2、对活动内容作到环环相扣，责权分明，责任到人。
- 3、选好、选对作好活动的代理
- 4、强化前台服务，克服死板，防止客户流失。

5、重点考核区域加大开发力度，有效的发展用户，提升设备的使用率。

全体员工充分发挥团队精神，主抓销售，所有工作重心向提高销售倾斜，全面启动市场，全力完成销售任务。

随着\*\*经营部各项业务的不断发展，以及市场竞争日趋激烈，服务水平已经成为争夺客户一个重要条件。所以上半年，我们一直把提高服务水平摆在一个重要地位。

加强了客户回访维系工作，对重点客户做到每周回访，五星级客户每月回访1~3次，其余每月保持电话回访，有必要再上门回访，较好地完成了市分公司下发的回访数据。根据实际情况，我们在元宵节还为三星级以上用户发放了元宵及小礼品，通过回访工作增强了与客户的感情联络，及时宣传联通公司的各项新政策，了解客户的新需求，从而不断改进我们的服务工作。在平时的工作中耐心受理客户的查询与投诉，赢得客户的好评。我们在不断的改善服务中，树立了联通公司的新形象。

作好离网用户挽留与维系：

1、由前台营业人员对来办理退网业务的用户进挽留。

2、对准离网用户进行及时的电话回访，根据实际情况对用户进行有针对性的挽留。

1、普通用户维：

1) 定期对用户电话回访或短信拜访；

2) 节日祝福(短信)；

1) 做到每月电话回访或短信拜访一次(根据用户的要求)，回

访要有内容，有落实，最大可能的方便用户。

- 2) 话费监控。根据用户的需要，对用户进行缴费提醒。
- 3) 生日祝福、节日祝福(针对不同用户，要有实用的东西)。
- 4) 挖掘高端用户消费潜力，做好存量市场的二次及多次开发。
- 5) 亲情服务。(根据不同用户的需求，为用户提供帮助)
- 6) 定期的上门走访。

建立一支高素质的客服队伍是当前工作的重要保证，为此公司在全员范围内开展了技术大练兵活动。我们从“立足岗位、注重实效”出发，依照“干什么、练什么、缺什么、补什么”的要求，针对当前客服现状，明确客服经理的职责，明确分工，强化约束机制，突出考核力度，切实落实首问负责制，全面提高客服人员的素质与工作效率，切实做到“内强素质、外树形象”。结合结对子工作，做好星级年度考核，减少与市分客服口的差距。做好客户经营与维系，加大对客户服务的连续性及延续性以服务在我心征文及星级营业厅申报为契机强化员工整体服务意识，真正做到用心服务。

- 1、制定一套适合我经营部自身的内部管理制度，并严格执行。从自身做起，树立公司形象，抛弃过去一些懒散作风，做到责任明确，任务具体，还要协调好各部门之间的联系，加强每个员工的责任心，充份调动大家的积极性和创造性，使公司形成一个团结协做的集体。

- 2、在公司内部深入大练兵活动，真正的落实到位，严格按岗位大练兵计划实施。

- 3、加强公司文件的管理与归档工作，才能在需要的时候有数据可查、有记录可签、有依据可寻、有经验总结、有教训可

取。

4、加强内控工作，目前我经营部对内控认识不够，内控流程没有具体到每个流程责任人，更没有认真组织学习过内控流程相关内容，这就使员工防范风险意识不强，对流程风险点，控制措施理解不够，因此，要全员加强内控流程及体系文件的学习，并落实到人，使之认识到内控的重要性。

## 电信工作总结及工作计划篇二

### 一、本月工作基本情况续费情况：

本月北二路应续费274户，其中钾肥厂用户23户，石油用户29户，公网用户56户，专网（就是5位号的，主要是铁路职工），166，本月推出的对铁路职工特使优惠政策，包月60，话费全免有一定效果，在我们未推出本优惠之前已经有户离网改电信，网通，与用户取得联系后，都表示到期后再选择铁通，流失情况：截止目前位置3月份拆机23户，2月拆机99户，其中石油用户12户已经改局域网，1月拆机49户，其中包括13户石油用户拆机，本月拆机数量较上两个月相比，略有下降。

1、网速慢，客户反映我们的网速慢，另外一点是我们租用的端口是外地的，变化的ip常令用户感到烦恼。

2、竞争对手优惠措施令人心动。电信在推出了安装宽带送手机后，吸引了很多人。网通光纤的速度、低廉的收费活动也令不少客户侧目。

3、服务乏力，部分客户反映，问题不能在第一时间解决，导致对铁通缺乏信心。

### 二、工作中的几点想法

1、把握自身资源的优势，充分利用铁通本公司的人员网络优

势，组建铁通游戏群，带动xxxx铁路公司□xxx钾肥厂、炼油厂□xxxx企事业单位玩大型游戏的人，增加铁通宽带的用户量。

2、开展“您在铁通心中”活动。通过这段时间工作接触用户发现，在用户使用铁通的宽带后，除了有技术性的问题才彼此接触，一般不接触。部分客户的流失原因是：铁通缺乏关心用户的主动性，导致客户流失，开展“您在铁通心中”活动的目的是对用户进行定期回访或在节日、用户生日的时候主动送上祝福，让客户感受到关心和温暖，从而留住老客户，带来新客户。

3、网速、价格不是客户离网的主要因素，让客户了解铁通的优点，选择铁通，是我们的目的，但是我发现，我们的宣传力度低，涉及领域狭窄，建议加大宣传力度、增大服务覆盖面。

4、正确的引导。据我了解，在上网高峰期的时候（每日的18点到21点、周末）就是电信和网通也不能保证在此拥挤的时候有较快网速。关键是我们缺乏正确的引导。

5、服务是硬道理。客户认的就是服务，几个电话都解决不了问题，用户下次肯定不选择你，所以加深服务力度，进一步增强铁通人的服务意识。

### 三、下一步工作打算

一是配合公司领导和同事，进一步增强服务理念，认真完成领导安排的各项工作。二是继续加强理论和业务知识的学习，拓宽自己的知识领域，在工作岗位上充分发挥自己的能力。以饱满的热情服务于公司、服务于用户。三是加强工作的条理性，在长时间单调的工作方式容易产生疲态，影响了服务质量，今后加强对工作的合理安排。杜绝在工作中出现纰漏。

今后我将以饱满的热情，娴熟的业务技能，本着服务客

户、服务社会的宗旨，强化服务功能，完善服务手段，以优质的服务回报客户，以更多的热情投身到工作去，再接再厉，争创佳绩。

以上总结不足之处敬请各位领导指正。

## 电信工作总结及工作计划篇三

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、台式机等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。

## 电信工作总结及工作计划篇四

根据陇电信有限综合发[20\_\_]28号文件精神，我分公司认真学习、研究、制订实施方案，紧紧围绕遵章守法，关爱生命这一主题，结合本单位安全生产的现状开展活动。动员了全体员工落实活动，大大增强了全员安全意识，不断促进和完善安全生产制度。由于领导认真贯彻上级文件要求和全体员工的共同努力取得了保安全生产、稳生产秩序，促进了经济

效益大提高的好成绩。六月份收入超过了月平均收入目标和历史水平，扎扎实实把抓安全生产落实到了促进生产发展的实处。总结安全生产月活动，具体实施了以下工作。

一、成立了安全生产月及安全生产大检查活动领导小组，组建了活动安络，以大造安全生产声势。我县分公司在这次活动中，在原有的安全生产领导小组及其成员基础上补充生产一线各岗位负责人组成安全生产领导小组，为了开展好安全生产活动月活动，将《中华人民共和国安全生产法》、《国务院关于进一步加强的安全生产工作的决定》、《中华人民共和国电信条例》、《中华人民共和国道路交通安全法》、《中华人民共和国消防法》、《国务院关于特大安全事故行政责任追究的规定》有关安全生产的文件复印件，分发给各班组，要求将文件精神传达到员工中去，迅速开展此项活动，提高对安全生产工作的责任感。另外在市分公司的支持下，购买了安全生产挂图和光盘等一系列宣教资料，在员工中掀起关爱生命，关注安全的热潮。

二、充分利用宣传窗、黑板报加大宣传力度，采取多种形式宣传党和国家对安全生产的方针、政策和加强安全生产的重大举措。将《安全生产法》和活动月宣传标语挂图在公司内张贴进行宣传。

三、进一步强化安全生产操作规程。在活动期间，根据各工种生产任务安排情况，举办了两期(6月18日、21日)专题学习培训班，在培训班上，相关岗位人员观看了《三线交越施工规范》电视宣传片，在全体员工中开展了生命之歌安全生产歌曲的传唱活动。

四、大力开展安全生产大检查和自查。由经理王刚带队对各单位所辖各办公区域、营业场所、通信机房、仓库、线路等进行了安全检查，重点检查了通信机房的安全状况，三线交越情况，消防设备的配置齐全与否，防火、防盗电子报警设备完好与否，对在检查中发现的问题和隐患进行了记录，要



求限期进行整改。通过检查，以问题带动整改，将不规范和规范操作进行对比学习，寻找不足，严格按规范进行操作和施工，杜绝施工和操作中的不规范现象，完善健全了通信机房安全生产操作规程制度，在思想意识上，清除了麻痹大意的思想，树立起安全无小事的工作态度，使安全生产观念深入人心。同时邀请县消防队的同志来我分公司对班组长、社区经理及重要岗位员工进行防火知识培训和灭火演练，使广大员工尤其是一线员工的安全防护意识得到增强，提高了自我保护意识和强化执行安全生产操作规程的自觉性，从而实现安全生产的长治久安。

## 五、下一阶段安全生产主要工作

- 1、暑期已到，要采取积极稳妥的防暑降温措施，防止中暑事故的发生
- 2、夏天雨多，要做好防汛工作，尤其要做好汛期应急通信保障工作。
- 3、进一步推行安全生产责任制，做到管理生产必须管安全。以安全责任重于泰山的使命感和责任感，把安全工作做好，杜绝一切事故发生。
- 4、树立以人为本、协调、和谐发展观及安全第一，预防为主的安全生产理念，完善各项安全生产规章制度，层层落实安全生产责任制，强化基层基础管理工作，完善事故应急预案，切实建立起安全生产的长效机制，全面提高安全生产的管理水平。
- 5、做好宣传教育，夯实安全基础。实行全员培训，学习提高与专业培训相结合，在公司内营造学知识、学技术、讲安全的良好氛围。

## 电信工作总结及工作计划篇五

自工作以来，我认真完成工作，努力学习，积极思考，工作能力逐步提高。刚进入新的工作岗位时，为了配合adsl与端口的绑定工作，和百路达公司的工作人员一起到用户端摸排用户机器的网卡mac地址。为了确保端口的正确无误，摸排资料的准确，为将来端口的顺利绑定打下了坚实的基础。

紧接着又做了一部分资源上线的工作。包括模块局的建立和dslam设备的内连接及外连接。这些工作使自己更加熟练的操作使用客服系统。而且对机房设备有了一定的了解，使自己对上层设备有了更加感官上的认识。当分公司搬到新的办公场所后，公司的内部办公网络交由我们维护。在为开通每一个信息点时，使自己学习到了更多的网络知识，更加提高了自己的实际动手能力。同时，为了确保每一个信息点的及时正常使用，使公司的各位领导及每一位同志尽快的在新的办公环境中投入到工作中，我和班上的几位同事加班加点的完成了这项艰苦的任务。在投入到新的办公环境后，我也开始了新的工作——故障预处理。这项工作使自己掌握了基本的adsl技术。可以处理大部分的用户端故障。为了解决一些外线班处理不了的问题，自己和外线人员一起机房和用户端处理。在用户家，每一句话都代表着公司形象。所以，我在实际工作中，时时严格要求自己，做到谨小慎微。

此外，火车跑的快还靠车头带，由于刚参加工作，无论从业务能力，还是从思想上都存在许多的不足。在这些方面我都得到了部门领导及本部门的老员工的正确引导和帮助，使我在工作能力提高，方向明确，态度端正。从而，对我的发展打下了良好的基础。

踏入新的工作岗位后，经过一年的锻炼，使自己对这份工作有了更多更深的认识。对于工作或者说事业，每个人都有不同的认识和感受，我也一样。对我而言，我通常会从两个角

度去把握自己的思想脉络。

首先是心态，套用米卢的一句话“态度决定一切”。有了正确的态度，才能运用正确的方法，找到正确的方向，进而取得正确的结果。具体而言，我对工作的态度就是选择自己喜爱的，然后为自己的所爱尽自己最大的努力。我一直认为工作不该是一个任务或者负担，应该是一种乐趣，是一种享受，而只有你对它产生兴趣，彻底的爱上它，你才能充分的体会到其中的快乐。我相信我会在对这一业务的努力探索和发现中找到我工作的乐趣，也才能毫无保留的为它尽我最大的力量。可以说，懂得享受工作，你才懂得如何成功，期间来不得半点勉强。

其次，是能力问题，又可以分成专业能力和基本能力。对这一问题的认识我可以用一个简单的例子说明：以一只骆驼来讲，专业能力决定了它能够在沙漠的环境里生存，而基本能力，包括适应度、坚忍度、天性的警觉等，决定了它能在沙漠的环境里生存多久。具体到人，专业能力决定了你适合于某种工作，基本能力，包括自信力，协作能力，承担责任的能力，冒险精神，以及发展潜力等，将直接决定工作的生命力。一个在事业上成功的人，必是两种能力能够很好地协调发展和运作的人。

在作风上，能遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。在生活中发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，时刻牢记自己的责任和义务，严格要求自己，在任何时候都要努力完成领导交给的任务。

随着端口绑定工作的深入，新工作内容的展开，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识更高更广。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，做出应有的贡献。

今后我将以崭新的精神状态投入到工作当中，努力学习，提高工作效率，熟练业务能力。积极响应公司加强管理的措施，遵守公司的规章制度，做好本职工作。

篇4：电信公司新员工年终工作总结  
工作总结 20xx年，崭新的一年到了，回顾这九个月来的工作，让我感觉到了太多的不平凡□20xx年3月，刚毕业的我走进电信大门时，面对着陌生的环境和陌生的面孔，对所有的一切都感到新鲜和好奇，服务行业对我来说是一个全新的工作领域。以前走进电信，总是接受着别人的服务，而现在我要做为服务者来面对广大的客户，对刚工作的我来说，这是我人生中的一大挑战。在过去仅仅的九个月中，在公司领导的关怀和支持、同事的照顾与帮助下，我学到了很多的东西，也让我了解了服务这个行业，也让我懂得了服务这个理念。

营业厅是公司的窗口。在西宁市古城台电信公司营业厅前台工作，接触的客户很多，需要协调的事情也很多，除了正常的收费、办理业务等工作外，在接待用户、开展业务、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着重要作用。作为一名新来的员工，刚开始工作的时候，我经常被有些顾客的无理取闹、蛮不讲理气的说不出话来。但是经过不断的学习，在领导的指导和支持、同事们的鼓励和帮助下，我已经学会了用各种方法处理日常工作中出现的各类问题。在与客户沟通，言语表达能力等方面，经过锻炼有了很大的提高，面对怒气冲冲的顾客时，我学会了用真诚的态度，耐心的去解释。在办理业务和解答客户问题方面也积累了很多宝贵的经验，让我能够及时准确的为客户提供满意的服务。在工作中学会了严格要求自己，时刻保持很强的责任心、谨慎的工作态度和良好的心态。并且不断加强业务学习，努力提高业务水平和协调能力。

做一名营业员容易，但要做一名合格的营业员就不容易了。作为服务行业的一员，我觉得我们应该做到热情、耐心、细心、专心。热情，顾客才会再次光临。有些顾客是很刁钻古怪，甚至是蛮横无理的，因此，耐心也是服务行业所必须的，

最忌讳和顾客发生争执。有时候顾客问了很多，而作为员工的我们要是答不上来，回头客会减少，所以对业务要很仔细、很专业、很专心的去对待。当面对怒气冲冲，蛮不讲理，对我们的业务和工作有不满和误解的用户时，我们所要做的就是用最真诚的微笑，耐心的去解释、细心的去回答，要牢记“用户永远是对的，用户就是上帝”的服务口号，做到以诚相待、以心换心，用最专业的服务态度去赢得客户的信赖。

有人说，营业员的工作是枯燥的，但我说，营业员的工作是神圣的，营业窗口服务是联系客户的桥梁和纽带，一声亲切的问候，一个会心的微笑，拉近了客户与我们之间的距离，架起心与心的桥梁。在工作中，我本着企业“用户至上，用心服务”的服务理念，热情的、真诚的接待每一位客户，让客户高兴而来，满意而归，让他们真正的、实实在在的享受我们优质、高效的服务。

在工作中，我还存在着许多的不足之处需要提高，以后还要加强学习，争取更大的进步，给自己制定了一个目标，那就是：无论做什么，干，就要干好，就要做到比别人优秀，我相信自己的能力，我也自信，经过努力，我一定能成功。客户的满意，我们的追求，客户的笑容，我们的心愿。电信给了我一片崭新的天地，将来我就是最亮的星，就让我在岗位上充分发挥自己的光和热，电信公司是一个大的整体，把所有的光和热凝聚在一起，通过我们不懈地努力，由我做起，永不放弃，争创一流服务。