

教师资格证面试书写教案(模板5篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

电信行业工作总结篇一

初到xxx公司，公司是由河北大学与河北大学后勤集团物业公司组成的股份制公司，刚到公司就投入到xxx临时办公室的筹备工作和做一期工程的功能需求的工作并兼负责办公室的文件管理□xx年2月，河北大学与河北省建设集团重组xxx公司，又承办了部分改组手续□xx年4月6日xxx园区开工后又投入到一卡通系统的设计、功能需求和考察工作，学生公寓用品的考察等工作。工程施工过程中，亲自到现场了解工程进度情况，并协调铁通保定分公司外管道施工，进园区进行施工，协调一卡通单位正常入场施工。

1、在xxx公司工作一年多来，我体会到xxx公司是一个具有凝聚力的公司，一期工程任何人没有加班费，没有奖金，超长的工作时间和工作强度任何人都没有怨言，都出色的完成了本职工作。在这一年中，在领导和同事们的关怀和帮助下，我增长了知识，增长了经验，使自己逐渐走向成熟。

一年中实现由技术人员到一个基层管理人员的过度，通过这段时间的工作我体会到：

2、灌输服务以“人”为本的理念。我们公司虽然是个企业，但和企业又有本质的区别，我们是大学的后勤，我们的服务对象是大学生这样一个特殊的群体，这就要求我们自身提高

服务意识和水平，让领导满意，让学生满意，让自己满意。

3、浪费问题。由于一期工程工期太紧，客观上造成了公司许多资源的浪费现象，给公司造成了损失。我们有一期工程的经验和教训，二期我们一定要注意节约资源。

在这一年中虽然取得了一些成绩，但由于经验和年龄的问题，在工作中还存在着许多不足，如管理手段，做事的方式方法与有些事情考虑得不全面。我日后工作和生活中我要继续钻研技术，提高技术水平，多看关于管理经营的书籍，提高管理水平。勤奋学习，努力工作，不辜负领导和同事们对我的关怀和信任。

电信行业工作总结篇二

xx年结束了，我们迎来了全新的xx年。新的一年，新的起点，在新的一年里开始之际，我也从xx区分公司调往网络监控中心工作，开始的新的学习与努力。在xx区分公司工作的三个多月里，工作的同时学到了很多，努力提升自己不足的地方，为公司做出更大的贡献而努力。现在我将自己这三个月的工作做一个小小的总结，同时也说说自己的一些想法，不到的地方还请各位领导与同事不吝赐教。

在xx区分公司，我做的最多的还是营销方面的事情，多和师傅同事一起出去宣传发展业务，平时也在办公室里做一些统计类的事情。在这个过程中，难免有做的不好的地方，大家都很乐意为我指出来，比如说黄局长说我不够泼辣，汪边平局长说我对自己的要求比在学校的时候降低了，很感谢大家对我的帮助，我也一定努力改正。下面重点说说我的想法与建议。

农村支局是公司的重要组成部分，其工作相对市局来说并没有那么复杂，个人认为主要包括融合业务的发展与服务

质量的保证两大部分，业务有效稳定的发展之后，服务质量也紧跟直上，那么收入自然也会上来。所以我觉得现在区局里面最要做的一件事就是对客户的服务跟踪。现在我们都大力发展各种各样的全业务套餐，我的e家、天翼等等，还有网吧及各种虚拟专网，现在基本上都是发展了就不管了，用户入网以后就可以说是无人问津，对用户关怀不够。后面发展了一个用户的同时，前面发展的用户又流失了，那么我们的努力又起到什么作用了？所以我认为我们在努力发展新用户的同时，在存量保有和对老用户的关怀上还应该多吃一些，和用户多沟通，了解用户的需求。比如在发展新用户的时候，也可以通过老用户进行宣传，让老用户加入到我们的宣传队伍中来，这样也许更有说服力一些，要尽可能的利用已有的资源。这样做，不仅让老用户感觉到了中国电信的服务，同时发展了新的中国电信用户。另外，平时也应该对老用户有一些优惠政策，比如宽带续签用户，月消费金额比较大的用户等，在市局的政策应该也可以应用于农村支局，对农村支局也应该有它特有的政策。在资费定制方面也应该结合农村的具体情况，有时候们也不能等着市局出政策，我们也可以自己根据自己的具体情况向相关部门提出一些建议，找到合适的方案。

第二，我想谈谈这次的春季营销。我觉得我们这次做的最不好的地方就是准备工作不充分。营销要做好，除了有效的组织，前期的准备工作也很重要。我觉得我们在准备工作方面做的不够及时，物资人员不能及时到位，比如流动营业车，如果在元旦之前到位的话会不会更好一些？流动营业车上的设备也能够及时迅速的處理各种业务，效果会不会更好一些？试想一下，如果自己去办理一部手机业务，让你等待十多分钟甚至半个小时，你心里又是什么想法？另外还有我们的宣传材料，有的宣传单内容复杂，自己都看不明白，又怎么给用户看呢，更谈不上一目了然了。比如有一张宣传单是重点宣传e6套餐120元入网的，那么我认为就应该一起的把e6套餐资费标准也一起印在上面，可是后面却是e9宽带的宣传画与

资费说明，导致前来咨询的用户莫明其妙。还有boss系统与政策的一致性问题，要适应市场的发展，资费及各种各样的政策也要不断更新，可是在更新政策同时boss系统也应该跟上。这次活动中，刚开始就出现了有政策但不能用的现象，向用户宣传说中国电信有什么什么业务，用户来办理了却说现在还不能办理，要过两天才可以，相信中国电信的形象一定会在用户心里大打折扣。平时也要保证系统里面的数据与政策的一致性，现在系统里面有一些数据业务是从来没用过的，如果真的不需要是不是可以取消掉，也为系统节省开销，新的业务政策也能够及时迅速的添加进去。

第三，我想谈我对支局工作的看法。我觉得在日常的管理方面还是不够完善，缺乏一定的纪律性，大家工作有时候表面的有点拖拉散漫。交代一件事情，有时几天才给回复，甚至还电话督促。大家工作的积极性、主动性不高。平时日常的点对点应该及时看，有事情了及时处理，不过现在好像支局的日常工作有一大部分都是营业员在做，点对点里面的事情多是营业员在处理，当然我并不是说局长没有做，不知道这样说会不会引起大家的不开心，呵呵…另外我想在此提一下支局的工作设备，现在营业厅的里面的打印机多是针式打印机，有的已经坏了，不好用了，对营业员的工作带来了很大的不方便，希望领导多关心一下，也多实实在在的关心一下基层的员工，营业员、线务员，有时候他们才真实的代表了我們中国电信的形象，才是我们发展业务最前线的员工。

最后，很感谢大家这段时间对我的照顾，无论在工作上，还是生活上，大家对我都很关心，谢谢。在以后的工作中，我一定继续努力，争取做出更好的成绩。预祝大家新年快乐，工作顺利，也祝愿中国电信的事业在新的一年里蒸蒸日上！

电信行业工作总结篇三

电信营业班新员个人工作总结()

第一篇：电信营业班新员工个人工作总结

中国电信在我没有加入电信公司前，印象里就是服务最广，是中国客户群最大的电信运营企业。同时自己也是多年的中国电信老用户，对电信公司的服务及通话质量也是相当的满意，一个很偶然的机

会，我成为了一名电信新员工。屈指算来，到电信公司已近半年的时间，经过领导关心、同事们的帮助和自己的努力和调整，现在已基本融入了公司这个大家庭。同时对公司的组织结构，工作流程等各个方面都有了一些初步了解。同时也有一些心得体会与想法，借此机会谈谈，鉴于此，现将这期间工作总结如下：我热爱我的工作。我能在职场这条路上找到自己心仪的工作，跟我从工作历程中找到自己的特质，有着很大的关系。在此之前我是做传媒的，在报社和杂志社做过记者和编辑，之后，经朋友介绍我正式进入职场，就在湖南电信郴州分公司做营业员。我挺喜欢这个工作，它让我发现自己的特质：很有亲和力，不怕与人接触，抗压性高。我在工作中，仿佛在做一份不同的工作，秘诀在于我保持对公司与工作的兴趣。作为一名刚进电信公司的新员工，对所有的一切都感到新鲜和好奇，以往是走进电信公司接受服务，感受电信公司上帝般的感觉，而现在我要作为服务者来面对广大的客户群体，来为客户服务，这对我可以说是一个很大的人生挑战。我的工作主要是与电信客户直接面对面沟通。也就是要帮助客户可以顺利使用电信公司的服务。电信的客户分布甚广，各行各业的都有，甚至还有国家机关，像国税局、工商局等。我因此交了很多朋友，跟不同产业的人分享着不同的经验，这也成为我工作上另一项乐趣。营业员的工作内容重复性较高。很多人都觉得它很隐性，看不到有形的成绩，我却觉得这项工作很有意思，它的喜悦与痛苦都来自于客户。看电视、电影，念书时，好象所有的对错都很清楚，非白即黑，但面对客户的反应，很多时候有理说不清，我得冷静面对他们情绪性的抱怨，甚至是谩骂的字眼。刚开始我也常想，电信公司又不是我家开的，客户不顺，干嘛不分青红皂白地骂我，我也常被客户无理的

反应搞得郁闷不已。但同时我也拥有笔墨难以形容的喜悦。记得我在做营业员的第二个星期，有位客户不太会使用自己的小灵通，连存电话号

码都不知道，我很有耐心地教他操作，花了近半个小时的时间，终于把他教会了，听到客户的感谢声音，我差点兴奋地跃起来了。之后，他每次到营业台办理业务，都会再三地向我表达谢意，听到他的称赞，我特别高兴，并表示这是我份内该做的事。后来他甚至向旁边的人宣传，说他非常满意我们的服务。营业员终究是要解决问题的，除了亲切之外，还得要学会冷静面对客户的情绪，不要被他们的情绪牵着走。有时候客户会说不清楚问题在哪里，营业员也得冷静地帮助客户发现问题，以便顺利解决。由于营业员的工作很琐碎，往往挫折感大于成就感，但一有成就感又会乐上好几天。所以做营业员就要有点鸡婆个性，如果你是个比较自我的人，很难乐在其中。有人问我，你一个大男人什么不好干，偏要跑到电信做营业员，公司到底给我什么？我觉得公司给我一个工作的舞台，一个继续深造的机会。如果一味抱怨工作辛苦，太斤斤计较，那就太辜负任用你的公司，也辜负了这个机会。我自己平时在个人形象上没有太多的要求，什么自然啊、亲切啊、微笑啊，感觉不是那么重要。进入电信公司以后，看似简单的事情原来也不是那么简单，就拿每天早上8点半前的迎宾岗说，站要直、衣要整、语要勤，所有的一切都代表电信公司的形象，通过自己的工作，让自己真正融入到电信公司，享受客户对我们满意的目光与赞许，同时也让我明白了一件是事：做好一件事不难，难的是要如何坚持！说话是我们天天都离不了的，但如何说、怎么说又是一门艺术，如何让客户感受到上帝的感觉也不是一时半会能达到的。您好！欢迎光临！、您好！交费是吗？您请坐，请报号码，一句句多么简单的语言，多么朴素的话语，却代表了电信公司对客户的真诚与关爱！这也教会我要如何为人处事，如何做一个真诚的人！通过工作的这些日子，让我在各方面的技能都得到提高，也让我感受到电信公司不光是一个服务型的企业，他更多的是培养人才的摇篮，让进入公司的员工都能够更快的进入角色。我的打字水平一直以来是我的弱项，也没有太多的重视，进入公司后，发现自己已经很落后了，于是就天天练习、摸索，虽然现在的速度还不尽人意，但相比以前，不知快了多少，我相信通过努力，我一定会达到公司要求，这对我以后

的学习生活也一定大有帮助的。工作中比较让我担心的是我有什么会让客户觉得不满意，我要怎么为客户提供贴心服务，不知自己的能力如何。首先，我以用户快乐所以我快乐当作我的工作理念，为自己的工作积蓄了充足的后劲。同时，我向公司的业务能手学习很重要，它能帮助我不断地提高自己。另外，我会经常阅读一些励志书籍，盘点一下自己的工作能力是否符合工作要求。我觉得这个检视自我能力的方法还不错。对我来讲，我的人生不会比进金融业、高科技产业的同学差，而且比他们丰富，因为在营业员这个工作岗位上，可以学到很多东西。人的一生，总是离不开工作的。现在的我虽忙碌，却很快乐，很满足。尽管现在，我还是一名新员工，但是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，能与电信共成长，见证电信公司走向新的辉煌，能够做好客户的贴心服务将是我最大的心愿!在新的一年里，我将努力克服自身的不足，在电信公司的领导下，认真学习，努力提高自身素质，积极开拓，履行工作职责，服从领导。做好临柜服务工作，与全体职工一起，团结一致，为我社经营效益的提高，为完成明年的各项任务作出自己应有的贡献。

第四篇：营业班2020年工作总结营业班2020年工作总结

一、2020年业务基本情况

1、业务受理情况：

（一）居民新表（增容）183户

（二）小动力新表（新装）76户

（三）故障表处理60户

2、业扩回访情况：回访低压非居民用户：76户回访低压居民用户：183户

3、业务流程周期情况：否(是否有超时现象)

二、具体工作开展情况及特色

1、积极开展“十项行动”，做好十个不准，提高了优质服务水平。

2、经常到社区、农村集市开展用电宣传，为客户现场办理业务。

3、推广微信绑定活动，做好了电费电价咨询解释工作。

4、利用节假日主动慰问孤寡老人，修理家中线路，并送上生活用品。

5、做好表计的轮调工作。

6、完成了班组建设工作，资料台帐齐全。

三、存在的问题

1、业务素质有待提高，需增加专业培训。

四、2020年工作打算

1、2、3、4、加强学习，提高业务素质，杜绝不规范传票。继续开展走进社区志愿者服务活动，现场为客户办理业务。熟练掌握采集系统，做好客户咨询工作。与客户多沟通，避免客户投诉。

第：营业班2020年工作总结2020年度营业班工作总结2020年在公司及部门的正确领导下，营业班始终围绕公司经营方针和中心工作，创新服务精神、转变服务理念、内强素质、外塑形象，服务与销售并重，为公司的持续、健康、快速发展做出了突出的贡献。取得了显著的经济效益，树立了良好的

社会形象。回顾即将过去的2020年，营业班主要从以下几方面开展了工作：一、健全规章制度是规范管理的保障。“不以规矩，无以成方圆”为了更好的规范管理，服务经营。营业班积极探索基层管理新模式，建立健全各项规章制度，管理方式完成了从“以人管人”到“用制度约束人”的转变。营业班于2020年底就建立健全各项规章制度，保证员工的行为规范做到有章可循，并结合营业班工作实际制定了一系列的制度章程并完善了相关的业务受理流程。在制度健全的同时，营业班确定了2020年各项重点业务考核项目的发展目标。并落实到每一名员工，为全年工作及重点业务目标的完成明确了方向，理清了思路。主要健全和完善了以下管理办法：

《通信服务考核办法》、《日常工作管理制度》、《业务差错考核办法》。不同岗位、不同工作性质的员工采取不同的考核办法，即有相同之处，又有差异性。二、服务工作是营业厅工作的重中之重。作为营销客户服务部下属的基层单位，营业班始终将服务工作作为工作的重中之重来抓，并为此开展了一系列的服务创新活动，取得了良好的社会反响。

1、重视服务工作基本规范的要求。三声服务和普通话微笑服务是优质服务的基础，为用户提供亲情式服务才是我们服务的最终追求。一个微笑、一句问候会使用户备感舒适。为此，中心营业厅在对员工服务意识的培养上要求员工首先要从最基本的三声服务、普通话微笑服务做起，形成良好的习惯，为全面提升服务质量打好基础。

第一位，业务发展同样也是一个营业厅一项重要的工作。2020年度营业班克服竞争激烈、市场不断饱和、客户流失加剧等不利因素，努力完成公司下达的各项生产指标。重点业务的完成得益于开展的全员营销、关系营销、劳动竞赛等一系列促进业务发展的措施。号召员工们放弃休息时间，发动社会关系寻找客户资源，为公司的发展贡献了自己的青春和汗水。五、存在的问题2020年的工作有成绩但也有不足，总结2020年的工作，主要存在以下问题：

1、人员紧张，中心营业厅作为郟西电信的窗口，要想完美地展示电信的形像，保证人员是非常重要的，营业人员的频繁变动不利于工作的延续性，频繁培训人员也会浪费很大的精力。建议营业厅的人员保持在8名营业员左右为宜。充足的人员即能保证工作的精力，也能激发大家的工作热情，使人员有竞争意识，有忧患意识，这样也利于企业的发展。

1、抓住“服务工作是营业厅工作的重中之重”这条主线做文章，搞好服务工作，坚持不懈地推行三声服务、微笑服务、普通话服务、亲情服务，使服务工作更上一个新的层次。

2、加强员工的培训教育工作，服务培训、业务培训，通过培训提高员工的业务知识水平，更快更好地为用户服务。

电信行业工作总结篇四

力的电话催收及上门催收下，我片区的欠费回收率有了大幅度的提高；其次就使新业务的推广上，我们也抓住机会向每一个有需求的用户介绍其业务，在我们片区人员的努力下，也发展了让人满意的成绩。（例如，成功发展了一部4008电话）

一份耕耘，一份收获，尽管苦，尽管累，劳动的付出，带来的是回报。在过去的一年里我发展固定电话、小灵通、宽带共部，增值业务共户，网吧+话吧2家，4008电话1部，售卡金额共计：

虽然以上发展比起原来已有很大的起色，但远远没有达到领导要求的目标，在营销方面我还要不断的提高自己，一如继往地面对挑战，迎难而上，在领导、同事的帮助下，不断的在电信事业中继续奋斗，继续成长！

2007年1月17日

电信行业工作总结篇五

xxxx年对于中国电信来说，经历了严峻的考验，残酷的市场竞争使我们亲身经历了各种改革的阵痛。在中国电信最困难时期，集团决策层高瞻远瞩，审时度势，从国内外宏观经济环境和电信业发展走向及中国电信自身实际情况出发，大胆决策，借助外力对中国电信本地网进行业务流程再造试点。今年下半年□xx电信作为集团公司第三批试点改造单位，在公司领导的高度重视下□bpr全面启动，作为基层单位，一方面积极响应公司号召，全面投入到bpr改革中，另一方面狠抓安全生产，做到改革生产两不误。

xxxx年对于中国电信来说，经历了严峻的考验，残酷的市场竞争使我们亲身经历了各种改革的阵痛。在中国电信最困难时期，集团决策层高瞻远瞩，审时度势，从国内外宏观经济环境和电信业发展走向及中国电信自身实际情况出发，大胆决策，借助外力对中国电信本地网进行业务流程再造试点。今年下半年□xx电信作为集团公司第三批试点改造单位，在公司领导的高度重视下□bpr全面启动，作为基层单位，一方面积极响应公司号召，全面投入到bpr改革中，另一方面狠抓安全生产，做到改革生产两不误。

xx中心在市公司工会以及各级领导的正确指导下，紧紧围绕公司的以经营为中心，以调整为主线，以量效同步增长、提高服务质量，积极按照“一加强”加强工会组织建设；“二提高”提高员工的政治素质和业务素质；“三参与”参与企业的生产经营、参与企业的民主管理、参与企业的重大决策的工作思路，认真学习领会党的十六大精神，全面带动工作，把中心工会的工作努力推向一个新的高度。现将xxxx年我部门工会工作总结如下：

首先，结合全国的企改形势和目前xx电信乃至中国电信所面临的严峻形势。引导广大职工明确企业发展的任务、目标和

方针，正确处理改革过程中三者的利益关系，以主人翁的精神促进xx电信xxxx年目标任务的实现；其次，动员和组织广大职工积极转变观念，思想汇报专题热情的支持和促进企业的改革和发展；再次，在全中心职工中广泛深入地实施群众性“创新意、出新招”，为企业的发展献计献策，让员工以主人翁的精神，带动工作的高效进展。

，号召中心员工认清形势、准确定位、求实创新、沉着应对，我们本着以技术创新、管理创新、机制创新的指导思想，努力建立一支高效、团结、务实的维护队伍，使我们每个员工从思想上高度重视当前的形势，建立维护就是服务，维护就是经营的维护理念，扎扎实实，认认真真的从维护工作的一点一滴做起。始终保持机构不散，队伍不乱，目标不变的原则，要求各工会小组做好现有xx人的思想工作，采取有效措施，使大家上下团结一心，敢于面向现实，求实创新，勇挑重担。

xx中心工会组织现有会员xx名，有xx□xx□xx等x个工会小组□x个工会委员□x个兼职部门工会主席。中心工会积极的调动这支队伍使其发挥最大效能，保证全年生产任务以及应急性任务的顺利圆满完成，保证我们企业目前面临的错综复杂市场环境和发展的要求。年初，在中心召开的工会会议中，各工会小组长对会员积极性的调动、素质的提高，企业的改革、管理、发展各抒己见、献计献策，使我们今年的部门工会工作条理性非常清晰，同时也给我们提出了今年工会工作口号：“统一思想适应改革稳定队伍争创第一”。

的温暖，力争做到感染一片、带动一片、帮助一片，从而激发会员敬业的热情、爱岗的热情、理解企业为企业贡献的热情。第三，我们注意保持组织的完整，精干、统一、高效性。经过这些努力，我们发现会员之间的关系更加密切了，基层工会的活力增强了，会员对基层工会的信任也得到了加深。

近年来，全国的电信业蓬勃发展的同时，使得电信行业之间

的竞争日趋激烈，我公司为谋求发展，今年全面展开bpr流程改革，面对困难，面对压力，面对激烈的竞争，加之对公司一些改革措施的不理解，使部分会员的思想受到了强烈撞击，出现了畏难情绪，甚至消极、不安定的情绪。对这一现象，我们的工会主席适时的提出了“两个稳定”即：通信供电系统的稳定；会员思想、队伍的稳定。及时的召开会员大会采取多种形式加强会员思想工作，深入浅出的引导会员树立正确的改革观念，认真学习bpr相关精神，使员工充分意识到改革求发展的道理。将精力、思想转到工作和学习上，并以身边的劳模、先进、先进事迹激发会员讲理想、讲大局、讲奉献，发挥每个会员的主观能动性，发扬“爱岗敬业”精神，并采取个人意愿和工作需要相结合的原则，合理调整人员结构，是每人都能发挥自己的专业特长，最大限度的做到“人尽其才物尽其用时尽其效”。

为适应激励的市场竞争，中心及时向员工灌输经营为主线，维护为保障的思想，号召全体员工转变观念，在作好本职维护工作的同时，积极投身到全员营销的活动中去，在今年公司两次工会举行的“大干六十天”□adsl□小灵通突击战中，我中心工会及时动员全体员工，多次召开会议，号召大家齐心协力，为公司的经营策略的实施作贡献，中心上下热情高涨，全面超额完成了营销任务，在全公司各单位中成绩也是名列前茅。

xxxx年xx中心工会工作在公司工会的正确领导下，在全中心会员的齐心协力努力工作下，全中心从上到下，出现了前所未有的良好工作氛围，我中心本着“统一思想适应改革稳定队伍争创第一”的工作思想，以“齐心协力、完成全年生产计划任务”为工作中心，积极有效的开展着今年工作。在今后的的工作中，我们将再接再厉、务实创新，进一步提高会员素质、发挥现有资源，在新的流程下使维护工作更上一层楼，将日常工作中的优秀员工和感人事迹，宣传报道出来，进一步配合公司工会的各项活动，围绕生产经营，加大工作力度、

考核力度、正确处理改革发展的各项关系，及时调整员工的工作心态；进一步增强员工的自身危机感，紧迫意识，调整员工的工作积极性，保证bpr的顺利实施。

电信行业工作总结篇六

××**年对于中国电信来说，经历了严峻的考验，残酷的市场竞争使我们亲身经历了各种改革的阵痛。在中国电信最困难时期，集团决策层高瞻远瞩，审时度势，从国内外宏观经济环境和电信业发展走向及中国电信自身实际情况出发，大胆决策，借助外力对中国电信本地网进行业务流程再造试点。今年下半年，**电信作为集团公司第三批试点改造单位，在公司领导的高度重视下□bpr全面启动，作为基层单位，一方面积极响应公司号召，全面投入到bpr改革中，另一方面狠抓安全生产，做到改革生产两不误。

××**年对于中国电信来说，经历了严峻的考验，残酷的市场竞争使我们亲身经历了各种改革的阵痛。在中国电信最困难时期，集团决策层高瞻远瞩，审时度势，从国内外宏观经济环境和电信业发展走向及中国电信自身实际情况出发，大胆决策，借助外力对中国电信本地网进行业务流程再造试点。今年下半年，**电信作为集团公司第三批试点改造单位，在公司领导的高度重视下□bpr全面启动，作为基层单位，一方面积极响应公司号召，全面投入到bpr改革中，另一方面狠抓安全生产，做到改革生产两不误。

中心在市公司工会以及各级领导的正确指导下，紧紧围绕公司的以经营为中心，以调整为主线，以量效同步增长、提高服务质量，积极按照“一加强”加强工会组织建设；“二提高”提高员工的政治素质和业务素质；“三参与”参与企业的生产经营、参与企业的民主管理、参与企业的重大决策的工作思路，认真学习领会党的十六大精神，全面带动工作，把中心工会的工作努力推向一个新的高度。现将××年我

部门工会工作总结如下：

一、深入贯彻公司职工会员代表大会精神，团结动员中心职工为企业改革和发展做出新的贡献：

首先，结合全国的企改形势和目前**电信乃至中国电信所面临的严峻形势。引导广大职工明确企业发展的任务、目标和方针，正确处理改革过程中三者的利益关系，以主人翁的精神促进**电信××**年目标任务的实现；其次，动员和组织广大职工积极转变观念，思想汇报专题热情的支持和促进企业的改革和发展；再次，在全中心职工中广泛深入地实施群众性“创新意、出新招”，为企业的发展献计献策，让员工以主人翁的精神，带动工作的高效进展。

二、求真务实，转变观念——加快内部改革，拓展管理思路

，号召中心员工认清形势、准确定位、求实创新、沉着应对，我们本着以技术创新、管理创新、机制创新的指导思想，努力建立一支高效、团结、务实的维护队伍，使我们每个员工从思想上高度重视当前的形势，建立维护就是服务，维护就是经营的维护理念，扎扎实实，认认真真的从维护工作的一点一滴做起。始终保持机构不散，队伍不乱，目标不变的原则，要求各工会小组做好现有××人的思想工作，采取有效措施，使大家上下团结一心，敢于面向现实，求实创新，勇挑重担。

三、加强工会小组建设，围绕企业生产经营建设“职工之家”

中心工会组织现有会员××名，有、**、**等×个工会小组，×个工会委员，×个兼职部门工会主席。中心工会积极的调动这支队伍使其发挥最大效能，保证全年生产任务以及应急性任务的顺利圆满完成，保证我们企业目前面临的错综复杂市场环境和发展的要求。年初，在中心召开的工会会

议中，各工会小组长对会员积极性的调动、素质的提高，企业的改革、管理、发展各抒己见、献计献策，使我们今年的部门工会工作条理性非常清晰，同时也给我们提出了今年工会工作口号：“统一思想适应改革稳定队伍争创第一”。

首先，我们制定了详细的**中心年度部门工会工作要点，明确了每个委员、小组长的工作范畴、工作责任，分解了任务，首先从组织内部强化了管理，营造一个上、下协调的良好关系，提高组织内部的整体效能。其次，我们以委员、小组长为核心结合相关的活动展开工作，从具体事件作起，并结合独特的处理方式，让每个会员均能感受到组织的存在、组织的温暖，力争做到感染一片、带动一片、帮助一片，从而激发会员敬业的热情、爱岗的热情、理解企业为企业贡献的热情。第三，我们注意保持组织的完整，精干、统一、高效性。经过这些努力，我们发现会员之间的关系更加密切了，基层工会的活力增强了，会员对基层工会的信任也得到了加深。

四、加强会员思想政治工作。

近年来，全国的电信业蓬勃发展的同时，使得电信行业之间的竞争日趋激烈，我公司为谋求发展，今年全面展开bpr流程改革，面对困难，面对压力，面对激烈的竞争，加之对公司一些改革措施的不理解，使部分会员的思想受到了强烈撞击，出现了畏难情绪，甚至消极、不安定的情绪。对这一现象，我们的工会主席适时的提出了“两个稳定”即：通信供电系统的稳定；会员思想、队伍的稳定。及时的召开会员大会采取多种形式加强会员思想工作，深入浅出的引导会员树立正确的改革观念，认真学习bpr相关精神，使员工充分意识到改革求发展的道理。将精力、思想转到工作和学习上，并以身边的劳模、先进、先进事迹激发会员讲理想、讲大局、讲奉献，发挥每个会员的主观能动性，发扬“爱岗敬业”精神，并采取个人意愿和工作需要相结合的原则，合理调整人员结构，是每人都能发挥自己的专业特长，最大限度的做到“人尽其才物尽其用时尽其效”。

五围绕经营，转变观念，积极参与。

为适应激励的市场竞争，中心及时向员工灌输经营为主线，维护为保障的思想，号召全体员工转变观念，在作好本职维护工作的同时，积极投身到全员营销的活动中去，在今年公司两次工会举行的“大干六十天”小灵通突击战中，我中心工会及时动员全体员工，多次召开会议，号召大家齐心协力，为公司的经营策略的实施作贡献，中心上下热情高涨，全面超额完成了营销任务，在全公司各单位中成绩也是名列前茅。

××**年**中心工会工作在公司工会的正确领导下，在全中心会员的齐心协力努力工作下，全中心从上到下，出现了前所未有的良好工作氛围，我中心本着“统一思想适应改革稳定队伍争创第一”的工作思想，以“齐心协力、完成全年生产计划任务”为工作中心，积极有效的开展着今年工作。在今后的工作中，我们将再接再厉、务实创新，进一步提高会员素质、发挥现有资源，在新的流程下使维护工作更上一层楼，将日常工作中的优秀员工和感人事迹，宣传报道出来，进一步配合公司工会的各项活动，围绕生产经营，加大工作力度、考核力度、正确处理改革发展的各项关系，及时调整员工的工作心态；进一步增强员工的自身危机感，紧迫意识，调整员工的工作积极性，保证bpr的顺利实施。

电信行业工作总结篇七

二00*年，我分局在市维护中心的正确领导下，以党的十六届四中、五中全会精神为指导，紧紧围绕省公司“13555”的工作目标和省维护中心“12446”的工作思路，毫不动摇地坚持“以线路维护工作为主线”的指导思想以及“线路靠我维护，我*线路生存”的理念，精心组织维护力量，认真落实维护措施，稳步提高维护质量，圆满地完成了市维护中心交给我们的各项工作任务。

认真贯彻落实“预防为主、防抢结合”的八字方针，“保一、平二、提高版权所有三”，取得了一、二级光缆无障碍、无事故的好成绩。

首先，我们以市维护中心的“星级文明考核办法”为依据，通过广泛的民主讨论，制订了严格的考核办法，激发员工的主人翁责任感，提高按章办事、合规操作的主动性和自觉性，有效地激活了员工的工作积极性和创造性，使员工能够摆正自己的位置，进一步转变观念，提高认识，按照自己的岗位职责全面进入角色。同时，在绩效考核分配方面，设置a□b□c三个档次，按照员工的工作业绩、规章制度执行情况、考勤等多方面指标进行综合考核，创建了员工“比、学、赶、帮、超”的大环境，员工有了展示自己聪明才智的广阔平台。以人为本是做好各项工作的重要前提，员工的工作积极性提高了，思想进步了，爱岗敬业、努力工作，没有什么做不好的工作，只要思想不滑坡，办法总比困难多。

其次，我们在全民互动、共同维护上下功夫，积极营造全社会共同关注长线工作的平台，上到县委、县政府，下到乡村普通人，都有义务为长线事业做贡献。今年，我们共回访县级护线领导组15次，积极与县级城镇改造领导组联系沟通，会同当地城建局、自来水公司就二0xx年度有关施工计划及安排进行商谈，确保一、二级光缆在施工前有标识，施工中有保障，并且加大标识密度，有效预防外力障碍的突发。今年以来，分局一、二级光缆巡护员，他们不辞辛劳，利用农闲时间，不失时机进行随线到户回访以及大型机械信息的跟踪采集，回访采集率达到100，调查、跟踪、宣传、联系、签约一步到位，按照“织网式”办法，使护线宣传的覆盖面日趋扩大，同时，适时奖励义务护线有功人员，激发他们的护线热情，为延伸护线网络，保证线路畅通做出更大的贡献。

第三、高度重视，预防为主，确保一、二级干线安全畅通。一级干线安全与否，既关系着年度考核指标的完成，又检验着我们的维护水平，是整个维护工作的重心所在。为此，我

们牢固树立一、二级干线无小事意识，加强一、二级干线的线路维护、巡回、随线到户和外力影响监控工作，高度重视一、二级干线的重点线位，多次组织人员集体对一、二级干线线路进行了预检预修，全年共检修一、二级干线（除草培土）5942块、宣传牌608块、新增标石650块、明显化线路50公里，为线路的畅通奠定了基础。

第四、加强线路整治，提高本地网维护质量。牢固树立“维护就是服务”的理念，充分发挥专业化维护的优势和水平，预防和杜绝障碍的发生。利用巡检系统监控本地网巡线员，克服他们以前那种无所谓麻痹思想。由于本地网多处于煤运道路旁，给线路的安全造成很大的影响，隐患无处不有，为此，我们加大维护整治力度，本地网达标整治389公里、更换电杆75根、做吊线689处根，从而提高了本地网杆路的机械强度。另外，我们开展了“保安全、防阻断”的专项整治工作，完善了本地网的技术资料管理，加强了本地网线路的抢修及抢修人员的技术培养，确保了线路障碍恢复及时率考核指标的完成。

第五、开展岗位大练兵，不断提高员工技术素质。实践证明，只有娴熟的技能 and 过硬的本领才能做好一切工作，要想适应企业改革发展的要求逐步提高线务员的技术素质，首当其冲的是“练兵”，目的就是造就一支具有较高的线路技术维护技能队伍。使他们能够熟悉掌握辖区内光缆线路情况，能够熟练使用光缆接续测试仪表、机具，能够出色完成光缆抢修、割接任务，为此，我分局在年内进行了两次业务技能大练兵验收工作，员工门认真作业，精心钻研，在练兵中，不断总结和吸取经验教训，改进工作方法，充分发扬团队精神，互相帮助，互相促进，员工的技术素质得到进一步提高。

第六、落实应急调度预案，提高抢修速度。线路故障业务电路恢复及时率，是对线路维护质量的一项主要考核指标，能否在规定的时限内将线路故障业务电路恢复，也是反映我们维护水平高低的一个主要标志。为此，我们一方面强化对应

急调度预案的熟悉和掌握，加强与机务部门的配合，确立每一个光系统电路调度方案和操作步骤。另一方面，增强对线路阻断的快速响应能力，年内我们组织了三次大的组织障碍抢修实战演练，着力于队伍受命出击、机线协调配合、电路应急调度、障碍测试、光缆应急抢通与现场割接、仪表机具使用等实际操作能力和速度的训练，提高障碍快速抢修水平，提高了素质，培养了能力。

线路畅通是我们各项工作的重中之重，随着县城改造、道路拓宽工程的增多，外力盯守工作量越来越大，巡线员的巡回频次也随之增大，今年以来，怀仁的道路建设、农田水利基本建设以及天然气管道的铺设、应县供热管道的更换先后施工，针对这种情况。我们的盯守人员及时与当地政府及施工单位联系协调，怀仁县政府王副县长、天然气老总到现场与我们查看了施工地与光缆交越的地方，亲自叮嘱施工人员，一定要确保京太西、原大光缆的安全。并要求他们凡涉及线路问题一切听从长线部门的安排。在此后的施工中，双方都相互配合，施工与护线同时顺利进行。山阴县城的规划改造规模大、范围广，对我们护线而言，是战线长、隐患多，为此，我们重点加大了对县城的护线、盯守力度，精心组织巡线、盯守力量，积极与各施工点取得联系，宣传光缆的重要性，达成共同维护光缆的共识，确保不折不扣地贯彻“三盯、五有、四不离”的方针，严格执行市维护中心的外力监控传报制度。特别是在6-7月份丰宗喜、张玉喜二位同志顶着火一般的烈日，在35度以上的高温天气中，频繁穿梭于县城两公里长的战线上，插旗子、划白线、增加标志、详细记录盯守日志，及时与分局联系，汇报当日工地人员、机械的流动情况，并保持与施工单位的密切联系，及时掌握新情况，做到早发现、早制止，保证了线路的安全畅通。

今年以来，我们通过分组、集体、联合等各种形式进行了护线宣传活动。一是加大了对广大群众的宣传力度，在宣传过程中散发宣传资料，制作宣传彩旗，及时答复群众提出的各种问题。二是在“5.17”电版权所有信日期间与市维护中心

和驻同部队配合，在辖属线路沿线开展了大型的护线宣传及护线普法教育活动，怀仁、应县网通公司主动积极地参加了这次活动。在怀仁专门回访了城建局张局长，应县网通公司白经理特请电视台记者随行采访并录了像，于当晚黄金时间播放了录像，起到了良好的效果。山阴南环路拔掉了危及光缆的钉子户，有力地震慑了不法行为，保证了通信线路的安全畅通。三是加大对大型机械的监控，及时捕捉信息，合理制订措施，积极主动出击，使光缆沿线的大型机械不失控、不漏网，全方位、全过程地进行动态监控。四是把随线到户工作贯穿到日常的检修和巡回工作当中，把随线到户登记、签定护线协议和护线宣传融为一体，随时随地的进行，收到了良好的效果。五是进一步加大了依靠政府护线的力度，6月21日，县长左中伟、副县长陈育胜、人大副主任王跃邦等相关单位负责人召开了保护光缆现场协调会，会上，左县长特别强调，在城镇改造过程中，县委、县政府和相关单位负责人一定要高度重视，保护好长途光缆的安全。通过这次会议，说明了当地政府已将对长途光缆重要性的认识摆上了议事日程上，为我们确保长途光缆的畅通无阻起到了保驾护航的作用。6月22日，山阴县城建局黄局长亲自组织城建施工队负责人来我分局召开了维护线路碰头会，分局详细介绍了京太西、原大光缆的路由走向、准确位置。并重点对施工负责人进行了保护长途光缆重要性的再宣传，请他们及时向一线施工人员讲清保护光缆的重要性和危害、破坏光缆的严重后果，积极配合线务分局共同保护好光缆，为城镇改造和长途光缆的畅通做出应有的贡献。

安全生产，事关全局，责任重大。我分局始终坚持“预防为主、安全第一”的方针，认真落实各项安全生产措施，强化安全生产管理，首先，严格执行《安全生产法》，认真贯彻“预防为主、安全第一”的方针，分局所有员工全部签订“安全生产责任书”，并将规章制度执行情况、操作规程运行情况全部纳入考核范围，坚决杜绝差错事故的发生。十月份，我分局按照大同维护中心安排，在搞好线路维护工作的同时，积极开展安全生产和治安消防警示教育，大力

加强对员工的安全教育，并在全分局开展了安全生产、治安消防知识答题竞赛活动，提高了员工的安全生产和治安消防意识，在线路维护工作中，确保了人身、车辆、线路安全无事故。二是坚持定期的监督检查制度，发现问题，立即整改并对当事人进行批评教育或经济处罚，确保安全生产。三是教育员工自觉遵守各项规章制度，坚持每天的安全生产会，特别强调在“三线交越”方面，巡线员必须穿绝缘鞋、戴安全帽，上杆前用测电笔测试，确保人身安全。同时，对巡线员的摩托车不定期地进行检查，消除隐患，杜绝事故的发生。

二0xx年，我分局圆满地完成了上级交给的各项工作任务，取得了可喜的成绩。成绩的取得，得益于市维护中心领导和相关部室同志们的大力支持和帮助，得益于我们山阴分局全体员工的共同努力，在二0xx年的工作中，我们要再接再厉，同心协力，克服缺点，发扬成绩，继续以线路维护为主线，确保一、二级光缆干线畅通无阻，本地网线路质量进一步提高，继续以安全生产为重点，确保安全生产无事故，争创星级文明单位。

电信行业工作总结篇八

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亿元，月均增幅超过57%，业务收入占邮政总收入的%，占比较年初提高了个百分点；1到6月份，全国共完成代放号万户，代售卡万张，两项业务月均增幅分别为%和%，电信上半年工作总结。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，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1408万元，同比增长%，完成年度收入计划%，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%，高于全国增幅水平个百分点。

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%、46%、%和%，与年初相比联通、移动的收入占比分别提高了%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，收入占比达到65%，其次是代放号业务，占比%，代收费及公话/话吧业务收入占比分别为%和%，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%，与年初相比县局收入占比下降了个百分点。

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，其收入对全省邮政收入增长的贡献也在逐月增大。从年初排位各专业第七，贡献率仅有%，到6月底排位储蓄专业之后位居第二，贡献率提高到%，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%，提升到6月底的%，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万户和万张，分别占到全国业务总量的%和%，两项指标较年初分别提升了和个百分点。其中代销联通缴费卡万张，占比%，位居全国第二位；代销移动缴费卡万张，占比%，位居全国第五位；代销电

信缴费卡万张，占比%，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%和%，高于全国平均增幅和个百分点。

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

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xx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万户，占全省移动放号量的55%，实现收入万元，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亿元，占全省缴费卡销量的%，缴费卡销售收入万元；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。

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。

电信行业工作总结篇九

今年以来，我公司以邓小平理论、“三个代表”重要思想和党的xx大精神为指导，在省公司的正确领导下，在主业的大力支持和扶持下，深入学习贯彻和落实全省电信实业xx年工作会议精神，探索和开拓企业生存与发展的新思路。全体实业公司干部员工进一步解放思想，转变观念，以经营发展为中心，以改革创新为动力，以服务质量为保证，以提高效益为目标，不断强化主营业务和优势产品，不断优化内部管理和运作模式，不断深化企业重组与改革，企业方方面面的工作都有了新的进展。截止12月底，我公司累计完成业务收入8698万元，实现收支差额607万元。其中，完成业务收入5690万元，实现收支差额307万元；完成业务收入3270万元，实现收支差额300万元。具体工作总结如下：

一、企业经营工作水平有了新的提高，国有资产实现了保值增值。发展是企业生存的第一要务。进入市场找饭吃，是实业公司的最终出路，依靠主业求生存，开拓市场求发展这是我们工作的基本思路。跨入xx年，我公司致力于提高企业经营工作水平，努力提高企业的经济效益。全体实业干部员工认真学习贯彻全省电信实业xx年工作会议精神，研究和分析

企业当前的形势，结合实业公司的实际情况，集思广益，安排和部署xx年的发展规划和措施，采取了有力措施来努力提高经营工作水平。

一是突出经营主线，加大主营业务的工作力度。工程建设以及相关配套工程设计、施工、监理每项工作在打造全优工程上下功夫，力争创立品牌，创出效益。工程公司积极主动和主业配合协作，继续实行和完善通信工程设计、施工和监理方面的招投标制度，出台了工程施工诸方面的监督和考核办法，严格监督，严把工程关。同时注重同主业相关部门的协调，积极促进通信工程相关协议的有效落实，防止工程流失。上半年工程决算89项，工程预计收入在238万元，未决算等工程97项。工程监理部在人员少、任务重的情况下，全室人员团结一致，除完成设计工作外，还完成了“本地网市一县光缆工程”和“无线市话系统”的监理工作，上半年共完成勘察设计任务98项，决算工程106项，决算金额633余万元。物业部进一步严格各类工作流程和标准，规范、细化每一个工作步骤，强化监督和考核。一是从堵塞管理漏洞的源头出发，完善了一系列规章制度，使食堂管理面貌得到了有效改观；二是为迎接国家对焦作市“创优”工作验收，精心打造“满意”牌，对主业交办的“创优”工作任务，做到了服务到位、质量保证，圆满完成了各项创优工作指标，为公司节约资金2万余元。三是在防非典的战役过程中，物业部全体同志参战，付出了艰辛劳动，受到了公司上下一致好评。

二是加大了外部市场的开拓力度。我公司在完成服务主业各项任务的同时，努力提高外部市场收入比例，外部市场拓展工作取得了明显成效。工程公司完成了与联通公司xx年本地传输网“七七”工程常年维修、线路施工协议的签订。物业公司完成了所属职工卫生所的内部承包方案，并积极与移动公司商谈物业管理事宜。为了开拓外部监理市场，谋求更大发展，监理室的全体同志们不辞辛苦，经过艰苦努力，承揽了“移动公司八期基站铁塔建设”和“电信分公司出局管道工程”的监理任务。综合商业公司在今年的经营工作中，不断

提高参与市场竞争能力，积极走向外部市场，加大公关力度，无论在计算机业务还是在广告业务上都有了长足的进展，截止6月底实现利润7.5万元，提前完成了半年计划进度数。在上半年完成了通信公司电视电话会议中心主体工程、移动通信公司员工住宅楼主体工程、西于村1号住宅楼项目，还完成了主业交办的维修、改造、装饰大小建设项目几十余项，参与了市友谊路、新市府大厦办公楼等外部市场通信管道工程十多项，全年共计创产值1000余万元。此外，他们为了多承揽工程，广泛搜集招标信息，只要发现有价值的内容，哪怕只有1%的希望，也要做到100%的努力。上半年参与了移动公司第二生产楼、李万张北李万综合市场、幸福街小学的投标活动。通信器材厂在上半年完成了500余套小灵通天线生产任务及小灵通保护地线制做、安装、施工工作，创造收入75万元。

二、企业管理水平逐步提高，运行机制日趋完善。管理是生产力，管理创新、机制创新是电信实业公司的希望所在、后劲所在。进入xx年，我公司不断进行管理创新，不断夯实各项基础管理工作，使企业管理水平跨上了一个新的台阶。

一是认真学习贯彻全省电信实业xx年工作会议精神。在职工中间展开如何“解放思想，转变作风，艰苦奋斗，加快发展”的思想大讨论，在全公司范围内开展了“创收、节支、增效”拉力赛活动，并提出了“四比四看”，即“比服务、看办事效率有没有明显提高；比奉献、看第一季度收入完成情况；比干劲、看员工立足岗位吃苦耐劳的敬业精神；比节约、看增收节支实际效果。”对此，公司各部门都制定了具体改善工作作风，提高工作效率，落实“创收、节支、增效”的具体活动措施。综合部、财务部坚持每月抽出两个休息日，到生产部门参加具体劳动，通过具体实践来改善工作作风。坚持每周抽出六个小时业余时间，开展wto知识、财务知识、百句英语、企业管理等业务培训，提高经营管理和服务工作水平；建安处、工程公司在本部门员工中间发起了每天奉献1

小时的倡导，激励职工为企业创收更加努力工作。