

最新电信员工周报 电信工作计划方案 共(优秀8篇)

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧

电信员工周报篇一

20xx年，在县计划生育委员会的正确指导和分公司领导的高度重视下，我分公司计划生育工作未出现一例违反计生政策的人和事，达到了县委、县*年初确定的目标。根据县计划生育领导小组关于人口与计划生育工作目标管理考评方案的精神，我公司对20xx年计划生育工作对照目标管理考评要求进行自查。主要工作如下：

计划生育是我国的一项基本国策。因此，分公司领导一贯以来对计生工作非常重视，并摆上了议事日程。一是根据公司人事变动及时调整了计生工作领导小组，并由分管领导总经理任组长，由各部室主要负责人任成员，日常工作由综合办公室兼职人员具体管理本单位计生工作，使计生工作有机构。二是领导小组做到每季度专题研究一次计生工作，使计生工作有位置。三是逢会就要强调计生工作的重要性和严肃性，使全体员工紧绷“计划生育”弦。四是建立健全了干部职工计生档案，全面了解掌握干部职工的生育情况，做到有的放矢。

为了使全体员工全面了解计生政策，分公司组织员工认真学习《_人口与计划生育法》，严格执行计生政策和县委、县*的有关规定，无违反计划生育政策的人和事。一是抓好在册员工的环孕检工作。春、秋两季按照县委、县*的时间由计生工作人员统一组织对象到指定地点参加环孕检，参检率达100%。二是及时落实计划生育措施，计划生育实现“四无”。由于

我分公司计生政策宣传到位，广大员工都能自觉及时地落实计划生育措施，保证公司员工无早婚、无大月份引产、无计划外生育、无未落实计划生育措施的对象。三是认真落实独生子女“两全”保险，能够及时督促员工办好《独生子女光荣证》，并落实独生子女“两全”保险。全面落实女职工生育、节育的各项假期及福利待遇（根据电信分公司关于计划生育管理暂行规定落实）。四是积极配合县委、县*做好租房户计划生育情况调查摸底及管理工作；五是协助挂点村做好的计生工作。我分公司挂点是洋地迳口村，每次计划生育高潮，都能积极带领干部配合乡镇工作，领导亲自带人、带车深入挂点村抓好计划生育工作，并尽单位努力扶持挂点村计生工作。六是积极支持城区人口计生工作。每年扶助居委会资金不少于500元，支持城区计生工作。

20xx年，我分公司计生工作取得了一定的成绩，今后将继续配合县委、县*做好计生工作，使计生工作更上一层楼。

电信员工周报篇二

工作计划网发布2019年电信公司话务员工作计划，更多2019年电信公司话务员工作计划相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

以下是工作计划网为大家整理的关于《2019年电信公司话务员工作计划》文章，供大家学习参考！

从114查号向10000号客户服务的过渡，从对旧平台的生疏到

熟练掌握，并参与新平台的安装调试跟工，从对业务知识的一知半解对了如指掌，从遇到难缠用户的害怕到耐心解释，从容应对，从接到骚扰电话的愤怒到平静，从大家对我的不了解到欣赏认可，我想说，2005年对我来说，是学习的一年，也是转变的一年。

我接触10000号的时间不长，跟许多人相比，我是一个新手。但这并不能成为我可以比别人差的理由，相反，越是因为这样，我就要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐。在刚上10000号平台的时候，我很幸运地参加了宽带查障学习，让我对渐渐生疏的宽带障碍现象的判断技巧、方法进行了温习、巩固，这使得我在宽带预处理理论上，得到了实际的证明和体验。凭借着自己努力、刻苦、任劳任怨的工作态度，在新旧平台更替之时，我又一次幸运地获得了跟工的机会，在与华为工程师跟工交流的过程中，我除了比同事们早先一步熟悉了新平台的操作和处理流程外，还更深一步地了解到10000号平台设备的整个运作流程，让我在应用新平台时更能得心应手。

然而10000号作为一个服务窗口，我作为一名客服代表，除了要懂得一些简单的技术之外，更重要的是需要与客户进行沟通、交流，解答客户的咨询和疑问。因此，我更需要具备的是掌握全面的业务知识和良好的服务、沟通技巧。在平时的工作中，对于新下发的各种新业务、新知识、新活动，我都认真学习，充分领会其精神，并且牢记；对于一些基础业务知识，我经常翻出来看看，做到温故而知新，熟能生巧。如果说业务知识是做菜的原料的话，那么良好的服务、沟通技巧就是技艺高超的厨师，只有具备高超的厨艺，才做将让原料展现出良好的品质和口味服务也是同样。如果没有良好的语言表达能力和沟通能力，知道的再多，掌握的再全面，也只能是茶壶里煮饺子——肚子里有倒不了来。所以我积极参与组织的各种服务知识培训，通过网上大学学习相关服务、沟通技巧，并将其运用到服务工作中去。但是由于一些客观或非客观原因，往往是过后才想起这些要点或运用的不是很好，顾此失彼。同时由于工作的惯性或常规性思维，使得我在客户服务过程中有时会缺少激情，缺少年青人应该具有的活力与朝气。

电信员工周报篇三

人生天地之间，若白驹过隙，忽然而已，我们的工作又进入新的阶段，为了今后更好的工作发展，先做一份工作计划，开个好头吧。那么你真正懂得怎么写好工作计划吗？以下是小编为大家整理的电信公司话务员工作计划，希望对大家有所帮助。

从114查号向10000号客户服务的过渡，从对旧平台的生疏到熟练掌握，并参与新平台的安装调试跟工，从对业务知识的一知半解到了如指掌，从遇到难缠用户的害怕到耐心解释，从容应对，从接到骚扰电话的愤怒到平静，从大家对我的不了解到欣赏认可，我想说□20xx年对我来说，是学习的一年，也是转变的一年。

我接触10000号的'时间不长，跟许多人相比，我是一个新手。但这并不能成为我可以比别人差的理由，相反，越是因为这样，我就要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐。在刚上10000号平台的时候，我很幸运地参加了宽带查障学习，让我对渐渐生疏的宽带障碍现象的判断技巧、方法进行了温习、巩固，这使得我在宽带预处理理论上，得到了实际的证明和体验。凭借着自己努力、刻苦、任劳任怨的工作态度，在新旧平台更替之时，我又一次幸运地获得了跟工的机会，在与华为工程师跟工交流的过程中，我除了比同事们早先一步熟悉了新平台的操作和处理流程外，还更深一步地了解到10000号平台设备的整个运作流程，让我在应用新平台时更能得心应手。

然而10000号作为一个服务窗口，我作为一名客服代表，除了要懂得一些简单的技术之外，更重要的是需要与客户进行沟通、交流，解答客户的咨询和疑问。因此，我更需要具备的是掌握全面的业务知识和良好的服务、沟通技巧。在平时的工作中，对于新下发的各种新业务、新知识、新活动，我都认真学习，充分领会其精神，并且牢记；对于一些基础业务知

识，我经常翻出来看看，做到温故而知新，熟能生巧。如果说业务知识是做菜的原料的话，那么良好的服务、沟通技巧就是技艺高超的厨师，只有具备高超的厨艺，才能让原料展现出良好的品质和口味。服务也是同样。如果没有良好的语言表达能力和沟通能力，知道的再多，掌握的再全面，也只能是茶壶里煮饺子——肚子里有倒不了来。所以我积极参与组织的各种服务知识培训，通过网上大学学习相关服务、沟通技巧，并将其运用到服务工作中去。但是由于一些客观或非客观原因，往往是过后才想起这些要点或运用的不是很好，顾此失彼。同时由于工作的惯性或常规性思维，使得我在客户服务过程中有时会缺少激情，缺少年青年人应该具有的活力与朝气。

在不断的学习中，我发现自己的生活充实了许多，也精彩了许多，原来那个默默无闻的我也变得叽叽喳喳了，以前总被遗忘的我也得到了大家的认同。但是由于自己性格方面的缺陷，也使我错过了许多机会。

电信员工周报篇四

随着实业的发展和改革的深化，公司发展面临的一些深层次矛盾逐步显现出来。不进行企业的制度创新和机制创新，公司就难以在日趋成熟的市场经济体制中发展。从一定意义上说，制度比技术更重要。

首先，改革焦作电信实业公司的组织结构和运作模式。按照公司法，完善公司的法人治理结构，改革公司的组织结构和管理方式。

其次，加快对建安处、亿阳亿昌企业改制步伐。改制工作是下半年企业经营机制转换、建立现代企业制度的重点工作。目前，对这两个单位的改制前期准备工作已经结束，下半年要完成改制任务。我们要按照公司法和国家经贸委等八部委的有关文件要求，根据各自的特征，确定改制方案，抓紧改

制步伐，尽快改造成产权多元化的市场竞争主体和法人实体，从根本上构造新的机制，变“养人”的机制为发展的机制。对此，我们在思想上要坚定不移，工作上要积极慎重，要结合企业改制，根据省公司的统一部署和市场竞争的需要，大力推进企业内部的劳动、人事和分配三项制度改革，激活企业运营机制。

第三，抓紧抓好对全区其他从业人员的规范管理工作。我们要按照省公司的统一部署和要求，下大力气做好对其他从业人员的核查、员工招聘、劳动工资管理等工作。由于现有的其他从业人员为数众多，岗位繁杂，作业分散，且个人素质参差不齐，我们必须进一步加强领导，精心组织，在做好前期准备工作的基础上，积极配合主业相关职能部门，积极主动开展招聘工作。应该看到，以业务代理的形式对企业其他从业人员进行管理是一项探索性的事业，没有现成的运营模式可循，同时又是一项政策性、原则性、敏感性较强的工作。为此，我们要在经营管理上下大功夫，依法规范管理，有序运营，主动为用人单位提供优质、高效的人力资源服务。

第四，要不断夯实企业各项基础管理工作。

一是要从制度创新入手，要从发展战略管理到人力资源管理，从营销管理到财务管理，进一步改革原有的经营理念、运营模式、组织流程，对企业内部工作流程和岗位职责进行优化，提高整个企业运行效率。

二是要不断加强服务工作，未来的竞争是服务和品牌的竞争，服务是企业生存与发展的永恒主题。今后的工作，我们要坚持以提高客户满意度为目标，努力提高员工的服务意识，建立起有效的服务管理体系和约束机制，实现服务措施规范化、服务质量标准化。要通过组织职工学习讨论、开展业务培训、落实绩效考核办法等措施，继续在公司上下全面开展“让主业满意放心服务工程”活动，以此来促进企业服务手段、技术能力、服务质量的不断提高。

三是继续大力开展“创收、节支、增效”活动，制定切实可行的办法，对企业运作的各个环节进行有效控制，加强各类成本、资金管理，向管理要效益，向成本要效益。

四是要进一步加强财务管理工作。要牢固树立管理出效益的思想，合理安排经营、财务、人力资源计划，努力控制各类成本。要进一步加强经营管理，以效益为根本，注重投入与产出之间的关系，严格控制成本，努力使企业经营从粗放型向集约型转变。要进一步加强财务资金管理，在保证生产经营必需的资金基础上，加速资金周转，提高资金使用效益。

五是要加强安全工作。从讲政治、保稳定、促发展的高度，提高对安全工作重要性和紧迫性的认识，强化安全生产责任制落实，深入开展安全生产专项整治，加大安全检查力度，采取切实措施，加强安全生产工作落实，确保安全生产万无一失。

电信员工周报篇五

李靖老师与营销部门负责人的对话摘录：

问：接下来的三个月内，直营条线需要聚焦突破的最重要的目标是什么？

答：完成“开门红”业绩目标！这是我们电信的“传统”，每年这个时候的工作重点都是这样。

问：还有其他方面吗？

答：没有啦，这就是眼下最重要的事。

问：我们现在采取了哪些措施吗？

答：营销方案已经传达到位，我们现在以营业厅为单位进

行pk[]每天通报。

问：现在进展怎么样？

答：刚刚开始，大家紧张起来了，根据以往的经验，相信会有效果。

问：接下来的三个月内，直营条线需要聚焦突破的最重要的目标是什么？

答：完成“开门红”业绩目标！这是目前全公司的重点。

问：还有哪些领域是需要我们聚焦改善的吗？

答：其实，就我个人而言，一直想改善我们营业厅的服务。

问：为什么？

答：这真是个老大难的问题，一直在抓，一直没有什么明显的效果。

问：为什么？

答：营业厅的团队事情太多、大家压力很大，在服务方面精力投入不够。

问：还有什么原因吗？

答：嗯……，很多时候，大家心里多少还是有点抵触的。

问：你有什么打算吗？

答：尽管现在很忙，要抓“开门红”的业绩；不过，我个人还是想抽出时间，整理一下我们的服务规范，毕竟，我负责了十几个市县的营业厅。总想着为明年打好个基础。

电信员工周报篇六

xx年，在县委*的关心和支持下，*电信xx分公司认真贯彻省、市公司xx年工作会议精神，全面落实科学发展观，坚定信心，团结一致，强化管理，增强装移维服务能力，各项工作取得了一定的成绩。

(一)经营情况

经营业绩完成较好□xx年，实现业务收入800余万元，完成率排全市第二名。发展移动用户3000余户，发展宽带用户1000户，发展itv用户200户。

(二)加快通信基础设施建设，保障地方通信需求

(三)加强基础管理，全面提升服务质量

1、加大营业员学习培训和考核力度，不断提高营业厅服务质量。营业班组坚持每周一培训，每天班前会，内容包括营业礼仪、受理规范、业务解释等，并不定期地进行考试和考核，对营业员开展星级评定工作，不断提高营业员素质，通过不断总结提升服务亲和力、服务水*和主动营销能力。市场部坚持一月两次全面检查的制度，通过培训、实施、检查、整改的方式落实服务质量标准、规范和流程，不断提高营业人员的的服务技能，营业服务质量得到较大改善和提高。

2、认真贯彻落实《电信条例》等相关法律法规，认真做好互联互通工作，无阻碍互联互通的事件发生；收费公开、透明，无乱收费现象。同时，用户若对话费有疑问，可以凭用户身份证或单位证明到营业室打印详细清单，让用户明明白白消费。

3、推行用户满意服务活动和诚信教育，增强员工队伍内在动力，从源头上防范行业不良风气。充分调动员工爱岗敬业、

开拓创新、不断进取和争当服务标兵的积极性、主动性，把用户至上，用心服务理念落实在生产、经营的全过程，切实做好诚信教育活动，以务实、生动的形式对员工进行诚信操守和职业道德教育，引导员工自觉遵守行业监管的各项制度和规范，自觉抵制不诚信、违反电信职业道德的做法，以实际行动树立和维护企业的信誉。

4、推行五个一服务□xx分公司认真贯彻省公司五个一服务举措，竭诚为广大客户提供优质服务。五个一服务，即一张账单，明白消费；一点查询，信息准确；一键接入，便捷服务；一站服务，首问负责。一声提醒，温馨关怀。

5、开展夜间上门服务工作。为保障客户夜间使用电信业务，提升客户感知，从7月15日起，曲靖各区县正式实施夜间上门排障服务，开展夜间上门排障工作，缩短了障碍修复时限，对政企客户查障由24小时缩短为12小时以内，保障用户24小时正常通信。

6、开展宽带限时安装超时赔付工作。为向用户提供更为优质的宽带装移服务，提升客户感知，省电信公司自7月20日起在曲靖县级以上有资源的区域开展宽带限时安装超时赔付试点工作。对宽带限时安装，超时赔付。自用户提出装机申请，营业员工单录入时开始计时，48小时内为用户装通，每超一小时赔付一元，不足一小时按一小时计，对赔付的金额在用户宽带装通后的次月以预存话费的方式存入用户帐号□xx年xx无超时赔付情况发生。

电信员工周报篇七

年工会工作总体思路和要求是：深入学习党的十六届精神和集团公司党群工作会议精神，紧密围绕“发展、服务、”三大主题和“三抓一创”的工作思路，切实履行工会的各项职能，努力在融入中心、服务大局、履行职责、发挥作用的实践中有所创新，努力在建设员工、班组、企业，实现公司和

职工的共同发展中有所作为，供电公司工会工作计划。重点开展好“班组管理精细化竞赛”和“爱心·平安”活动，为全面完成承包集团公司的各项指标任务和建设“一强三优”现代公司而努力奋斗。

年工会工作目标是：两个确保，一个争创。

两个确保：确保实现“省学习型组织先进单位”、“全国‘安康杯’竞赛优胜企业”创建目标。

一个争创：争创“全国职业道德建设先进单位”。

具体工作措施是：围绕一个中心，突出一个主题，强化四个建设。

围绕一个中心：就是要围绕公司中心工作，团结动员广大职工在建设“一强三优”现代公司中建功立业。

突出一个主题：就是要突出抓好以经济技术创新为主题的“班组管理精细化竞赛”活动。

强化四个建设：就是强化管理机制建设、职业道德建设、职工素质工程建设和工会自身能力建设。

1、按照市总工会、电力集团公司工会和公司党委的各项部署和要求

电信员工周报篇八

工作计划网发布2019电信公司话务员工作计划，更多2019电信公司话务员工作计划相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

这篇关于2019电信公司话务员工作计划，是工作计划网特地

为大家整理的，希望对大家有所帮助！

站在新年的开端，透视过去的一年，工作的点点滴滴时时在眼前隐现，我从一名114话务员到10000号话务员的成功转变，要感谢领导及其同事们对我的信任和培养，回顾过去的一年，我发现自己改变了许多，也成熟了许多。

从114查号向10000号客户服务的过渡，从对旧平台的生疏到熟练掌握，并参与新平台的安装调试跟工，从对业务知识的一知半解到了如指掌，从遇到难缠用户的害怕到耐心解释，从容应对，从接到骚扰电话的愤怒到平静，从大家对我的不了解到欣赏认可，我想说，2005年对我来说，是学习的一年，也是转变的一年。

我接触10000号的时间不长，跟许多人相比，我是一个新手。但这并不能成为我可以比别人差的理由，相反，越是因为这样，我就要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐。在刚上10000号平台的时候，我很幸运地参加了宽带查障学习，让我对渐渐生疏的宽带障碍现象的判断技巧、方法进行了温习、巩固，这使得我在宽带预处理理论上，得到了实际的证明和体验。凭借着自己努力、刻苦、任劳任怨的工作态度，在新旧平台更替之时，我又一次幸运地获得了跟工的机会，在与华为工程师跟工交流的过程中，我除了比同事们早先一步熟悉了新平台的操作和处理流程外，还更深一步地了解到10000号平台设备的整个运作流程，让我在应用新平台时更能得心应手。

然而10000号作为一个服务窗口，我作为一名客服代表，除了要懂得一些简单的技术之外，更重要的是需要与客户进行沟通、交流，解答客户的咨询和疑问。因此，我更需要具备的是掌握全面的业务知识和良好的服务、沟通技巧。在平时的工作中，对于新下发的各种新业务、新知识、新活动，我都认真学习，充分领会其精神，并且牢记；对于一些基础业务

知识，我经常会翻出来看看，做到温故而知新，熟能生巧。如果说业务知识是做饭的原料的话，那么良好的服务、沟通技巧就是技艺高超的厨师，只有具备高超的厨艺，才能让原料展现出良好的品质和口味服务也是同样。如果没有良好的语言表达能力和沟通能力，知道的再多，掌握的再全面，也只能是茶壶里煮饺子——肚子里有倒不出来。所以我积极参与组织的各种服务知识培训，通过网上大学学习相关服务、沟通技巧，并将其运用到服务工作中去。但是由于一些客观或非客观原因，往往是过后才想起这些要点或运用的不是很好，顾此失彼。同时由于工作的惯性或常规性思维，使得我在客户服务过程中有时会缺少激情，缺少年青年人应该具有的活力与朝气。