# 2024年电信公司述职报告(六篇)

来源：网络 作者：静谧旋律 更新时间：2024-06-10

*电信部门的述职报告一为了规范班组的管理，促进全中心各项工作走上制度化、规范化的轨道。我中心先后建立和完善了《装维中心装移修考核办法》、《装维中心劳动考勤管理办法》、《装维中心员工kpi考核细则》等一系列制度和办法。在制度执行上，做到人人平等...*

**电信部门的述职报告一**

为了规范班组的管理，促进全中心各项工作走上制度化、规范化的轨道。我中心先后建立和完善了《装维中心装移修考核办法》、《装维中心劳动考勤管理办法》、《装维中心员工kpi考核细则》等一系列制度和办法。在制度执行上，做到人人平等，奖罚分明，从不搞特殊化。通过制度化管理，员工工作热情得到了提高，责任心得到了增强，各项工作得到了进一步的提升。

员工队伍素质的高低，将直接影维护工作的效率和服务水平，为此，我中心从以下几个方面抓好员工队伍素质的提高。

(一)做好内部培训工作。为了全面提升员工业务技能，我中心把加强员工教育培训，提高员工业务技术素质作为一项重点工作来抓。每月坚持组织2次内部集中培训学习。并从中心内选拔了2名业务技术水平高，语言表达能力强的维护人员作为内部培训师，分别对员工服务规范、语言规范、ftth改造、宽带处理以及业务处理流程等相关知识进行培训。为检验员工学习和内培效果，月底还对员工本月所学知识进行一次考试，对于考试不及格的进行补考，确保合格率达100%。通过服务规范，ftth、宽带和网络电视安装维护知识等一系列课程的学习和培训，使全中心维护人员的业务处理能力、服务水平和业务技能得到了全面的提高，全体员工的综合业务素质和工作能力跃升到了一个新的台阶。

(二)做好ftth改造专项培训。为策应工作网络转型需求，我中心积极组织全体员工进行快速接头等专业知识的实践学习，并利用夜间对维护人员进行突击强化训练，以实战代替培训，快速提升了维护人员的ftth改造能力，同时配合维护安装部对乡镇维护人员进行ftth改造的实践培训。全年累计培训218人次。

(三)认真开展技术交流活动。为帮助员工解决装移修服务过程中存在的疑难问题。我中心充分利用一周两次的晨会机会，将员工工作中遇到的技术难点问题，在全中心范围内开展技术交流大讨论，动员全体员工进行“头脑风暴”，对问题进行认真分析和探讨，帮助员工找出解决问题有效方法。

日常维护整治工作好坏，将直接影响到装、移、修各项考核指标。同时，也关系到维护人员的装、移、修工作的难易度。为了摆脱“装移修难”的被动局面。我中心从以下几个方面入手，做好线路质量提升工作。

(一)做好ftth改造工作。针对下户线质量差的楼宇和城中村等区域进行集中的ftth改造，将需要改造的区域上报维护安装部，目前我中心维护区域内下户线较差的楼宇已基本完成了ftth覆盖，中心员工全年累计完成ftth改造3772户。在日常维护中，对覆盖区域内的障碍用户必须无条件的进行ftth改造，以提高用户网络质量。

(二)做好终端更换工作。为有效提升多pvc部署成功率，我中心组织员工利用夜间上门，将用户的adsl上行e8-b更换为lan上行e8-b，全年累计更换1003台。

(三)做好下户线整治工作。由于供电公司农网改造等原因，造成下户线质量差，成为障碍发生的根源，而且在整个障碍发生率中占比非常大。为了减少这类障碍的发生，同时结合公司要求的“一盒十线”整治工作要求，我中心要求所有片区维护人员每月每人至少更换10处以上锈蚀和严重老化的下户线。为了保证整治工作落到实处，不流于形式，月底中心组织各大区组长对各维护包区内德整治情况进行抽查，对于抽查中发现没有完成且又不能说明原因的进行严格考核。

(四)主动协助相关部门做好线路质量提升工作。年初，我中心对城区急需要更换的分线盒和电缆进行全面的摸底，通过摸底，共清查出急需要更换的分线盒50多个，急需处理的故障电缆20多处，并以文字形式，向接入中心进行报告，得到上级部门及领导的支持。目前，公司已帮我中心把急需处理的分线盒进行了部分更换，部分电缆也通过ftth改造或光进铜退的方式给予了解决，还有一部分正在进行设计和施工中。通过更换分线盒和光进铜退，线路质量得到了明显改善，装维指标也在稳步上升中。

(一)加强工单动态管控，确保装移修及时。由于每个包区每天装维工单量都在动态变化，有时多，有时少，工单量分配极不均匀，这就给工单量大的员工带来很大的压力，为此，我中心专门安排支撑员每天定时查看工单调度系统，对装移修工单实行动态管控，对于确因工作量大而忙不过来的包区，及时调派人员进行增援，较好的平衡了工作量不均衡的现象。同时，也确保装维工作的及时性，对全面提升客户感知起到了积极的作用。如：今年10月份，上海花园片区受理了大量了政企客户的工单，仅靠包区维护人员肯定是无法保证安装及时，支撑员根据情况，立即调派包区工作量相对少的员工去协助安装，才确保了片区内几个酒店的装机工作的顺利进行。

(二)认真分析装维中存在的问题，改进和提升服务水平。每月我中心都会定期组织召开一次质量分析会，对维护工作中存在的问题认真进行总结和分析，帮助员工查找问题的根源和解决办法。同时，也通过召开分析会，让员工看到了各自的工作中存在的问题和差距，有力的促进了装维工作的提升严。

(三)执行服务规范，塑造电信良好形象。在装移修工作中要求维护人员严格执行“七个一”服务，即带齐：一个工具包、一张工号牌、一双鞋套、一块垫布、一块抹布、一张服务卡、一张服务征询表。要求维护人员上门时必须着标志服装，佩带工号牌，做到进门穿鞋套、完工后要清理现场卫生，并让客户填写服务征询表，留下服务卡。通过标准化的管理模式有效地规范了员工的服务行为，塑造了良好的服务形象，得到了用户的一致好评。

安全生产，事关全局，责任重大。我队始终坚持“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。将落实安全生产工作，作为日常管理工作的重点来抓。一是组织全队员工进行安全方面的教育培训，对员工防火安全、交通安全、线路防盗知识、线路维护安全操作规程等安全知识进行培训，全年共组织了2次安全培训。通过培训进一步提高了维护人员的安全防范意识。二是教育员工自觉遵守各项规章制度，坚持在大小会议上强调安全生产，定期检查安全制度的落实情况，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。三是要求维护人员工作时必须穿绝缘鞋、戴安全帽，上杆前用试电笔测试，确保人身安全。四是坚持对员工的摩托车等交通工具不定期地进行检查，坚决不让车辆带病上路，杜绝了事故的发生。

一年来，在全体员工共同努力下，虽然各项工作取得了一定的成绩，但与上级及公司的要求仍有很大的差距，归纳起来，主要还有以下几个方面的问题。

(一)员工队伍素质仍参差不齐。虽然通过培训，提高了部分员工业务技能、服务水平，但也有极少部分人员不思上进，对学技术，学业务不感兴趣，障碍处理和服务水平比较差，重复障碍不断，用户不满意。

(二)个别维护人员服务意识淡薄，工作欠主动。我们在大大小小的会议上都强调服务的重要性。但就有一部分人员在装、移、修前即不主动与用户沟通，又不及时帮用户安装和维修，有的维护人员障碍修复后也不告知用户，造成用户投诉时有发生。

(三)公司内部流程不畅，部门之间相互踢皮球，造成维护人员有时为处理一个故障，要当误大量时间与相关部门协调。这样不仅影响了维护人员的工作效率，同时也给客户造成不良的影响。

(四)线路状况差。虽然经过ftth改造和光进铜退等工作，但在我中心维护区域内，电缆线路质量问题仍没有得到根本解决，障碍发生率和重复障碍发生率无法得到有效控制。

1、全力打造一支高效精干的维护人员队伍，要通过内部培训、岗位练兵等形式来不断提高员工队伍的整体素质，促进全队各项工作的进一步发展。

2、进一步建立和完善维护人员管理考核办法，通过制度来淘汰部分作风散漫、劳动纪律和业务技能差的员工，达到杀一儆百的目的，促进全公司维护人员的工作责任心和工作能力的提升。

3、继续做好日常维护整治工作，发现问题及时处理整改，通过主动维护，来降低障碍的发生率。同时，对电缆现状进行全面摸底，要通过ftth改造或光进铜退的方式，替换一些多年无法修复的电缆，来解决维护人员装移修难的问题。

4、进一步加强基础管理，按规章制度严格考核，充分调动维护人员的工作积极性。

5、认真做好安全生产工作。要通过抓安全培训、安全制度和安全检查考核等手段来保证安全生产工作的落实，确保全年无责任安全事故。

**电信部门的述职报告二**

大家好。

随着通信事业的飞速发展，特别是近年来，对在职人员理论素质的需求越来越高。为适应新形势下做好本职工作的需要，我十分注重加强自身的理论学习，不断增强爱岗敬业的意识。今年分公司开展“创建学习型企业”活动，每次我都积极参加，认真听讲，做好笔记。在工作中，我始终坚持高标准严格要求自己，从细节入手，从小事做起，勤奋工作。在工作之余，认真学习工作中常用各类专业软件的安装和应用知识，以及计算机维护和局域网等其他知识。

为提升资源入库及时率，及时倒入固定资产。对新建、扩容、改接的光电缆工程资料，及时录入管线资源中。今年共计录入光缆线路474皮长公里。（包括18个乡镇光缆扩容工程451皮长公里、城域网管道光缆4条分别为72芯、60芯、36芯、24芯共计3皮长公里，城域网架空光缆2条分别为36芯、24芯共计7皮长公里。大客户光缆11皮长公里，分别为武镇中学7皮长公里、塔湾派出所3皮长公里、四中0皮长公里、教育局0.195皮长公里。录入电缆线路32.96皮长公里（包括马则梁村配线电缆6.112皮长公里、新庄则村配线电缆2皮长公里、南大街扩容管道、架空、墙壁电缆5。365皮长公里、职教配线电缆1。27皮长公里、市话七套电缆扩容工程17.65皮长公里。）除此，新建南大街管道1.74公里，人井6个。新增光路26条，同步电路26条。其次，配合长线局完成了榆横靖二级光缆干线入库工作。

crm系统元月份底上线后出现了好多疑难问题，资料短缺、接口错误、流程不正常等等问题直接影响着用户的开通时限。面对新的问题，我对线路资料进行了更新核对，对接口错误和工单不流转等疑难问题向市公司相关人员虚心讨教，在实践中逐步摸索经验。一年来，共计处理异常工单124张。对于装、移机派发工单，通过和社区经理紧密配合，随时通知，通过安装和流程并走的方法，有效的缩短了用户开通时间，提升了装、移机时限。

今年来，通信电缆遭啄木鸟侵害严重，造成好多电缆线对无法正常使用，给维护工作带来极大困难。虽然投入大量的人力和物力，但还是存在很多问题。究其是各统包点破坏现象极为严重，用户申告投诉接连不断。由于点上线序资料更新不及时、用户装拆移后记录不祥、不清楚线对空闲还是已坏等等。面对此种情况，前半年在分公司领导的支持下，我要求统包人员对各点的线序资料进行摸底排查，将整理后的资料报上来统一管理。同时要求点上人员对装、拆、移用户线序要登记报上来、空余线对、已坏线对要进行摸底并且记录详细，以备使用。在日常工作中，随时和电缆修复人员沟通，对调配现对及时修改录入。这是一项长期而艰巨的工作，我相信在分公司领导的大力支持和各统包点维护人员的配合下，会把线序资料动态更新这项工作做的更好，有力的配合电缆修复人员完成好电缆修复工作。

10月中旬，分公司安排我开展机线整合工作。工作安排下来，我一时也不敢懈怠、加班加点。一方面对系统中资源进行核查、修改。一方面和市公司积极协调，解决疑难问题。对于新增资源、新割旧缆，采取管线资源和九七系统同时修改、补录的方法，以确保两个系统资源数据一致。由于目前各统包点电缆破坏严重，电缆中途割接、调配现象严重，造成部分分线设备和原有录入资源数据不相符。对此情况，我依据各统包点、电缆人员提供的资料，以实际情况为准，将已录入系统和实际情况不符的分线设备在九七系统中全部删除、重新录入；在管线系统中修改成端线序，以确保系统现有资源和实际相符。经过不懈努力，至11月中旬，已全面完成机线整合工作，并且各项指标均排名全市前列。

一年来，本人作出了一定的努力，在领导和同志们的关心支持下，也取得了一定的成绩。面对一年来所取得的成绩，我深刻知道不能自满，深深地知道成绩的取得离不开各级各层领导对我的关怀和支持，离不开同事们的指导和帮助，更离不开自己不断的刻苦努力。我也深深感到成绩背后的压力，面对新的挑战，我决心再接再历，勇往直前，继续挥洒青春和汗水，努力干好本职工作，迎接新的征程、创造新的辉煌。

述职完毕。

**电信部门的述职报告三**

今年是市场竞争更加激烈的一年，作为主抓市场经营工作的副总我的工作职责是：及时把握市场变化趋势，研究市场经营策略，组织制定切实可行的市场经营计划、方案并组织实施，努力协助总经理完成公司的各项经营目标和任务。

今年一至十月份，我们的经营指标跟上了形象进度，业务收入完成形象进度81.7%，三季度kpi得分97.75，从目前的请况看，今年可完成总体指标。

一年来,为保证各项目标的完成，我从以下几个方面开展了工作：

1、调整机构，明确分工，保证各项工作的落实

根据市场经营工作的实际情况，为了提高执行能力，保证各项工作目标的分解落实，我对市场经营部的机构设置和人员分工进行了认真研究，在公司总经理的支持下，对机构和人员进行了较大的调整，先后成立了数据业务中心、集团客户中心、渠道管理中心等机构，为市场部安排了合格的管理人员，使各项目标都可以落实到人，做到了事事有人管、人人有专责。同时在工作过程中不断修改和完善管理流程，努力提高工作效率。调整后改变了以往员工忙闲不均、分工不明、工作落实不力的被动局面，为下一步整体工作的推进提供了保证。

2、理顺服务流程，全面提高服务质量

在服务上我每月认真分析用户投诉、建议和咨询，组织查找服务工作中存在的问题，根据实际情况调整服务流程。例如针对用户漫游出访时问题较多的情况，我们及时修改了业务办理流程，增加了用户出访前上门辅导的环节，使用户对手机操作、拨号方式都有详细的了解，减少了漫游方面的投诉，提高了客户满意度。为进一步提高服务质量，今年二月份，组织设立了公司内部服务热线，完善了服务考核办法，服务热线为员工执行“首问负责制”提供了有力支撑。在运行过程中我们通过热线使公司管理层和员工及用户之间架起了一个沟通的桥梁，为及时听取用户和员工的意见、建议，迅速发现和解决工作中存在的问题提供了保障。经过几个月的运行，服务质量有了很大的提高，服务方面的投诉明显减少。

经过对咨询公司对客户满意度的调查结果研究发现，由于历史原因，区的主营业厅面积较小，没有专门的大客户接待室，交费难的问题影响了的大客户的满意度，为此我组织市场部向公司提交了整改方案，得到了高总经理的认可。通过对营业厅的扩建装修，服务环境有了很大的改善，在今年咨询公司的调查中发现我们的服务水平有了较大的提升。

3、认真致力于人才培养，努力建立一支执行力强的经营团队

拥有一支优秀的经营人员队伍，是做好一切工作的前提。在工作中我非常注重人才的培养，在总经理的支持下，我大胆起用了一批年富力强、作风扎实、有创新精神和发展前途的人员担任各中心主任，指导他们把压力变为动力，力图建立一个人才快速成长的环境。利用省公司安排的“500万营销”、“积分换机”等活动，我从方案的制定、监督、执行等各各环节对各级管理人员进行了悉心指导，使大家的营销策划能力和管理能力都有了很大的提高，使省公司、市公司安排的各项活动得到了很好的落实，尤其是5月-8月的积分回馈活动得到了很好的执行，完成任务排名全省第五，手机通话率81.79%，列全省第二。

我们还很注重营销人员、客户经理的培养，经常安排有营销经验、工作业绩好的人员为大家讲授工作方法和技巧，使大家明白了只有做好服务才能搞好营销的道理，提高了营销员、客户经理与用户的沟通能力，经过多次、反复的培训，使营销队伍特别是区营销队伍的营销能力有了很大提高。一至九月份中心区的收入增幅8.27%，今年有望完成9%的任务指标,扭转了连续三年负增长的局面，为全市各区及两县的发展带了一个好头。

4、搞好渠道建设，借助外力推进公司的发展

道的建设一直是工作中的弱项，上任伊始，我就强调渠道的建设力度，把提高营销员和合作营业厅的营销能力作为工作重点，加强了营销员、营业员、代理商的培训力度，同时修改了代办酬金的发放办法，加强了公司渠道管理人员为营销员、合作厅服务的意识，在很大程度上提高了渠道的工作积极性。今年我们按照省公司“乡乡有合作，村村有代办”的方针，加快了农村渠道的建设，截止10月末我公司已经新建合作营业厅13处，为提高服务，加快发展奠定了基础。按照省公司的安排，今年我们还适时引进了电子售卡业务，这是方便用户、提高服务的好办法，我们会把这项工作落实好，进一步提高服务水平。

5、加强管理，提高绩效，努力提高执行力

为加强管理，充分调动员工的工作积极性，我非常重视部门及员工的绩效管理，通过绩效管理工作的开展，使我们对经营部门机构的设置、流程的建立有了新的认识，在合理设置机构的同时，我们要求各中心制定了绩效考核办法，根据工作目标定期对员工的工作进行评估，使管理人员和普通员工的工作能力都有了不同程度的提高。

在业务管理方面，我们在“精细”二字上下工夫，重新制订了业务管理流程，在两县及各区安排了兼职稽核员，加强了监督检查力度，尽量避免管理上的漏洞，减少可能的损失。

6、深入实际，调查研究，及时发现问题并解决问题

一年来我经常深入到实际工作中去，在员工中搞调查研究，了解流程是否顺畅，获取员工的意见和建议，及时改进工作流程和工作方法，对管理人员的工作给以指导。通过与员工的接触，我不断在员工中宣讲我们的经营思路和想法，使员工理解和认识到他们工作的重要性，提高了员工对企业的认同和工作的热情。同时我亲自到客户中走访，认真听取客户对我们的意见和建议，发现服务和营销工作中存在的问题，并及时解决。今年三月份，我在金山屯区对集团客户的走访中发现，部分用户对公司不满，原因是认为我公司计费不准。经分析认为虽然问题的原因是多方面的，但我们自身存在的原因也不容忽视，那就是由于我公司资费套餐复杂且种类繁多，用户难以理解，而部分营业员、营销员的水平较差，无法给用户一个清楚的解释。针对此问题我立即组织研究了对策，加强了人员培训考核力度，提高服务人员对帐单、话单的解释能力，对全体营业员(包括合作营业厅的营业员)分批进行培训，努力提高营业员的素质。经过一段时间的努力，客户的满意度有了较大提高。

通过对客户的走访也能够督促员工踏踏实实地开展服务和营销工作，保证我们的经营思路得到真正的贯彻执行。

一年以来，在省公司的正确领导下，在总经理和班子成员的支持下，通过分管人员的共同努力，我所分管的工作取得了较好的成绩。在取得成绩的同时，我也清醒地看到，在履行职责过程中，还存在一定问题：一是工作思路不够系统，对工作的总体把握上还有欠缺之处，驾御能力有待进一步加强;二是工作方式、方法不够科学，在工作中有时存在急燥情绪，领导艺术有待进一步提高;三是决策不够果断，指挥尚欠力度，工作有时放不开手脚，能动性和创造性有待进一步发挥。对工作中存在的问题，我有比较清醒的认识，并有决心和信心通过学习，在工作实践中加以克服和改进。

针对自身及工作中存在的问题，下一步我的工作将从以下几个方面入手：

1、搞好绩效管理工作，通过这项工作的开展，指导市场部门的中层干部及管理人员及时把握工作方向，努力提高他们的工作能力，带动全体经营人员的共同进步和工作目标的完成。

2、努力提高服务水平，力争在大客户、集团客户、普通客户的服务上有一个大的突破，积极推进行业信息化解决方案，在业务与服务上突出我们的优势。

3、在业务宣传、营销推广工作中要提高整体规划能力，认真作好计划，用好用活成本，保证各项工作有序地开展。

4、加强管理，避免漏洞，保证各个部门工作目标的一致性，进一步提高执行力。

在今后的工作中，我将倍加珍惜领导和同志们的信任和期望，努力提高自身政治业务素质，不断增强大局意识、责任意识、效率意识和质量意识，发扬成绩，克服不足，兢兢业业作好本职工作，为事业做出新贡献。

**电信部门的述职报告四**

1、年终电信市场份额为63%。

2、共建立电信服务点61个，实现村民在本村内就能充话费及办理业务。

3、各村组建电信乡亲网，实现村内小号电话互拨，便宜方便。

4、家庭成员可以组建欢乐家庭，实现家庭内3位短号互拨，更便宜更方便。

5、wlan无线高速上网业务试点开通，手机、笔记本、台式电脑均可以使用，上网速度达到2m~4m，每月30元即可包200小时，无安装费，已发展50多户用户，为老百姓省钱。

已建设：南东村基站共址：wlan信号覆盖南\*\*东村;

郑家庄村基站共址：wlan信号覆盖郑家庄村;

上瓦泉村基站共址：wlan信号覆盖上瓦泉村;

下庄村基站共址：wlan信号覆盖下庄村、东瓦峪村、西瓦峪村。

已规划，在建设：

张家台村基站共址：wlan信号覆盖张家台村、尹家峪村;

刘家台村基站共址：wlan信号覆盖刘家台村、北邢村、南邢村;

中瓦泉村基站共址：wlan信号覆盖中瓦泉村、下瓦泉村;

王家庄村村内立杆：wlan信号覆盖王家庄村;

南中村村内立杆：wlan信号覆盖南中村、南西村;

五二五厂宿舍区小区wlan：信号覆盖整个厂区宿舍区。

预规划：杨峪村村内立杆：wlan信号覆盖杨峪村;

上庄村村内立杆：wlan信号覆盖上庄村;

青杨杭村村内立杆：wlan信号覆盖青杨杭村;

井峪村基站共址：wlan信号覆盖井峪村;

五老峪村基站共址：wlan信号覆盖五老峪村;

南邢村基站拉远共址：信号覆盖南邢村、中邢村;

通过以上建设，可以实现南\*\*25个自然村和五二五厂的wlan信号覆盖，在覆盖区域手机，笔记本电脑，台式电脑均可实现高速上网。

2、南\*\*片区渠道优化。每村乡亲网指定受理点为该村核心渠道，对于人数较多的村庄核心渠道可以保留2家，为村内用户提供更优质的服务。

3、继续完善乡亲网、集团网、校园网、欢乐家庭网，让各个区域均得到实惠和方便。

20xx年，南\*\*电信营业厅一定积极响应镇党委政府的号召，为\*\*镇经济的发展贡献自己的一份力量，在这里也衷心祝愿\*\*镇越来越好!

**电信部门的述职报告五**

年以来经过大家的共同努力，维护业务收入取得了可喜的成绩，并实现了利润的持续增长，在接下来的工作中，我将继续转好服务质量管理，控制成本，全面完成业务收入预算指标。

⒈光缆维护方面。继续做好光缆维护的日常管理、督察工作，加强维护队伍素质建设，进一步完善计件考核办法，加大巡线员考核力度，按照签订的代维协议和移动公司的考核标准，严格做好每一项工作，让移动公司满意，让市公司放心。

⒉光缆熔接方面。加强熔接人员的业务知识培训，定期组织技能大比武，不断提高熔接人员的业务技能水平，同时要严格做好每次的割接、抢修工作，坚持做到抢修、割接不超时，积极打造优秀的品牌形象。

⒊设备安装工程方面。继续配合主业做好设备安装工作，严格按照主业对设备安装工程的质量、工期的要求，保质保量的完成设备安装工作，取得业务上的突破。

⒋智能大楼布线及商务领航方面。智能大楼及商务领航的发展已经是大势所趋，而此两项业务也无可非议的可以成为我们通信技术中心今后新的利润增长点。为此，接下来我们将利用公司现有的人力、技术、设备资源，大力开展智能布线及商务领航这两项业务的业务知识培训，迅速建立一支业务技能扎实的骨干队伍，拓展该类业务。

工作责权不明确，分工不清晰，往往是造成员工的工作积极性下降，工作效率不高的主要原因，为此，通信技术中心下步将根据业务划分后的实际情况，进一步细分岗位职责，规范施工流程，使每位员工充分认识和明确各自的岗位职责和权限，各司其职，避免工作盲目性，清楚什么岗位做什么事以及该做什么，不该做什么，以此明确员工的工作目标，强化员工的责任和流程意识，完成各种资源的合理配备，进一步提高工作效率。

继续强化监督、检查管理，建立健全监督、检查和考核体制，切实加强内部管理。根据市公司的总体战略目标和通信技术中心的发展方向，充分结合每个岗位的实际工作，狠抓责任，落实到人，进一步加大对员工个人的考核力度，科学评价员工的工作实绩，形成科学的考核机制。定期深入施工维护现场进行全面的监督检查，并实行现场落实、现场考核，根据不同的考核结果，实行有差别培养，形成科学有效的激励约束机制，提高员工工作积极性。

进一步提高对每月服务质量数据分析的能力，从数据中找问题，对发现的问题作出及时响应，针对出现问题及时做出维护计划及专项整治安排。通过服务质量分析逐步提高线路维护质量，发掘优秀线务员和淘汰不合格线务员，促进人员的良性循环。

通信技术中心将继续落实安全生产、安全保卫各项基础工作，树立以人为本，安全第一的方针，健全监督、检查、考核体系，加强安全知识教育，提高全员安全防范意识，进行不定期的安全生产检查，整治薄弱环节，及时消除隐患，确保企业安全稳定运行。

即将结束，通信技术中心下步工作任务任重而道远，在市公司的领导和支持下，以市公司的总体战略和发展方向为指导，认真贯彻落实上级的有关通知和指示精神，与时俱进，摆正位置、扎实工作，继续做好对主业的服务支撑工作，并在已取得成绩的基础上，再接再厉，同心同德，团结拼搏，为更好地完成下年度各项工作目标任务而努力奋斗。

**电信部门的述职报告六**

上午好！

非常感谢省公司和黔东南分公司对我的信任，给我这次交流的机会。从今年3月份到黔东南挂职任市场部副主任以来，在领导和同事的关心、帮助下，使我很快的适应了新的工作岗位，完成了从一个纯粹的技术人员向技术、管理人员过渡的过程。将近一年的学习、工作，时间并不算太长，但我得到的实在是太多太多，相比之下自己所付出的实在太少，深感惭愧。

刚到黔东南分公司时，我就被公司上下对待工作的认真、积极的态度所折服。由于诸多方面的原因，公司上网不方便，我亲眼目睹有的同事为上网收发邮件而自己掏钱去网吧。我为此思考了很久，我为能够在这样一个氛围中工作而感到欣慰。自己唯有更加努力的工作，更加严格的要求自己，才能不给这样一个优秀的集体抹黑，才能管理自己部门的员工。

非常感谢杨总和市场部，让我迈出从技术人员到管理人员过渡的第一步。四月初，在他们的指导和帮助下，我完成了《年一季度黔东南州市场经营分析报告》。该报告从用户数、通话结构、收入等方面对黔东南州年一季度经营情况进行分析说明。尤其详细的分析了“16元封顶”活动对收入的影响，这为今后的工作提供了准确、详细的数据依据。第一次进行市场分析，报告中难免有不足之处，但在全州一季度经营分析会上，领导和同事们的鼓励，给我极大的支持。为我今后作好市场部的工作增强了信心。

作为市场部分管计费中心的副主任，我尤其要感谢计费中心的所有同事。在他们的理解、支持、配合下，我们先后完成了“16元封顶”活动计费程序的修改，boss的割接，邮政代办的全州联网，虚拟营业厅系统的测试和各县公司的操作培训，配合省公司完成计费月更改的测试，全州营业传输方案的编写等工作。在4月17日至18日的boss割接工作中，我带领计费中心全体人员，在省公司人员的配合下，连续工作，提前完成了割接任务。18日下午试营业，一切正常。

8月份，我针对计费中心的工作，建立起每月一次的会议制度。会上对上月的工作作出总结，提出下月的工作计划和安排。通过这样的形式，给全体人员创造一个交流、学习的机会，为下月的工作开展打下基础。同时，对计费中心报表、文档管理进行规范，尽量避免报表、文档管理混乱不清的现象。为公司的经营活动提供及时、准确的分析数据，为公司在激烈的市场竞争中，能够及时制定出相应的方案提供数据支持。

通过近一年的工作，我深深的体会到，部门与部门之间沟通的重要。由于自己所处位置的改变，我开始以另外的角度思考以前的工作，发现之前的一些不理解，甚至误解都来自于相互间的不了解。特别是计费中心和市场部之间的工作衔接上更是如此。为此，我特别加强与其他部门的沟通，让他们了解自己的工作，争取得到他们的支持。在工作初期尽量消除不必要的误会。“沟通从心开始”不仅仅是公司的服务理念，同时它也是我的工作理念。正是有了这样一个宗旨，才使得boss割接得到领导的重视、各部门的支持和配合。为boss的割接打下坚实的`基础。

在今年剩下不多的时间里，除完成市场部的日常工作外，将继续努力工作，尽可能不给这一年留下太多的遗憾。争取将营业传输线路的改造工程进行完毕，期望届时能够部分解决营业系统操作速度较慢的问题。为更好的为用户服务，提供良好的后台支撑打下基础。争取建成公司自己内部的交流网站，该网站现正进行测试。由于安全性问题没有解决，没有正式启用。通过该网站，可以弥补工作交流的不足，缓解部分文件传输的压力。为提高办公效率，节约办公开支提供有力的支持。

人的一生有几十个一年，但今年的经历让我终身难忘。我在这一年中学到许多知识，通过交流得到锻炼、提高。人的经历本身就是一种财富，而且这种财富是绝无仅有的，专属一个人的。我会珍惜这笔财富，好好的使用它。虽然现代社会变化太快，但我相信通过我们的努力会为自己创造一个美好的未来。

再一次向近一年来，对我给以关心、帮助、批评的各位同事表示感谢。谢谢大家。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找