# 电信创建文明行业工作汇报

来源：网络 作者：轻吟低唱 更新时间：2024-08-12

*电信创建文明行业工作汇报近年来，在市委、市政府的领导下，在市文明委的直接指导下，我公司以“三个代表”重要思想为指导，以打造长江三角洲信息大港为目标，以创建文明行业为主线，坚持“用户至上，用心服务”的服务理念，结合实际，深入扎实地开展创建文明...*

电信创建文明行业工作汇报

近年来，在市委、市政府的领导下，在市文明委的直接指导下，我公司以“三个代表”重要思想为指导，以打造长江三角洲信息大港为目标，以创建文明行业为主线，坚持“用户至上，用心服务”的服务理念，结合实际，深入扎实地开展创建文明行业活动，服务水平迈上了新台阶，受到了社会广泛关注，赢得了普遍赞誉。我们创建文明行业工作的主要做法是：

一、坚持以发展为第一要务，增强综合通信能力，夯实创建文明行业的物质基础

（一）通信能力持续增长。用短短几年时间，实现了光传输网全覆盖，建成了9大环状骨干通信网和“三纵三横”光纤接入网。

宽带接入网市区全覆盖，并在全省率先建成独立汇接局及10G传输环网，实现了电信网点的集中监控。

（二）信息化建设飞速发展。已建成的信息港成为世界了解我们城市的窗口，信息港访问量已突破7000万人次，目前日均访问量达8万人次。

宽带城域网已建成，出口带宽达10G，为构建“数字城市”奠定了基础。

（三）通信质量全省领先。我们注重加强全网主动性维护工作，使全网的通信质量稳步提高。几年来，分公司长话网网路接通率、综合来话接通率、电话修障及时率等主要通信质量指标均保持省内领先。

二、坚持“用户至上，用心服务”的服务理念，提升服务水平，抓住创建文明行业的关键

（一）建立服务目标管理体系，明确服务工作责任制。我们根据不同时期通信服务的重点，制订服务工作目标，明确服务工作方向，细化服务质量指标，每年列入企业方针目标管理。

（二）结合实际，深入开展“诚信建设看窗口”等活动。我们组织员工认真学习贯彻《江苏省电信企业服务规范和服务标准》，全面推行对客户的“个性化”、“专业化”和“标准化”服务。

20xx年8－9月份，进行了创建省级文明行业暨“诚信建设看窗口”活动专项检查；20xx年，在常州全区电信员工中开展了“诚信杯”劳动竞赛等活动。

（三）认真处理用户投诉，努力维护消费者权益。20xx年，共受理用户投诉149件，比去年同期减少48.4；受理用户查询、咨询电信业务68698次。投诉处理流程实行闭环管理，做到及时高效。

三、坚持管理创新，全面推进企业改革，激发创建文明行业的内在动力

（一）以五项集中管理为切入点，全面推行成本核算。进一步加强了全面预算管理，全面推广使用成本预算管理系统。20xx年8月份开始进行内控实施细则的试点工作。

（二）以竞争上岗为突破口，营建现代企业架构。推行了薪酬激励、绩效考核、职业发展、竞争上岗和教育培训五项机制创新，使绩效管理不断科学化、规范化，竞争上岗制度化。

（三）以满足用户需求为目的，推进流程重组工作。20xx年，我们进一步深入细致地做好了R工作中的流程优化和新建工作，通过了省公司专家组组织的RT1值的验收，稳步完成了实业公司的重组整合工作。

四、坚持突出重点，认真落实民主管理制度，提供创建文明行业的政治保证

（一）把握民主决策程序。坚持和完善以职代会为基本形式的企业民主管理制度，分公司的年度方针目标、经济责任制考核办法、集体合同等都严格执行交职工代表讨论审议的必经程序。

（二）拓宽民主公开渠道。制订了企务公开实施办法，利用《信息》、《通报》、《公示栏》等载体，及时公布企业方针目标、生产经营、重点工程建设情况，定期举办企情报告会，坚持经常性安排职工代表参加总经理办公会等决策性会议。

（三）营造民主管理氛围。坚持组织开展群众性生产活动、合理化建议活动、业务技术操作比赛以及形式多样的知识竞赛活动。近年来，先后开展了“用户至上、用心服务”达标创新竞赛活动、“

十、百、千”主题活动等31项劳动竞赛和11次合理化建议活动，引导广大员工创出更好的效益、更佳的服务，为企业增光添彩。

五、坚持以人为本，把握推进企业文化建设契机，提升创建文明行业的员工队伍素质

（一）抓好企业文化建设系列活动。20xx年开展了企业精神大讨论，并确定“勤学善创、守信敢拼”作为我们公司的企业精神。

开展了“感动员工、感动用户、感动常州”系列讲故事活动。9月份作为公司首届“企业文化月”，通过中国电信企业文化纲要宣贯、文学艺术创作、文艺汇演等一系列活动，集中展示了公司近年来在企业文化建设方面所取得的成就。

（二）抓好学习型企业创建。我们把创建学习型班组作为创建工作的重点，每年举办一次“创建学习型班组”成果发布会。

近年来共组织各类业务技术培训112期，参加员工2459人次；外送培训185人次。

（三）抓好员工思想教育。深入开展了企业思想政治工作研究，党风廉政教育，诚信服务教育，电信服务礼仪教育，保持共产党员先进性长效教育等活动，通过经常性的思想政治工作，不断增强员工的主动服务意识，提高创建文明行业的自觉性。

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