# 电信分公司优秀管理者上报材料

来源：网络 作者：雨后彩虹 更新时间：2024-10-06

*认认真真的工作 勤勤恳恳的做事——xx电信分公司10000号客服中心主任 xxxxx年x期的满意度测评结果出来了，当获知我公司各项测评名列前茅，全公司上下无不扬眉吐气。谈起来，大家都会由衷地说，还是服务质量监督检查室的主任“厉害”。他就是曾...*

认认真真的工作 勤勤恳恳的做事

——xx电信分公司10000号客服中心主任 xxx

xx年x期的满意度测评结果出来了，当获知我公司各项测评名列前茅，全公司上下无不扬眉吐气。谈起来，大家都会由衷地说，还是服务质量监督检查室的主任“厉害”。他就是曾在县局当过局长，在xx、xx任过主任的xx同志。

回顾过去，xx年xx电信走过的是脚步沉重的。全省中期满意度测评、年末的电信集团公司满意度测评、省通信管理局满意度测评中，用户满意度远远的落在兄弟地市的后面。这在全公司上下引起了极大的震动，全体员工感到从未有过得困惑。服务质量监督检查室的主任在不到一年的时间换了两个，有关提高服务质量联席会开了无数次。无奈之下，老总在办公会上提出竞聘方法，选拔服务质量监督检查室主任。服务不好干，服务到头一场空，谁傻了，这个时候去搞服务，xx电信就这样了，一时间各种疑虑、失望和困惑笼罩员工的心头。这个时候，有着丰富的基层管理经验、党群工作正搞得有声有色、有一股干工作不服输的硬汉xxx同志毅然请缨，在大家的审视目光里，走马上任。

04年的春天，这个充满生机的季节，对这个新的服务质量检查室主任来说，无暇欣赏这满目的春光，他横下一条心，干服务，决不怕得罪人，就不信xx电信服务抓不上去。

刚刚上任的他，马上深入到工作中去。知己知彼，百战不殆。上任第一周他安排得满满当当，亲拜访省公司服务督察处各位领导，听取他们的对我公司服务工作意见和建议，从他们了解我公司服务现状。为此他诚恳的说，我公司问题在哪，我是想了解我公司的真实情况，也是来向你们请教检查办法的。回来后他认真学习服务有关的各种管理规定和办法，然后马不停蹄开始深入工作一线对全公司各个营业场所检查。之后它召集窗口人员将一周内发生的服务问题进行汇总，详细记录，经过一周摸底，他已胸中有数。周一的公司老总办公会上他直言不讳将公司现存在的问题逐一往外摆，涉及哪个部门的毫不留情。通过此次例会，全公司震动很大，使大家对从思想上重视起来。在以后的每次例会上，他将我公司服务出现的问题都及时分析通报，直接使问题在办公会拍板解决，使公司领导及时了解服务工作的现状，及时采取措施，制定有效的办法，提高了整个公司的工作效率。

核查无主用户工作一直来是我公司头疼事情，以前此项工作由于无人监督，一直没有实质性的开展。年初无主用户高达两千多户，这可不是一个小数字。考虑服务质量监督检查工作的监督检查力度，将这部分工作交给了服务质量监督检查室。xxx主任对计费中心报来的无主表认真分析，然后细分局向，对连续两月无主用户进行重点统计，将情况直接给各区、县分公司和各单位的领导通报，并要求时间内将结果上报。并对核查结果不及时上报，核查效果不明显的单位在办公会上通报，从而引起了各单位的高度重视，核查效果显著。x月份无主用户xxx户，以后逐月下降，x月份无主用户为xx户，下降xx%，连续x月无主用户基本上为零。通过核查，减少了跑、冒、滴、漏现象，为公司挽回了不必要的损失。

为了把服务质量监督检查工作落到实处，他亲自制定了日常服务质量监督检查办法。去年ic卡在全省服务质量评比中较差，他先后四次亲自对区、县各单位145多部ic卡进行测试，记得正值7月，骄阳似火，x主任亲自带队，用一整天跑遍了x县的大街小巷，回来后他说感慨的说：看来以后要穿运动鞋，这皮鞋该退休了。通过检查，他对市区所有的ic卡话机（亭）的完好率及费率标准、开放业务卫生状况有了一个全面的了解。他连夜对检查结果进行了分析总结。对卫生差、话机不能使用的同样毫不留情地进在全公司办工会进行通报。为了及时落实整改，又下发整改通知书，随后进行跟踪抽查。通过一系列的检查、监督、落实和复查，使ic卡话机的完好率和卫生情况已基本达到要求，特别是两县局的话机完好率及卫生有了很大的改观。

通过一系列的检查和复查，对那些整改中做得较好的同样给与通报，那些置之不理的也毫不客气的再次通报。他常说：搞好服务就不能怕得罪人。同样对于我们工作人员，他也常常给我们打气，说“你们放手工作，错了由我顶着。”言语朴实，他是这样说的也是这样做的。

10000号受理全市所有用户的投诉，他每天都去座席了解用户的咨询情况，每次遇到疑难投诉他必亲自处理。xx年x月x日下午10000号接到xx用户在反映在上网时出现“错误678”上不了网的投诉，电子工单派出后往返8次部门之间问题得不到解决，来回扯皮。让处理投诉的人员气的都快骂娘了。无奈最后告知x主任。x主任听后立即和相关部门领导亲自沟通协商，使问题及时得到解决。他深深认识到“最头痛的不是用户，而是内部流程不顺，分工不明确，导致用户投诉错过的最佳的解决时间”。服务质量监督工作使他没有退缩，而是他深深明白，处理好用户投诉，在提升公司品牌形象和用户对我公司的信任度上多么重要。他常常走访投诉用户，听取他们的意见和建议。在我公司不知不觉，员工们对他号码的熟知很高，经常会接到员工和用户打来电话咨询或投诉。人们笑称，你都快成投诉专线。

用户满意度指标是衡量一个公司服务水平的重要指标，xx年公司的历次测评都比较落后，领导失望、员工的困惑，让大家都在心中憋着一口气。症结在哪里，这个指标为什么就那么难提高，这让x主任常常陷入了深思。

“只有不断的检查，发现问题，解决问题，别无他法。充分发挥服务质量的监督检查职能。”xxx同志下定了决心。

他从112障碍受理入手，深入到各机房、营维班和相关人员进行调研，发现我公司112障碍系统太老，不能对分工有些局向进行测试，障碍受理流程是现外障后内障，导致社区经理查修外线后发现是内障，浪费了大量的人力和财力。112系统无专人管理。障碍报表无统计无分析，几乎是聋子的耳朵。查出问题后王主任立即和运维部门沟通，确定的系统地维护人员，要求每周按时提供报表，要求服务质量专人对报表进行分析。对每一周的障碍逾限情况进行跟踪落实检察，在系统允许的范围内实现先内障后外障，通过一系列的落实，使我公司障碍修复及时率有过去的使申告障碍及时修复率由起初3月份的65.70%上升到9月份的93.69%。

随着机构改革，bpr流程实施启动，10月份正式启动。10000号作为营销的主渠道，怎样开展10000号的工作，发挥主动优势，又成为摆在王主任面前的问题。他根据流程迅速调整人员到位，明确分工，明确大家思想认识，积极转变工作思路和方法，修改和制定考核办法，初步建立绩效考核体系，开展主动营销。

“路是人走出来的”x主任常常说，他靠着一股不服输，勇于挑战的劲头，大胆探索和实践10000号主动营销的路子。他带领员工向做得好得兄弟分公司学习请教，回来后马上召集大家开会，部署10000号下一部的工作。与今年11月份，和公众客户部配合对xx和xx地区的xx余户对该地区未捆绑小灵通的用户进行外呼。办理业务的用户从目前统计来看达到15%。营销取得一定的收获，x主任感慨地说，这只是万里长征第一步。因为他的计划还很多，十二月初又和商客进行合作，明年要对114资料进行整理提高查号准确率，如何和大客及其他渠道配合做更多地营销配合等等。他工作计划的很多，他在这个充满竞争的市场下，他既像一列客车司机，带领着大家不要偏离方向，又像一个铺路工，在没有路的情况下，架设起铁路。他不要自己停下。

他没有华丽的词藻，他信奉人生信条是“勤勤恳恳的工作，踏踏实实的做人”。他说过，公司让我干，是对我的信任，我xxx干工作，从不让别人说不行。他用自己的行动谱写了一个爱岗敬业的优秀服务工作者赞歌。

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