

电信公司工作计划 (精选4篇)

篇1 : 电信公司工作计划

一、本月工作总结 :

9月负责巡检工作任务有725个基站、455个室分、91个直放站、本地网光缆、城域网光缆421km、接入网光缆3988km,管道349km。对于巡检任务按照计划完成。处理现网手机工单的同时积极安排人员进行本地网线路巡线,对现网无线基站进行隐患排查对新统计出来的故障进行积极的处理,积极配合电信对小区宽带和大客户专线的处理。

(1) 小区降光衰9月对于延吉、环春、图们、延吉四个地市进行了降光衰的工作,截止至9月30H,30db以上的小区降光工作已经基本完成,剩余部分小区无法通过熔接尾纤、酒精擦拭等完成降光,需要重新放缆。

(2) 光交箱录入9月份对于延吉市所有的城域网光交箱全部按照实际定位录入至掌上代维软件内,对于各个地市的光交箱进行尾纤整理工作,并且将光交箱内尾纤头全部拧紧。

(3) 故障本月故障大部分按照时限完成,其中超过电信考核时限的9月3日汪清原种场光缆折断,原因为市政管道被破坏,导致熔接困难。9月11HW春党校故障为党校基站割接导致。具体故障明细见。

二、下月工作计划 :

在处理现网工单的同时,安排人员进行无线基站巡检基站光缆测试,本地网光缆测试,城域网光缆测试,光缆线路巡线,本地网线路打点工作,及时对新统计出来的故障进行处理,加强对中心机房的管理,积极完成电信公司领导下达的各项任务。对于工单故障严格管理,杜绝一切都工单超时情况。

篇2 : 电信公司工作计划

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,xx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。所以在新一年，我要再接再厉。

篇3：电信公司工作计划

尊敬的各位公司领导：

20xx年上半年的工作已经接近尾声，回顾半年来的工作情况，200*年上半年是中国联通**分公司平稳快速发展的半年，半年中，**经营部在各级领导关心支持下，于3月份完成了部门调整，重新捋顺了工作关系。在市分公司的正确领导下，结合当地实际情况，因地制宜的开展工作，使移动通信、数据业务及其它方面齐头并进，全面发展，在容城竞争激烈的通讯市场上占有相当大的份额，并取得了一定的成绩。现将具体工作汇报如下：

（一）齐抓共管，深入市场

移动通信市场—C网前期增长减缓，后期有所增长；G网稳定增长。以下是我经营部1—5月份各项任务的完成情况。

xx年1—5月份任务完成情况

截止到5月份我经营部总开帐收入**万元，完成全年任务数的**%，与去年同期相比增长了**万。

在我县代理市场稳步发展的情况下，我经营部紧密部署，以农村包围县城，更深的拓宽**农村市场。下半年在市公司的领导下我们将继续坚持以G、C两网为中心，数据业务齐头并进，充分发挥公司综合业务的优势，把移动、数据、互联网进行有效的结合，细分市场，因地制宜的开展工作，坚决完成我经营部的各项经营任务。

目前，从我经营部总体市场的运作来看，渠道的建设制约了公司业务的发展，市场占有率低，实际只占到了**%，业务渗透率占**%，同时对现有代理的服务与管理不够完善，有些地方建立起来就消失了，更谈不上管理，只是开发，没有起到真正的意义。

一、首先，建立好我们的组织，提高团队素质，加强管理，制定奖罚制度和激励方案。此项工作不分淡旺季节时时主抓。根据公司下达的年销任务，月销任务，进行每月、每周具体分解到每个区域和部门，并且在完成任务的基础上提高销售业绩。

二、代理商的管理和维护，针对现有代理商和正在开发的代理商进行有效的管理和关系维护，了解他的销售情况和实力，定期拜访和沟通建立良好的关系。根据公司**年的销售目标，渠道网点普及还会大量增加，要求业务部门积极开展。

三、活动落实，对于公司推出的销售活动要严格执行业务推广和品牌宣传，根据市场情况和竞争对手的销售活动灵活策划一些销售促进活动，主攻其劣势同时对代理店员进行专业知识和促销技巧的培训。

四、公司发展存在问题解决方

- 1、加大铺货与铺货量，保证货源充足，拉动市场，提升销量。
- 2、对活动内容作到环环相扣，责权分明，责任到人。
- 3、选好、选对作好活动的代理
- 4、强化前台服务，克服死板，防止客户流失。
- 5、重点考核区域加大开发力度，有效的发展用户，提升设备的使用率。

全体员工充分发挥团队精神，主抓销售，所有工作重心向提高销售倾斜，全面启动市场，全力完成销售任务。

(二) 齐心协力，争创优质高效服务

随着**经营部各项业务的不断发展，以及市场竞争日趋激烈，服务水平已经成为争夺客户一个重要条件。所以上半年，我们一直把提高服务水平摆在一个重要地位。

加强了客户回访维系工作，对重点客户做到每周回访，五星级客户每月回访1~3次，其余每月保持电话回访，有必要再上门回访，较好地完成了市分公司下发的回访数据。根据实际情况，我们在元宵节还为三星级以上用户发放了元宵及小礼品。通过回访工作增强了与客户的感情联络，及时宣传联通公司的各项新政策，了解客户的新需求，从而不断改进我们的服务工作。在平时的工作中耐心受理客户的查询与投诉，赢得客户的好评。我们在不断的改善服务中，树立了联通公司的新形象。作好离网用户挽留与维系：1、由前台营业人员对来办理退网业务的用户进挽留。2、对准离网用户进行及时的电话回访，根据实际情况对用户进行有针对性的挽留。3、对不能挽留的用户经用户同意，并出具证明后，对其卡号进行二次销售，降低离网率；1、普通用户维：1) 定期对用户电话回访或短信拜访；2) 节日祝福（短信）；2、高端用户、重点用户的维护通过平时的积累将高端用户、重点用户作为维护的重点1) 做到每月电话回访或短信拜访一次（根据用户的要求），回访要有内容，有落实，最大可能的方便用户。2) 话费监控。根据用户的需要，对用户进行缴费提醒。3) 生日祝福、节日祝福（针对不同用户，要有实用的东西）。4) 挖掘高端用户消费潜力，做好存量市场的二次及多次开发。5) 亲情服务。（根据不同用户的需求，为用户提供帮助）6) 定期的上门走访。四、活动：公司有新活动尤其是回馈用户的活动应短信告知用户，重点用户电话告知。

建立一支高素质的客服队伍是当前工作的重要保证，为此公司在全员范围内开展了技术大练兵活动。我们从“立足岗位、注重实效”出发，依照“干什么、练什么、缺什么、补什么”的要求，针对当前客服现状，明确客服经理的'职责，明确分工，强化约束机制，突出考核力度，切实落实首问负责制，全面提高客服人员的素质与工作效率，切实做到“内强素质、外树形象”。结合结对子工作，做好星级制度考核，减少与市分客服口的差距。做好客户经营与维系，加大对客户服务的连续性及延续性以服务在我心征文及星级营业厅申报为契机强化员工整体服务意识，真正做到用心服务。

二、综合方面

1、制定一套适合我经营部自身的内部管理制度，并严格执行。从自身做起，树立公司形象，抛弃过去一些懒散作风，做到责任明确，任务具体，还要协调好各部门之间的联系，加强每个员工的责任心，充份调动大家的积极性和创造性，使公司形成一个团结协做的集体。

2、在公司内部深入大练兵活动，真正的落实到位，严格按岗位大练兵计划实施。

3、加强公司文件的管理与归档工作，才能在需要的时候有数据可查、有记录可签、有依据可寻、有经验总结、有教训可取。

4、加强内控工作，目前我经营部对内控认识不够，内控流程没有具体到每个流程责任人，更没有认真组织学习过内控流程相关内容，这就使员工防范风险意识不强，对流程风险点，控制措施理解不够，因此，要全员加强内控流程及体系文件的学习，并落实到人，使之

认识到内控的重要性。

总之，在全体员工的共同努力下，我经营部的各项工作一定会更加完善，业绩不断提高。在上级领导的领导和大力支持下，充分发挥主观能动性，尽最大努力完成各项任务指标，抓好内部管理工作，使**年的各项业务发展迈向新的辉煌。

篇4：电信公司工作计划

新年伊始，万象更新。在这鸡鸣盛世的20××年，我们将继续按照上级的工作会议的工作要求和部署，继续以发展为中心，以改革为动力，以创新为先导，进一步解放思想，转变观念，抓住机遇，加快发展，提高企业效益，增强企业自主经营，自负盈亏，自我发展，自我约束的能力，努力开创电信公司工作的新局面。

一、以发展为中心，不断拓展市场空间。

当前，要继续把发展作为实业公司的第一要务。从我公司目前的业务构成情况看，有代维代营、通信工程设计、施工、监理等多个经营项目。这些业务构成实业公司收入的主要来源。工程设计、监理、以及多元化经营是业务收入的巨大经济增长点。从市场占有率情况看，目前的收入主要来源于主业的结算收入，拓展外部市场的能力还很弱。因此，下半年，我们要紧紧立足于通信运营商的服务商，紧紧围绕主业的通信建设和经营计划，充分发挥对主业的支撑、服务和保障作用；与此同时，进一步细分市场，确立自己的资源、产品、业务优势，瞄准有效的市场领域切实增强应变能力，充分利用有效资源，努力实现快速发展。

首先，要立足主营业务，对通信设计、施工、监理、器材生产、供给和广告、物业等基本业务，我们要牢固树立起服务好主业通信建设的思想意识，充分发挥相关单位的专业资质、技术和施工力量的整体优势，适应主业对通信建设集约化治理的要求。今年，省公司对“三项业务”的开展提出了具体要求，我们要按照省通信公司的要求，对于业务的承揽、治理和结算办法不折不扣地执行。

其次是继续抓好自己的拳头产品，形成自身的优势业务和品牌业务。我们要结合自身的技术优势和产品优势，坚持有所为有所不为，将有限资源集中到优势业务优势产品上，积极参与市场竞争，形成核心业务结合，提高市场占有率，想方设法增加收入。对于我们来讲，仍然是要进一步树立起我们焦作实业的品牌优势，加大工民建筑、水电安装、室内外装饰、通信线路工程以及经营委代办、通信器材、电话机等终端设备以及计算机销售的经营发展力度，各个生产部门都要瞄准各自的业务经营范围，在拓展经营工作方面下大力气。

三是要调整产品结构，努力开拓外部市场。各生产部门都要充分发挥内在潜力，努力开拓外部市场，积极探索新的业务领域，不断提高对外业务收入在业务总收入中的比重。要加强营销力度，主动同其他通信运营企业联系，在工程设计、施工、监理等业务上争取更多的份额。此外，我们还要在认真调研的基础上，找准项目，重点开发，面向社会打造优势业务。各部门都要组织相关人员紧密结合各自业务范围的实际情况，深入市场调查研究，进行可行性分析，力争形成新的经济增长点。

二、深化企业改革，努力打造实业公司全新的治理体制和运营机制。

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治理方式。

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预备工作已经结束，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治理工作。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、劳动工资治理等工作。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，在做好前期预备工作的基础上，积极配合主业相关职能治理部门，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治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，我们要在经营治理上下大功夫，依法规范治理，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治理工作。一是要从制度创新入手，要从发展战略治理到人力资源治理，从营销治理到财务治理，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，建立起有效的服务治理体系和约束机制，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“让主业满足放心服务工程”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、资金治理，向治理要效益，向成本要效益。四是要进一步加强财务治理工作。要牢固树立治理出效益的思想，合理安排经营、财务、人力资源计划，努力控制各类成本。要进一步加强经营治理，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治理，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

的熟悉，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。

三、坚持物质文明和精神文明两手抓，两手都要硬，争取协调发展双丰收。

今年7月1日是中国共产党成立83周年，胡锦涛总书记在“三个代表”重要思想研讨会上发表了重要讲话，全党兴起了学习贯彻“三个代表”重要思想新高潮。兴起学习贯彻“三个代表”重要思想新高潮，是十六大提出的一个战略举措，也是近年来全党全国学习贯彻“三个代表”重要思想的继续和深化。因此，我们要把贯彻落实“三个代表”重要思想作为今后一个时期首要的政治任务，把握重点，结合实际，推动实业公司的两个文明建设迈向新的水平。

一是要把员工的思想统一到搞好国有企业的方针政策上。通过学习，进一步解放思想，更新观念，抓紧当前通信发展的有利时机，内转机制，外拓市场，不断壮大自身实力。依托主业，开拓市场，谋求发展，是当前工作的基本思路。要把这一思路贯穿于实业公司各项工作的始终，并化为全体员工的自觉行动。

二是要深入开展思想政治工作和精神文明建设。下半年，经营工作繁重，改革任务艰巨，越是在这样的时候，越要清醒地熟悉到加强企业思想政治工作的重要性和紧迫性。我们要努力建立健全思想政治工作的机制，明确各部门职责，形成党政工团齐抓共管的工作格局；加大对企业重组整合、三项制度改革、五项机制创新工作的宣传，利用各种形式开展形势、任务教育，使员工有危机感和紧迫感，提高职工对改革的承受力、确保改革的顺利推进。要高度重视精神文明建设，把精神文明建设与生产经营实际相结合，同开展劳动竞赛、合理化建议活动结合，同开展群众性文化活动结合，从而充分调动员工的积极性、主动性和创造性，树立企业形象，增强企业的凝聚力和向心力。

三是要加强干部队伍建设。新的形势和任务赋予了企业干部新的责任和使命。今后我们继续加强对干部队伍的思想 and 理论教育，提高干部的思想理论水平，提高熟悉问题、分析问题和解决问题的能力，树立他们强烈的事业心和责任感，善于在困难中看到希望和光明，勤奋工作，勇于进取，兢兢业业做好本职工作，不断开创各项工作的新局面。

总之，在今后的工作中里，面对新的形势、新挑战和新任务，我们将在省公司的正确领导和主业的大力支持下，正确把握形势，抓住机遇，在改革创新中求生存，在开拓市场中求发展，在科学治理中求效益，以饱满的热情和高昂的斗志，为实现我们电信实业的持续、快速、健康发展而更加努力奋斗！