电信公司保通信工作总结

一、 未雨绸缪、准备充分

在进入汛期前，县电信分公司就积极做好防大汛、抗大涝准备工 作，对汛期通信保障工作作出了工作部署并提出了要求，网络部门根 据公司领导的要求，一方面对交换、传输、电源等设备进行了全面的 预检预修，对汛期期间可能危及网络安全进行排查和处置，同时组织 技术骨干学习并完善了应急预案，确保在灾情发生时能快速有效调通 电路，设备维护中心对储备的备品备件进行了清理和补充，客户终端 服务中心、各电信所对党政军、防汛指挥部、水利、气象、交通、水 库等重要部门的通信设备、线路进行隐患排查，确保汛期期间以上各 部门通信畅通，物资供应部门按照预案要求准备了通信线路抢修时需 要的各种应急材料，为夺取抗洪抢险保通信工作奠定基础。

二、 科学组织、保障有力

在罕见的洪涝灾害面前，通信保障工作不仅考验电信网络的安全 可靠性，同时考验公司领导的智慧和能力，在灾害面前，公司领导科 学决策，靠前指挥、果断处置，公司员工通力协作，众志成城是取得 抗洪抢险保通信畅通的关键，**6**月**17**日以来，县境内连降暴雨，防汛 保通信工作进入关键时期，县电信及时启动三级应急响应，后端员工 全部进入应战状态，**6**月**23**日，根据汛情变化，将三级应急响应调整 为一级应急响应，成立了由郭吉勇总经理为总指挥，贺日诚副总经理 为副指挥长，各相关部门负责人，后端技术骨干为成员的抗洪抢险保 通信指挥部，指挥部下设设备抢修小组、线路抢修小组、技术保障小 组和后勤保障小组，形成了多维度、全方位、硬实力的抗洪抢险通信 保障力量。汛期期间实行由公司领导带班，技术骨干**24**小时值班制， 密切监视全县网络设备运行情况。**6**月**18 0 ,**官田乡山洪爆发，官田 电信所被洪水包围，处在一楼的油机发电机组和**48V**蓄电池组被洪水 侵袭，**6**月**20**日下午**17**时，县城经曲濒至的传输光缆杆线被洪水冲 断，灾情就是命令，保通信畅通就是责任，公司领导迅速组织抢修队 伍并亲自带队以最快的时间赶赴障碍点，放缆、熔纤、调电路，各抢 修小组按照各自的职责冒着倾盆大雨有条不紊地进行线路设备抢修， 以最快的时间恢复了传输光缆的畅通，同日晚，经固江的过河传输光 缆被凶猛的洪水冲断，抢修队伍不顾疲劳，带上光缆和熔接设备连夜 赶赴障碍点进行抢修，经过一夜的奋战，于**21**日早上将中断的光缆 恢复，随后，抢修队伍带着疲惫的身躯和饥饿，背上沉重的设备继续 在重灾区巡视灾情，**24**日晚，由于万福桐江河上游泄洪，导致桐江 河水位猛涨，肆虐的洪水和上游漂流下来的杂物将通往万福方向的杆 路冲毁，随时有中断通信的危险，接到险情后，公司领导郭吉勇、贺 日诚连夜赶赴灾区，现场指挥抢险工作，抢修人员实行**24**小时不间 断看管杆线。在山洪爆发现场、在洪水冲到杆线地带，在**C**网电力中 断的基站旁、在网络监控中心、在各交换网点设备障碍点•••.•到处有 电信员工战洪魔保通信的身影，在这场洪灾面前，领导亲临一线靠前 指挥，亲历亲为，科学组织，科学实施，抢修人员发扬特别能吃苦、 特别能奉献、特别能战斗、特别能协作的精神，用最短的时间恢复通 信畅通，为各级党委、政府指挥抗洪抢险，为广大的灾区群众在关键 的时候对通信的需求提供了保障和服务，树立了关键时刻还是中国电 信的良好形象，赢得了各级党政部门，广大客户对中国电信的信赖。

三、几点思考

**1**、 这次洪涝灾害，既是对电信网络安全可靠的一次检验，也是 对员工的一次考验，面对洪魔，面对灾难，中国电信员工展现了不怕 疲劳、不畏艰险、敢打硬仗、勇于奉献的精神风貌，但是由于缺乏影 象设备和专业的人员，我们对这些感人的现场没有留下生动的、珍贵 的影象资料。

**2**、 洪涝灾害作为一个事件，是展现关键时刻还是中国电信，树 立中国电信良好形象的机会，这次抗洪抢险过程，达到了关键时刻还 是中国电信这一目的，但如果在抢险过程中，我们中国电信通信保障 车辆能够跟随县委、县政府最高指挥机构赶赴灾情最严重的区域，利 用多种通信手段的优势，随时提供最高指挥机构对通信的需求提供保 障也许更能体现中国电信的一种社会责任，更能展现企业形象。

电信分公司营销工作总结

一、聚焦产品价值，强化营销组织，抓好经营发展工作。

**XX**年，我公司全司上下一心一意抓发展，全力以光网、**3G**、智 能机为发展核心，全面强化员工培训。通过各专项营销活动，各种 **PK**竞赛，以智能机和**3G**为发展引导，积极推广产品价值，尽可能 让客户了解和使用我公司的通信产品，尽可能地帮助客户将产品价值 直接或间接地转化为客户需要的效益，大大提升了全市人民的信息化 应用水平。

（—）以月度预算为纲，开展阶段性劳动竟赛、专项劳动党赛及短 程节假日促销统领全年经营工作，针对市场的实际情况，主要采取按 月下达月度预算，并组织阶段性劳动竞赛来引导员工完成月度经营预 算收入任务。全年从**1**月开始，我公司开展了多项营销活动，基本做 到每月一竞赛，每旬一活动的目标，活动也取得了较好的营销效果。

（二） 强化营销宣传，提升电信形象、移动和光网品牌效应，例 如：在双模风暴，光网宽带的宣传方面，护栏广告、灯箱广告、**LED** 屏、在小区楼栋贴、楼道牌，横幅广告绚丽夺目，实现了全城覆盖。。

（三） 、利用全员客户经理制优势，抓好每一次节假日促销、专 项促销的关键环节，配置必要的激励机制，做好即时的兑现和考核， 提升了员工的积极性，保证了营销效果。

（四） 、全面打造存量派单营销体系，全面开展了有组织、有节 奏的、多频次的团队营销，并紧抓派单营销的管控，落实每周派单领 导督办制度。

二、精确管理，狠抓维护质量、打造精品装维窗口、打造精品

通信网络。

（一）、推进精确化管理，确保客户响应、保障和服务能力都处 于领先水平。

**1**、 提升装维服务，塑造精品窗口。年初，因被盗、倒杆断线、

**450**退网等原因造成障碍工单积压，障碍总量每天平均在**200**个左右。 为提升装维服务精品窗口各项指标，确保障碍工单总量得到控制，我 公司开展了装维工单管控专项整治行动，进一步细化了业务流程和关 键环节，明确各流程环节的时限要求，明确工作要求和考核评价指标。 从梳理流程、加强装维队伍建设、加强内部培训、障碍管控、障碍处 理、下户线整治等各环节实施整改，加强装维工单责任管理，下半年 障碍工单总量日平均控制在**100**个左右，**8**、**9**月装维精品窗口得分排 名排在衡阳市全市前三名，装维服务水平得到了全面提升，为市通信 消费者提供了很好的装维服务质量。

**2**、 积极应对农村支局线路抢修。**1-11**月累计完成被盗抢修**247** 次，修复不同程式电缆线路**51.15**皮长公里。累计完成倒杆、断线等 线路维护抢修**429**次。更换受损电缆及配区电缆整治等**33.71**皮长公 里。抢修更换电杆**398**根、拉线**257**条。更换或修复吊线**32.31**公里。 通过加快抢修进度，提高了线路通信质量，减少了用户投诉，降低了 线路安全风险。

**3**、 全力以赴做好政企客户服务支撑工作。全力做好政企客户的 售前、售中、售后项目支撑工作，重点突破重大项目的保障工作，前 期全面参与，中期重点支撑，后期全面接手履行服务，为政企客户提 供了有力的支撑和服务保障。

（二）、打造精品网络，积极推进**C**网和光网等新建工程建设。

**1**、 加强**c**网建设，保证覆盖效果。**1-11**月份，已完成**13**个基站 的开通，新建室内分布系统**4**个。

**2**、 光网建设：为加快推进有线接入网络由铜缆网向光纤网演进, 提升网络智能水平，保持**3G**和宽带能力领先优势，为“三网融合” 奠定坚实的基础，**XX**年城区继续大力实施**FTTH**建设与改造，新建 **FTTH**小区**19**个、平移改造**FTTH**小区**15**个、**FTTH**薄覆盖小区**9** 个，累计覆盖住户**1.5**万户，新装**EPON**设备**150**多套。支局通过需 求上报，并结合电缆被盗、线路维护现状，在**9**个支局完成光进铜退 室外改造点**44**个，其中**XX**年已批复的**33**个。通过光进铜退工程建 设，满足了业务发展需求，建设区域基本杜绝了电缆被盗，同时结合 线路整治工程的同步建设，通过建设一片、整治一片、稳定一片，线 路质量得到了极大提高，有力缓解了维护抢修压力。

三、以消费者为核心，狠抓服务质量，全力打造品牌服务形象。

**XX**年，我分公司客户服务工作始终坚持"服务是永恒的主题” 这一宗旨，建立了以市场为导向、以客户满意为中心的经营服务体系， 狠抓内部管理，积极实施"用户满意工程"，做到有目标、有计划、有 措施、有改进，取得了明显的成效，客户服务水平和服务质量持续改 进，不断提高。例如：针对电话费查询、电信业务咨询、业务受理及 投诉四大服务内容，在"受理好，处理好，回复好，服务好”四个环节 上加强管理及完善内部流程，同时加强质检系统的监督、检查力度， 规范服务用语，加强业务学习培训及提高业务水平，用亲切的语言、 熟练的业务、周到的服务为客户受理业务，排忧解难，使得我市广大 电信客户真正实现“足不出户，享受服务”。特别是推行“城区宽带 五项服务承诺”工作以来，我公司严格按照承诺进行赔付考核，强化 客户可感知的差异化服务比较优势，对外打造天翼宽带品牌形象，对 内驱动宽带网络能力改善，巩固增强宽带市场竞争壁垒，进一步提升 了装维质量和服务水平。同时加大考核力度。强化对服务质量的监督、 检查和考核工作，在考核力度方面，将考核范围由对"客户有理由申 告"扩大至所有不合格服务；由造成不合格服务的直接责任单位，扩 大到所涉及的专业职能部门；由原来只对单项不合格服务考核，扩大 到对直接责任单位工资总额的考核。以严厉的监督和考核保证服务质 量的品质，保证所有电信客户最大程度的满意。

四、为民着想，全力以赴，把为民办实事工作办实。

**XX**年，我分公司积极承接市政府安排的为民办实事，据不完全 统计，即建设了 **13**个综合信息服务点及**44**个行政村通宽带，**10**个自 然村通电话的工作。由于受冰灾和盗灾的多年影响，我公司通信线路 受损严重，受损面积大，抢修范围广，办实事工作面临资金和设备的 双重压力，工程进度艰难前行。但是，为了严格落实市政府办实事工 作，为了广大人民群众的通信需要，我公司强化组织领导，积极组织 人力、物力、财力，集中各方资源，**XX**年，全面保障完成了市政府 下达给我公司为民办实事工作任务。

回顾**XX**年的工作，我分公司还存在一些不足，主要表现在：企 业的发展做得不够，发展模式与价值导向差距较大；农村市场流失严 重；为民办实事资金缺口大，这些差距和不足，需要我们在以后的工 作中高度关注，重点整改。

**XX**年，我公司在衡阳市电信分公司“聚焦客户的信息化创新” 战略指引下，全面强化"六大意识”，即：科学发展意识、企业价值 意识、精确管理意识、诚信经营意识、执行力意识和现代企业治理意 识，企业上下的思维观念、发展模式、服务水平等均有了显著变化， 但与现代企业的要求相比，还需不断努力。**XX**年，我公司的工作思路 是：

一是坚持“优质服务，诚信经营”。服务和诚信是企业立足之根 本，我们一方面要立足客户感知，建立全方位、全过程、全员的服务 体系，深入实施“客户满意工程”，提升服务能力，创新服务手段， 打造服务品牌，让“用户至上、用心服务”的服务理念落实到日常的 经营服务工作中，加速形成助力规模发展的服务领先优势。另一方面 要坚决推行诚信经营理念，严格落实“诚信经营一票否决”制度，切 实维护客户的合法权益和企业的核心利益，促进企业、行业和价值链 的和谐发展。

二是坚持“科学发展，量质并重”。我们需要不断摆脱与现代企 业发展不相适应的粗放经济模式和运动经济模式，跳出固网的经营思 维，坚持“优质高效抓发展、扎扎实实打基础”不动摇，围绕“以创 新和服务双领先推动规模发展"这条主线，坚持规模经营和流量经营 两大策略，加快移动和宽带两大支柱业务的规模突破，进一步促规模、 转方式、调结构、提价值，实现有质量的规模发展。

三是坚持“精确管理，提升价值”。追求价值最大化是企业的根 本目的，而精确管理是提升企业价值的有效途径。下一步我司将继续 以满足客户需求为出发点，以提高管理效率为宗旨，把精确管理贯穿

于生产经营的全过程，深入推进客户的精确管理、市场的精确营销、 资源的精确配置、人员的精确使用，切实用好企业的每一个人、每一 分钱、每一份资源。

四是坚持“以人为本，增强幸福”。员工是创业之源、发展之本。 我们一方面要不断创新人力资源机制，全面落实“资源向一线倾斜、 薪酬向一线激励、职业在一线发展”，实现岗位能升能降、薪酬能高 能低、员工能进能出，充分调动广大员工的积极性、主动性和创造性。 另一方面要全面实施“员工幸福工程”，关心关爱员工，改善员工 待遇，提升员工素质，维护员工权益，关心员工生活，提升员工的满 意度和归属感。

总之，在以后的工作中，我公司全司上下，将同心同德，以全力 以赴保障市全市人民的通信需求、提升市信息化应用水平为使命，以 企业发展为核心，把信息化建设到更高的高度，我们中国电信将为全 市人民现代化通信生活的大改变，为市的经济向更高、更强发展而努 力奋斗！