

# 电信营业厅店长年终总结（13 篇）

## 电信营业厅店长年终总结 1

充满机遇和挑战的\_\_年已然过去，我作为中国电信两河经营部负责人，主要抓经营发展和安全生产工作，\_\_年在市公司的正确指导下，在部门主任亲自带领下，我能够从自己的本职工作出发，勤勤恳恳，埋头苦干。

一年来，在两河经营部全体员工的不懈努力下，坚持以营销模式转型为基础，加快 3G 智能手机有效发展，树立流量经营理念，提升存量市场用户价值，提高渠道销售能力，重点抓好各项基础工作，为各项业务的健康发展奠定良好基础，经营工作取得了一定成效，为当阳市电信的快速、健康发展贡献了自己的一份力量。截至\_\_年 12 月份，两河新发展移动用户 515 户；宽带用户 384 户；累计完成收入 187 万；完成收入进度 98%。\_\_年，收入增长目标定为 16%，届时，将完成收入 217 万。

### 一、移动市场

1、\_\_年按照公司总体活动方案与部署较好地落实开展了开门红，乡镇公务员攻坚，翼校通，点读机，聚量增收，冲刺百日，返乡营销等活动，二季度在各村展开了长达两月的扫村直销活动，发展机卡一体用户 193 户，四季度响应市公司展开规模突破，结合新易通卡，功能机打包销售方式放号 206 个，12 月邀请 15 个村委会对两河电信宽带，固话，移动业务作评价，打分，并对各村委宽带和手机费用进行摸底。\_\_年，在移动业务上，按以下思路进行。提高社会渠道网点数量及有效网点占比，加强社会渠道扶持，提高社会渠道销量，按月及时核算代理佣金，最大限度调动社会渠道积极性。

2、以大屏智能手机，流量经营为重点，继续培养用户使用流量的习惯，增加移动收入。

3、借村村通升级宣传无线座机，大按键老人机，在各村发展老年人移动业务，提高移动业务过网用户。

4、继续发展单位，圈子的团购业务。

## 二、家庭宽带市场

\_\_年二季度两河结合扫村直销，对家庭宽带目标用户进行需求摸底，累计新装机 46 户。两河民主村 2 组，3 组处于线路末端，长时间来用户无法装机或装机后使用效果差，经过努力，11 月争取到 FTTH 改造项目，新增光分盒 2 个，容量 32，新入网用户 16 户，改造老用户 3 户。\_\_年，继续推进 FTTH 光纤入户，计划改造群合村，

新增光分盒 5 个，可容纳装机量 80 户，努力争取民主村扬州片，友谊村黎明片，袁家湖鱼池等项目。

### 三、集团单位市场

\_\_年结合市公司单位团购，话费保底租机政策，9月新发展当阳御锦商务宾馆客户，累计新入网46户，增加年收入56700元；11月两河镇政府前期团购政策到期，经过与领导洽谈，同意\_\_年继续使用我公司号码，其中维系老用户23户，新入网19户，合计42户，增加年收入30600元。

#### 四、安全生产工作

\_\_年两河无安全事故，历年来头疼的电缆偷盗在今年也有好转，同比减少4次，减少损失8万元。\_\_年，继续推进光进铜退，严抓安全生产，时刻提醒100+0=0，保证安全事故0发生，严格保障通信安全。

#### 五、工作中存在的问题

回顾一年来的工作，深刻体会到工作中虽然取得了一些成绩，这些成绩的取得，得益于同事们的共同努力，得益于公司各部门的大力配合和支持。但更多的是工作中还存在很多的不足，主要体现在：理论与实际行动相互结合不够密切，学习的主动性还有待于进一步加强，工作中创新思想不够，经营发展中的亮点还不突出等等。在以后的工作中，电信分局将在公司的领导下，以求真务实的工作作风做好各项工作，使14年各项工作有一个新的突破。

电信营业厅店长年终总结 2

不知不觉，进电信公司工作已经8年了，20\_\_年11月从西大街营业厅调至东大街旗舰店任值班长工作，20\_\_年4月因东大街现任店长调至后台工作，故由我担任东大街代理店长一职，担任时长3个月，在这三个月中我尽职尽责，努力打造旗舰店，美化内外环境，提升服务质量，经过努力在分公司的检查中一度受到表扬；20\_\_年7月分公司对旗舰店店长一职进行公开招聘，我未能竞聘上岗，调至崆峒中路营业厅提任店长一职。在我代理店长和担任店长期间，所在的营业厅绩效成绩一直是全崆峒区自营业厅当中最高的。通过这多年的努力和领导的关怀，从一个懵懵懂懂的职员到现在的店长，感谢中国电信给了我学习和发展的空间，虽然我在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足，也感谢领导给我改过的机会。现将一年来主要工作和心得作如下总结：

### 一、20\_\_年工作小结

在这一年中，从自己的立场转变为整体观念、公司利益，时刻站在公司的立场上考虑问题，自己的一言一行都代表着公司的整体形象。工作的主要任务就是安排工作，协调员工，与顾客之间的沟通，解决突发事件等。在工作中我面对的顾客形形色色，我时刻告诫自己和同事诚信待人，诚实对事，只有这样才能让顾客满意。我时刻谨记电信营业厅是电信公司直接面向客户的一个窗口，在这里的'工作就是公司的一员'，直接与客户打交道，直接代表着电信的形象。在近一年的营业厅厅长岗位上，我不仅看到了前台人员工作

的认真和生活的激情，更是感受到那种以公司为家的强烈的责任心。

我们参加了公司营业岗位员工的各类培训，

这些培训活动虽经历时间不长，但内容丰富、由此，只有电信的每一位员工发挥创新的主观能动性，并注意从我们身边的点滴做起，真正发挥自己，才能为公司做出贡献。我明白了团队战斗力是无所不摧的，只要战胜自己，就赢得了人生，只有从团队的角度考虑问题解决问题，提高团队的凝聚力，才能提高整体的销售业绩。

从营业员到店长，虽然工作环境并没有改变，但是工作职能却截然不同，因此作为店长，我要比普通的营业员更加理解公司的每项业务，每次活动的意义；更加清楚营业厅的运营状况；更加努力地寻求提高营业厅工作质量的方法，努力地发现解决问题。

营业员到店长很大的一个转变在于从执行到管理，所以在营业厅的管理方面我对自己提出了以下几点要求：

1. 对于营业员的管理。首先要树立自己的威信，这种威信依靠公司的制度，但不完全是由公司制度决定的，它同样依靠于店长工作的方式；其次必须要有亲和力，有亲和力的店长可以提高营业员的工作积极性。如果说威信是刚，亲和力就可说是柔，刚柔相济事半功倍，只刚不柔空耗气力，只柔不刚一事无成。

2. 重视对营业员的培养。将自己的工作经验教给有上升潜力的营业员，适当地将一些管理工作交给这样的营业员去做。这样既可以减轻店长的工作压力，让她们有更充足的时间去思考，也可以锻炼营业员，当公司需要开设新的营业厅的时候，就会有合适的人选使新营业厅完成运转。

3. 如果把一个营业厅比作一台电脑的话，那么营业员则是软件，大家都知道软件要正常运行或者超频运行，必须要有强大的硬件来给予支持。那就需要由我来关注到营业厅的任何一项细节的事情上去，来支持软件的强力运行。

## 二、服务工作整体改进计划

1、每周一次服务分析会，对每周的服务工作做总结，集体分析前台一周来的投诉案例或前台的服务礼仪方面检查出的问题，并给出整改意见。针对好的做法给与激励。

2、每月一到两次服务礼仪培训，每月学习暗访标准并对营业员的站姿、坐姿、行姿、蹲姿及营业服务礼仪进行实践演练。

3、每个季度在营业厅内开展业务营销培训和竞赛，增强营业员的营销意识，使公司一有新业务推出，都能成为第一个营销员和第一位业务受理员，使每个人都不落后。

## 三、20\_\_年工作展望

1. 继续在市公司的领导下，团结调动全体员工的积极性，努力完成公司下达的各项指标。

2. 将开发潜在市场为重中之重。进一步加强各项业务的发展，开发潜在市场是我们坚定的信心，把营业厅做为市场的发展中心，做好全方位服务，顺利完成各项任务。既要在把握好现有渠道、市场和客户的同时，还要充分发挥公司的政策、资源等优势作用。及时了解竞争对手的信息动态，快速反应，多部连动，要牢牢的把握住潜在市场，把主控权掌握在自己手中。

3. 加强营销能力的培训和营销能力的提升，发展巩固现有市场，提高新业务收入占比。新业务的推广应抓住以下三点：从用户的感受出发寻求业务诉求点；通过亲身体验，传达给用户使用户对抽象的新业务产生鲜活感，可以看到且伸手可及；善于借势加强推广效果。以点带面，加大“关系营销”、“亲情营销”。

4. 加强营业厅管理、服务和延伸工作，以及地方关系的维系工作，加强市场掌控力，争取在集团业务上有一个纵深的发展和新的突破，以应对即将到来的激烈竞争。加深与地方关系的沟通和交流，与各居委会，各企事业单位的关系进一步巩固和发展，倾力服务，利用集团V网和村级V网的优势。也为今后的发展打下良好的基础。

5. 加强员工培训，加强服务意识、服务水平、业务能力的培训和应用，提高管理水平，积极探索求新，进一步提升各方面的能力，尤其是综合素质，工作能力。努力打造一流服务团队。

回顾一年的工作，这 300 多天是在紧张而忙碌、辛劳但充实中渡过的。一年来，我实践了我初到大客户部时的诺言：那就是——以身作则，与大家一起同甘共苦，共同进步。在公司领导的关心帮助下，在兄弟部门的大力支持下，在大客户部全体同仁的共同努力下，大客户部的各项工作都取得了新的进展，年中被大客户部评为营销服务先锋团队，本人也尽心尽职地履行了岗位职责，下面我分三个部分进行述职，请大家批评指正。

## 一、20\_\_年主要工作回顾

### 1、积极参加各项营销活动，主要发展指标超额完成

20\_\_年，大客户部紧紧围绕业务收入和主要发展指标开展营销、服务和管理工作。1—11 月份业务收入完成 5604.5 万元，流失率 1.09%，为 ww 区大客户部门中最低。固定电话完成 5250 户，完成全年指标的 100.10%；宽带完成全年指标的 173.73%；小灵通完成 5023 只，主要发展指标超额完成。我们还积极参加公司和市场营销部组织的开门红、全家福营销、宽带提升以及节假日设摊宣传等营销活动，特别是小灵通、宽带阶段性团购任务以及季度冲刺竞赛活动，我们都能及时制订详细的部门考核办法和通报制度，保证了每次营销活动的顺利完成。

为完成上述目标任务，我们一方面抓好主要业务的发展工作，积极开展主动营销，努力激发增量；另一方面抓好保存量工作，伺机策反异网用户，确保存量不流失和少流失。在激增量、促新量方面，我们切实了解客户通信需求，通过抓发展来激增量促新量。固话方面，进一步开展拆机并网工作，跟踪好搬迁单位，做到一个也不丢。我们还重视潜在大客户的培养，与开发区管委会保持了密切联系。数据方面，我们重点做好了长江引航中心和中石油两个全省性数字电路组网业务，受到省公司大客户部领导的好评；完成了电子政务网一期的客户协议签订工作；与中石化、劳动就业管理中心等签订了全市 adsl 组网业务；在 cc 船厂、职业技术学院等发展了学子 e 行卡。

## 2、以身作则廉洁自律

我是大客户部工作岗位上的新兵，为了尽快进入角色，我一方面向担任过大客户部领导的同事们虚心请教，经常与部门的支撑经理、客户经理进行业务技术探讨，另一方面我随同 h 主任、客户经理一起参与项目谈判和与客户的沟通，向他们学习谈判、营销技巧，并从大客户管理系统等渠道努力学习相关知识。通过理论学习、实践参与，业务素质有了较大提高。

在工作中，我严于律己，时时处处以一个党员的标准严格要求自己，要求员工做到的自己先做到。有着强烈的事业心和责任感，工作认真负责。我经常与同事们一起加班加点，与他们同甘共苦；

员工工作中生活上有困难，总是千方百计想方设法为他们解决。我坚持做到遵纪守法、廉洁自律，部门重要的事情都经过民主管理小组讨论决策，做到不单独设宴，不单独送礼。

### 3、加强团队建设，营造奋发向上的良好氛围

一是加强学习培训，营造浓厚的学习氛围。组织安排参加各种培训学习，同时通过班长和老客户经理的传教帮带，使她们快速进入角色，适应新的岗位。我们还召开客户经理座谈会，交流工作和学习中的困难，学习好的案例。我们组织了三次面试模拟考试，为客户经理参加岗位技能认证考核取得良好的成绩做了精心的准备。

二是互帮互助，发挥团队力量。面对激烈的市场竞争，一些客户经理心理准备不足，有畏难情绪。我们部门主任、支撑经理与客户经理共同应对市场竞争，参与客户谈判，采取有效办法，阻止了其他运营商一次又一次的进攻。针对客户的大型通信需求，我们还成立项目小组；客户经理碰到困难，从部门领导、支撑经理、班长以及其他班组的客户经理都会予以支持和帮助。我们还得到了后端部门的支撑，组建了虚拟团队，共同走访用户，充分体现了部门、公司团队的力量。

三是开展丰富多彩的活动，提高凝聚力。经常开展一些散心活动、联谊活动，有意缓解员工思想压力。我们参加了ww大客户部组织的拓展训练，利用休息日组织外游，举办员工家属联谊会，与其他客户群开展才艺比赛，为客户经理提供舞台，多层次、多方位地进行了员工与员工之间、员工与家属之间的沟通和交流。

四是在员工敏感的绩效考核问题上，我们不仅将考核结果公开，还与客户经理进行沟通，帮助分析原因，寻找目标市场。

目前，员工思想稳定，同事间互相关心帮助，关系融洽和睦，共同营造了一个良好的工作环境。

## 二、存在问题

1、员工的业务素质还需要进一步提高。特别是要在组合营销策略、主动规划客户通信需求等方面下功夫。

2、在保存量工作上还需要制定有效的`针对性营销措施。

我们将进一步加强业务培训，探讨有效的营销和反抢措施，发展我们的业务，留住我们的客户。

## 三、20\_\_年工作思路

20\_\_年，大客户部将以客户需求为中心，紧抓客户现实需求，挖掘潜在需求，树立合作共赢和拓展营销的观念，提升客户价值，为大客户提供个性化、差异化服务以及定制化方案，加强业务知识的培训，全面提升大客户服务水平，提高大客户满意度和忠诚度，努力保持\_\_大客户市场的持续发展。

业务收入方面：要尽力控制因竞争性因素造成的流失；要通过组合营销保存量、发展新业务促增量、反抢对方业务量；制定老用户 ip 化计划，逐步释放风险。要以保存量为重点工作，有针对性实施组合营销、合作捆绑、增量优惠等多种营销策略。

营销工作方面：我们要大力发展宽带业务，要抓行业龙头，通过党政军行业的电子政务网、烟草连锁、社保 e 通、道路监控，金融保险证券业的银行网络升级、备份提速等来做好宽带的营销工作。我们还要抓好拆机并网工作、大力发展虚拟网，关注拆迁和新建企业。

队伍建设和基础工作方面：要着重做好员工队伍素质的提升工作。加强培训和考试，要加快提高客户经理应对市场竞争的水平和能力。要加强团队和班组建设，开展班组竞赛活动，调动每一个员工的积极性，经常为客户经理提供学习交流沟通的平台。要加强绩效管理工作，加强对业务收入、存量收入、流失率、及用户满意度的考核，不断完善绩效考核办法，并加强与员工的沟通。要加强渠道建设管理，进行有针对性的派单式营销，并进行详细的分析和效果评估。

\_\_\_\_即将到来，虽然我们面临着更加严峻的挑战，但我和我的同事们将在公司领导班子的正确领导下，坚定信念，团结拼搏，开拓创新，为创造\_\_电信新的辉煌业绩贡献自己的力量。

#### 电信营业厅店长年终总结 4

20\_\_年在公司及部门的正确领导下，电信营业厅始终围绕公司经营方针和中心工作，创新服务精神、转变服务理念、内强素质、外塑形象，服务与销售并重，为公司的持续、健康、快速发展做出

了突出的贡献。取得了显著的经济效益，树立了良好的社会形象。

回顾即将过去的 20\_\_年，电信营业厅主要从以下几方面开展了工作：

一、以制度创新为突破口，转变治理模式。

“不以规矩，无以成方圆”为了更好的规范治理，服务经营。电信营业厅积极探索基层治理新模式，建立健全营业厅各项规章制度，治理方式完成了从“以人管人”到“用制度约束人”的转变。

### 1、健全规章制度是规范治理的保障。

据营业厅全年工作的总体计划安排，第一季度的工作重点是建立健全各项规章制度，保证员工的行为规范做到有章可循。为此，电信营业厅结合工作实际制定了一系列的制度章程并完善了相关的业务受理流程。

在制度健全的同时，电信营业厅还制订了《目标治理展开图》确定了20\_\_年各项考核项目的发展目标。并落实了相关责任人，由责任人制定业务发展计划。为全年工作的完成明确了方向，理清了思路。

### 2、推行“一表制”考核，探索员工考核新模式。

在员工的考核方面，为了体现考核的公平、公正性，电信营业厅经过积极探索在市区营业厅中率先推出了“一表制”考核，根据《营业人员考核细则》的要求将员工天天的工作表现进行了量化考核，内容主要分为服务行为规范、营业业务规范、制度规范、业务发展状况和考试成绩等五大部分。通过对比天天的考核得分可以发现员工工作的动态变化，具有很强的操作性。经过电信营业厅不断的摸索改进，西分客服部已将电信营业厅首倡的这种《考核明细表》（一表制）考核办法在西安地区各营业厅逐步推广，并被其他地市分公司所借鉴。

## 二、服务工作是营业厅工作的重中之重。

作为客户服务部下属的基层单位，电信营业厅始终将服务工作作为工作的重中之重来抓，并为此开展了一系列的服务创新活动，取得了良好的社会反响。

### 1、重视服务工作基本规范的要求。

三声服务和微笑服务是优质服务的基础，为用户提供亲情式服务才是我们服务的最终追求。一个微笑、一句问候会使用户备感舒适。为此，电信营业厅在对员工服务意识的培养上要求员工首先要从最基本的三声服务、微笑服务做起，形成良好的习惯，为全面提升服务质量打好基础。

### 2、“满足在服务”活动是全年服务工作的主线。

服务工作是营业厅工作的主线。为了进一步提升公司的客户服务水平，根据“满足在联通”活动安排，电信营业厅积极开展了服务竞赛活动，加强对员工职业道德和服务意识的培养，要求员工牢记公司服务宗旨、创新服务理念，以全新的面貌投入到这次活动当中。并在这次活动中涌现出了一大批细致周到的员工和感人的服务故事。

### 3、延伸服务项目、促进服务意识的转变。

今年的中秋节前夕，电信营业厅接到这样一个电话：机主是营业厅发展的大客户，在中秋节来临之际要给公司的业务合作伙伴和顾客发送节日祝福短信，由于发送量大，打电话来咨询能不能有简单易行的方法。接到用户的电话后，营业员\_\_向用户具体介绍了我公司的“企信通”业务，并提出可以上门为用户安装驱动程序。下班后，\_\_放弃休息，专程赶到用户单位，经过他的精心调试，用户最后终于可以大量给自己的客户发送节日短信了。一条条短信通过联通网络传送到四面八方，带去了一片片温馨的祝福。

这仅仅是电信营业厅创新服务的一个缩影。为了提升服务质量，电信厅相继开展了语言无障碍服务、针对性服务和非凡需求上门服务等一系列创新服务的项目，获得了用户的一致好评。

### 三、业务发展和劳动竞赛贯穿全年。

业务发展是公司经营工作的重点，关系到公司的发展壮大。作为一线窗口单位。服务工作是第一位，业务发展同样也是一个营业厅一项重要的工作。

20\_\_年度电信营业厅克服新星代理商撤柜、四周合建厅增多等不利因素，努力完成公司下达的各项生产指标。其中业务收入指标中，话费收入完成 2735 万，占目标任务的 81；卡类收入完成 143 万，占目标任务的 65。移动电话放号目标中，GSM 放号 9938 户，占部门下达任务量的 184(占目标任务的 76)；CDMA 放号 3948 户，占部门下达任务量的 117(占目标任务的 55)。全年营业厅共受理拆户申请 93917 户，挽留用户 34738 户，挽留率为 37；新业务发展户，占目标任务的 148；黑话欠费率控制在 $\leq 0.28\%$ 以内，圆满的完成了 $\leq 3\%$ 的目标。

#### 1、全员营销工作开展顺利。

全员营销工作是公司一贯坚持的一种营销模式，对公司业务的发展做出了重大的贡献。20\_\_年度，电信营业厅继续号召员工发挥其社会关系，积极开展集团营销工作，全年共发展集团用户近百户，G 网完成全员营销 1781 户，C 网完成全员营销 1592 户，为营业厅全年任务量的完成奠定了良好的基础。

#### 2、劳动竞赛贯穿全年经营工作。

根据西安地区移动通信市场竞争的状况，公司向全体员工发出了“圈地活动”的号召。电信营业厅积极响应公司号召，第一时间召开了全体员工参加的动员会，并将员工划分为若干个营销小组开展集团用户的营销工作。

继“圈地活动”取得阶段性成果后，公司又相继开展“百日营销”、“大干五十天，为联通成立十周年献礼”、“大干四季度、全面完成全年任务”等劳动竞赛。员工们放弃周六休假，发动社会关系寻找客户资源，并提前完成了销售任务，为公司的发展贡献了自己的青春和汗水。

3、“回家行动”和“缴”取得阶段性成果。

用户质量的好坏关系到公司 ARPU 值的提高和公司资产的保值增值。针对公司经营工作中“大进大出”现象严重的实际情况，电信营业厅加大了用户电话回访和零次户的激活工作。对于前期有问题的担保租机号码，以租机改购机，预存 30 话费，降低消费档次等形式责成担保人加紧追缴力度。营业厅经理和副经理主动找员工谈话，了解追缴进度，及时把握活动进程，对回家行动起到了积极的促进作用。

#### 四、团建和工会工作成绩显著。

20\_\_年，电信营业厅获得了省级“青年文明号”的光荣称号，这是当年全省通信行业唯一获此殊荣的青年集体，员工们本着“胜不骄、败不馁”的精神，继续发扬共青团员的优良作风，服务公司经营、服务社会。

工会组织是联系企业与员工的桥梁和纽带，企业的发展离不开工会组织的有力支持，离不开工会会员的无私奉献。发挥工会组织在员工中的领导作用，对于更好的服务企业生产和经营、保障员工的合法权益具有重要的意义。

##### 1、团支部活动丰富多彩，取得了良好的社会反响。

电信营业厅在今年的工作中继续发挥团组织和工会小组的作用，积极联系广大员工，作好联系公司与员工之间的纽带和桥梁。

##### 2、工会小组发挥桥梁纽带作用。

工会小组在今年的工作中重点开展了职工安全教育、劳动竞赛、文化体育等一系列活动，为员工和公司之间架起了一座沟通的桥梁。

员工日常工作面临繁重的压力，为了缓解员工疲惫，工会小组在“圈地活动”中安排员工唱卡拉OK，“百日营销”活动中组织员工去翠华山旅游；在社会公益活动中，工会小组与团支部一起筹划了为残障人士、希望工程、铜川矿难家属捐款等活动；同时，电信营业厅工会小组还协助西分工会组织员工开展了全面的身体检查，在秋冬季节为员工购买抗病毒颗粒，员工生病住院期间探视病情等一系列的关爱行动，极大的促进了员工的工作热情。

#### 五、员工成长是营业厅持续发展的保证。

企业的竞争归根到底是人才的竞争。加强员工队伍建设，铸造一支能非凡能吃苦、非凡能战斗、非凡能打硬仗的高素质员工队伍是立足市场的重要条件。

#### 1、培训工作是提高员工素质、提升员工业务能力提高的保障。

员工的成长离不开系统的培训，为了更快的提升员工的业务素质，电信营业厅对员工进行了系统的培训。

20\_\_年新员工的零散进厅给员工培训工作带来了负面影响，电信厅克服人员紧张的困难，安排专人对新员工进行了系统的岗前培训。对于老员工除了安排新业务等培训内容外还进行了业务技能方面的其他一些的培训。如组织营业一线员工参加了由民生银行西安分行组织的假伪钞辨别知识培训等。

## 2、举行劳动知识竞赛和岗位练兵活动。

电信行业技术革新快，新业务层出不穷，为了适应瞬息变幻的环境，电信营业厅相继开展了一系列的岗位知识竞赛活动。20\_\_年10月举行了第二届业务知识竞赛。随后又参加了客服部举行的业务知识竞赛，并获得了第二名的好成绩。通过举行各种业务知识竞赛，在员工中掀起了一股“比、学、赶、帮、超”的学习热潮，对于提高员工的业务技能和综合素质都具有显著的作用。

## 3、岗位竞聘为员工提供了公平公正的成长平台。

随着公司的快速发展，选拔得才兼备的人才成为公司持续发展的重要因素之一。作为优秀员工脱颖而出的一条重要渠道，岗位竞聘成为选拔人才的一个重要途径。

20\_\_年电信营业厅对班长以上岗位进行了两次竞聘活动，班长以上员工都能在自己的岗位上严格要求自己，为其他员工树立榜样。同时，电信厅在公司及部门的岗位竞聘活动中也取得了骄人的成绩。

全年共向公司输送了 10 余名优秀员工，并且很多人担任重要岗位，为公司的发展做出了重要贡献。

六、合建厅治理是提高联通整体服务质量的重要环节。

20\_\_公司的统一部署和安排下，特许营业厅和缴费站实行片区治理。即主营业厅负责对本辖区内的合建厅、特许厅进行人员、物资、服务及业务的日常治理。电信营业厅分管南郊9个特许营业厅及缴费站。对特许厅、缴费站的治理是一个全新的课题。

### 1、加强对合建和特许营业厅服务水平的监管。

合建营业厅的服务的好坏直接影响到西安联通整体的服务水平。所以对合建厅的治理，尤其是对服务质量的监管就显得尤为重要。电信营业厅20\_\_年主要做到了对片区合建厅服务和投诉的直接治理，对于涉及合建厅的投诉，营业厅投诉专管直接责成督导落实处理。并将特许营业厅和缴费站的服务水平与督导的考核结合起来，督促督导对各自营业口加强现场监管力度。

### 2、重视对督导的考核和治理。

营业督导的职责是代表公司对特许厅、合建厅的服务和业务进行监督。

是特许厅、合建厅治理的参与者和执行者。电信营业厅在 20\_\_年合建厅治理中重视对督导的考核和治理，充分发挥督导在特许厅、缴费站的现场治理的重要作用。首先是设立了合建厅专管一职，由业务能力和沟通协调能力强的骨干员工担任，对涉及合建厅治理的事务由合建厅专管直接负责处理。其次，完善督导例会制度，每一督导都要来营业厅参加周会，学习公司业务和文件，处理工作中存在的问题。再次，对督导的考勤情况实行监督，坚持以电话查岗和不定期暗访相结合。最后，对督导和营业厅骨干实行岗位互换制度，不定期将督导调回营业厅加强业务学习，将骨干员工调任督导岗位进行治理基础能力的锻炼。

### 3、加强合建厅员工的培训工作。

合建厅员工的业务水平直接影响到联通公司的整体服务水平的提高，电信营业厅在 20\_\_年的合建厅治理工作中重视对合建厅员工的培训工作。由督导每周对所辖合建厅员工进行日常的业务培训，并不定期安排合建厅员工来主厅进行学习，锻炼他们处理问题，解决用户投诉的实际能力，取得了显著的效果。

七、以“爱企业、树新风、促发展”活动为依托，重视员工思想教育工作。

员工的思想决定着员工的工作态度，所以加强对员工的思想教育工作关系到员工服务意识的培养和良好职业道德的形成。

1、“爱企业、树新风、促发展”活动作为全年思想道德建设的主线。

“爱企业、树新风、促发展”活动是省分去年就开展的一项活动。电信营业厅积极响应公司号召，自接到部门下发的活动文件后，结合本厅实际制定了《电信营业厅“从严治企”工作安排》，紧密围绕“三十二字方针”扎实有效的开展工作。

营业厅利用每周的班会时间在员工中进行“四种精神”的学习和讨论活动，要求员工针对“雷锋精神、铁人精神、长征精神和延安精神”结合本职工作，将公司的“四种精神”具体化。

## 2、企业文化学习是增强企业凝聚力的有效形式。

在企业文化建设中，电信营业厅以公司有关读本为材料，在员工中深入开展了企业文化宣讲活动，并利用《电信简报》、《黑板报》等形式大力宣传员工四周的好人好事、服务新举措，倡导高尚的企业文化。在员工中树立了“竞争、创新、激情、诚信”的企业核心价值观。

## 3、增收节支是“爱企业”的具体表现。

目前公司正处于快速发展的时期，伴随发展的同时还存在着费用超支、铺张浪费的现象。针对此情况，电信营业厅结合自身业务特点，20\_\_年下半年从防止“跑、冒、滴、漏”的角度提出整改措施，在节支工作方面从一张纸、一瓶胶水的节约做起，细微之处发扬了公司倡导的“延安精神”，是“爱企业”的具体表现。

过去的一年，电信营业厅取得了一定的成绩，这些成绩的取得离不开公司的正确领导和部门的亲切关怀。成绩属于过去，电信营业厅员工决心继续发扬“青年文明号”的光荣传统，内强素质、外塑形象，不断取得更大的进步，为公司的客户服务工作迈上一个新台阶而努力。

## 电信营业厅店长年终总结 5

一年来，客户端装维中心在维护安装部的关心、帮助和大力支持下，以提升“装移修”服务为目的，扎实有效的开展各项工作，基本完成1T了上级下达的各项维护考核指标。月份，全中心共计查修障碍,2475%;起小时修复及时率全年平均共装移电话户、宽带户,4870%小时装移机竣工率全年平均以上。回顾过去，我们主要做了以下几个方面的工作：

### 一、建立健全内部管理制度，促进各项工作规范化。

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》、

kpi《装维中心劳动考勤管理办法》、《装维中心员工考核细则》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。

二、认真做好培训工作，全面提升队伍素质,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。每月坚持组织次内部集中培训学习。并从中心内选拔了名业务技术水平高，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、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100%考试，对于考试不及格的进行补考，确保合格率达。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改造能力，同时配合维护安装部对乡镇维护人员进行改造的实218践培训。全年累计培训人次。

（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。

三、做好末梢网络维护工作，促装移修指标上台阶。

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改造，将需要改造的区域上报维护安装部，目前我ftth中心维护区域内下户线较差的楼宇已基本完成了覆盖，中心员工全ftth3772年累计完成改造户。在日常维护中，对覆盖区域内的障碍用ftth户必须无条件的进行改造，以提高用户网络质量。

（二）做好终端更换工作。为有效提升多部署成功率，我中心组织员工利用夜间上门，将用户的上行更换为上行全年累计更换台。

（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10”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，共清查出来5020需要更换的分线盒多个，急需处理的故障电缆多处，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ftth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。

#### 四、抓好装移修服务工作，全面提升客户感知度。

（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10作用。如：今年月份，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。

#### 五、加强安全生产工作，杜绝安全事故发生。

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。

#### 六、工作中存在的问题及不足。

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，要耽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。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。  
。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/676222125145011004>