# 与时俱进抓创新 锐意改革谋发展——\*\*宽带信息网络有限公司年度工作总结[大全]

来源：网络 作者：情深意重 更新时间：2024-05-20

*第一篇：与时俱进抓创新 锐意改革谋发展——\*\*宽带信息网络有限公司年度工作总结[大全]年初以来，我们紧紧围绕“以经济效益为中心，以财务管理为核心，以控制成本为手段”的经营思路，在公司董事会和市广播电视局党组的精心指导下，以“三个代表”重要思...*

**第一篇：与时俱进抓创新 锐意改革谋发展——\*\*宽带信息网络有限公司年度工作总结[大全]**

年初以来，我们紧紧围绕“以经济效益为中心，以财务管理为核心，以控制成本为手段”的经营思路，在公司董事会和市广播电视局党组的精心指导下，以“三个代表”重要思想为指针，按照“两个务必”的要求，结合实际，认真部署、合理规划、与时俱进、开拓创新、攻坚克难，各项工作都取得了突破性进展。在市场相对饱和、遭受非典疫情影响的情况下，全年共完成经营创收收入\*\*\*\*万元，实现利润\*\*\*万元，比去年同期增长了10％。一年来，为全面完成公司董事会下达的各项工作任务，我们重点抓了以下几项工作：s0100

狠抓管理不放松抓好管理挖潜力

管理是企业永恒的主题，是推动企业发展的源动力，企业根本情况的好坏，管理是最重要的因素。

——深化内部改革。年初，公司进行了一系列内部改革，提高了效率，规范了管理。

在机构设置上，把网络工程和技术、用户管理与网络维修分开设置，撤消了稽查部，将稽查职能合并到网络维修部，每个部门按需设职、按需定编，基本做到了机构职能不交叉、不重叠，各部门相互监督，互相制约。

在人事制度上，部门主任实行竞聘上岗，员工实行双向选择。部门主任竞聘在全透明状态下进行，民主测评占40%，竞聘演讲评分占60%，扩大了员工选择主任的权利，减少了班子选择主任的权限，真正做到了公开、公正、公平。通过一年的实践检验，新选出的部门主任\*\*\*、\*\*工作都抓得不错，公司下达给部室的任务也都超额完成。员工的双向选择基本是部门经理和员工双吻合的，只有极个别员工是公司出面做了协调安置。人事制度的改革，充分体现了公司打破身份制、终身制，任人唯贤、任人为能的决心，真正做到了干部能上能下、员工能进能出，为新人、能人脱颖而出创造条件。

在分配制度上，鉴于公司老同志较多的实际情况，公司实行岗位工资和薪酬工资相结合的分配制度。主任、副主任实行岗位工资，其它员工实行薪酬工资，薪酬工资基本打破原有工资关系，实行基础工资与绩效工资相结合的工资制度。工资表内发本人原工资表核发工资的73%作为基础工资，绩效工资与公司效益挂钩，绩效工资向一线部室倾斜。这种工资结构对调动骨干的积极性起到一定的作用。

——完善管理制度。我们在认真总结去年经验的基础上,通过征求干部职工的意见、召开中层干部座谈会、深入调查研究等形式，集思广益，重新制定出了适应公司实际情况的各类管理制度，共50余项，其中起着重要作用的有网改、安装程序，部门例会，经营班子例会制度，学习制度及考核制度，运行效果显著。同时，加强了制度的落实检查。仅专项检查便进行了4次，办公室坚持了每日早上考勤，对部门每周例会的检查，在每月考核工作中做了大量艰苦细致的工作，为经营班子考评各部室当好了参谋。

在考核工作中，按照年初、月初布置的工作，件件落实，主要经济指标没完成，扣发全部绩效工资，工作最优秀部门发目标管理流动红旗，极大调动了各部室积极性，为公司各项工作的开展和目标管理任务完成起到了很重要的作用。奖罚制度也执行较好，公司对部门和个人有扣罚通报，对考核中获流动红旗的部门予以奖励。部门对个人也同样奖罚分明。

——规范办事程序。上半年公司颁布了网改安装程序，维修程序，领料程序，上门收费程序，规范了工作程序，规范了服务行为。原来临时工可以随便领用材料，现在必须履行必要的手续才能领到材料。

——降低各类消耗。公司自身财力很有限，要做的大事也很多，如网络改造、管道建设、办公场地搬迁等，所以事事要精打细算，争取把有限财力运营获得较大的效益。

公司将各部门的电话费、办公费、车辆油料消耗、维修费用、领导电话费等项目包干使用，一般不许超支。

在网络安装中，我们多次召开降耗座谈会，将全封闭网络变为半封闭网络，抓好工程的设计、预算、审核、结算工作。特别是预算，做得最全面、最完善。

在网络改造中，我们采用“全包”方法：工程队的工具、车辆全部自备，材料按照设计领用。经匡算不仅比往年节约了工程费用支出，而且提高了网改速度、提高了工作效率。

在器材采购中，我们采用议标方法，做到“货比三家不吃亏”，有时比到五家六家，有时谈判几个月，总之省之又盛慎之又慎。

——定期通报情况。今年，公司坚持每月出一期简报，对当月工作进行小

出去，能者为师，公司与部门相结合的培训方法。上半年技术骨干集中培训了一周，也请了\*\*广播电视学校\*\*\*教授上课，但大部分是公司骨干讲授，并进行理论考查。今年共选送6人次外出学习宽带网设计技术，城域网技术，数据技术，数字电视技术等实用知识及新理论。上半年各部室都组织了行之有效、不同形式的学习。公司举办了加密电视技术、CAD制图、网络设计、光纤熔接、播出操作、文明优质服务等培训。下半年公司组织二次集中业务学习，派三人次去外地学习通过一系列培训，在三年之内，将公司一半以上员工培养为业务技术骨干。

一年来，我们虽然作了大量工作，并取得了一些成绩，但是离董事会的要求还有很大的差距，我们的工作中还存在着很多的缺点和不足，对此我们有着清醒的认识。为了弥补不足，实现由量的积累到质的转变，在新的一年里，我们要重点做好以下几项工作：

一、进一步培育新的经济增长点。要从服务广大用户为切入点，在服务中创造良好的社会效益和经济效益。主要搞好上门安装、上门收费、上门维修等服务，坚持多元化战略，注意研究用户消费观念、消费结构、消费热点、跳出网络的传统经营误区，一切以用户需求为出发点，只要用户需要的、对我们有益的我们就经营，要追求效益的最大化，积极拓宽服务领域，扩大经营范围，培育新的经济效益源，刺激经济快速、健康发展。新的一年里，公司将积极发展防盗报警、监控系统设计安装业务，积极参与乡镇有线电视网络建设，积极开展数据业务，电视节目指南、电视购物等一系列项目，争取2024年内至少有一个项目进入实质性实施阶段。坚持企业化管理、集团化运作、市场化经营，以政策优势、规模优势、效益优势、网络优势扩大市场份额，努力培育新的经济增长点。

二、进一步深化企业内部改革。要彻底改变计划经济体制下形成的企业管理模式，努力实现四个转变：一是企业领导由任命制向公开选聘制转变，使企业的优秀管理人才得以脱颖而出；二是企业管理人员由人治向法治方向转变，把企业的一切经济活动纳入法制轨道；三是企业职工由“干与不干一个样”向“不好干不行、干不好不行”转变，引人优胜劣汰机制，提高职工的竞争意识；四是企业由“管人”向“人管”转变，增强职工的参与意识。加大企业改革力度，使企业改革向纵深发展。我们虽然进行一系列改革，但涉及企业一些深层次的诸如人事制度改革，我们并没有按照现代企业制度的要求去做。在新的一年的改革工作中，我们要努力使公司彻底从计划经济的旧格局中解脱出来，真正成为一个现代企业。对机制进行重新理顺，主要是要加强企业管理，实行劳动人事制度改革，真正建立起“干部能上能下、职工能进能出、收入能高能低”的新机制。

三、进一步开展优质文明服务。新的一年里，我们将重点提高服务质量，特别将是收费重收、封闭错误，维修不到位、安装不及时等降到最小值，推行用户来访首问负责制。服务质量提高了，公司的外部形象自然树立起来了。

</p

**第二篇：与时俱进抓创新 锐意改革谋发展——宽带信息网络有限公司工作总结**

年初以来，我们紧紧围绕“以经济效益为中心，以财务管理为核心，以控制成本为手段”的经营思路，在公司董事会和市广播电视局党组的精心指导下，以“三个代表”重要思想为指针，按照“两个务必”的要求，结合实际，认真部署、合理规划、与时俱进、开拓创新、攻坚克难，各项工作都取得了突破性进展，与时俱进抓创新 锐意改革谋发展——宽带信息网络有限公司工作总结。在市场相对饱和、遭受非典疫情影响的情况下，全年共完成经营创收收入\*\*\*\*万元，实现利润\*\*\*万元，比去年同期增长了10％。一年来，为全面完成公司董事会下达的各项工作任务，我们重点抓了以下几项工作：

狠抓管理不放松抓好管理挖潜力

管理是企业永恒的主题，是推动企业发展的源动力，企业根本情况的好坏，管理是最重要的因素。

——深化内部改革。年初，公司进行了一系列内部改革，提高了效率，规范了管理。

在机构设置上，把网络工程和技术、用户管理与网络维修分开设置，撤消了稽查部，将稽查职能合并到网络维修部，每个部门按需设职、按需定编，基本做到了机构职能不交叉、不重叠，各部门相互监督，互相制约。

在人事制度上，部门主任实行竞聘上岗，员工实行双向选择。部门主任竞聘在全透明状态下进行，民主测评占40%，竞聘演讲评分占60%，扩大了员工选择主任的权利，减少了班子选择主任的权限，真正做到了公开、公正、公平。通过一年的实践检验，新选出的部门主任\*\*\*、\*\*工作都抓得不错，公司下达给部室的任务也都超额完成。员工的双向选择基本是部门经理和员工双吻合的，只有极个别员工是公司出面做了协调安置。人事制度的改革，充分体现了公司打破身份制、终身制，任人唯贤、任人为能的决心，真正做到了干部能上能下、员工能进能出，为新人、能人脱颖而出创造条件。

在分配制度上，鉴于公司老同志较多的实际情况，公司实行岗位工资和薪酬工资相结合的分配制度。主任、副主任实行岗位工资，其它员工实行薪酬工资，薪酬工资基本打破原有工资关系，实行基础工资与绩效工资相结合的工资制度。工资表内发本人原工资表核发工资的73%作为基础工资，绩效工资与公司效益挂钩，绩效工资向一线部室倾斜。这种工资结构对调动骨干的积极性起到一定的作用。

——完善管理制度。我们在认真总结去年经验的基础上,通过征求干部职工的意见、召开中层干部座谈会、深入调查研究等形式，集思广益，重新制定出了适应公司实际情况的各类管理制度，共50余项，其中起着重要作用的有网改、安装程序，部门例会，经营班子例会制度，学习制度及考核制度，运行效果显著。同时，加强了制度的落实检查。仅专项检查便进行了4次，办公室坚持了每日早上考勤，对部门每周例会的检查，在每月考核工作中做了大量艰苦细致的工作，为经营班子考评各部室当好了参谋。

在考核工作中，按照年初、月初布置的工作，件件落实，主要经济指标没完成，扣发全部绩效工资，工作最优秀部门发目标管理流动红旗，极大调动了各部室积极性，为公司各项工作的开展和目标管理任务完成起到了很重要的作用。奖罚制度也执行较好，公司对部门和个人有扣罚通报，对考核中获流动红旗的部门予以奖励。部门对个人也同样奖罚分明。

——规范办事程序。上半年公司颁布了网改安装程序，维修程序，领料程序，上门收费程序，规范了工作程序，规范了服务行为。原来临时工可以随便领用材料，现在必须履行必要的手续才能领到材料。

——降低各类消耗。公司自身财力很有限，要做的大事也很多，如网络改造、管道建设、办公场地搬迁等，所以事事要精打细算，争取把有限财力运营获得较大的效益。

公司将各部门的电话费、办公费、车辆油料消耗、维修费用、领导电话费等项目包干使用，一般不许超支。

在网络安装中，我们多次召开降耗座谈会，将全封闭网络变为半封闭网络，抓好工程的设计、预算、审核、结算工作。特别是预算，做得最全面、最完善。

在网络改造中，我们采用“全包”方法：工程队的工具、车辆全部自备，材料按照设计领用。经匡算不仅比往年节约了工程费用支出，而且提高了网改速度、提高了工作效率。

在器材采购中，我们采用议标方法，做到“货比三家不吃亏”，有时比到五家六家，有时谈判几个月，总之省之又盛慎之又慎。

——定期通报情况。今年，公司坚持每月出一期简报，对当月工作进行小结，公布考核结果及原因，各部门自找差距。对好人好事，当月工作成绩显著者予以表扬，对不良现象及违纪人员进行批评，较好地起到了激励先进和鞭挞后进的作用。同时及时向股东和公司员工反映公司运营情况，这种做法得到股东的肯定。

狠抓服务不放松抓好服务抢市场

在市场经济蓬勃发展的新形势下，传统的坐堂待客的服务方式已远远不能适应经济发展的需要，我们在服务形式上还过于单一，服务的领域还不够宽，这就需要我们不断完善自己，不断强化为“全心全意用户服务”的意识。新一轮集资建房热潮的兴起，为有线电视的发展提供了广阔的空间，我们把公司一切经济活动的重心都转移到为用户服务的轨道上来，为用户提供全方位、立体化、综合性的报务，在服务上抢占市常

——开展优质文明服务，提高为用户服务的质量。对于服务行业来说，服务质量是企业快速发展的基础，同时也影响到企业的生死存亡。公司开展了优质文明服务活动，改善服务态度，提高服务质量，努力把公司建设成为娄底窗口行业最受社会认可的单位。

我们从改善服务态度入手，把故障维修投诉电话接听时间延长到22:00，维修周期缩短到6个小时。网络维修部提出更高的目标，学习“海尔模式”，把海尔的服务质量和工作质量作为自己的航标，把文明优质服务做得有声有色：维修工要换鞋套进用户家；要打扫维修产生的垃圾、恢复维修现场原貌；要使用文明用语，举止行为要文明、大方……提高了文明优质服务的品味。全年共接故障投诉5057次，其中有效故障1179次，有效故障投诉率为3.19%，签字3400次，签字率67%，重修49户，重修率0.9%。未签字故障单，逐个电话回访，回访率100%。

——转变坐堂待客方式，树立为用户着想的观念。技术部在发展用户的过程中，以前存在着“官商”作风，习惯坐在办公室等用户上门来安装，今年他们积极主动上门服务，走出去找市场，转变了工作作风，开拓了市常一些用户在我们的业务员上门办理入网手续后，感动地说：其实很早就想安装有线电视了，苦于不知如何办理手续、到哪里办理手续，今天终于了却了心愿，工作总结《与时俱进抓创新 锐意改革谋发展——宽带信息网络有限公司工作总结》。

——改善上门收费态度，增进与用户之间的沟通。用户管理部对全体上门收费人员进行了文明用语、文明行为培训，举行了优质文明服务经验讲座，强化了全体上门收费人员的优质文明服务意识，增进了与用户之间的沟通。由于上门收费人员态度的改善，与用户之间的沟通的增加，一些原来很难收到的收视维护费也收上来了。

狠抓经营不放松抓好经营求发展

经营工作是公司经营管理的核心，创造良好的经济效益是公司经营的目标。我们的原则是“吃尽碗里的，望到别人锅里的，另起炉灶接新的”。

——加强营销宣传。公司在\*\*电视台图文频道、\*\*电视台生活频道连续宣传收视费调价，安装费调整等价格政策宣传，做到政策家喻户晓。对加密电视业务、主营业务外业务也进行了广泛宣传，加密电视宣传单发了2万5千余份。2月18日开始向用户承诺文明优质服务的宣传。这样有利地促进了主营业务和增值业务、主营业务外业务的顺利开展。对其他业务宣传，如小区停电、网络改造等中断信号通知等，也都及时在媒体进行宣传，使用户享受到全方位的服务。

——提高收费比率。收视维护费收回，这是放在碗里的饭，碗里的饭都吃不尽，这是失职。今年是盛市物价部门提高有线电视收视维护费的第一年，收费任务很重，收费难度很大，我们采取多种手段，下大力气狠抓了收视维护费的收缴工作。全体上门收费人员克服了重重困难，全年共收回收视维护费\*\*\*\*万元。

一是加强了收费力量，调动了收费人员积极性。用户管理部上门收费人员原来只有7人，今年安排了8人，并根据实际情况随时临时增加人员，内勤由去年3人增加到5人。今年一线部室的提成都大幅度下调，只有上门收费人员自收部分1%的提成没变，用户管理部的提成比其他部门要高，并增发了安全补助，并决定对收费人员中最优秀的员工直接晋升付主任。

二是规范收视秩序，打消了欠费用户的侥幸心理。今年初公司对跨欠费的用户进行大规模强封，强封1300多户，补缴费用后开通300多户。在平时工作中，及时对欠费用户进行封闭处理，规范了有线电视收视秩序。同时，加大了稽查力度，全年共查处偷接、私开用户120多户，拆除黑户100多户，暂扣电视机5台，一定程度上抑制不交钱看电视的违章现象，让不缴费的用户看不到电视，使缴费用户心理平衡。全年稽查和技术服务费收入达\*\*万元。

——积极开拓市常安装费收入是今年公司创收最艰巨的任务。今年用户发展市场潜力不大，集中大户少、散户多，并有由城区向郊区、农村发展的趋势。技术部转变了工作作风，先把了市场脉搏，进行了社会调查，走出去，请进来，开拓市场，抢占市场，全年发展用户\*\*\*\*户、完成创收任务\*\*\*\*\*\*\*元。

——拓展增值业务。公司今年的经营发展，坚持两条腿走路，一是扩大网络增加在网使用用户数量，二是拓展增值业务、主营业务外业务，增加经济增长点。

年初我们制订了发展加密电视业务计划后，传输播出部经过前期市场调查、可行性分析，三月初，办公室与传输播出部通力合作，完成了加密电视业务所有审批手续和设备选型、采购、安装调试工作，3月25日正式开通了加密电视。开通后，加强了对加密电视业务的宣传，全年共发展加密电视用户1300户，其中集团用户9个，收入\*\*万元。对公司完成全年创收任务起到了很重要的作用。

在主营业务外业务方面，为\*\*电业局、中国联通\*\*分公司铺设线路创收约10元，外省卫星电视落地传输费收入\*\*\*\*\*元。这两个项目的收入为公司经营创收起到必要的补充作用。

——加大网改力度。网络改造既是网络基础设施建设需要，又是今年经营的突破点，通过网络改造为收视维护费的收取和安装费收入减轻压力。

在网络改造过程中，公司邀请了\*\*、\*\*两家公司的施工队，自己组织了两个施工队，抽调人员充实网改设计力量。由于施工标准高，要求高，网络工程部呈现出较强主观能动性，监督施工质量。对发生的多起阻工事件，做了许多工作，都及时化解了矛盾。全年完成16个小区、19个光节点的网络改造，网改总户数14797户。

网络改造的另一个重点是配合城区道路改造，建设光缆主干线入地工程。这一工程关系到提升城市品味，经济意义虽然不大，但政治意义相当深刻。在施工过程中，时间要求紧、技术要求高、劳动强度大，还要最大限度地减少用户中断信号的时间。因此，参与施工的员工都很辛苦，而且经常要加班加点，但所有参战员工没有一个喊过一声苦、叫过一声累，以饱满的热情无私奉献，圆满完成了城区主要街道光缆主干线入地工程，得到了市人民政府城区道路改造指挥部的好评。

狠抓整合不放松抓好整合谋壮大

新的时期要有新的观念，新的形势要有新的思路。网络公司要生存，要壮大，就必须扩大自己的“势力范围”、扩大网络的覆盖面，以增强自己的发展潜力。今年初以来，我们根据国家“一城一网、城乡一体”的政策，加大了以“收复失地”为主的网络整合力度。

7月份，在盛市广播电视局的支持配合下，成功地把\*\*铁路电视台违规向系统外发展的有线电视用户无偿收回。目前已有310户用户办理了转网手续，并由我公司进行了改造。

经过下半年的多轮谈判，12月份与\*\*区广播电视局达成协议，公司投资\*\*万元收购其经营的原\*\*乡广播电视站有线电视网络。其1500余户有线电视用户整体移交给公司经营管理，\*\*区广播电视局承诺今后不再在城市规划区内发展有线电视用户。

12月，市广播电视局向\*\*\*\*公司发出书面通知，要求其按照国家政策尽快与我公司并网。

这样，基本上解决了过去“一城多网”、“网内有网”的问题，为公司发展城区有线电视用户扫清了障碍。

12月，公司还与\*\*区广播电视局达成协议，由我公司投资建设经营\*\*区\*\*镇农村和\*\*煤矿职工家属区的有线电视网络。这标志着我公司有线电视网络开始向农村延伸，有线电视用户开始向农村发展，公司又开辟了一个新的发展空间。

12月14日，我公司新架设的通往\*\*集团的有线电视传输光缆主干线被\*\*镇广播电视站少数人破坏。我们及时向市经济技术开发区公安分局报案，通过司法途径处理，有效地打击了不法分子的嚣张气焰，维护了公司的合法权益。

狠抓队伍不放松抓好队伍强素质

市场经济的竞争，归根到底是人才的竞争。因此公司着力培养一支工作作风硬、政治思想好、专业技术精、业务能力强的高素质员工队伍。

在政治思想教育方面，公司主要利用每周例会安排时间学习，主要是在行为方面引导，哪些行为是高尚的？哪些行为是值得学习的？公司员工队伍思想作风和工作作风总的来说好的，网络工程部员工经常加班加点、早出晚归，技术部工程师也时常加班设计、通宵绘图。网络维修员工经常不能按时上下班，用户管理部员工是不分休息、节假日……没有人讲半句怨言，没一个人工作讲条件，大家都默默地奉献。对这类无私奉献的员工，公司及时予以表扬，激励了先进，鞭策了后进。

在提高员工队伍业务素质方面，我们采取的请进来，走出去，能者为师，公司与部门相结合的培训方法。上半年技术骨干集中培训了一周，也请了\*\*广播电视学校\*\*\*教授上课，但大部分是公司骨干讲授，并进行理论考查。今年共选送6人次外出学习宽带网设计技术，城域网技术，数据技术，数字电视技术等实用知识及新理论。上半年各部室都组织了行之有效、不同形式的学习。公司举办了加密电视技术、CAD制图、网络设计、光纤熔接、播出操作、文明优质服务等培训。下半年公司组织二次集中业务学习，派三人次去外地学习通过一系列培训，在三年之内，将公司一半以上员工培养为业务技术骨干。

一年来，我们虽然作了大量工作，并取得了一些成绩，但是离董事会的要求还有很大的差距，我们的工作中还存在着很多的缺点和不足，对此我们有着清醒的认识。为了弥补不足，实现由量的积累到质的转变，在新的一年里，我们要重点做好以下几项工作：

一、进一步培育新的经济增长点。要从服务广大用户为切入点，在服务中创造良好的社会效益和经济效益。主要搞好上门安装、上门收费、上门维修等服务，坚持多元化战略，注意研究用户消费观念、消费结构、消费热点、跳出网络的传统经营误区，一切以用户需求为出发点，只要用户需要的、对我们有益的我们就经营，要追求效益的最大化，积极拓宽服务领域，扩大经营范围，培育新的经济效益源，刺激经济快速、健康发展。新的一年里，公司将积极发展防盗报警、监控系统设计安装业务，积极参与乡镇有线电视网络建设，积极开展数据业务，电视节目指南、电视购物等一系列项目，争取2024年内至少有一个项目进入实质性实施阶段。坚持企业化管理、集团化运作、市场化经营，以政策优势、规模优势、效益优势、网络优势扩大市场份额，努力培育新的经济增长点。

二、进一步深化企业内部改革。要彻底改变计划经济体制下形成的企业管理模式，努力实现四个转变：一是企业领导由任命制向公开选聘制转变，使企业的优秀管理人才得以脱颖而出；二是企业管理人员由人治向法治方向转变，把企业的一切经济活动纳入法制轨道；三是企业职工由“干与不干一个样”向“不好干不行、干不好不行”转变，引人优胜劣汰机制，提高职工的竞争意识；四是企业由“管人”向“人管”转变，增强职工的参与意识。加大企业改革力度，使企业改革向纵深发展。我们虽然进行一系列改革，但涉及企业一些深层次的诸如人事制度改革，我们并没有按照现代企业制度的要求去做。在新的一年的改革工作中，我们要努力使公司彻底从计划经济的旧格局中解脱出来，真正成为一个现代企业。对机制进行重新理顺，主要是要加强企业管理，实行劳动人事制度改革，真正建立起“干部能上能下、职工能进能出、收入能高能低”的新机制。

三、进一步开展优质文明服务。新的一年里，我们将重点提高服务质量，特别将是收费重收、封闭错误，维修不到位、安装不及时等降到最小值，推行用户来访首问负责制。服务质量提高了，公司的外部形象自然树立起来了。

**第三篇：与时俱进抓创新 锐意改革谋发展——\*\*宽带信息网络有限公司工作总结**

年初以来，我们紧紧围绕“以经济效益为中心，以财务管理为核心，以控制成本为手段”的经营思路，在公司董事会和市广播电视局党组的精心指导下，以“三个代表”重要思想为指针，按照“两个务必”的要求，结合实际，认真部署、合理规划、与时俱进、开拓创新、攻坚克难，各项工作都取得了突破性进展。在市场相对饱和、遭受非典疫情影响的情况下，全年共完成经营创收收入\*\*\*\*万元，实现利润\*\*\*万元，比去年同期增长了10％。一年来，为全面完成公司董事会下达的各项工作任务，我们重点抓了以下几项工作：s0100

狠抓管理不放松抓好管理挖潜力

管理是企业永恒的主题，是推动企业发展的源动力，企业根本情况的好坏，管理是最重要的因素。

——深化内部改革。年初，公司进行了一系列内部改革，提高了效率，规范了管理。

在机构设置上，把网络工程和技术、用户管理与网络维修分开设置，撤消了稽查部，将稽查职能合并到网络维修部，每个部门按需设职、按需定编，基本做到了机构职能不交叉、不重叠，各部门相互监督，互相制约。

在人事制度上，部门主任实行竞聘上岗，员工实行双向选择。部门主任竞聘在全透明状态下进行，民主测评占40%，竞聘演讲评分占60%，扩大了员工选择主任的权利，减少了班子选择主任的权限，真正做到了公开、公正、公平。通过一年的实践检验，新选出的部门主任\*\*\*、\*\*工作都抓得不错，公司下达给部室的任务也都超额完成。员工的双向选择基本是部门经理和员工双吻合的，只有极个别员工是公司出面做了协调安置。人事制度的改革，充分体现了公司打破身份制、终身制，任人唯贤、任人为能的决心，真正做到了干部能上能下、员工能进能出，为新人、能人脱颖而出创造条件。

在分配制度上，鉴于公司老同志较多的实际情况，公司实行岗位工资和薪酬工资相结合的分配制度。主任、副主任实行岗位工资，其它员工实行薪酬工资，薪酬工资基本打破原有工资关系，实行基础工资与绩效工资相结合的工资制度。工资表内发本人原工资表核发工资的73%作为基础工资，绩效工资与公司效益挂钩，绩效工资向一线部室倾斜。这种工资结构对调动骨干的积极性起到一定的作用。

——完善管理制度。我们在认真总结去年经验的基础上,通过征求干部职工的意见、召开中层干部座谈会、深入调查研究等形式，集思广益，重新制定出了适应公司实际情况的各类管理制度，共50余项，其中起着重要作用的有网改、安装程序，部门例会，经营班子例会制度，学习制度及考核制度，运行效果显著。同时，加强了制度的落实检查。仅专项检查便进行了4次，办公室坚持了每日早上考勤，对部门每周例会的检查，在每月考核工作中做了大量艰苦细致的工作，为经营班子考评各部室当好了参谋。

在考核工作中，按照年初、月初布置的工作，件件落实，主要经济指标没完成，扣发全部绩效工资，工作最优秀部门发目标管理流动红旗，极大调动了各部室积极性，为公司各项工作的开展和目标管理任务完成起到了很重要的作用。奖罚制度也执行较好，公司对部门和个人有扣罚通报，对考核中获流动红旗的部门予以奖励。部门对个人也同样奖罚分明。

——规范办事程序。上半年公司颁布了网改安装程序，维修程序，领料程序，上门收费程序，规范了工作程序，规范了服务行为。原来临时工可以随便领用材料，现在必须履行必要的手续才能领到材料。

——降低各类消耗。公司自身财力很有限，要做的大事也很多，如网络改造、管道建设、办公场地搬迁等，所以事事要精打细算，争取把有限财力运营获得较大的效益。

公司将各部门的电话费、办公费、车辆油料消耗、维修费用、领导电话费等项目包干使用，一般不许超支。

在网络安装中，我们多次召开降耗座谈会，将全封闭网络变为半封闭网络，抓好工程的设计、预算、审核、结算工作。特别是预算，做得最全面、最完善。

在网络改造中，我们采用“全包”方法：工程队的工具、车辆全部自备，材料按照设计领用。经匡算不仅比往年节约了工程费用支出，而且提高了网改速度、提高了工作效率。

在器材采购中，我们采用议标方法，做到“货比三家不吃亏”，有时比到五家六家，有时谈判几个月，总之省之又盛慎之又慎。

——定期通报情况。今年，公司坚持每月出一期简报，对当月工作进行小结，公布考核结果及原因，各部门自找差距。对好人好事，当月工作成绩显著者予以表扬，对不良现象及违纪人员进行批评，较好地起到了激励先进和鞭挞后进的作用

。同时及时向股东和公司员工反映公司运营情况，这种做法得到股东的肯定。

狠抓服务不放松抓好服务抢市场

在市场经济蓬勃发展的新形势下，传统的坐堂待客的服务方式已远远不能适应经济发展的需要，我们在服务形式上还过于单一，服务的领域还不够宽，这就需要我们不断完善自己，不断强化为“全心全意用户服务”的意识。新一轮集资建房热潮的兴起，为有线电视的发展提供了广阔的空间，我们把公司一切经济活动的重心都转移到为用户服务的轨道上来，为用户提供全方位、立体化、综合性的报务，在服务上抢占市常

——开展优质文明服务，提高为用户服务的质量。对于服务行业来说，服务质量是企业快速发展的基础，同时也影响到企业的生死存亡。公司开展了优质文明服务活动，改善服务态度，提高服务质量，努力把公司建设成为娄底窗口行业最受社会认可的单位。

我们从改善服务态度入手，把故障维修投诉电话接听时间延长到22:00，维修周期缩短到6个小时。网络维修部提出更高的目标，学习“海尔模式”，把海尔的服务质量和工作质量作为自己的航标，把文明优质服务做得有声有色：维修工要换鞋套进用户家；要打扫维修产生的垃圾、恢复维修现场原貌；要使用文明用语，举止行为要文明、大方……提高了文明优质服务的品味。全年共接故障投诉5057次，其中有效故障1179次，有效故障投诉率为3.19%，签字3400次，签字率67%，重修49户，重修率0.9%。未签字故障单，逐个电话回访，回访率100%。

——转变坐堂待客方式，树立为用户着想的观念。技术部在发展用户的过程中，以前存在着“官商”作风，习惯坐在办公室等用户上门来安装，今年他们积极主动上门服务，走出去找市场，转变了工作作风，开拓了市常一些用户在我们的业务员上门办理入网手续后，感动地说：其实很早就想安装有线电视了，苦于不知如何办理手续、到哪里办理手续，今天终于了却了心愿。

——改善上门收费态度，增进与用户之间的沟通。用户管理部对全体上门收费人员进行了文明用语、文明行为培训，举行了优质文明服务经验讲座，强化了全体上门收费人员的优质文明服务意识，增进了与用户之间的沟通。由于上门收费人员态度的改善，与用户之间的沟通的增加，一些原来很难收到的收视维护费也收上来了。

狠抓经营不放松抓好经营求发展

经营工作是公司经营管理的核心，创造良好的经济效益是公司经营的目标。我们的原则是“吃尽碗里的，望到别人锅里的，另起炉灶接新的”。

——加强营销宣传。公司在\*\*电视台图文频道、\*\*电视台生活频道连续宣传收视费调价，安装费调整等价格政策宣传，做到政策家喻户晓。对加密电视业务、主营业务外业务也进行了广泛宣传，加密电视宣传单发了2万5千余份。2月18日开始向用户承诺文明优质服务的宣传。这样有利地促进了主营业务和增值业务、主营业务外业务的顺利开展。对其他业务宣传，如小区停电、网络改造等中断信号通知等，也都及时在媒体进行宣传，使用户享受到全方位的服务。

——提高收费比率。收视维护费收回，这是放在碗里的饭，碗里的饭都吃不尽，这是失职。今年是盛市物价部门提高有线电视收视维护费的第一年，收费任务很重，收费难度很大，我们采取多种手段，下大力气狠抓了收视维护费的收缴工作。全体上门收费人员克服了重重困难，全年共收回收视维护费\*\*\*\*万元。

一是加强了收费力量，调动了收费人员积极性。用户管理部上门收费人员原来只有7人，今年安排了8人，并根据实际情况随时临时增加人员，内勤由去年3人增加到5人。今年一线部室的提成都大幅度下调，只有上门收费人员自收部分1%的提成没变，用户管理部的提成比其他部门要高，并增发了安全补助，并决定对收费人员中最优秀的员工直接晋升付主任。

二是规范收视秩序，打消了欠费用户的侥幸心理。今年初公司对跨欠费的用户进行大规模强封，强封1300多户，补缴费用后开通300多户。在平时工作中，及时对欠费用户进行封闭处理，规范了有线电视收视秩序。同时，加大了稽查力度，全年共查处偷接、私开用户120多户，拆除黑户100多户，暂扣电视机5台，一定程度上抑制不交钱看电视的违章现象，让不缴费的用户看不到电视，使缴费用户心理平衡。全年稽查和技术服务费收入达\*\*万元。

——积极开拓市常安装费收入是今年公司创收最艰巨的任务。今年用户发展市场潜力不大，集中大户少、散户多，并有由城区向郊区、农村发展的趋势。技术部转变了工作作风，先把了市场脉搏，进行了社会调查，走出去，请进来，开拓市场，抢占市场，全年发展用户\*\*\*\*户、完成创收任务\*\*\*\*\*\*\*元。

——拓展增值业务。公司今年的经营发展，坚持两条腿走路，一是扩大网络增加在网使用用户数量，二是拓展增值业务、主营业务外业务，增加经济增长点。

年初我们制订了发展加密电视业务计划后，传输播出部经过前期市场调查、可行性分析，三月初，办公室与传输播出部通力合作，完成了加密电视业务所有审批手续和设备选型、采购、安装调试工作，3月25日正式开通了加密电视。开通后，加强了对加密电视业务的宣传，全年共发展加密电视用户1300户，其中集团用户9个，收入\*\*万元。对公司完成全年创收任务起到了

**第四篇：与时俱进抓创新锐意改革谋发展——XX宽带信息网络有限公司工作总结**

年初以来，我们紧紧围绕“以经济效益为中心，以财务管理为核心，以控制成本为手段”的经营思路，在公司董事会和市广播电视局党组的精心指导下，以“三个代表”重要思想为指针，按照“两个务必”的要求，结合实际，认真部署、合理规划、与时俱进、开拓创新、攻坚克难，各项工作都取得了突破性进展。在市场相对饱和、遭受非典疫情影响的情况下，全年共完成经营创收收入\*\*\*\*万元，实现利润\*\*\*万元，比去年同期增长了10％。一年来，为全面完成公司董事会下达的各项工作任务，我们重点抓了以下几项工作：狠抓管理不放松抓好管理挖潜力管理是企业永恒的主题，是推动企业发展的源动力，企业根本情况的好坏，管理是最重要的因素。——深化内部改革。年初，公司进行了一系列内部改革，提高了效率，规范了管理。在机构设置上，把网络工程和技术、用户管理与网络维修分开设置，撤消了稽查部，将稽查职能合并到网络维修部，每个部门按需设职、按需定编，基本做到了机构职能不交叉、不重叠，各部门相互监督，互相制约。在人事制度上，部门主任实行竞聘上岗，员工实行双向选择。部门主任竞聘在全透明状态下进行，民主测评占40，竞聘演讲评分占60，扩大了员工选择主任的权利，减少了班子选择主任的权限，真正做到了公开、公正、公平。通过一年的实践检验，新选出的部门主任\*\*\*、\*\*工作都抓得不错，公司下达给部室的任务也都超额完成。员工的双向选择基本是部门经理和员工双吻合的，只有极个别员工是公司出面做了协调安置。人事制度的改革，充分体现了公司打破身份制、终身制，任人唯贤、任人为能的决心，真正做到了干部能上能下、员工能进能出，为新人、能人脱颖而出创造条件。在分配制度上，鉴于公司老同志较多的实际情况，公司实行岗位工资和薪酬工资相结合的分配制度。主任、副主任实行岗位工资，其它员工实行薪酬工资，薪酬工资基本打破原有工资关系，实行基础工资与绩效工资相结合的工资制度。工资表内发本人原工资表核发工资的73作为基础工资，绩效工资与公司效益挂钩，绩效工资向一线部室倾斜。这种工资结构对调动骨干的积极性起到一定的作用。——完善管理制度。我们在认真总结去年经验的基础上,通过征求干部职工的意见、召开中层干部座谈会、深入调查研究等形式，集思广益，重新制定出了适应公司实际情况的各类管理制度，共50余项，其中起着重要作用的有网改、安装程序，部门例会，经营班子例会制度，学习制度及考核制度，运行效果显著。同时，加强了制度的落实检查。仅专项检查便进行了4次，办公室坚持了每日早上考勤，对部门每周例会的检查，在每月考核工作中做了大量艰苦细致的工作，为经营班子考评各部室当好了参谋。在考核工作中，按照年初、月初布置的工作，件件落实，主要经济指标没完成，扣发全部绩效工资，工作最优秀部门发目标管理流动红旗，极大调动了各部室积极性，为公司各项工作的开展和目标管理任务完成起到了很重要的作用。奖罚制度也执行较好，公司对部门和个人有扣罚通报，对考核中获流动红旗的部门予以奖励。部门对个人也同样奖罚分明。——规范办事程序。上半年公司颁布了网改安装程序，维修程序，领料程序，上门收费程序，规范了工作程序，规范了服务行为。原来临时工可以随便领用材料，现在必须履行必要的手续才能领到材料。——降低各类消耗。公司自身财力很有限，要做的大事也很多，如网络改造、管道建设、办公场地搬迁等，所以事事要精打细算，争取把有限财力运营获得较大的效益。公司将各部门的电话费、办公费、车辆油料消耗、维修费用、领导电话费等项目包干使用，一般不许超支。在网络安装中，我们多次召开降耗座谈会，将全封闭网络变为半封闭网络，抓好工程的设计、预算、审核、结算工作。特别是预算，做得最全面、最完善。在网络改造中，我们采用“全包”方法：工程队的工具、车辆全部自备，材料按照设计领用。经匡算不仅比往年节约了工程费用支出，而且提高了网改速度、提高了工作效率。在器材采购中，我们采用议标方法，做到“货比三家不吃亏”，有时比到五家六家，有时谈判几个月，总之省之又省、慎之又慎。——定期通报情况。今年，公司坚持每月出一期简报，对当月工作进行小结，公布考核结果及原因，各部门自找差距。对好人好事，当月工作成绩显著者予以表扬，对不良现象及违纪人员进行批评，较好地起到了激励先进和鞭挞后进的作用。同时及时向股东和公司员工反映公司运营情况，这种做法得到股东的肯定。狠抓服务不放松抓好服务抢市场在市场经济蓬勃发展的新形势下，传统的坐堂待客的服务方式已远远不能适应经济发展的需要，我们在服务形式上还过于单一，服务的领域还不够宽，这就需要我们不断完善自己，不断强化为“全心全意用户服务”的意识。新一轮集资建房热潮的兴起，为有线电视的发展提供了广阔的空间，我们把公司一切经济活动的重心都转移到为用户服务的轨道上来，为用户提供全方位、立体化、综合性的报务，在服务上抢占市场。

**第五篇：与时俱进谋发展开拓创新抓落实（定稿）**

与时俱进谋发展开拓创新抓落实

——白马乡2024年农村工作要点

2024年，白马乡党委、政府将以十七届四中全会精神为指导，认真贯彻市、县经济工作会议精神，团结带领全乡各级干部和广大群众，以农民增收、发展增速、投资增长、效率增快为主攻点，结合“四个围绕”、实现“四有目标”，脚踏实地、真抓实干，为圆满完成全县“十一五”计划任务及白马经济社会全面健康、和谐发展而努力。

一、围绕产业开发助农民增收，实现示范带动有效果。

一要坚定不移的把草畜产业作为支柱产业，为农民增收奠定基础。结合王沟门整村推进扶贫、老促会和北部半农半牧区绒山羊养殖项目，年内发展绒山羊养殖户750户，占总农户68%以上，新增绒山羊3000只；按照“基地+协会+农户”的模式，新建规模养殖场一处、专业合作社一个；新增紫花苜蓿种植6000亩以上，新建千亩草带示范点一处。

二要持之以恒的把洋芋产业作为特色产业，为 1

农民增收提供示范。集中土地、集中经营，逐步借鉴和推广土地流转经营模式，在马高庄、王沟门村各建300亩以上洋芋示范点一处，为全乡土地流转及洋芋产业提供示范、积累经验；同时新建洋芋贮藏窖30个，指导农民贮藏保存、反季销售。

三要坚持不懈的把玉米和小杂粮作为优势产业，为农民增收提供保障。鼓励农民扩大全膜双垄玉米种植面积，在马高庄村建成500亩示范点一处，以实现增产增效；充分利用山地宽广的优势，引导农民依托市场需求，提高小杂粮种植的积极性。

二、围绕基础改善为发展增速，实现乡村环境有变化。

一是梯田整修要因地制宜。抢抓土地开发整理、巩固退耕还林成果、整村推进扶贫等项目机遇，重点在王沟门、马高庄、杜寨子等村完成梯田整修任务1500亩以上，其中新建300亩以上示范点2处。

二是荒山造林要巩固提高。按照连片治理、封禁管护的原则，以沙棘苗木为主，春季一次性完成1000亩以上栽植任务；进一步加大封山禁牧、护

林防火力度，确保封得住、不反弹，管得好、有成效。

三是新农村建设要科学规划。按照“145”工程要求，以旧庄改造、培育产业、科技推广为主，在马高庄村实施新农村建设示范点一处，完成改造任务20户以上，改造入户道路一条500米，建文化长廊一处，配套落实村庄环境治理各项措施。

四是小城镇建设要提升水平。坚持把小城镇管理作为改善城镇面貌的重要举措，组建卫生保洁队、增设果皮箱、建垃圾填埋场，为净化城镇提供保障；超前规划、分步实施北街改造工程，逐步提高城镇品味。

五是村级阵地要注重实效。年内将连集村部新建作为重点，加大投资、加强管理，确保达标；同时要注重实用、方便群众，提高服务质量和办事能力。

三、围绕项目运行抓投资增长，实现规范管理有保障。

一抓配合，确保五八公路建设项目顺利进行。将五八公路白马段的建设作为重中之重，按照工程设计、质量标准和建设进度，全力配合建设和施工

单位，认真做好群众工作，为项目建设保驾护航，为白马发展奠定基础。

二抓管理，确保文化大楼建设项目如期完工。严格按照项目要求，准确选址、积极筹资、尽早开工；同时严把招投标关、工程质量关、资金管理关，确保国家拉动内需项目年内完成建设任务并交付使用。

三抓规划，确保扶贫攻坚会战项目惠及群众。北部半农半牧区扶贫攻坚会战项目一经批复，我们将按照“田、林、水、路”整体规划，“草、畜、粮、菜”综合开发的原则，抓主保重、务求实效，确保扶贫项目惠及、覆盖贫困群众。

四抓协调，确保超低渗油田开发项目有序推进。严格执行“一站式服务”规定，配合油田依法开采、教育群众依法维权，积极主动调解矛盾，为油田开发提供优质服务；同时想方设法争取油田单位的支持，为我乡经济发展提供坚强有力的保障。

五抓衔接，确保各类经济建设项目落户白马。及时捕捉项目信息，立足乡情，准确筛选符合发展、有利争取的项目，调动各方面的积极性，力争更多的项目成为白马经济社会发展的助推剂。

四、围绕措施落实促效率增快，实现考核等次有进位。

一是在目标管理上促落实。严格落实目标管理责任制，通过《领导干部联系重点项目》、签定《村级目标管理责任书》等，充分调动各级干部工作的积极主动性；落实重点工作督查和通报制度，形成争先赶超的浓厚氛围。

二是在责任机制上促落实。认真落实首问责任制、限时办结制、责任追究制和绩效考核制，重点对计划生育、封山禁牧、护林防火、社会治安综合治理等工作，按照谁主管、谁负责的原则，分级管理，确保抓落实、干到位。

三是在维护稳定上抓落实。把稳定作为重大的政治任务，高度重视、认真对待。在纠纷调解、信访等问题上，始终保持政策清楚、头脑清醒；坚持公平公正、高效快捷的原则，采取劝解、教化的方法，妥善进行处理，确保大局稳定。

四是在阳光政务上抓落实。坚持政务事务公开制度，始终保持阳光透明，让群众满意；尤其是在民政救助审批、项目资金使用、土地征占兑付等惠民政策落实上，及时公开、真实公开，积极创建廉

洁政府、务实政府和亲民政府。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！