# 广电网络工作总结6篇

来源：网络 作者：落花无言 更新时间：2024-02-14

*胡编乱造的工作总结只会误导我们的工作方向，工作总结中要归纳出个人的优缺点之处，小编今天就为您带来了广电网络工作总结6篇，相信一定会对你有所帮助。广电网络工作总结篇1紧张而有序的一年又要过去了，忙碌的一年里，在领导及各部门各同事的帮助下，我顺...*

胡编乱造的工作总结只会误导我们的工作方向，工作总结中要归纳出个人的优缺点之处，小编今天就为您带来了广电网络工作总结6篇，相信一定会对你有所帮助。

广电网络工作总结篇1

紧张而有序的一年又要过去了，忙碌的一年里，在领导及各部门各同事的帮助下，我顺利的完成了本年度的工作。为了今后更好的工作，总结经验、完善不足，本人就本年度的工作总结如下：

1、及时响应了各部门的电脑软件、硬件、邮件、网络、打印机的维护。尽可能的降低设备使用故障率，在其出现故障的时候，并做到了能在当地解决就当地解决，不能当地解决的也在最短的时间内给予了解决。

2、对中心每台电脑安装防病毒软件，避免了病毒在公司局域网内自我复制相互传播，占用局域网的网络资源，甚至使得系统崩溃，丢失硬盘的重要资料等各种危害，并及时的对软件进行升级，定期的清除隔离病毒的文件夹。

3、及时的对系统补丁进行更新，防止了病毒和黑客通过系统漏洞进行的破坏和攻击。对ie、outlook、office等应用程序也打上最新的补丁，另外还关闭了一些不需要的服务，关闭guset帐号等。

4、项目机房系统更新，系统从原有的2024更新到xp，重新安装了所有软件，解决了一部分原无法解决的问题，并重新部署杀毒软件解决方案。

5、交换机、路由等网络硬件设备的维护，屏蔽中心不用的端口，安全设置等，保证公司所有电脑的安全正常工作，优化路由运行速度，节约带宽，提高上网的速度化和稳定化，使我们上网的速度大大提高，保证网络顺畅

6、针对服务器，3次被黑客攻击采取相应的解决方案。重新部署服务器。

7、学校服务器，硬件的安装、维修、调试，投影仪设备的定期清理，维护。

8、电话交换机部属置，电话线调整，电话录音设备的安装调试。

9、rtx服务器、邮件服务器、web服务器、搭建、优化、信息整理和测试。用户数据导入和备份。

10、为了最大的节约成本，并针对学校所有计算机设置系统自动休眠，有效地节省了相当一部分资源。

11、加强了对网络设备的维护，对经常出故障的设备采取了相应的解决办法。公司目前一共近80多台电脑，由于机器较多，日常出现故障的情况较为常见，主要的电脑故障有：系统故障，网络故障，软件故障等，很多机器由于长期使用，导致系统中存在大量垃圾文件，系统文件也有部分受到损坏，从而导致系统崩溃，重装系统，另外有一些属网络故障，线路问题等。

近一年来，我始终坚持严格要求自己，勤奋努力，在自己平凡而普通的工作岗位上，努力做好本职工作，从不把情绪带到工作中。在具体工作中，我努力做好服务工作。回顾一年来的工作，我在思想上、学习上、工作上取得了新的进步。但我也认识到自己的不足之处：

1、因为简单的问题重复出现重复解决，可能到位不及时。

2、自己的思路还很窄对现代网络技术的发展认识的不够全面，自己对新技术掌握速度还不够快。

3、有时出现问题我并不知道而领导先知。其实从咱们公司的结构来看这些都是正常的，但我以网管的身份感到惭愧。

总结了过去，方能展望未来！最后说说明年的工作计划，辞旧迎新，在总结本年度工作的同时，针对自己不足之处，我对明年工作也提出了初步设想：

1、在继续完善公司网络的同时，加强理论和业务知识学习，不断提高自身综合素质水平。把工作做到更好。

2、对公司所有电脑设备进行统一计算机名称，和ip实现远程管理，维护。提升工作效率。

3、领导交办的每一项工作，分清轻重缓急，科学安排时间，按时、按质、按量完成任务。

4、在硬件条件允许的情况下安装，网络流量检测软件，对局域网进行监测，及时发现网络故障和排错，使网络快速高效的运行。

广电网络工作总结篇2

顾一下工作、反思一下不足、思考一下打算，非常必要和及时。一年多来，在上级公司和大家的共同支持帮助下，本人为有线电视网络的管理和发展作出了一点微薄的努力。现将一年多的工作总结如下：

这一年，对于我们有线网络来说，是非同寻常的一年，网络体制的改革、网络资源的产业化运作、网络业务经营方式的转变等等，都给我们有线网络注入新的活力，给我们带来了广阔的发展空间和发展机遇。我作为一名有线网络人员，有幸目睹并经历了这一年有线网络的发展进程。在上级各部门的直接领导下，我扎实工作，不计个人名利，在网络整合、强化管理、优良服务、思想工作等方面作了些创新和探索，促进了事业的发展。

一、抓安全传输，保信号畅通

去年以来，网络的安全传输形势十分严峻。为确保网络传输的绝对安全，在上级的统一部署下，本人每天不间断地对线路进行巡查。确保了国庆节、和党的“十八大”召开重要播出保证期”的传输安全，使党和政府的声音安全、畅通地传送到千家万户。

二、抓优质服务，诚实做人，树行业形象，干净办事

作为一名有线网络人员，网络配备应该说是比较精简的，具体负责日常维修的人员现增加到4人，而作为一个窗口服务的行业，且管理范围涉及整个永康坝区，直接用户达3000之多，各种事情可以说是应接不暇。在人手少，工作量大的情况下，本人没有丝毫怨言，从不把困难推向公司里，而是想方设法自我消化。努力调动自己的积极性，在大家的共同努力下，使各项工作有条不紊正常运作，一年来，在上级公司领导的直接帮助、支持下，经过全体员工的共同努力，使我站的各项工作有了新的起色。全年发展(新增入网)户185户，改装楼栋线路100户，改造和改迁主支干线8处，改迁供电电源3处；受理用户报修860起(次)，其中维修处理因区域性停电，供电户不正常供电故障50起(次)、受风雨雷电及气温变化和其它因素造成的故障460起(次)、因用户使用不当和室内私拉乱接等造成的故障350起(次)；夜间维修线路3次，并完成了公司里安排的其它各项任务。

三、重要任务

有线电视是党和政府的重要宣传工具，又是群众必不可少的文化活动。一旦出现问题，势必响应党委、政府的工作，影响群众的文化生活，后果十分严重。为了确保线路畅通，适应群众的文化生活需要。我镇的有线电视光纤网线路长、光点多，覆盖范围广，最长到达鸭溏来回达20多公里。所经路途地形复杂，既有以架空为主的.线路，过大河的线路，受人为或自然破坏的情况较为严重。有线电视外线管理的另一项重要任务学习就是网络局部变更和用户端的增减变化，随着城市改造，街道拆迁，居民迁移，对其重新施工安装、调试及维护应按整个系统设计要求处理，使其满足技术指标的要求。有线电视是高科技装备的社会系统工程，是一个庞大复杂的网络，从信号接收、处理、传输、分配直至用户，环环紧密相连。它的前端部分和外线部分(包括干线、分配网络、用户终端)的技术指标的保证要依赖于各个环节，任何一点出了问题都可能影响用户的正常收看。所以，我们为了要保证“安全优质播出”这一中心任务，更要加强外线的管理。

存在不足：

1、入第一线不够

对于工作，虽然本人是尽心尽责，但是联系群众不够深入。与群众交流就比较少，使广大群众的建议和呼声很难全面了解和掌握，从一定程度上影响了我的工作积极性和热情。

2、作方式、方法比较简单

这一年，工作可谓千头万绪，要求处理和解决的问题很多，在这种情况下，本人有时处理问题比较简单，特别是遇到一些较为棘手的问题时，内心就显得比较急躁，脾气也就容易暴躁，得理不让人，最终伤了不少同事的感情，得罪了不少人，使一些工作事倍功半。

广电网络工作总结篇3

这天已经是xx年7月10日了，从5月26日进入美日天津分公司到目前已经有一个半月的时间了，经过了半个多月的培训后，我们三期班成员6月18日正式第一天上线，到此刻已经将近一个月的时间了，感触很多，下面就对个人近期的工作状况和团队的状况做个简短的总结以及对未来的工作的目标憧憬和展望。

首先说说自己吧，我真的以前总来没想到过自己会做销售的工作，以前参加面试面试官也说我不适合做销售，因为我性格比较偏内向，相比之下话平时不是很多。所以我首先感谢美日给了我这样的一个机会，这不到一个月的时间里，透过打电话推销保险，接触到了形形色色的人，锻炼了自己的表达潜力，话术逐渐变得不那么拘谨和生硬了，能够按自己的语言去表达了，不像一开始那样照着纸上的文字一字不差的生硬的去念了，能够说这算是一个改变吧!再说说自己这3个多星期的业绩吧，自己只出了三单，但是实际承保刷回来的到目前只有一单，只完成将近5000的业绩!我想造成这样的结果原因是多方面的，首先感觉自身的目标职责感还不是很强，工作动力还不是很大，没有想到长远的利益，只看眼前了，这样其实是不行的，要向着高目标、高待遇去前进;其次，由于时间不长，自己的话术、表达有时还不太熟练，给客户造成模糊的感觉，有时候过于软弱，没有构成强势的气氛，让客户感觉自己的说服力还是稍差了些，还有有时感觉对个别客户还是缺少耐心，不够坚持，客户的连续几个拒绝理由就让我感觉语无伦次了，不明白该如何说了，影响了成单的概率!以至于回访的时候客户不接电话，本来当时成交了，但是核保再次拨打的时候客户却总是关

机、停机，不接电话，那里面肯定有一部分是自身的原因造成的!总之我相信以上这几点会随着时间慢慢改变的，因为我相信时间能够改变一切，要做到“既来之则安之”!

透过这段时间的工作，我不得不承认销售工作的巨大压力，应对巨大的压力，我认为个人心态很重要，能坚持到最后的都是胜者!就像何丹组长平时所说的：不论是否出单，都要每一天快乐的工作着;此刻不出单并不代表以后不出单;只要设定目标摆正心态，那出单是必然的!能够说我脑海里一向想着这几句话每一天努力的工作着!应对每一天形形色色的客户，应对着各种难听的话语和各种各样的拒绝，我始终以一颗最平常的心去对待，我想如果连这个都理解不了的话是无法胜任这个工作的，把它始终看成是一件极普通的事就能够了，再者说了，没有压力哪来的动力啊!写到这顺便说一下，我们三期班不论是泰康本部的还是我们美日二部的，到目前已经走了流失了很多人了，光我们本组近期就辞职了很多人了，从开始培训到此刻，我始终认为我们三期班是一个有机的整体，但是此刻失去了那么多人多少有些感慨和无奈啊!但是终归是人家自己的选取，谁都没有办法，虽说不在一齐工作了，见面机会少了，但是友谊始终不会改变!因为路都是自己走出来的，只要无怨无悔就足够了!

再说说我所在的“金钻盟”组吧，虽然此刻我们这个组人数最少，但是感觉气氛比刚进组的时候活跃多了，大家都在努力前进进步着，所以我也不能落后，只有奋起直追，朝着目标前进了!另外要感谢何丹组长对大家及对我的帮忙，放心，我们会用业绩来证明自己的实力的，时间会改变一切的，随着经验的积累，大家会变的更加优秀的!

不论过去好与坏，随着本月月结的结束，新的一个月即将开始了，说实话我目前这月的业绩相比之下不是很好，至于原因上面已经自我总结过了，在新的一个月中，我务必要在22个工作日中，做到50000左右的业绩，定的目标虽然不高，但是有信心完成!要完成这个目标除了摆正心态、坚持以外，最重要的是要努力改变上面提到的自身的不足，吸取别人的长处，坚持多听优秀录音，用到自己的话术上去，另外平时还要多和何丹组长以及优秀的伙伴们交流，及时发现自己的不足并努力加以改善，努力向着目标前进!把信念和理想完美的融合起来，高标准，严要求的奋进!必须要比这个月更加优秀!

伙伴们，大家记住：我们是最棒的!为了美日天分公司，为了“金钻盟“组，为了我们个人的未来，努力前行吧!因为我相信我就是我，我相信明天，我相信青春没有地平线!事在人为，人定胜天!相信自己是最棒的就足以了!

广电网络工作总结篇4

20xx年是机遇和挑战并存的一年是广播电视领域不断发展和探索的一年。网络分公司顺应时代给予的前所未有的机遇，在区广播电影电视局和区广电网络总公司的正确领导下，圆满完成了广电网络整合工作并充分利用原有网络资源优势加强行业管理网络整合后运营取得了明显成效，做到了各级领导满意，各方面群众满意，公司队伍稳定，员工精神振奋上下齐心。现将各项工作情况汇报如下：

一、网络整合任务全面完成

区党委、区人民政府关于广电网络整合的文件下达以后，广播电视局及时成立了广电网络分公司筹备工作小组。期间，筹备工作小组根据自治区广播电视网络整合工作领导小组第一次会议精神、桂广整发号和桂广整办号文件精神，积极配合自治区广播电视信息网络有限公司和广播电视局，认真做好广播电视网络整合工作，在网络整合的每个环节，都严格按照自治区有关网络整合的文件精神和自治区广电网络整合领导小组的文件精神严密操作，按章办事，使每个环节都做到准确、公平、公正、公开。

二、分公司运营走向正规化

广电网络分公司成立之后，公司坚持抓好网络发展这一要务，自力更生、艰苦奋斗，在区总公司的领导下，及时将工作重心由整合转向网络建设与经营，并建章立制，抓好公司的管理和发展，公司运营走向正规化。

1、建章立制，严格管理。

根据区公司的有关文件精神，分公司成立了办公室、财务、工程技术部、客户服务部四个部门，并先后制订了各部室工作任务、财务管理、员工考勤管理等规章制度。在财务管理上按区公司要求实行收支两条线，将收到的每一分钱都上交总公司后，再由总公司核拨日常经费、专项经费和建设经费，决不允许有任何截留和私自用钱的情况。在人的管理上，加强考核和督促检查，确保公司的正规化运营。

2、狠抓队伍建设工作。

公司要发展壮大，必须要有一支政治强、业务精、纪律严、作风正，战斗力强的队伍。分公司领导深刻意识到这一点。为了打造这样一支队，自公司挂牌成立以来，公司领导班子以身作则，处处严格要求自己，带领全体员工，一心一意谋发展，努力做大做强广电网络。针对部分员工情绪不稳定，思想观念更新较慢、组织纪律比较松散等问题，分公司领导及时召开全体员工会议，传达国家、自治区有关广播电视网络整合工作的文件精神，宣传公司章程，使全体员工深刻认识网络整合的重要要意义和公司市场运作的经营宗旨，鼓励分公司全体员工团结协作，认真学习，克服一时困难，自觉遵守纪律，把思想和工作重心放到分公司的经营和发展上来。树立良好的服务意识和大局意识，进一步提高工作水平和服务质量。在分公司领导班子的带动下，分公司上下精诚团结，员工对公司的发展前景都充满了信心，大家心往一处想，劲往一处使，工作效率明显提高，服务质量得到进一步提升。

3、网络运营呈现良好势头。

由于制度严明，管理到位，公司工作人员的积极性高，工作效率高，自今年月公司成立以来，公司已发展新用户户，清理历年欠费用户户，清收历年欠费万元，使今年有线电视收费率达到以上。新用户入户、有线电视故障维修等工作都能及时展开，故障隐患大大减少，用户收视质量明显得到提高，用户普遍满意。公司还对街道、单位用户进行了逐户清查，违反规定偷接、多接的都给予严肃处理，保证网络信号的畅通。公司还租用并装修了公司办公室和营业大厅，为用户提供了良好的服务环境。通过提高服务质量，积极发展有线网络，公司新形象逐步树立，员工的.创新意识、品牌意识不断增强，网络运营情况良好，逐步走上正规化的轨道，有力地促进了广电网络的产业化进程。

三、双效目标完成情况良好

自网络分公司成立以来公司领导真抓实干认真对照双效目标要求来开展各项工作：

1、严格遵守国家各项法律、法规和公司章程的规定开展业务。

在网络整合完成后，分公司立即着手解决原广播电视局因以往欠税造成无税票收费的历史遗留问题，积极与当地税务部门进行多次协商，终于取得了税务机关的支持，使得在分公司成立后得以及时开展有线电视有收费业务。与此同时，分公司还及时到县的物价部门、工商部门按章办理有线电视业务收费许可证及公司营业执照，合法经营、依法纳税，没有违规，违纪行为，得到了本县税务、工商、物价部门及社会各界人士的一致好评。

2、网络传输安全工作扎实有效。

安全播出工作是今年以来政府多次强调的工作重点，为确保网络传输安全，按照上级的指示，分公司能自始至终严抓安全播出工作，按照要求抓好三个方面的落实：

一是多次召开全体员工会议部署安全管理工作，加强员工的政治思想工作，教育员工遵纪守法，不参与邪教组织活动，进一步认识到当前抓好安全播出的重要意义，做到在思想上落实。

二是领导重视，监督到位，成立了领导小组，同时加强与公安、安全等部门的协作，做到组织上落实。

三是实行小时值班制度，进行实时监视发现问题及时处理，成立了巡视小组，加强外线检测和巡查保护，做到措施落实。

特别是在中秋节、国庆节及“事件”的发生后的重要保证期期间，分公司严格按照区公司的总体部署，成立了重要时期安全传输领导小组，分公司全面启动网络传输安全和应急预案，公司维护小组全天不间断巡查，做到领导到位、预案到位、责任到位、技术到位。整个网络线路安全保障工作做到了万无一失，滴水不漏，无任何播出责任事故，实现了优质、安全、不间断传输的\'预定目标，圆满完成了各个重要保证时期的安全播出任务。

广电网络工作总结篇5

年月，我有幸来到公司工作。在这样一个优越舒适而又能充分发挥个人智慧潜力的环境中，不觉已经工作了将近三个月的时间。在这几个月的工作中我深切感受到的是领导无微不至的关怀、公司两级管理人员认真务实的工作作风、同事们团结奋发的干劲，体会到的是\*\*人作为拓荒者的艰难和坚定，这对刚刚走上工作岗位的我来说，是受益匪浅的，同时也为我迈向正确的人生道路打下了良好的基础。此刻我将这三个月来的工作状况作一简单总结。

在思想上，我深刻地认识到，从其他行业转入物流行业，新环境、新领导、新同事、新岗位，对我来说是一个良好的发展机遇，也是一个很好的锻炼和提升自己各方面潜力的机会。在工作初期，我认真了解了公司的发展概况，学习了公司的规章制度，熟悉了办公室日常管理事务及物流行业的一些基础知识，同时，也从多方面努力摸索工作的方式、方法，用心锻炼自己的工作潜力，力求尽快完成自身主角的转变，以崭新的姿态迎接新工作的挑战。

在工作上，我主要从事的是是办公室的日常工作。办公室对我来说是一个全新的工作领域。作为办公室的一员，我清醒地认识到，办公室是总经理室直接领导下的综合管理机构，是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，是推动各项工作朝着既定目标前进的中心。办公室的工作千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、会议安排、迎来送往等。应对繁杂琐碎的超多事务性工作，我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错。在主管领导的帮忙和支持下，我基本上做到了事事有着落、件件有落实。

三个月来，在主管领导的指导下，我基本上保证了办公室日常工作的有序运转，上级文件的处理、传阅，每月餐票、油票的发放，以及其他由办公室主办的一些事情都做到了及时、准确、无误。三个月来，我参与起草了一些文件，如《关于禁止管理人员利用职务职权从事参与或变相参与公司所属业务项目的有关规定》等，起草撰写了一些工作材料，参与了公司两级机关一般管理人员年度业绩考核测评工作，同时，也用心主动地完成了上级领导交办的其他事情。

三个月的时间转瞬即逝，我虽然做了一些工作，但仍然存在不少问题，主要表此刻：、初到公司，无论从业务潜力，还是从思想上都存在许多的不足，感觉上是每一天疲于应付工作。尽管如此，但是我在很多方面得到了公司领导、部门领导的正确引导和帮忙，所以我在较短的时间内适应了新的工作。、缺乏创新精神。不能用心主动地发挥自身聪明才智，而是被动消极地适应工作需要。领导交办的事情基本上都能完成，但自己不会主动牵着工作走，很被动。缺乏认真钻研、开拓进取的精神，忙碌于日常常小事，工作没有上升到必须高度。、工作不很扎实，不能与时俱进。作为一名刚刚踏入社会的大学生，身上缺乏青年人应有的朝气，学习新知识、掌握新东西不够。自身也存在眼高手低、懒于动手的毛病，不能专注于工作学习，很多知识虽然了解但却不精。

在今后的工作中，我将努力改正自身缺点，以更大的热情投入到工作中去。首先，加强学习，主动学习。身处当今知识经济时代，务必时刻学习方能不落伍，所以我将把加强学习，提高政治思想素质和业务工作水平，树立良好的职业道德，作为一项日常重要工作来抓，以严肃的态度，饱满的热情，严格的纪律，全身心地投入学习，为我的工作积累必要的基础知识和基本技能。其次，提高服务意识，改善工作作风。作为办公室的一名工作人员，我将本着为人民服务的原则，热情、主动地做好自己的本职工作，为前来办事的人员带给满意的服务。再次，提高工作潜力，勇于创新。虽然办公室的工作琐碎、繁杂，但是我将从多方面努力进一步提高自身的工作潜力，以用心的心态应对每一天的工作任务。同时，我也将注重锻炼自己的应变潜力、协调潜力、组织潜力以及创造潜力，不断在工作中学习、进取、完善自己，以便更好地完成自己的本职工作。

以上是我对三个月来工作的总结，说的不太多。但我认为用实际行动做出来更有说服力。“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”，在今后工作中我将努力奋斗，克服自己的缺点，弥补不足，争取做的更好。

广电网络工作总结篇6

20xx年是广播电视网络整合硕果累累的一年，乘着改革的东风，我公司于6月28日应运而生。在区公司的正确领导下，在市广电局的大力支持下，公司班子和员工统一思想、转变观念，以高度的责任心和强烈的使命感，发扬创新、务实、奉献的精神扎扎实实地努力工作，使公司步入了规范化、制度化运营的轨道，各项业务得到了长足发展，取得了明显的效益。

一、建立健全规章制度，实行规范化管理

公司成立之初，各项规章管理制度不健全，公司领导把建立健全各项规章制度当作一项重要工作来抓，结合公司实际，制定了公司的劳动纪律、财务管理、材料采购、安装维护、接待用餐、车辆管理等十八个针对性强、具有可操作性的规章制度，并汇编成册，发给员工人手一册。为避免规章制度“写在纸上，挂在墙上，讲在口头上，就是没有落实在行动上”的问题出现，公司领导亲自抓落实，任何事情都按规章制度来办，并不断督促检查各项规章制度的落实情况。对按制度办事的给予表扬奖励，对不按制度办事的给予批评教育，对违反纪律的不徇私情、不讲情面地进行处罚。

经过一段时间的严格整顿，公司员工的思想意识已从过去旧的管理模式，逐渐统一到有章可循，按章办事，公司荣我荣，公司兴我兴的思想上来。员工们的主人翁意识、服务意识不断得到提高，工作主动性、积极性大大增强。过去那种目无纪律迟到、早退以及私领材料偷接乱接的现象已基本上得到杜绝。目前，公司上下政令畅通，人心稳定，员工精神面貌焕然一新，一种规范化、制度化管理的现代企业管理模式已在公司初显雏形。

二、工作成果

较好地完成了今年的各项经济任务根据年初局里分配的各项工作任务指标，并结合公司的具体情况，明确提出了今年各部的工作任务：综合部在完成办公室、财务管理、仓库管理等工作外，还要完成全年15万元的增值业务创收任务。工程技术部除完成全年90万元的工程安装任务外，还要完成城区1000用户的旧网改造任务。客户服务部除完成日常维护、开通报停工作和全年收取500万元的收视维护费任务外，还要完成城区20000用户的普查统计建档等工作。截至12月底，公司各部完成的`工作任务情况如下：

1、综合部已超额完成15万元的增值创收任务。

2、工程技术部已完成工程安装收入941756.8元，安装用户2674户，搬迁731户。其中新安装费868656.8元，搬迁安装费73100元，完成任务数的104.64。

3、客户服务部共收取收视维护费5046519.2元，完成任务数的100.93。用户普查建档2万户，完成任务数的100。按照与市局签订的存量返还、增量分成协议，公司已全部履行了协议，将该返还的存量、增量付给了市广电局。

三、工作计划

公开向社会承诺，提高服务质量，树立了公司新形象有线电视收费、维护、安装面对的都是用户，它们是公司服务的窗口，服务的好坏直接关系到公司的整体形象。公司成立后，为树公司新形象，要求全体员工严格按照“三要三不许”的服务标准，热情为用户服务。即工作时要着装整齐、挂牌上岗，待人接物要热情，要讲文明礼貌。不许与用户争吵，不许吃、拿用户的东西，不许损坏用户的物品。为方便用户办事，还在收费大厅张贴了办事指南，摆设了沙发、饮水机、饮水杯、电风扇等设施，让用户来办事有一种宾至如归的感觉。为方便用户缴费，收费大厅相应延长了收费时间，星期六仍照常上班。

为接受群众的监督，公司从10月1日起，先后在人民广播电台和《日报》等媒体上连续刊播公告，向社会公开承诺：新安装或需迁移的用户，自交费之日起，一般在3天内安装完毕，最长不超过7天。用户电视线路发生故障，自接到报修电话后，小故障在工作日8小时内消除，中故障在24小时内消除，大故障在48小时内消除，并公布了用户投诉热线。这一举措在社会上引起强烈反响，解决了过去安装有线电视要等、要拉关系才能及时安装的老大难问题，增加了公司服务的透明度。

公司还把服务承诺印在挂历上送给用户，方便用户监督。此举在公司员工思想上也引起了强烈震动。如服务质量差、不履行承诺，受到用户投诉，责任人将受到公司纪律上、经济上的处罚。为此员工的责任心大大增强，大家对待本职工作也一改过去敷衍了事，老子第一、你奈我何的态度，“想用户所想，急用户所急”及时上门为用户热情服务，用户投诉率明显下降，满意度明显提高。据统计，服务承诺公布后，全城的报修投诉电话从原来每天20多个下降到现在每天10个以下，新安装用户一般在3天内都能处理好，基本上不压单。

四、加大网络整改力度，不断拓展网络新用户

城区原有两张广电网，即原地区有线网和县级有线网，两张网自成体系。

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！