# 争创“巾帼文明示范岗”汇报材料

来源：网络 作者：静默星光 更新时间：2024-11-23

*争创“巾帼文明示范岗”汇报材料争创“巾帼文明示范岗”汇报材料##电信城区支局市话营业班共有职工13名，其中团员10名，党员1名。自20xx年获得“浙江省电信女职工文明示范岗”以来，全体班组成员牢固树立“用户至上，用心服务”的服务理念，齐心协...*

争创“巾帼文明示范岗”汇报材料

争创“巾帼文明示范岗”汇报材料##电信城区支局市话营业班共有职工13名，其中团员10名，党员1名。自20xx年获得“浙江省电信女职工文明示范岗”以来，全体班组成员牢固树立“用户至上，用心服务”的服务理念，齐心协力，认真工作，努力提高综合素质，完善各项规章制度，以主人翁的责任感投入到工作中。

一年来，完成业务收入12800万元，占公司总数的33.5，其中，完成固定电话放号4120户，发展公用电话2300户，新装小灵通3550户，发展宽带9867户，新装来电显示9634户，处理用户查询、投诉、申告560件，受理用户话费查询7008件，有班组成员获得“宁波电信巾帼服务明星”称号。回顾全年的创建工作，主要有以下几个方面：

一、领导重视创建工作，确保了此项工作的顺利开展##电信城区支局市话营业班位于##市中心，是##电信规模最大的的综合性营业厅，营业人员全是女职工，是地道的“娘子军”，承担着辖区内40万人的电信服务，工作比较繁忙，责任重大。##电信领导班子非常重视“巾帼文明示范岗”创建工作，年初就成立了创建工作领导小组，具体负责创建活动，并将该项工作摆到了公司的重要工作日程上，使创建活动有制、有序、有效地开展。

公司领导经常深入营业厅督促落实“巾帼文明示范岗”的计划和措施落实情况，通过比较健全的管理，切实将各项创建措施有机地落到实处。

二、加强思想政治文化学习和职业道德建设，全面提升服务质量全班13名职工经常学习《电信营业服务规范》、《工会法》、《公民道德建设》，集中阅读了《执行》与《没有任何借口》等具有浓厚企业理念与价值观，象征团队合作精神的书籍，从班长和党员的集中学习，再到普通员工之间的交流学习，使每一位员工更加增强了工作的自信心，提高了全心全意为人民服务的意识，树立了良好的职业道德。为了加强服务工作，全班13名职工每周坚持一次早餐会，就工作中存在的问题以及工作技巧、服务意识、营销意识等事宜展开讨论。

每月按计划召开班会，总结一个月以来工作中存在的不足与好的工作习惯，扬长避短。同时组织员工以书面形式与直接领导进行工作与业务关系沟通，每月都有沟通记录。

为了加强员工职业道德纪律教育，我们每季组织二次电信形势分析和职业道德教育，每月组织营业员进行电信业务知识考试。促使员工掌握过硬的业务技能。

三、超额完成上级下达的各项工作任务，规范窗口服务抓好各项工作流程的落实，根据企业战略目标下达工作指标，并落实各个岗位生产任务，定期对创建工作进行检查、监督与总结。积极对外开展新业务宣传与演示，7-8月，利用双休日及星期一至星期五的休息时间与市场部团支部组成服务队进社区，宣传电信业务知识，现场受理相关业务以及对ADSL的现场安装演示。

尽管夏季气候炎热，但大家丝毫没有受到影响，体现了我们电信人“用户至上，用心服务”坚定信念，受到了社区人们的好评。同时，为配合暑期宽带促销活动，全班除做好日常繁忙的受理工作之外，全面开展宽带促销活动，提前超额完成了城区支局宽带促销任务，受到支局领导的一致称赞。

四、调动职工积极性，开展技术创新，学习创新，加强业务技能培养，提高综合服务水平实施电子工单后，为了更好地掌握、使用好，在实际操作过程中大家互相学习，互相探讨，经常沟通与交流。对营业员在工作中碰到的困难，及时进行解决。

支局每月要进行2次的业务素质测试和五笔字型输入比赛，通过大家平时工作积累和不懈努力，都取得了相当不错的成绩。同时还定期邀请质检中心的同志对全体营业员进行服务规范和服务水平的考核，促进日常工作更趋完善。

为了能顺利落实一台清工作计划，2次组织全班13位员工，就此问题开展讨论，大家都提出了积极的建议及好的措施，并在平时的工作中不断努力，不断提高。组织参加宁波电信组织的业务技能比赛、汉字输入比赛、演讲比赛，以及省公司发起、在宁波举行的“电信女职工五个一”比赛。

在创建学习型班组的活动中，调动员工发挥思维与想象的能力，积极创新，先后编写了《管道的故事》，《如何创建学习型班组》，《好服务好质量好营业》，《我们电信人的奶酪哲学》等案例。

五、安全生产无事故开展安全生产检查，进一步健全安全生产责任，把安全生产工作落到实处。在宁波电信服务质量考核小组对本营业的检查与考核中受到了好评，安检质量优异，无一漏洞。

在省公司以及集团公司对本营业厅的明察暗访中，均能达到要求。在每次公司内部安检活动中，也都认真做好安检工作。

还组织公司安全保卫部门对全体新职工进行安全生产和安全保卫工作的教育，使全体职工将安全二字深刻在心中。同时维护女职工特殊利益，执行各项劳动保护，有“三期”对象的，按照有关标准实施，使女工满意。

六、结合女职工特点开展活动鼓励女职工文化学习，提高自身素质。全班13名职工，其中高中以上文化水平12名，大专6人，大专在读4人，本科在读2人。

在组织女职工业务技术学习，开展对口交流活动上，组织部分女职工外出取经。参加公司组织的全民健身，乒乓球比赛。

参加了“迎国庆，庆中秋”联欢活动，还担任了这次联欢活动的主持工作。积极响应公司团委的号召，张建波同志被选举为公司团委文艺委员，主持团委文体工作。

参加宁波女工会组织的演讲比赛，电信女工五个一劳动竞赛，分别获

二、三等奖。结合实际工作情况，派三名汉字输入成绩优异的营业员参加公司组织的汉字输入比赛，分获

一、三等奖。在全员营销，主动服务的活动中，我们营业员主动响应号召，配合市场部相关工作人员，一起分点设摊位主动宣传电信业务，受理现场用户装机，装宽带业务。

还配合我们的交警同志举行青年志愿队，上街清理路障与宣传交通安全知识，受到人们的广泛关注，引起极好的反响。随着市场竞争的日益激烈，给电信服务行业带来了巨大挑战。

作为电信的前端部门，同时伴随着社会及广大消费者对服务行业要求的日趋提高和完善，加之电信业务类多量大，新业务、新名词不断涌现，对电信服务带来严峻考验。我们将不断学习新业务，巩固老业务，再接再厉，力求通过各种途径学习业务知识，提高营业员综合素质，无论是在星级服务，学识学历，还是在实际工作能力和其他各方面都将更上一个台阶，学以致用，踏踏实实工作，活跃进取创新，以市”帼文明示范岗”的标准严格要求自己，在今后的服务与工作中力求使用户有问而来、满意而归，用户在我心，我心为用户，使以后的营业服务工作开展得更加顺利，取得更大的成绩。

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！