电信通信保障工作总结精选31篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：https://xiaorob.com/fanwen/zongjie/253560.html

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

电信通信保障工作总结1

转眼间我来到中国电信宽带维护部工作已经一年的时间了。在这一年的时间里，自己学习到了很多有关宽带的知识。为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短，提高自己的业务技能，现将工作情况总结如下：

>一、工作汇报

自xxxx年12月26日工作以来，我认真完成工作，努力学习，积极思考，工作能力逐步提高。刚进入新的工作岗位时，为了配合adsl与端口的绑定工作，和百路达公司的工作人员一起到用户端摸排用户机器的网卡mac地址。为了确保端口的正确无误，摸排资料的准确，为将来端口的顺利绑定打下了坚实的基础。

紧接着又做了一部分资源上线的工作。包括模块局的建立和dslam设备的内连接及外连接。这些工作使自己更加熟练的操作使用客服系统。而且对机房设备有了一定的了解，使自己对上层设备有了更加感官上的认识。

当分公司搬到新的办公场所后，公司的内部办公网络交由我们维护。在为开通每一个信息点时，使自己学习到了更多的网络知识，更加提高了自己的实际动手能力。同时，为了确保每一个信息点的及时正常使用，使公司的各位领导及每一位同志尽快的在新的办公环境中投入到工作中，我和班上的几位同事加班加点的完成了这项艰苦的任务。

在投入到新的办公环境后，我也开始了新的工作——故障预处理。这项工作使自己掌握了基本的adsl技术。可以处理大部分的用户端故障。为了解决一些外线班处理不了的问题，自己和外线人员一起机房和用户端处理。在用户家，每一句话都代表着公司形象。所以，我在实际工作中，时时严格要求自己，做到谨小慎微。

此外，火车跑的快还靠车头带，由于刚参加工作，无论从业务能力，还是从思想上都存在许多的不足。在这些方面我都得到了部门领导及本部门的老员工的正确引导和帮助，使我在工作能力提高，方向明确，态度端正。从而，对我的发展打下了良好的基础。

>二、工作感想

踏入新的工作岗位后，经过一年的锻炼，使自己对这份工作有了更多更深的认识。对于工作或者说事业，每个人都有不同的认识和感受，我也一样。对我而言，我通常会从两个角度去把握自己的思想脉络。

首先是心态，套用米卢的一句话“态度决定一切”。有了正确的态度，才能运用正确的方法，找到正确的方向，进而取得正确的结果。具体而言，我对工作的态度就是选择自己喜爱的，然后为自己的所爱尽自己最大的努力。我一直认为工作不该是一个任务或者负担，应该是一种乐趣，是一种享受，而只有你对它产生兴趣，彻底的爱上它，你才能充分的体会到其中的快乐。我相信我会在对这一业务的努力探索和发现中找到我工作的乐趣，也才能毫无保留的为它尽我最大的力量。可以说，懂得享受工作，你才懂得如何成功，期间来不得半点勉强。其次，是能力问题，又可以分成专业能力和基本能力。对这一问题的认识我可以用一个简单的例子说明：以一只骆驼来讲，专业能力决定了它能够在沙漠的环境里生存，而基本能力，包括适应度、坚忍度、天性的警觉等，决定了它能在沙漠的环境里

生存多久。具体到人，专业能力决定了你适合于某种工作，基本能力，包括自信力，协作能力，承担责任的能力，冒险精神，以及发展潜力等，将直接决定工作的生命力。一个在事业上成功的人，必是两种能力能够很好地协调发展和运作的人。篇2：20xx年电信维护及工程工作总结 20xx年维护及工程工作总结

20xx年平而后端维护部门贯彻维护就是服务、维护就是经营的理念，将维护工作面向市场，贴近用户，积极配合崇左分公司完成个项工程和维护任务,各项工作进展顺利.

>一、主要维护指标完成情况和通信能力各项主要维护考核指标完成较好,没有发生重大通信故障。
网络现状：全局有5模块局,23个接入网点, 420个onu,覆盖56几个单位小区,3个ets基站, cdma基站35个,全局电话交换机容量24383门，实装率%；adsl设备容量10512个，实装率62%。epon接入方式lan设备端口4032个,实装数859,实装率。

>二、主要运行维护工作

1、基础管理方面，按照区公司要求落实机房规范化管理。针对设备组因维护人员缺乏、工作量增多而导致的基础管理松懈问题，局领导及时采取措施，安排相关人员到班组协助指导，对机房环境设备卫生、备品备件管理，资料管理、机房值班、机房出入、机房防火、机房作业及用电等几方面管理中存在的问题对症下药，列出整改计划，限期整改，初步取得成效。

2、网络设备监控维护方面：网络设备运行正常，全年未出现重大责任故障，因光缆中断引起的国际系统故障4次，其中有三次境外光缆中断，一次为境内光缆中断，因光缆被盗砍和被车刮断引起的模块局及中断8次，因电源故障引起的模块局接入网中断3次，教训深刻，需要在今后维护中加强改善。全年处理政企障碍共计87起，涉及党政军、银行、网吧等重要客户，故障处理及时率96%，出现个别工单管控不到位超时情况。

2、公客维护方面：（1）加强工单管控，严格监控装移机履约率、装移机及时率、重复投诉率等考核指标。（2）配合春雷行动进行平而地区dslam设备端口用户资料核查，完成平而3700线的端口核对工作以及用户资料更改、导入工作。（3）配合春雷行动线路分线盒资料核对，共核对分线盒4249个并进行标准地址的资料整理。（4）配合无线网络优化中心进行evdo网络分流优化工作，共更换平而金祥大厦周边区域用户modem新增wlan无线网区域59个，其他区域7个，合计66个无线局域网的调试。（5）配合春雷行动对平而onu客户资料进行核对工作，共计核对、处理onu资料329套。 3、电缆维护方面：（1）光电缆障碍处理情况：全年平而市电缆障碍处理共完成254次，其中市区为121次占全部障碍，乡镇为133次占全部障碍的。电缆障碍修复及时率为100%。电缆障碍主要是电缆接头老化及电缆进水造成为主。本地网光缆维护情况：全年本地网光缆障碍共计21次，主要是夏石及上石光缆被盗砍及自然灾害引起。（2）光（电）缆维护方面：全年对用户申告及巡查发现的迁移及整治共计45起。规模较大的是平而市弱电下地整治工程，其次是下半年电缆达标专项整治工程。平而共计完成8项线路整治，基本完成对市区和乡镇不到标的线路进行更换。由于上石道班本地网光缆经常被盗，造成光缆接头多影响通信传输，需要进行更换及整改。对线路维护最重要的是“ 春雷行动 ”，完成光（电）缆线路普查及审核。

（3）电缆被盗情况：全年平而市电缆被盗为27起，其中涉及到本地网光缆9起。主要是集中在上石和南站。由于下半年加大对防盗电缆工作部署，下半年电缆被盗基本没有发生。

4、c网维护方面：主要加强外包管理，配合市公司开展机房整改、网络优化，严格管控考核指标，和从联通接手时的情况比较，机房环境大为整洁、设备障碍处理及时率得到很到提高，信号覆盖率不断加大，c网网络质量的到很大改宽。

5、维护成本管控。⑴每月召开管委会会议，对维护项目进行讨论审核，合理使用，厉行节约，使有限的维护费得到充分利用。⑵积极开展节能降耗：通过深入分析能耗数据，查找能耗漏洞，采取电源改造、清理闲置设备、交换减容、杜绝非生产性耗能等方法，积极开展节能降耗工作。

>三、通信建设方基本情况

1、c网基站建设，按照市公司要求新建5个cdma基站，目前已全部开通，本期工程建设完成后，我分公司的移动基站数量增加到35个，

2、完成了上石、南山、隘口共3个基站的全向天线改定向天线的改造，使该区域信号得到很大改善。

3、fttb工程：完成了南站区域、一品名府小区、热林中心、汽车站、政府宿舍楼、佳园小区、润通国际等单位小区

的fttb新建工程，共安装onu设备106套，使分公司的光纤到达小区的比例进一步提高。

4、积极配合前端营销，完成了43个客响工程建设，安装个onu设备65套，为前端的业务发展提供了强有力的保障。

5、完成了20xx年上半年adsl扩容，新增端口502个，保障了宽带放号的顺利发展。

6、平安监控工程建设，已完成了公安局9楼设备安装，11楼监控大屏幕安装，完成了屏台调试，完成56个监控点设备光缆建设，目前设备已能正常运行，正在进行卡口工程及其它监控点的施工。

7、光缆城域网建设，已完成今年城域网新建及扩容建设，共新增96芯主干，5个光交接箱的更换扩容，新增4个交接箱，解决了前段时间出现的主干光缆紧张问题。

8、光进铜退工程，新建弄怀商贸城接入网，回收了300对800米电缆，保障了附近用户的带宽。

9、ftth建设，完成了二期ftth的设计，共设计14个单位小区，目前已开始施工。

>四、运维工作存在的问题及明年工作计划

1、客户支持班的基础管理和业务学习还需进一步加强。计划通过抓业务学习，落实各项制度的执行，加强考核，逐步整改在机房规范管理中存在问题。是整改班组的工作效率得到提高。

2、工程管理需进一步加强，目前存在的问题主要有：工程随工不到位，前后端协调不好，客响工程光缆建设较慢、设备到货慢，工程周期过长。

3、节能降耗压力大，能耗均比去年有所增加。

5、电缆维护材料不足，市政工程线路迁移较多，电缆配线质量较差，电缆接头老化。

6、需要进一步加强资源系统数据的管理，提高数据的准确率，提高末梢维护的效率，保障正装机流程正常开展。

7、电缆维护的主动性和计划性较差。

8、加强电缆防盗工作，减少不必要的经济损失。

9、fttb设备实装率过低，需要进行专项工作安排。

10、交换减容工作进展缓慢，影响设备实装率。

电信通信保障工作总结2

根据公司的文件精神，我参加了“ 金秋营销体验 ”活动。在活动中，我到公客一部和社区经理一起，为用户的各项需求提供全面周到的服务，如用户装机(电话、宽带、小灵通)、拆机、报修等各方面服务。在为期半月的体验中，我学习到很多内容，为我在日常工作中帮助很多。

>体验活动：多业务知识学习的好园地

我体验的岗位是社区经理，实践使我改变了社区经理工作挺轻松的想法，在交接箱上站一会儿腿就酸了，可社区经理为了查修电路经常要一个一个的爬上爬下，还要站上几分钟，多辛苦。在为社区内孤寡老人装电话时，体验到装电话的辛苦和快乐。一部电话从主干到用户家里，经过配线的跳接、接头盒、下户线等一系列的工序，装通了之后，感觉很有成就感。

一天夜里我们维护的阜王路上一个用户家里电话通话时突然发生故障，社区经理接到维修电话后，通知我和他一道连夜对该用户故障的电话线路进行维修。在维修电话线路故障时，我们还对该路散乱的电话线进行了梳理和抬高，以确保居民电话的正常使用。

在体验活动中，我还学习到了adsl线路故障的处理方法。由于adsl是架设在原来的电话线上，所以它的通信质量就取决于电话线了。对于那些新建的小区或者是电话线在近期进行过改造的地区发生线路故障的可能性就很小，而那些仍在使用旧电话线的地区产生线路故障的可能性就很大了。检测电话线质量有个很方便的方法，那就是拿起电话，仔细听拨号音，听听声音是否纯净没有杂音，如果拨号音非常纯净，那就说明电话线质量很好，反之就说明电话线质量不好了，如怀疑是电话线质量问题，可以通过分段进行电话测试来帮助查找问题。在排除了外部线路问题后还应该检测一下用户家里的电话线是否有损坏，如有的话应该将其换成新的电话线。

>体验活动：为社区经理的工作注入活力

这次体验活动，我和社区经理关系处得很融洽，打成一片。跟他们学习，他们的工作干劲很足，对一些技术问题，耐心的讲解，直到我掌握为止。在工作中他们更加注重服务质量，把社区内的用户视为一个大家庭，树立良好的企业职业道德和服务标准，用心服务好用户。

通过学习，使我进一步认识到：企业离不开市场，更离不开营销。做好市场营销会使一个企业出现奇迹，带来生机和活力。在学习中，老师还体现了良好的职业道德和服务规范。在*时的营销工作中，我也深刻体会到了服务工作的重要性，经常听到用户对我们与其他电信运营商的服务质量进行比较评价。针对我们的adsl业务，用户的评价就比较高。现在电信企业销售的就是服务，服务质量的好坏，直接影响到了市场和用户对电信产品的接受程度。

这次体验活动，与用户的各方面要求都有所接触，因而在活动过程中学习到如何做好用户的服务工作。在这次活动中，我内心里很感谢公客一部部门**和带我学习的社区经理，他们给了我很多帮助。在活动中我对“坚强支撑、快速响应”，为前端部门提供优质服务，在市场竞争中立于不败之地有了直观的理解。在今后的工作中，我一定把市场竞争的意识贯穿其中，服务前端，保证做好本职工作，提高本企业的核心竞争力。以下是我体验活动后的一些不成熟的建议：以前的服务目标是让用户满意，现在我们应达到让用户感动的目标，将服务提升到了更高的档次。社区经理上门装电话，不单安装电话，还应增加了一些额外的服务，比如上门打眼时，我们自带吸尘器或打扫工具，打眼之后把灰尘清理干净;比如装完电话主动要求帮助用户捎带生活垃圾;比如我们掌握一些基本的电话操作方法，有些老年用户有使用缩位拨号的需求，我们帮助用户开通业务;当维修电话机时，我们带上备用电话机，以解用户燃眉之急。“细节决定成败”，在细节方面出其不意的做法往往能取得较好的效果，为我们牢固占领市场打好基础。

电信通信保障工作总结3

今年以来，我局根据盛市要求，紧紧围绕电信通信生产发展，切实贯彻落实_安全第一，预防为主_的方针，积极落实各项安全生产责任制，认真开展各项活动，使局安全管理工作又**一个新台阶，现将一年来情况总结如下：

>一、吸取教训，加强**。

今年3月19日，我局依维柯车撞死一人，重伤一人的重大交通事故，给***的****和全局工作笼罩着一层灰暗的气氛，就在这种情况下，新的****一上来就排除种种障碍，

第一天的第一件事就是****明确分工指定了刘＊＊副**分管安全工作，接着局**下乡检查的第一件事情是安全生产，下乡处理第一起问题是供电信线路的_三线交越_，全局处理下岗职工的第一人是违反安全生产有关**的人，局**到股室了解工作的是第一个到安保股，全局召开大会内容第一个是安全生产的会议。为了加强全局安全生产的管理，局里还调整了局级安委会成员，进一步明确了成员的职责，充实调整了安保处成员。今年初，我局同各单位、班组负责人签订了20xx年安全生产合同37份兑现20xx年安全奖金4000余元，同时还制订了xx市电信局安全生产检查考核细则，全市建立了43个支局，4个代办所，17个班组，3个中心，5个公司，9个科室的安全生产**小组，局安全生产工作已被各单位摆到了议事日程上，全局形成了安全生产，人人有责的良好氛围。

>二、切实抓好安全生产的宣传教育，强化全员安全意识。

今年以来，我局切实做好安全生产的宣传教育工作，特别是3月19日之后，我局把日常安全教育作为搞好安全工作的头等大事，对广大职工实行全员教育，重点部位强行灌输、谈心、座谈等方式来提高自我防范意识。今年以来，我局利用画廊，刊编案例3次，召开全局大会3次，召开行管人员及班组长农村电话会议教育9次，在局内悬挂安全标语122条，**了三次驾驶员的安全教育，并观看了_安全第一_的录像带，在夏季百日赛中，**省局安全征文5人，参加省里安全征文5人，并在百日赛期间，**以班组、支局所200多人说身边人和身边事的安全生产演讲活动，并**2名职参加市里举办的安全演讲，以及有20多人到市里参加此活动，百日赛期间**收看有关安全电视讲话受教育人达2126人。今年以来，我局先后对新进大中专院校生6人，临时线务，驾驶人员安全教育考试69人，使安全教育工作做到了

经常化、**化，全员安全意识得到了进一步的加强。

>三、制定措施**，加大检查整改力度。

今年以来，特别是交通事故的发生之后，我局结合安全月，百日赛及三无竞赛活动，在全局举一反三，加大日常检查整改力度，制定重点部位**等，针对车辆管理存在的薄弱环节，成立了xx电信局车队，并设有专人负责，同时制立了切实可行的有关规章**和考核奖惩**，下发了加强车辆安全**管理的规定，下发了职工禁骑摩托车的规定，对日常派车、出车均作了具体要求，车队还针对本班特点，坚持周五车场安全日，以及创红旗车，安全车的三无竞赛活动和每月安全教育学习日的活动，在夏委百日赛期间，分管安全的**又亲自同车队签订了安全行车责任状以及驾驶人员的业务知识考核。使车辆管理步入正规化的管理。其次是加强重点班组的检查频次，今年五月一日，局**放弃休息日的时间，对农村各支局所和杆线工地施工现场进行的专项检查，5月10日11日，局**再次带队对各支局(所)进行安全检查，7月11日和8月12日由分管*长又**了夏委安全大检查，9月、10月、11月分管安全工作**又一次牵头**安保人员对农村杆线和通信机房进行了大检查，市局的三季度的安全例会后，我局针对农村村通杆线_三线交越_情况，局在资金和清退临时用工人员的情况下，又专门成立了_三线交越_整治小组，在资金和财力上都给予重视，十月份以来，整治人员整改了三个镇、乡，整改保护_三线交越_点71个村，整改与电力交越1254处，广播线35处，在5月份的检查中针对全市农村油机室自制安装的油机、配电柜在安全上很不规范，为了做好本项的整改，局**说：_花钱再多，也在保证设备的安全，不能让设备留下隐患。_经工程技术人员及安保股的协力下，终于将此隐患一家一家地进行了整改，使以前电力线破皮、接头外露、仪表不全、室内易燃物较多的油机室，终于有了一个安全可靠的场地和设备。

局配电房生产用电和生活用电由于没有分开，经常用电过载，加上空气开关质量原因，不能自跳、时常冒烟，不将生产和生活区用电分开，患及大，在一个星期天的下午有分管安全的**主持召开的相关部门人员会议，专题研究整改方案，整改内容一定，第二天便开始**了施工，二天的时间终将这起重大隐患进行了彻底的整改，在杆线施工安全中，局*政工每月深入施工现场开展全安大检查一次，***前局**会同行政一同到杆线工地进行了检查，通过检查，当场查出线务人员使用脚扣皮带不合格的?件，临时人员没有安全帽的21项，绝缘鞋21双，当即批示请领，夏委百日赛期间二名副**带领相关单位对全市通信机房，农村局所机房及通线杆路的防雷避雷设备进行检查。今年以来，我局共**安全生产的专项检查72次，晚间突击检查24次，下发整改通知书25份，提出整改意见103处，现已整改93处，还有10处是农村跨公路钢铰线的整治正在落实之中。今年来，我局共对**人员处理9人，扣当月安全分120分，罚款600元，下发**4份，下岗2人，在安全生产整改投入方面，今年共对农村支局所孔洞机房进行封堵，对农村支局油机室配电屏进行改造，对市局生产与生活用电分开，对农村油机室配备了66只***，购进万米的保护套筒，对农村杆线进行保护，统计整改，共投入资金140多万元，使局所现场安全防范**增强，全员安全意识有了进一步的提高，在其它方面，我局还做好与地方劳动部门联系，定期邀请来局进行安全专项检查，在创安全活动中，我局先后有13个班组被市总**、安委会、消防大队授民创安全合格班组的称号，百日赛期间有一名安全员被市安委会进行表彰，局又获得夏季百日安全赛的先进集体。

>四、存在问题

1、安全一检查频次不足，检查力度不够深入，对**处理还不够严，重教育、轻处罚。

2、安全教育面还不广，有死角地方。

3、个别职工自我防范意识较差，时有饶幸**现象发生。

4、中层管理人员安全意识不强，有待于提高的培训。

以上是我局一年来安全工作的小结，在20xx年里我们将以十五大的精神为指针，总结和吸取交通事故教训，扎扎实实地做好20xx年的安全生产工作坚持_安全第一，预防为主_的方针为，电信建设发展做好安全生产工作。

电信通信保障工作总结4

20xx年是本人进入遵义电信公司无线维护中心的第三年，在这一年中，在无线中心各位同事的大力帮助下，领导的悉心指导下，在工作中得到很多宝贵的经验。到了岁末，对这一年来的工作进行总结，这对以后工作的提高是非常必要的。

>日常网优工作

在日常的工作中，优化的工作首先就是从发现问题开始的，通过对设备CNO2和网优平台等的每天指标分析，各种KPI指标进行TOPN分析，对指标异常的小区进行针对性的处理。处理发生包括各种系统优化和射频优化等等各种手段，发现问题的一大途径还通过用户的投诉，也是一个主要的方面，这种通过用户的直接感知，判断我们的基站可能出现的问题，通信网络的薄弱环节，覆盖不好的地带区域，也包括用户对各种计费出现的疑问。这些种种问题，要进行各种的解决，包括对基站天馈系统的调整，BSC上系统参数的修改，边界漫游数据的配置等等，直到让用户对我们的网络满意。其中，截止于11月份，处理服务保障系统涉及漫游投诉服务单226条。向省公司借口部门报送受理确认单45条次，及时的处理边界漫游的投诉。通过发现各种问题，解决各种问题来提升我们的网络质量是我们网优工作的最主要也是最重要的手段。

>专项网优工作

每年的集团测评工作是我们专项网优中的重中之重，是体现我们遵义市CDMA网络质量的一个缩影。今年的5月及11月的网优测评中，自己完成了的所负责的高速农村项目组的工作，为测评的顺利通过，贡献了自己的一份力量。在上半年的测评中，自己在高速农村项目组，负责了前期拟定的10个农村点的测试摸底工作，对遵义辖区境内的兰海高速，遵赤高速公路进行了前期摸底测试，并对测试数据进行分析，对问题点提出了解决方案。特别是在信号未覆盖的红花岗隧道，计划采用无线直放站的方式解决覆盖，前期多次在隧道进行调试测试，成功的解决了无覆盖的问题，在测评进行的当天在隧道口值守保障，让无信号覆盖的红花岗隧道顺利通过了集团测评。

下半年集团测评中，我同样是参与了高速农村测评组的工作，在前期对辖区境内的三条高速进行了摸底测试，随着遵义市交通基础建设的不断完善，遵义境内的高速公路里程也在不断增加，这次网络测评的前期摸底测试里程累计达到了1600余公里。通过摸底测试对发现的问题进行了处理，保证了高速公路测评的顺利通过。在农村测评工作方面，共对26个农村乡镇点进行了测试。在今年的集团测评中，对农村点的选择有较大的不确定性，这对我们自身的网络提出更高的要求，不能事先的选择网络好的点提供测评，需要我们整个网络的平均水平要有质量。结合我们前期开展的网络提质工作，我们对遵义当地比较重要的乡镇进行了摸底测试，立足于发现问题，解决问题，提升网络的质量，让用户有更好的使用体验。通过集团的测评，能让我们暴露不少平时工作不引人注意的问题，让我们的工作更规范，找准工作的重心。测评不是目的，是为了我们自己更加重视自己网络的整体质量，必须一点一滴做起。

在今年的第三季度，无线中心还对遵义全市范围内xx个县进行了县城的专项网优，自己与同事一起对其中的余庆、湄潭、仁怀、桐梓县城进行了县城区域的测试，并且还对由遵义市通往各县城的道路进行了测试。这次专项网优是中心第一次大规模的对以县城为中心进行语音和3G数据的同时测试，对我们掌握县城的网络情况，进行相关的优化建设投入提供详实的依据。与同事一起根据测试的数据结果，进行了分析，对相关基站进行了射频优化和系统优化，对需要进行建设的区域，进行了站点的勘察，通报公司_门。

>不足与展望

在这一年的工作中，发现自己还需要学习地方还有很多，自己在理论知识上还需要加强学习，特别是向身边优秀的同事加强业务的学习处理问题的方式方法。在工作中，与工作伙伴的沟通中要以完成工作为最主要的目的，不断的换位思考，从对方的角度考虑问题，会发现解决问题的途径是多样的。对工作犯过的错误要深刻的总结，通过发现不足来提升自己。在新的20xx年，自己要不断的加强学习，特别是对通信网络的日新月异的迅猛发展，4GLTE网络的升级在近几年的实现可能性较大，对新知识要及时跟进了解。日常的网优工作要不断总结思考，提高工作的有效性，通过工作的不断深入完善，提升我们的网络质量。相信在部门领导正确指引下，和同事一起，做好自己的本职工作，作出最优质的CDMA网络。

在进入部门的第三个年头，对自己能在这样一个集体环境里工作生活感到非常的愉快，也觉得非常的幸运，身边有这样优秀的同事，自己能收获颇丰。在部门繁忙的工作中，部门的领导对自己的工作都提出了悉心的指导，周围的同事都能对自己提供最大的帮助，自己的这一年的工作都离不开大家的共同合作。在此向部门的领导和各位同事表达真挚的感谢！

电信通信保障工作总结5

来，分子利用手机、电话和互联网实施电信诈骗案例频发，由于此类**投入小、回报高、隐蔽性强、难以取证、学生防范意识差的原因，致使每年案件发生率居高不下且破案存在一定难度，严重危害社会治安和学校管理安全。

为了有效遏制电信诈骗案件高发的态势，有效提高师生对电信诈骗的识别和应对能力，认真做好防范工作切实维护

广大师生利益，保障师生财产安全，在学院学生处、保卫处以及XX派出所多部门的联动**下，我系于20xx年xx月4日—7日利用晚自习时间**师生，分批次在xx楼观看了“xx市‘预防电信诈骗’宣传片”，以案情再现和**专业分析的视角，为我系师生**一堂生动的“防电信诈骗”宣传教育课，并要求各班利用此次契机，深度开展“预防电信诈骗及网络安全”主题班会，做到进一步的宣传与警示，巩固防范意识。结合我系学生管理工作，现将此次宣传教育活动总结如下：

一、及时组建工作小组

根据学生处下发的“学生【20x】3号”文件要求，我系******，第一时间召开专题会议，并组建了由*总支副*xx老师为组长，各班辅导员为组员的人文系“预防电信诈骗宣传教育”工作小组，做到工作有安排、工作有落实，旨在将此次宣传教育百分百覆盖到我系师生，全面强化防诈骗意识。

二、**有序，多渠道宣传

由组长牵头，在工作小组的安排布置下，我系师生积极参与此次宣传教育活动，由系学生会负责，自x月x日晚自习起到x月x日晚自习，每天晚自习分为两个时段轮流播放，共播放x场次，覆盖20xx、20xx级x个班级，师生x余人，并要求每一位同学观看完视频后撰写观看心得体会，及时总结。除了观看视频宣传片，我系结合系部学生管理工作特点，多渠道多方向分别对强化宣传教育效果进行巩固。

一是各班级在观看视频的基础上，及时**召开主题班会，总结视频教育，并向学生宣读《xx**48种常见电信网络诈骗手法》小册，让学生了解更多的电信网络诈骗的种类和方法，提高识别与应对能力；

二是充分利用自**，通过班级微信群、QQ群、朋友圈的方式，用大家熟知和喜闻乐见的方式，反复进行防电信诈骗的宣传，并通过学生的自**群、朋友圈，将宣传教育范围进一步扩大，拓展防范教育的覆盖面。

三、活动开展效果

通过此次宣传教育活动的开展，使广大师生了解了各种电信诈骗的方式以及危害，提高了对电信诈骗的识别与应对能力，增强了同学们对电信诈骗的防范意识，让同学们在今后的生活中有了辨别电信诈骗的能力，减少电信诈骗案件发生在自己身上的几率，也切实加强了*机关在打击电信诈骗宣传活动中警民协调配合的能力，起到了良好的教育效果。

电信通信保障工作总结6

每一个在校大学生都要在走出学校之前，去社会上进行实习，以检验自己学的东西是否能用得上，能用的了多少，而我也一样，二零零九年六月份我就要从合作民族师专毕业了，学习了三年的计算机应用技术，我也一直想着找一家计算机技术比较适用的单位去练习一下自己，这个机会来了，二零零八年八月二十日，我来到了学校附近的一个小镇——卓尼，为了了解电信通讯公司的运营方式以及其中的相关业务，我拿着学校给的介绍函去找卓尼电信公司的相关负责人，后来他们同意我在他们单位进行为期两月的毕业实习，在两个月的实习过程中我多少了解了*电信的相关业务，同时更加深刻地了解了*电信的发展历史，和它日益强大的原因，也体验了在企业单位工作的滋味，使我比较深刻地体会到了工作的枯燥和乏味，但是我却得到一个很好的启示，那就是技术才是这个社会上最大的王道之一，没有技术的人只能退而结网，不能临渊羡鱼，所以掌握好一门技术或者多门技术都是很重要的，它将保证你的生活，保证你的社会地位，其次交际能力也是非常重要的，这决定了与人协作的好坏。我在这短短的两个月时间里，认识到了许多东西，学校里的一切现象与社会上的如出一辙，并不象很多人所说的那样；“什么打乱重来，什么重新开始……”在我看来社会是持续性的，不是阶段性的，每个人都只能根据自己的原来生活来延续以后的生活，工作、学习亦然。所以的好事都钟情于强者和挣扎的人们。就象有些学习好的人在学校里能得到国家、学校的福利一样。企业单位也有同样的奖励**。所以人在什么时候都要把握好自己的方向。这样才能立于不败之地。

我来到卓尼电信公司以后，开始对电信进行了一系列的了解；*电信，最初被称为“*邮电电信总局”。1995年进行企业法人登记，从此逐步实行政企分开。1998年，邮政、电信分营，开始专注于电信运营。1999年，*电信的寻呼、卫星和移动业（新会计实习报告）务被剥离出去。xx年，*电信集团公司正式挂牌，xx年，*电信被再次重组，进行了南北分拆。xx年5月，新的*电信集团公司重新正式挂牌成立。在短短的几年时间里发展成为通讯业的一大支柱产业，为我国的通讯事业做出了很大的贡献。电信以其庞大的力量，将子公司分置于*的大江南北，为普通百姓的通讯带来了便利，让我感到比较愉快的是电信的企业文化，在每一个员工身上都有很好的体现，“用户至上用心服务”的服务理念，还有“恪守承诺，为客户提供卓越服务；诚信合作，在共创中寻求共赢；稳健经营，持续提升企业价

值；精确管理，科学配置资源；关爱员工，让每块金子发光；回报社会，做有责任心的企业公民。”的企业行为准则，使我发现电信之所以强大的原因，当你走在大街上时，你不防仔细看看电信的宣传标语，你会以电信的人性化服务满意的。

电信公司的网络结构也是*最强大的，这决定了它的通信力，它拥有一个以光缆为主、卫星和数字微波为辅的全方位、大容量、多**、高速率、安全可靠的立体通信传输网络。*电信始终把数据及互联网作为发展的重点之一，不断加大了对数据及互联网建设的投入。经过几年的建设，覆盖全国的多功能、多层次、高效先进、完整**的公用数据通信网络*台基本建成。其中包括*公用数字数据网（chinaddn）、*公用分组交换数据网（chinapac）、*公用计算机互联网（chinanet）、*公用帧中继宽带业务网（chinafrn）、*电信ip电话网等。*公用数字数据网（chinaddn）已覆盖到全国98%的县以上城市和xx多个乡镇。可为用户提供各种速率的高质量数字专用电路和其他新业务。*宽带互联网（chinanet）是*带宽最宽、覆盖范围最广、网络性能最稳定、信息资源最丰富、网络功能和架构最先进的互联网络，国际互*带宽达170g，业务范围覆盖全国所有电话通达的地区，也是目前全球最大的中文信息网。chinanet具有灵活的接入方式和遍布全国各城市的接人点，用户可以方便地接入国际internet，享用internet上的丰富资源和各种服务。*公用帧中继宽带业务网（chinafrn）骨干网已覆盖所有省会城市，90%的省已完成省内网建设。它的通讯能力无疑是*乃至世界上都是最强的。深入地了解电信公司后，我才知道自己所学之有限，要想在网络应用方面有所成就，还得努力学习，就是那句老生常谈“活到老，学到老。”

我所在的卓尼电信公司，紧跟着总公司的经营方针和策略，在乡镇，小村等地方都大力进行通讯业的扶持性建设，在我实习期间，我曾参与过电话线架设，电话费收取等各种各样的工作，不仅体会到了身体素质的重要性，更加体会到了技术的重要性，在单位的实习学习中，我针对一些电信内部的专用软件进行了熟悉，并恰当地运用。由于卓尼电信公司地域偏僻，人口不多，其市场也并不是很大，但是最近由于电信收购了联通公司的cdma手机业务，又使它占有了一部分手机市场，这无疑将加强与移动公司、网通公司的竞争，从而使电信本身得到更好的发展，进而促进我国通讯业的发展。

为期两个月的实习很快结束了，因为很短促所以还有很多的东西不明白，我带着这些问题，继续完成剩余的课程，以求在学习的过程中得到解决，总之还是要有技术，任何行业之间的竞争都是技术的竞争，而我们正处在掌握技术的时候，所以少说点话，多做点事，算是我本次实习的最大收获。

电信通信保障工作总结7

为了响应学校**三大的建设，落实学院各项安全工作条例。我班根据自身实际情况，在4月份期间，采取了多项措施，切实的维护了班级正常的学习生活秩序，尽力确保了同学们的生命财产安全，营造了健康稳定的学习环境。现将工作总结如下，请批评指正！

>一．加强安全工作的**与实施；

为使安全工作落实到位，制定和完善各项安全管理**，真真正正发挥其作用。我班实施了安全工作班干责任制。具体为：由班长，团支书，***,生活委每周定期**实施，其他班干以宿舍为单位分配安检任务的管理方法。这样，就能较轻松方便及时尽早的发现和排除安全隐患，为同学们的安全建立一个预警和应急机制，尽力确保一个个安全的宿舍环境。而且，由于实行责任追究制（扣减班级学分），工作的进行极为认真仔细，全面到位。另外，由于班上频繁的安全排查，自然地提高了同学们对安全工作重要性的认识和促进了同学之间的团结及友谊。

>二．深入开展安全教育，全面提升安全等级，大力培养自救能力

为了进一步加强同学们对**三大创建与维护工作的认识，自觉担当起**校园的责任。我班充分利用班会时间，进行安全知识专题PPT讲解以及现场演示***的使用方法。同学们对此都受益匪浅。尤其是讲到火灾时不可乘电梯逃生和高层跳下时，很多同学都顿悟。另外，我班还计划将这种安全教育活动经常化，规范化和**化，不断探索新的安全教育宣传方式，全力培养同学们的安全意识和提高同学们的自救自护能力。

>三．内外两面兼顾，严守心理防线

考虑到当代大学生心理素质脆弱，容易在情感问题上走极端。我班通过心理委员的侦查和结合其他同学的反馈，对心理有障碍，行为较怪癖的同学计划采取聊天，安慰等措施进行干预，防患于未然。幸运的是目前尚无病号！

>四．信息反馈快，人人360

正如俗话所说“一传十，十传百”，我班利用这种思想，号召同学们将近期身边发生的安全事件和存在的安全隐患，以及各种受骗上当的信息及时发布到班级QQ群上。或于早自**别强调。这项举措较好的丰富了同学们人生阅历，避免了类似事件的发生。例如：上学期有人以辅导员的名义骗学生父母，以省财政厅的名义骗助学金，以及前段时间大学路上的悲剧和江边的惨象，网购诈骗事件等都以最快的速度在班上广为流传，给了同学们极深的警示作用。还有，近来听说班上很多人计划买年卡外出郊游。对此，我班及时反应，**结伴出游；还计划举办外出郊游安全知识竞赛活动，以作好突发事件应急准备工作。

当然，在强大的安全保障下，做为学生，一日不学就手生。我们没有理由不好好学习。虽然上学期我班*均成绩好于同级其他专业，但我班并没有就此驻足。而是敦促同学们发扬“比，学，赶，帮，超”的精神，加强自我管理能力，努力学习，营造优良学风班的学习氛围，力争超越08电信，打造11传奇！例如：鉴于10电信CET-4通过率较低，我班经商议，选拔了优秀学生任组长，组建了8个英语学习小组，大家相互帮助，相互促进，为下学期的参考做足准备。还有，考虑到部分同学“春眠不觉晓”，我班采取了女生叫男生的办法，**提高了早读出勤率。下一步，我班还计划在提高早读质量上下功夫（如听写单词）。在其他方面，除了个别同学因急事偶尔专业课缺勤外，我班整体情况良好，学习势头不减！

根据以上我班的安全工作宗旨,我班4月份开展的安全工作如下:

1、开展了一次班会,并在班会上强调了关于安全方面的问题,并征集同学们对于安全管理方面的意见。

2、在班级QQ群里互相转发各类安全事故，提高同学们的安全意识。

3、生活委、班长和*****了两次班级安全卫生检查工作，并登记。

4、班委私下**是否有同学通宵的情况，登记并改善。

5、对于旅游的同学尽量劝其多找几个人组成团体并推选出一位带头人。

6、早自习按时点名，各小组组长清点各组人数，对于未到的电话通知，以防意外情况。

最后，我想说：三大，共同的家园；**，一致的心愿。在安全工作方面，我班将一如既往，争优创先！此次安全工作就此总结完毕，请指示！

电信通信保障工作总结8

作为电信经营实体和综合后勤保障部门，一年来，我能够服从、服务于焦作电信发展的总体目标，在主业大幅度减少投资规模的不利外部环境下，以机制创新为突破口，深化三项制度改革，不断规范经营管理，加强基础制度建设，向管理要效益。充分发挥了自身优势。在努力做好支撑服务的同时，不断开拓外部市场，积极开拓市场、负重前进，将业务发展到联通公司、移动公司、洛阳、济源等外部通信运营商。为开拓建筑市场，我积极想办法，为建安处先后承揽了移动公司生产楼、住宅楼等土建工程，城网改造工程，从而极大地增加了企业效益。

一是优势特色产业对经济增长的贡献份额加大。建安处作为我省电信实业公司全资子公司和全省电信实业唯一一家建筑安装工程行业，突出一个“强”字，充分发挥企业自身优势，在服务好主业的同时，大力开拓外部市场，积极参与竞争，加大主业外收入比重。今年以来完成了移动生产楼及其附属楼、人防工程以及李万工地建设、多项安装装饰、通信管道工程，实现总产值xxx多万元。此外，通过不懈努力，他们在移动公司员工住宅楼和西于村1号住宅楼竞标中成功，目前两项工程都在积极进行施工筹备，预计总产值xxx万元。

二是传统业务稳步增长，满足了主业发展需求。物业管理部门突出一个实字。今年，我从提高物业管理的档次，把这项工作做为一项系统工程去做。制定了严格的工作标准和工作流程，规范、细化每一个工作步骤，强化监督和考核，使物业工作标准化、规范化，为主业创造优美、舒适、满意的环境。物业部顺利地完成了省公司在我市举办的文艺汇演的服务及筹备，工作受到了省、市公司领导的好评。工程建设突出一个优字。工程建设是实业公司的重要收入来源。今年在工程建在工程管理上，我严格按照工程建设管理办法加强监督、检查和考核力度，确保设计、施工、监理等工作优质高效、按时竣工。每个工程都要在打造全优工程上下功夫，创立品牌，争创市场，增创效益。注重同主业相关部门的协调。2xx4年工程投资虽少，我们在满足主业需求的基础上，利用地缘优势向外扩展，业务深入到焦作联通及三门峡等地的线路工程。今年共决算工程项，审定金额万元，未决算工程项，预计收入在万元。综合商业公司，突出一个“活”字，在来电显示话机的销售上，积极与各县(市)电信公司及营业部协商，销售了近

万部话机。在各类通信产品的销售业务中，送货上门，变被动销售为主动推销，通过有效市场调研和预测，实现了销售收入持续增长。广告信息业务圆满交付了《20xx—20xx年电话号薄》的印刷工作，同时与多家客户建立起了广告媒体合作意向。计算机业务也迈向了市场，目前初步对外开展了几项业务。监理设计室突出一个“细”字，以通信建设和经济效益为中心，优质细致，圆满完成了公司领导及主业交办的各项工作任务。今年共完成勘察设计任务项，决算工程项，决算金额万元，新增加通信管道孔公里，光缆芯公里，电缆对公里，新建杆路杆公里。

三是物流配送中心也积极担负起市公司后勤服务工作，积极开展业务和工作。今年共完成余项工程的材料供应工作，并且开拓外部电信运营商业务，已先后和焦作移动、联通，濮阳移动、新乡移动、商丘联通、郑州联通签订线路器材供货合同，对外实现销售额万元。

四是加强党群工团的建设和精神文明建设，促进公司健康发展。今年以来，我坚持“两个文明”一起抓的工作方针，努力加强和改进企业党建工作，使干部队伍和职工队伍的素质不断提高，思想政治工作不断深化，企业办公条件、职工生活、福利得到改善提高，企业的核心竞争能力得到进一步增强。

一是发挥党组织的核心作用，保证企业各项目标的全面完成。一年以来，公司党组织充分发挥政治核心和战斗堡垒作用，党建工作得到了进一步加强，落实了党风廉政建设责任制，监督制约机制得到了强化，坚持企务公开制度和民主评议干部制度，积极推进民主政治建设，党组织的核心作用和凝聚力、战斗力不断提高。二是强化企业思想政治工作，为公司改革和发展创造良好条件。一年以来，公司党组织继续深入学习_理论、“三个代表”重要思想。特别是认真组织学习贯彻党的_精神，在公司广泛开展了“学_文献，创更大业绩”主题教育系列活动，通过丰富多彩、形式多样的活动，使广大干部职工在学习贯彻_的精神的过程中，思考、衡量和审视自已的工作，从而更加坚定了发展是硬道理的信念，自觉认真查找差距和不足，并且在工作中努力地加以改进。三是积极倡导建设学习型企业，抓好中层干部的培训工作。新的体制和竞争环境，需要企业不断创新工作方法和管理手段，调整经营策略，寻找企业发展新的增长点。为此，公司积极倡导建设学习型企业，并把中层干部的培训工作作为一项重要的工作来抓。一年来，多次对中层干部进行了系统培训，培训重点放在学习企业管理、经营决策的知识上，并且强调对团队精神的培育。通过学习，使中层干部对企业管理的核心、作用有了新的理解，对市场观念、人才观念和新世纪电信业的发展趋势有了更深刻的认识，促进了中层干部自身素质的不断提高，为企业的可持续发展打下扎实的基础。四是工会的桥梁纽带作用进一步得到发挥。

一年来，工会、共青团组织积极参与企业的改革发展，并根据自身的特点和优势，以职工和青年喜闻乐见的形式把党的方针政策、企业的重大决策和精神传达到每一位职工，物化于行动之中。工会在做好内退职工思想稳定工作、思想宣传、文体娱乐、维护职工合法权益等方面工作的同时，认真履行各种职能，围绕企业的生产经营开展了劳动竞赛和合理化建议征集活动，组织各种文体活动，丰富了员工的文化生活。

电信通信保障工作总结9

本人从20_年毕业到电信工作至今，已经过了5年的分水岭。从刚开始在客户网络维护岗位转岗到前端，至今一直在渠道客户经理岗位上，我虚心向同事请教，从熟悉人员、熟悉商户、熟悉业务知识做起，使自己逐渐被员工和商户接受并认可，从而很快进入角色，担负起自己的责任，配合中心做好经营工作。

我认为，电信运营是一种服务性很强的行业，其产品主要是提供服务，以高质量的服务和水平赢得客户、为客户创造服务价值、为企业带来效益。现就自己工作简单小结如下：

>一、工作总结

（一）执行公司政策。

随着竞争对手不断进攻，公司政策也是全面更新，时时调整。作为渠道经理，必须在最短的时间里学习，吃透各种政策。同时将政策全部正确地传达，落实，跟进，反馈。

面对更新较快的政策，首先要站在更高的角度理解，不要怀疑，不能迟疑，更不能够被动接受。制定工作计划，按天或按周管控进度，实时调整，务必保持目标一致性。并及时检查工作，总结经验，弥补不足，使得下一次工作做得更好。

（二）做好代理商支撑。

代理商的工作就是直接面向客户且为客户提供服务，他掌握政策的多少，深浅，服务态度的好坏直接影响了公司的形象。所以，最好代理商支撑，就是间接做好服务工作。和代理商建立恰当的合作关系，及时必要的沟通与打气，充分发挥代理商积极性，主动性。

政策沟通要正确、清楚、及时的做好代理商顾问工作事宜，及时处理代理商疑问、申诉、反馈和各种其它需求，做到不让代理商心存疑虑，故而间接影响业务发展。

（三）内部协调沟通

作为渠道经理，对上要对领导负责、对公司负责，对下要对代理商负责、对客户负责。加强自身内部沟通协调能力，可以减少工作摩擦，提升工作效率，事半功倍。具体来说就是向经验丰富的同事常请教；向上级领导多汇报；跨部门间常协作，多交流；对合作商多指导，常监督。

>二、以后的工作计划

工作缺不了学习。不论职位高低，不论经验多寡，都需要不断地学习，不断提升专业知识和自我素养。在今后的工作中，要虚心学习，结合自身实际多学习、多钻研。加强专业知识的学习，使自己精通业务知识，成为行家里手、业务内行；同时还要学习先进的经营管理经验，提高自身的思想、组织能力、协调能力和判断力，力求能够理论结合实际，适应时代的要求，不断提高自身素质。

电信通信保障工作总结10

转眼间我来到中国电信宽带维护部工作已经一年的时间了。在这一年的时间里，自己学习到了很多有关宽带的知识。为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短，提高自己的业务技能，现将工作情况总结如下：

>一、工作汇报

自工作以来，我认真完成工作，努力学习，积极思考，工作能力逐步提高。刚进入新的工作岗位时，为了配合adsl与端口的绑定工作，和百路达公司的工作人员一起到用户端摸排用户机器的网卡mac地址。为了确保端口的正确无误，摸排资料的准确，为将来端口的顺利绑定打下了坚实的基础。

紧接着又做了一部分资源上线的工作。包括模块局的建立和dslam设备的内连接及外连接。这些工作使自己更加熟练的操作使用客服系统。而且对机房设备有了一定的了解，使自己对上层设备有了更加感官上的认识。当分公司搬到新的办公场所后，公司的内部办公网络交由我们维护。在为开通每一个信息点时，使自己学习到了更多的网络知识，更加提高了自己的实际动手能力。同时，为了确保每一个信息点的及时正常使用，使公司的各位领导及每一位同志尽快的在新的办公环境中投入到工作中，我和班上的几位同事加班加点的完成了这项艰苦的任务。在投入到新的办公环境后，我也开始了新的工作——故障预处理。这项工作使自己掌握了基本的adsl技术。可以处理大部分的用户端故障。为了解决一些外线班处理不了的问题，自己和外线人员一起机房和用户端处理。在用户家，每一句话都代表着公司形象。所以，我在实际工作中，时时严格要求自己，做到谨小慎微。

此外，火车跑的快还靠车头带，由于刚参加工作，无论从业务能力，还是从思想上都存在许多的不足。在这些方面我都得到了部门领导及本部门的老员工的正确引导和帮助，使我在工作能力提高，方向明确，态度端正。从而，对我的发展打下了良好的基础。

>二、工作感想

踏入新的工作岗位后，经过一年的锻炼，使自己对这份工作有了更多更深的认识。对于工作或者说事业，每个人都有不同的认识和感受，我也一样。对我而言，我通常会从两个角度去把握自己的思想脉络。

首先是心态，套用米卢的一句话“ 态度决定一切 ”。有了正确的态度，才能运用正确的方法，找到正确的方向，进而取得正确的结果。具体而言，我对工作的态度就是选择自己喜爱的，然后为自己的所爱尽自己最大的努力。我一直认为工作不该是一个任务或者负担，应该是一种乐趣，是一种享受，而只有你对它产生兴趣，彻底的爱上它，你才能充分的体会到其中的快乐。我相信我会在对这一业务的努力探索和发现中找到我工作的乐趣，也才能毫无保留的为它尽我最大的力量。可以说，懂得享受工作，你才懂得如何成功，期间来不得半点勉强。

其次，是能力问题，又可以分成专业能力和基本能力。对这一问题的认识我可以用一个简单的例子说明：以一只骆驼来讲，专业能力决定了它能够在沙漠的环境里生存，而基本能力，包括适应度、坚忍度、天性的警觉等，决定了它能在沙漠的环境里生存多久。具体到人，专业能力决定了你适合于某种工作，基本能力，包括自信力，协作能力，承担责任的能力，冒险精神，以及发展潜力等，将直接决定工作的生命力。一个在事业上成功的人，必是两种能力能够很好地协调发展和运作的人。

>三、工作目标在今后的工作中，我会加倍的努力学习专业知识，掌握更多的业务技能，为将来的工作打好坚实的基础。

在作风上，能遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。在生活中发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，时刻牢记自己的责任和义务，严格要求自己，在任何时候都要努力完成领导交给的任务。

随着端口绑定工作的深入，新工作内容的展开，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识更高更广。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，做出应有的贡献。

今后我将以崭新的精神状态投入到工作当中，努力学习，提高工作效率，熟练业务能力。积极响应公司加强管理的措施，遵守公司的规章制度，做好本职工作。篇4：电信公司新员工年终工作总结工作总结20xx年，崭新的一年到了，回顾这九个月来的工作，让我感觉到了太多的不平凡。20xx年3月，刚毕业的我走进电信大门时，面对着陌生的环境和陌生的面孔，对所有的一切都感到新鲜和好奇，服务行业对我来说是一个全新的工作领域。以前走进电信，总是接受着别人的服务，而现在我要做为服务者来面对广大的客户，对刚工作的我来说，这是我人生中的一大挑战。在过去仅仅的九个月中，在公司领导的关怀和支持、同事的照顾与帮助下，我学到了很多的东西，也让我了解了服务这个行业，也让我懂得了服务这个理念。

营业厅是公司的窗口。在西宁市古城台电信公司营业厅前台工作，接触的客户很多，需要协调的事情也很多，除了正常的收费、办理业务等工作外，在接待用户、开展业务、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着重要作用。作为一名新来的员工，刚开始工作的时候，我经常被有些顾客的无理取闹、蛮不讲理气的说不出话来。但是经过不断的学习，在领导的指导和支持、同事们的鼓励和帮助下，我已经学会了用各种方法处理日常工作中出现的各类问题。在与客户沟通，言语表达能力等方面，经过锻炼有了很大的提高，面对怒气冲冲的顾客时，我学会了用真诚的态度，耐心的去解释。在办理业务和解答客户问题方面也积累了很多宝贵的经验，让我能够及时准确的为客户提供满意的服务。在工作中学会了严格要求自己，时刻保持很强的责任心、谨慎的工作态度和良好的心态。并且不断加强业务学习，努力提高业务水平和协调能力。

做一名营业员容易，但要做一名合格的营业员就不容易了。作为服务行业的一员，我觉得我们应该做到热情、耐心、细心、专心。热情，顾客才会再次光临。有些顾客是很刁钻古怪，甚至是蛮横无理的，因此，耐心也是服务行业所必须的，最忌讳和顾客发生争执。有时候顾客问了很多，而作为员工的我们要是答不上来，回头客会减少，所以对业务要很仔细、很专业、很专心的去对待。当面对怒气冲冲，蛮不讲理，对我们的业务和工作有不满和误解的用户时，我们所要做的就是用最真诚的微笑，耐心的去解释、细心的去回答，要牢记“用户永远是对的，用户就是上帝”的服务口号，做到以诚相待、以心换心，用最专业的服务态度去赢得客户的信赖。

有人说，营业员的工作是枯燥的，但我说，营业员的工作是神圣的，营业窗口服务是联系客户的桥梁和纽带，一声亲切的问候，一个会心的微笑，拉近了客户与我们之间的距离，架起心与心的桥梁。在工作中，我本着企业“用户至上，用心服务”的服务理念，热情的、真诚的接待每一位客户，让客户高兴而来，满意而归，让他们真正的、实实在在的享受我们优质、高效的服务。

在工作中，我还存在着许多的不足之处需要提高，以后还要加强学习,争取更大的进步,给自己制定了一个目标，那就是：无论做什么，干，就要干好，就要做到比别人优秀，我相信自己的能力，我也自信，经过努力，我一定能成功。客户的满意，我们的追求，客户的笑容，我们的心愿。电信给了我一片崭新的天地，将来我就是最亮的星，就让我在岗位上充分发挥自己的光和热，电信公司是一个大的整体，把所有的光和热凝聚在一起，通过我们不懈地努力，由我做起，永不放弃，争创一流服务。

电信通信保障工作总结11

我们的班组是一个团结上进的班组，在班长的带领下，全组人员心往一处想、劲儿往一处使，认真的完成每一项工

作任务。我做一名试用期人员，我一直在自己的岗位上尽职尽责的工作，时刻想着如何能为我公司多贡献自己的一份力量。在20xx这一年里，我积极的参加分公司的组织的各项活动，在服务保障中，我高标准严格要求自己，积极协助班长工作，主动把工单系统中的用户过户资料承担下来，上夜班的时候主动把白班未处理完的各项工作处理完毕。每次上早班、中班的时候，提前20分钟到岗接班，做到班中有事，随叫随到，遇到加班加点更是常事，出色的完成了各项工作任务。现将本人20xx年的工作情况汇报如下：

>一、加强思想政治学习，不断提高自身素养

认真学习科学发展观，把学习作为工作和生活中的一项重要内容，夯实理论基础，不断汲取新的知识，更新理念，提高自己的政治水平，坚持科学发展观，以适应社会发展和社会经济发展的客观要求。

>二、恪尽职守，认真完成本职工作

在工作中，严格遵守班组里的各项规章制度，爱岗敬业、扎实工作、热情服务、勤学苦干，充分发挥一不怕苦、二不怕累、确保成功的战斗精神，任劳任怨，不畏困难。在本职岗位上发挥出应有的作用。

>三、努力学习，不断提升业务水平

我深知在社会发展如此之快的今天不断学习提高是多么的重要，只有能认真学习才能更好的完成自己的工作任务，更好的为人民服务。为了不断提高自身技能，我从不放过每一个学习的机会，在工作中虚心求教，不断总结完善，创新思路，科学统筹，大大的提高了工作效率。为自己更好的完成本工作打下了坚实的基础。

>四、树立工作目标，创品牌服务形象

心系客户，想之所想，急之所急，客户满意、业务发展始终作为我的工作目标，尽自己所能为客户排忧解难，主动热情，迅速办理，及时回复，用诚心、细心、耐心、精心，为客户提供优质热忱的服务。

作为一名试用期人员，要不断的鞭策自己，不断地完善自己，在班组中不拖后腿。

在20xx年这一年里，经本人在学习、工作、生活等各方面的努力，得到班组同事的一致认可。本人在试用期间的学习与成长，都离不开分公司领导和同事的热心的帮助。

试用即将到期中，我一定要把工作做的更出色些，把每一位用户都当成自己知心的朋友，热心的为用户服务。勇于面对各种困难和挑战，努力铸就生命的辉煌。尽自己最大努力，为我们的企业贡献自己的一份力量，为我们的企业树立新的形象，朝着更快、更高、更强方向迈进，突破，没有终点。

电信通信保障工作总结12

>一、20xx年上半年工作总结：

我作为电信销售经理，即电信事业部产品在销售及团队管理的第一负责人。我的工作岗位要求了既要体现个人的销售能力，同时又要体现对整个团队的管理能力，要充分调动整个团队的协同能力。20xx年上半年工作总结有以下几点：

1、一季度电信业务操作思路产生了偏差将工作重点客户的沟通、压货方面，与电信沟通不到位，一直依赖渠道客户的操作，地市客户的开拓较少，客户比较单一，地市电信工作推进的没有进展，我没有及时的重视和实施。导致在电信**变更后没有有效的在电信的跟进，致使后期上市产品没有获取优势的**操作，被动的以客户为主导操作，盲目的渠道压货，导致客户库存偏大，后期虽积极的帮助客户分销，但由于前期电信工作基础不扎实，获取不到有效的**，且主要工作没有积极的寻找各地市本地网的机会。

2、对工作的安排不合理：虽然针对事业部月初下达的各项销售及考核指标，进行了的任务分解及安排，对销售人员虽然有了考核，但跟进、指导不及时。自己胡子眉毛一把抓，没有对团队人员合理分工，充分发挥团队人员销售的积极性，协同作战能力。

3、时间安排不合理：由于人员及工作安排的不合理，常常将自己当做大业务员使用，从产品上市前的挂网、与电

信沟通**，上市后的出货、渠道销售、厂家对接等等都是自己在跟进，不是从一个管理者的角度出发来合理安排好团队人员分工合作，没有充分调动团队人员的工作，导致自己常常很忙碌，但实际工作的效率低下，适得其反。

4、工作态度、执行力低：针对事业部要求的信息反馈不及时、反馈不认真、数据不合理，虽然从表面上看感觉是工作不细致、细心的问题，但实际上反映了我个人工作态度不认真。另外：对于事业部每月下达的重点机型，区域每月下达的销售指引没有认真的贯彻执行，总以为电信没有**无法操作，没有积极主动的在各地市局方需求**机会，导致操作思路及方法与事业部的要求向背离，这不是理解能力的问题，这是我执行力不够的问题。

5、言行不一，不能较好的掌握沟通时机：工作中有一些事情在我还没想清楚，思路还不是很明确的情况下，就盲目的和客户及事业部**沟通，造成了误解，这是对客户、也是对公司的不尊重，很多事情适得其反，影响公司也影响个人形象。

>二、20xx年下半年工作规划：

1、在电信**的获取方面

a、省电信**的频繁沟通，争取产品入围最优**。

b、跟进政企定单，争取产品量的最大化。

c、销售主管重点地市本地网经营副总的拜访

2、销售方面：

认真梳理电信客户能真正产粮门店，通过精细化的数据管理来跟踪客户的PSI。积极与省电信、各主要地市电信局方深入沟通，积极的获取我司**产品电信的**，通过电信的**来动渠道客户的提货及销售，通过**来选择渠道客户，主导、掌控客户。

3、管理方面：

合理的安排工作：目前电信团队正编4人，销售经理1人（负责全省的销售工作），销售主管2人，市场主管1人，负责督导、促销员管理，终端活动的策划及实施、**。销售经理将任务考核、日常工作考核在每月5日前制定，并与各主管沟通并确定。任务考核占整体考核60%，日常基础工作占40%。每月要求销售主管负责所辖区域重点城市必须半月拜访一次局**企、公客、市场部经理及分管经营副总。沟通本地网**，介绍公司产品，展示公司形象。事后要有详细的拜访记录给到销售经理作为差旅费核销的依据。

合理安排时间：工作中要有计划性、条理性，合理的安排好团队各人的工作，充分发挥每个人的能力，展示个人的自身价值。每天电话跟进渠道的销售，**获取的情况。

加强执行力，提升工作态度：坚决执行事业部及区域下达的销售工作指引，认真对待每一个报表、数据，认真对待每一个细节，秉承细节决定成败，态度决定一切的工作作风。

言必行、诺必实的工作作风：对待工作中的每件事情把握节奏，掌握沟通时机，在自己有充分把握，依据公司的规章**的前提下，做到承诺了就一定做到，不说空话，多干实事。

保持与区域的沟通：及时的将电信的文件及数据反馈给区域，产品的操作思路及时沟通。

经过上半年工作思路的调整，在下半年与市场相互配合通过渠道客户的梳理，加强客户的精细化的管理，一定能将渠道做扎实，打下良好的基础。将电信的ND产品做好，做强。

电信通信保障工作总结13

转眼间我来到*电信宽带维护部工作已经一年的时间了。在这一年的时间里，自己学习到了很多有关宽带的知识。为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短，提高自己的业务技我能，现会工作情况总结如下：

>一、工作汇报

自xxxx年12月26日工作以来，我认真完成工作，努力学习，积极思考，工作我能力逐步提高。刚进入新的工作岗位时，为了配合adsl与端口的绑定工作，和百路达公司的工作人员一起到用户端摸排用户机器的网卡mac地址。为了确保端口的正确无误，摸排资料的准确，为会来端口的顺利绑定打下了坚实的基础。

紧接着又做了一部分资源上线的工作。包括模块局的建立和dslam设备的内连接及外连接。这些工作使自己更加熟练的操作使用客服系统。而且对机房设备有了一定的了解，使自己对上层设备有了更加感官上的认识。

当分公司搬到新的办公场所后，公司的内部办公网络交由我们维护。在为开通每一个信息点时，使自己学习到了更多的网络知识，更加提高了自己的实际动手我能力。同时，为了确保每一个信息点的及时正常使用，使公司的.各位**及每一位同志尽快的在新的办公环境中投入到工作中，我和班上的几位同事加班加点的完成了这项艰苦的任务。

在投入到新的办公环境后，我也开始了新的工作——故障预处理。这项工作使自己掌握了基本的adsl技术。可以处理大部分的用户端故障。为了解决一些外线班处理不了的问题，自己和外线人员一起机房和用户端处理。在用户家，每一句话都**着公司形象。所以，我在实际工作中，时时严格要求自己，做到谨小慎微。

此外，火车跑的快还靠车头带，由于刚参加工作，无论从业务我能力，还是从思想上都存在许多的不足。在这些方面我都得到了部门**及本部门的老员工的正确引导和帮助，使我在工作我能力提高，方向明确，态度端正。从而，对我的发展打下了良好的基础。

>二、工作感想

踏入新的工作岗位后，经过一年的锻炼，使自己对这份工作有了更多更深的认识。对于工作或者说事业，每个人都有不同的认识和感受，我也一样。对我而言，我通常会从两个角度去把握自己的思想脉络。

首先是心态，套用米卢的一句话“ 态度决定一切 ”。有了正确的态度，才我能运用正确的方法，找到正确的方向，进而取得正确的结果。具体而言，我对工作的态度就是选择自己喜爱的，然后为自己的所爱尽自己最大的努力。我一直认为工作不该是一个任务或者负担，应该是一种乐趣，是一种享受，而只有你对它产生兴趣，彻底的爱上它，你才我能充分的体会到其中的快乐。我相信我会在对这一业务的努力探索和发现中找到我工作的乐趣，也才我能毫无保留的为它尽我最大的力量。可以说，懂得享受工作，你才懂得如何成功，期间来不得半点勉强。

其次，是我能力问题，又可以分成专业我能力和基本我能力。对这一问题的认识我可以用一个简单的例子说明：以一只骆驼来讲，专业我能力决定了它我能够在沙漠的环境里生存，而基本我能力，包括适应度、坚忍度、天性的警觉等，决定了它我能在沙漠的环境里生存多久。具体到人，专业我能力决定了你适合于某种工作，基本我能力，包括自信力，协作我能力，承担责任的我能力，冒险精神，以及发展潜力等，会直接决定工作的生命力。一个在事业上成功的人，必是两种我能力我能够很好地协调发展和运作的人。

>三、工作目标

在今后的工作中，我会加倍的努力学习专业知识，掌握更多的业务技我能，为会来的工作打好坚实的基础。

在作风上，我能遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。在生活中发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，时刻牢记自己的责任和义务，严格要求自己，在任何时候都要努力完成**交给的任务。

随着端口绑定工作的深入，新工作内容的展开，可以预料我们的工作会更加繁重，要求也更高，需掌握的知识更高更广。为此，我会更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提**化素质和各种工作技我能，做出应有的贡献。

今后我会以崭新的精神状态投入到工作当中，努力学习，提高工作效率，熟练业务我能力。积极响应公司加强管理的措施，遵守公司的规章**。

电信工作总结15篇（扩展9）

——电信营销工作总结 (菁选2篇)

电信通信保障工作总结14

充满机遇和挑战的xx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，xx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xx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%。xx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、xx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。xx年，在移动业务上，按以下思路进行，1。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

xx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。xx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

xx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xx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

xx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。xx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。

电信通信保障工作总结15

作为新进员工，回顾在电信渡过的半年时间，在领导的关心下，同事们尽心的教导和帮助下，一步步由对工作的陌生到能了解并熟悉自己的工作，也慢慢的找准了自己的定位。工作岗位的特殊性也许让我的作息时间不太规律，改变了我生活习惯，但也让我认识了很多工作上和生活上的朋友，他们即是我工作上的老师，也是我人生目标中的标尺。

不积小流无以成江海。工作中的一点一滴都让我收益良多。进入电信三个月后，我被分配到了现在的部门：运维部监控中心，开始和老同事们学习机房值班的相关工作。初期让我相当迷茫，找不到自己的定位，不知道应该如何去适应。但在日常的工作中，领导、同事不断的给予我鼓励和帮助，并指出了我的不足之处，使我能结合自己的实际不断改进工作方法，提高工作效率。

我正确认识到自身的工作和价值，正确处理苦与乐，得与失、个人利益和集体利益的关系，坚持甘于奉献、诚实敬业，较好地完成了各项工作任务，并始终坚持以“服从领导、团结同事、认真学习、扎实工作”为准则，高标准的严格要求自己。生活上以诚待人，工作上爱岗敬业，积极参加公司组织的各项业务培训。

下面向公司领导汇报我这一年的具体工作情况：

一、监督故障抢修力度:监控基站及局内所有告警，做到有告警及时通知、及时处理。配合并督促代维人员及时抢修故障。

二、机房基础管理和投诉处理：登记进出入机房的人员，整理清洁机房，维持机房干净整洁；及时将出现的设备故障通知相关维护人员；及时将值班电话的投诉进行登记与处理；及时配合客服部派发投诉工单的处理。

在新的一年里，我将用自己这份干劲和精神，迎来新的一年，与公司同呼吸共命运，去克服未来不可知的困难，在工作中，为公司创造自己新的价值。

电信通信保障工作总结16

转眼间我来到中国电信工作已经五年的时间了，时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的20xx年里，我在公司领导的引导和关心帮助下，顺利完成了相应的工作，同时也学到了很多东西，努力提高自己不足的地方，为公司做出更大的贡献而努力。现对20xx年的工作做一个总结，同时也说说自己的一些想法，不到的地方还请各位领导与同事不吝赐教。

俗话说：“火车跑得快全靠车头带”。我无论从业务能力，还是从思想上都存在许多的不足。但在日常工作中得到了部门领导和同事的正确引导和帮助，使我的工作能力提高，方向明确，态度端正。从而，对我的发展打下了良好的基矗

>一、工作汇报

近几年来，随着电信的几次分营，我局已逐步从垄断走向市场，在市场竞争面前，更认识到“服务就是生命线”的真实含义，我们每年不间断地开展“树电信新风，创优质服务”的活动，使广大干部职工牢固树立全心全意为用户服务的意识，也给企业带来了勃勃生机。通过多年的努力，使我局建设有了一个较好的基矗

>二、工作感想

经过五年的锻炼，是自己对这份工作有了更深的认识。对于工作或者事业，每个人都有不同的认识和感受，我也一样。对我而言，则通常会从两个角度去把握自己的思想脉络。

首先，是心态。套用米卢的一句话“心态决定一切”。有了正确的态度，才能运用正确的方法，找到正确的方向，进而取得正确的'结果，具体而言，我对工作的态度就是选择自己喜爱的，我一直认为工作不该是一个任务或者负担，应该是一种乐趣，是一种享受，而只有你对它产生兴趣，彻底地爱上它，你才能充分的体会到其中的快乐。可以说，懂得享受工作，你才懂得如何成功，期间来不得半点勉强。

其次，是能力问题，又可分为专业能力和基本能力。对这一问题的认识，我用一个简单的例子说明：以一只骆驼来讲，专业能力决定了它能够在沙漠的环境里生存，而基本能力包括适应度、坚忍度、天性的警觉等，决定了它能在

沙漠的环境里生存多久。具体到人，专业能力决定了你适合与某种工作，基本能力包括自信力，协作能力，承担责任的能力，冒险精神，以及发展潜力等，将直接决定工作的生命力。一个在事业上成功的人，必是两种能力能够很好地协调发展和运作的人。

>三、工作目标

在今后的工作中，以“ 微笑服务 ”为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好电信基层装机工作。在作风上，遵章守纪，团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。时刻牢记自己的责任和义务，严格要求自己，在任何时候都要努力完成领导交给的任务。一年的工作虽然快结束了，但学习和思考并没有停止，也不能停止!

我将不辜负领导的关心帮助和悉心指导，在今后的工作中努力改善自身，勇敢迎接更多挑战。作为一名电信局装机工作人员，我们要积极投身于工作，在新观念、新思路、新方法的研究和探索中，寻求适应，使自身获得各个方面的提高，更好地促进公司的发展，求得更大的进步和最好的发展!

最后，再次感谢大家平日对我的照顾与关心，在以后的工作中，我一定会继续努力，争取做出更好的成绩。预祝大家新年快乐，工作顺利，也祝愿中国电信的事业在新的一年里蒸蒸日上!

电信通信保障工作总结17

一、以**创新为突破口，转变管理模式。

“ 不以规矩，无以成方圆 ”为了更好的规范管理，服务经营。小寨营业厅积极探索基层管理新模式，建立健全营业厅各项规章**，管理方式完成了从“ 以人管人 ”到“ 用**约束人 ”的转变。

1、健全规章**是规范管理的保障。

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**，保证员工的行为规范做到有章可循。为此，小寨营业厅结合工作实际制定了一系列的**章程并完善了相关的业务受理流程。在**健全的同时，小寨营业厅还制订了《目标管理展开图》确定了20xx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*、公正性，小寨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》的要求将员工每天的工作表现进行了良化考核考核,内容主要分为服务行为规范、营业业务规范、**规范、业务发展状况和考试成绩等五大部分。通过对比每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。经过小寨营业厅不断的摸索改进，西分客服部已将小寨营业厅首倡的这种《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**的基层单位，小寨营业厅始终将服务工作作为工作的重中之中来抓，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，小寨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、“ 满意在服务 ”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*，根据“ 满意在联通 ”活动安排，小寨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，小寨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

更多 工作总结 请访问 https://xiaorob.com/fanwen/zongjie/

文章生成PDF付费下载功能，由ECMS帝国之家开发