# 电信员工年度总结范文

来源：网络 作者：诗酒琴音 更新时间：2024-11-14

*电信员工年度总结范文（精选15篇）电信员工年度总结范文 篇1 xx年是新中国成立华诞，xx年的风风雨雨，xx年的历史沧桑，多少长者的不朽征程，多少少年的青春热血。经历了百转千回，终于走向欣欣向荣、民富国强，xx年的成就，举国欢庆，世人羡叹。...*

电信员工年度总结范文（精选15篇）

电信员工年度总结范文 篇1

xx年是新中国成立华诞，xx年的风风雨雨，xx年的历史沧桑，多少长者的不朽征程，多少少年的青春热血。经历了百转千回，终于走向欣欣向荣、民富国强，xx年的成就，举国欢庆，世人羡叹。xx年也是Xx公司重组的第一年，在这一年里，在分公司领导的正确领导和全体员工的共同努力下，我们保质保量的完成了xx年的艰巨任务。

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20xx年的老职工，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。在这一年里，我积极的参加分公司的组织的各项活动，在新中国成立华诞的服务保障中，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xx年的工作情况汇报

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。利用业余时间参加高等教育自学考试，并于今年7月份拿下本科毕业证。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。

作为一名入党积极分子，发展对象的我要时刻谨记党的教诲，时刻以党员的行为准则来约束自己，要不断的鞭策自己，不断地完善自己，在班组中起先锋模范带头作用。积极向党组织靠拢，争取早日成为党组织中的一员。

在xx年这一年里，经本人在学习、工作、生活等各方面的努力，得到了分公司各位领导和班组所有员工、相关班组的一致认可。再次被组员评选为xx年分公司先进生产工作者。本人在近些年来所取的成绩，都离不开分公司领导和同事的热心的帮助。

在新的一年中，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。

电信员工年度总结范文 篇2

在20xx年里,本人在局领导和同志们的帮助下,按照局内的工作安排,结合本人维护的线路情况,严格要求自己，坚定工作理念，加强业务知识学习，转变工作作风，认真履行工作职责，以实际行动精心维护线路，努力提高线路质量，确保光缆线路的畅通。

我维护的二级线路有130公里，在上面附挂的到支局，模块局的光缆也很多。线路又途径很多村镇、开发区，厂矿等复杂地段，给线路带来很大安全隐患，给维护工作带来很大不便。面对如此多的维护量，如此多的复杂线路状况，我没有感觉有压力，没有怨言，抱着对工作高度负责的态度一步一个脚印，脚踏实地工作。

在工作中，我认真落实巡回制度。在巡回中，我认真登记线路情况，作好线路资料的详细、完整。对特殊地段采取徙步巡回，不定期巡回等巡回方式，以便及时发现问题及时解决。同时在巡回携带常用维护工具和材料，对可疑情况上杆检查并及时处理。在巡回中，我注重护线宣传的作用，抓住机会采取方法向沿线群众宣传光缆线路的重要性，提高沿线群众对光缆线路的认识，加强了沿线群众对保护光缆线路安全的意识，对于预防线路障碍有很大的帮助。

在20xx年中，本人思想作风端正，工作态度踏实，敢于坚持原则，求精务实，开拓进取，切实履行岗位职责。20xx年在我维护的光缆线路取土，盖房，建厂，扩路比较多，严重影响着线路安全，对此种情况，我加强对这些路段的巡回，严格落实 三盯 制度，对施工现场负责人和施工人员多沟通，多交流，多宣传，对施工现场的线路根据实际情况，采取，升高、下沉、刷彩杆，喷宣传标语等措施，保证了施工路段的线路安全。

在工作中，根据工作情况，能够发现问题，总结经验，提出建议，具有独立处理和解决问题的能力。春天，鸟容易在线路上安家落户，有时一个鸟巢要反复处理几次。对此种情况我分析后，对容易搭建鸟巢的地方采取对光缆套红胶管、扎红布条的方法，直到了良好的效果，秋天，光缆容易被鸟叨，，我对此种情况，我采取对原光缆绑扎的扎线去掉，更换大挂钩、加红胶、刷红杆子头的方法，起到明显的效果。

在工作过程中，能够找准工作重点、难点，抓住薄弱环节，把握工作的主动权，有的放矢的解决问题。在汛期到来之前，我提前对特殊路段，河杆，进行整治，对在沟坎上的电杆进行移位，加固、增加拉线等措施。对离公路较近又不能移开的电杆采用刷彩杆的方法，提高了电杆的可视度。对过路电杆杆高不够或牢固成度不够的电杆进行了更换或升高，提高了离路较近和跨公路电杆的安全系数，减少了了安全隐患。

在20xx年里，我能够发挥主观能动性和团队精神，积极参加集体劳动，共同完成工作任务。工作之余加强业务知道的学习，熟练掌握仪表仪器的使用，现在能够单独完成对光缆的接续和测试工作。

总的来说，一年来本人工作量大、任务重、责任大，但本人事业心、责任心强、工作认真、态度积极、勇挑重担、工作勤勉、兢兢业业、任劳任怨，能够完成局内的工作部署，坚定一切为提高线路质量的工作信念，严格执行局内的规章制度，较好地履行了作为一个线务员的工作职责，提高了线路质量，确保了线路畅通。但这些成绩与领导们的关心和同志们的帮助是分不开的。虽然在20xx年里工作取得了一些成绩，但本人维护的线路质量与局内的工作要求还有很大的差距,工作还有很多漏洞和不足的地方。对此，我对工作还有很大的压力，20xx年里，我要在思想上要严于律己，热爱线路维护事业，全面贯彻局内的各种规章制度，严格要求自己，鞭策自己，力争思想上和工作上在都能树立起榜样的作用。我应更加勤恳，为维护工作做更多的事，更加努力学习专业知识，使业务水平有更大的提高。我要在工作方面有所新的开拓，有所新的进取，要更加严格要求自己，努力工作，发扬优点，改正缺点，开拓前进，为20xx年的工作能有一个更大提高而努力。

电信员工年度总结范文 篇3

时光如水，岁月如梭。从一名刚进电信公司的新员工，对所有的一切都感到新鲜和好奇，转眼间在电信工作已经有两年半的时间了，在这期间所经历的所成长的岂是一纸便能道明。在这即将过去的一年里，在公司领导及各位同事的关心与支持下，我以 服从领导，认真学习，扎实工作 为准则，始终高标准，严要求，较好的完成了自己的本职工作。在这一年里成长与不足同在，且以这总结来定位今昔展望未来。

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。从党的以来，电信深入贯彻党的的中心思想，扎实推进党的群众路线教育实践活动，在公司内部召开党的群众路线教育实践活动。在xx届三中全会召开之际，我们严格按照大会思想，必须毫不动摇巩固和发展公有制经济，坚持公有制主体地位，发挥国有经济主导作用，不断增强国有经济活力、控制力、影响力。

二、学习与工作并存

古人云：活到老学到老。在工作中，我们必须贯彻这个思想，在工作中学习，在学习中成长。xx年1月开始，我服从领导安排到网络监控维护中心数据部学习，在此次学习中，领导给予我很大的支持，在工作中此类的脱产学习是很难得的机会，领导给予我如此大的厚爱，我必须好好学习。在此期间我建立起数据网络的 全程全网 的概念，为用户配置数据熟练，以达到回到监控部后能够熟练处理故障的能力。xx年3月底回到监控部，立即担任数据专业的值班工作。在值班期间未发生生产事故，未被用户投诉，能够独立较好的完成数据值班工作。

在xx年11月得到机会能够到外地进行有关ATM的培训，此次培训使我更好的了解北电设备从硬件到软件的各种性能，了解到北电设备在处理故障时常用的命令，以及常规的故障处理思路。以可以更好的担任数据值班的工作。

三、工作感想与自我批评

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。

在此一年的工作中我发现了我自己的不足，因为一些个人原因使用假期较多，以致给部门值班在排班上带来一定的困扰，庆幸领导谅解没有对我做出责备。不过，此种情况，以后一定尽全力避免，毕竟刚打入职场不久的我，人生的重心在事业上，我定会努力工作、积极上进的去面对新的一年。作为一名入党积极分子，发展对象的我要时刻谨记党的教诲，时刻以党员的行为准则来约束自己，要不断的鞭策自己，不断地完善自己，在班组中起先锋模范带头作用。积极向党组织靠拢，争取在新的一年里成为党组织中的一员。

电信员工年度总结范文 篇4

20\_\_年电信维护及工程工作总结20\_\_年维护及工程工作总结20\_\_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63.2%;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24.23%。

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。

3、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。

4 、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47.6%，乡镇为133次占全部障碍的52.4%。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。

5、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。

6、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20\_\_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。

4、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。

5、 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。

6、电缆维护的主动性和计划性较差。

7、加强电缆防盗工作，减少不必要的经济损失。

8、fttb设备实装率过低，需要进行专项工作安排。

9、交换减容工作进展缓慢，影响设备实装率。

电信员工年度总结范文 篇5

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。

电信员工年度总结范文 篇6

尊敬的各位：

上午好!时间飞逝，须臾间我在电信工作已足足超过两年，回首两年，发现自己从一个沉默寡言的女孩转变为一个活泼开朗的姑娘，真为之感到高兴!

毕业那年，在亲朋好友的鼓励下，我来到电信，担任电信客服，刚开始以为，客服仅是接接电话，其实不然，这之间承担好大的责任，其中包括了解电信繁琐的业务，懂得与客户交流，明白如何帮客户解决使用电信产品时遇到的困难。当然如果是纯粹的业务咨询就谢天谢地了，最主要的是投诉电话，这其中包括有理投诉与无理投诉，对于有理投诉，我学会了冷静认真倾听客户反映的问题，运用和客户融为一体，站在客户的角度思考问题，为之解释，为之处理，听到客户点头时，我知道成功地解决了客户的问题，对于那些无理投诉，我更是沉着应战，换位思考，仔细想想客户肯定是使用电信产品时遇到困难了，这更要发扬我的同理心，也许有时候还是会换来客户的大喊大叫，我也不会慌张，因为我可以运用工单再次为用户反映处理，直到用户满意为止。

当然，作为客服，我确实做到了尽心尽力，那些成绩，那些收获也都属于过去，更重要的是展望未来，人往高处走!终于，单位给予我这次的机会，让我能往更高方面发展，也可以更加提升自己!经过两年多的工作经验，我觉得我能胜任值班长这个工作，主要表现在以下几个方面：

第一，在学校，我担任过班长此职务，有一定的协调管理能力，直到如何和被管理者进行沟通指导，以便提高业绩

第二，在工作中，我除了自己能勤奋刻苦以外，也善于与在任班长进行沟通了解班长该有的职责，每天记录并反馈客户代表反映的问题，并及时纠正告知!遇到话务员不能解决的疑难投诉，先巧妙地指导话务员如何与客户沟通处理，如果实在无法解决，主动拦截，为之处理，而不影响话务员正常接续，从而保证接通率!

第三，注重班组业绩，创建和谐的团队精神，随时关注本班的相关数据，有强烈的上进心与自信心，会随时了解其他班组的信息，从而取长补短!

因为以上几点，我有信心能胜任值班长这个职务，当然行动胜于雄辩，我会用我的行动来证明，如果胜任值班长后，对于近期相关目标，我会付出比现在更多的精力，一定要突出自己的相关优势，所谓新官上任三把火!

第一方面，我先加强和谐的团队精神，与被管理者正面沟通对于存在的问题，以及如何处理，并积极改进，争取在一两个月内在原来的基础上提高一个层次，我相信我有这个实力!第二方面，我会努力再向其他班长学习更多关于管理方面的经验，以便更好地提高班组水平，还要有强烈的竞争意识，定一个班组为自己的竞争对手，争取在某一个月内超越，我相信以我这种积极上进的思想，一定可以达成目标，同时在目标之内完成使命，一切只因为相信自己!

人生道路还很长，我想我面对的挑战还很多，对于这一次的挑战，我应该牢牢抓住机会，因为展示自己优势的时候到了，所以，请给予我这次机会，谢谢!

电信员工年度总结范文 篇7

20xx年马上就要结束了，在过去的一年里，有了领导和同事们的悉心关怀和指导，我通过自身的努力，在工作上取得一定的成果，但也存在诸多不足，回顾过去的一年，现将工作总结如下：

我是今年3月份来到电信工作，刚来的时候，被分到商务领航中心学习，正逢那时网吧安装全球眼视频监控，从那时接触网络视频监控，对他的结构就产生比较浓厚的兴趣，在通过师傅们的教导和自身的学习下，现在已清晰的了解了他的构造和组成。

在不断提升和学习技能的同时，也参与了项目管控工作，从以前跟着师傅学和做，感觉做工程并不是很困难，但是，当自己亲手去做一个项目时，才知道这其中的点点滴滴，不是一句两句可以说的清楚，就拿木材检查站视频监控这个项目来说吧，虽然监控点不多，技术也不复杂，但真的做起来，需要考虑的事就很多了，前期的现场勘察，与客户的沟通，与省公司的协调，一样都不能少，一样看似简单的问题，考虑的方面就很多了，什么事先解决，这件事怎么做，需要做哪些准备工作，都是需要考虑的，在经过几个月的准备工作，检查站的项目于这个月开工了，按目前施工情况来看，还算顺利，当前的问题就是怎样与施工队沟通，解决施工过程中遇到的问题和困难，加快施工进度，争取在规定时间内完工。

总结今年的工作，尽管我有了一定的进步，但在一些方面还存在不足，有些事情做的还不够完善，在今后的工作中加以改进，在今后的时间里，自己将努力学习专业知识，把自己用知识武装起来!

电信员工年度总结范文 篇8

我在大学里学的是播音专业，在毕业后本想找个电视台工作，可是那里的条件要求实在太苛刻，我的能力和资质达不到要求，结果当然是得不到电视台工作了。之后我就想去电台做播音员，我最自己的音质还是有自信的，可是还是没有合格，最后我只好来到电信公司做客服工作人员。

电信客服人员最重要的是不用直接和客户之家见面，而是通过电话的方式来工作，我的音质在这里得到了的发挥。

一年来，在公司党委的正确领导和关心帮助下，本人认真学习“三个代表”的重要思想，学习科学发展观，按照局党委确定的工作思路，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客服工作。现对自己全年的工作总结如下：

一、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

二、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为电信基层客服人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。一年来我坚持勤奋学习，努力提高理论水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的再于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。到公司三年来，我注重把理论转化为自己的科学思维方法，转化为对实际工作的正确把握，转化为指导工作的思路办法，积极研究新情况，解决新问题，走出新路子，克服因循守旧的思想，力戒“经验主义”，拓展思维。2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行理论学习。首先不把理论学习视为“软指标”和额外负担，自觉参加每季度的党课集中学习；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会继续发扬我在过去的工作方式，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用的服务来解决客户的困难，让我用的服务来化解客户的难题。

工作就是这样，干一行爱一行，我已经对我的工作非常的热爱了，我会在今后的工作中继续的努力，为公司的发展做出自己的努力！

电信员工年度总结范文 篇9

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x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。

电信员工年度总结范文 篇10

20\_\_年，在市委、市政府、省电信公司、市电信分公司的正确及有效的领导下，我分公司深入贯彻现代化治企理念，科学发展，严格治企。通过有效地整合资源，细分市场，实行标准化管理，踏踏实实开展各项工作，保持了稳步、健康、有效的发展步伐，为全力促进耒阳经济建设又快又好地发展做出了一定的贡献。现将我分公司20\_\_年里的主要工作总结如下：

一、聚焦产品价值，强化营销组织，抓好经营发展工作。

20\_\_年，我公司全司上下一心一意抓发展，全力以光网、3g、智能机为发展核心，全面强化员工培训。通过各专项营销活动，各种pk竞赛，以智能机和3g为发展引导，积极推广产品价值，尽可能让客户了解和使用我公司的通信产品，尽可能地帮助客户将产品价值直接或间接地转化为客户需要的效益，大大提升了全市人民的信息化应用水平。

(一)、以月度预算为纲，开展阶段性劳动竞赛、专项劳动竞赛及短程节假日促销统领全年经营工作。针对市场的实际情况,主要采取按月下达月度预算,并组织阶段性劳动竞赛来引导员工完成月度经营预算收入任务。提高了线路通信质量，减少了用户投诉，降低了线路安全风险。全力以赴做好政企客户服务支撑工作。全力做好政企客户的售前、售中、售后项目支撑工作，重点突破重大项目的保障工作，前期全面参与，中期重点支撑，后期全面接手履行服务，为政企客户提供了有力的支撑和服务保障。

(二)、打造精品网络，积极推进c网和光网等新建工程建设。1、加强c网建设，保证覆盖效果。1-11月份，已完成13个基站的开通，新建室内分布系统4个。2、光网建设：为加快推进有线接入网络由铜缆网向光纤网演进，提升网络智能水平，保持3g和宽带能力领先优势，为“三网融合”奠定坚实的基础，20\_\_年城区继续大力实施ftth建设与改造，新建ftth小区19个、平移改造ftth小区15个、ftth薄覆盖小区9个，累计覆盖住户1.5万户，新装epon设备150多套。

支局通过需求上报，并结合电缆被盗、线路维护现状，在9个支局完成光进铜退室外改造点44个，其中20\_\_年已批复的33个。通过光进铜退工程建设，满足了业务发展需求，建设区域基本杜绝了电缆被盗，同时结合线路整治工程的同步建设，通过建设一片、整治一片、稳定一片，线路质量得到了极大提高，有力缓解了维护抢修压力。

二、以消费者为核心，狠抓服务质量，全力打造品牌服务形象。

20\_\_年，我分公司客户服务工作始终坚持 服务是永恒的主题 这一宗旨，建立了以市场为导向、以客户满意为中心的经营服务体系，狠抓内部管理，积极实施 用户满意工程 ,做到有目标、有计划、有措施、有改进，取得了明显的成效，客户服务水平和服务质量持续改进，不断提高。

例如：针对电话费查询、电信业务咨询、业务受理及投诉四大服务内容，在 受理好，处理好，回复好，服务好 四个环节上加强管理及完善内部流程，同时加强质检系统的监督、检查力度，规范服务用语，加强业务学习培训及提高业务水平，用亲切的语言、熟练的业务、周到的服务为客户受理业务，排忧解难，使得我市广大电信客户真正实现“足不出户，享受服务”。特别是推行“城区宽带五项服务承诺”工作以来，我公司严格按照承诺进行赔付考核，强化客户可感知的差异化服务比较优势，对外打造天翼宽带品牌形象，对内驱动宽带网络能力改善，巩固增强宽带市场竞争壁垒，进一步提升了装维质量和服务水平。

同时加大考核力度。强化对服务质量的监督、检查和考核工作，在考核力度方面，将考核范围由对 客户有理由申告 扩大至所有不合格服务;由造成不合格服务的直接责任单位，扩大到所涉及的专业职能部门;由原来只对单项不合格服务考核，扩大到对直接责任单位工资总额的考核。以严厉的监督和考核保证服务质量的品质，保证所有电信客户最大程度的满意。

三、为民着想，全力以赴，把为民办实事工作办实。

20\_\_年，我分公司积极承接市政府安排的为民办实事，据不完全统计，即建设了13个综合信息服务点及44个行政村通宽带，10个自然村通电话的工作。由于受冰灾和盗灾的多年影响，我公司通信线路受损严重，受损面积大，抢修范围广，办实事工作面临资金和设备的双重压力，工程进度艰难前行。但是，为了严格落实市政府办实事工作，为了广大人民群众的通信需要，我公司强化组织领导，积极组织人力、物力、财力，集中各方资源，20\_\_年，全面保障完成了市政府下达给我公司为民办实事工作任务。

回顾20\_\_年的工作，我分公司还存在一些不足，主要表现在：企业的发展做得不够，发展模式与价值导向差距较大;农村市场流失严重;为民办实事资金缺口大，这些差距和不足，需要我们在以后的工作中高度关注，重点整改。

20\_\_年，我公司在衡阳市电信分公司“聚焦客户的信息化创新”战略指引下，全面强化“六大意识”，即：科学发展意识、企业价值意识、精确管理意识、诚信经营意识、执行力意识和现代企业治理意识，企业上下的思维观念、发展模式、服务水平等均有了显著变化，但与现代企业的要求相比,还需不断努力。

电信员工年度总结范文 篇11

这一年来，各方面都有了很大的进步.在办理业务和解答客户问题方面积累了很多经验，能够及时准确的为客户提供满意的服务。工作中严格要求自己，保持很强的责任心，谨慎的工作态度和良好的心态。不断加强业务学习，努力提高业务水平和协调能力。工作中，热情服务，做到以诚相待、以心换心;靠一点一滴的细致工作赢得客户信赖。总结起来主要有以下几点：

一、 正确的工作态度及优质的服务水平

在营业前台担任营业员时，我首先找对自己的正确位置，为自己制定工作目标、工作计划。要求自己怎样做能掌握全面的业务知识，怎样做能传达好自己掌握的业务知识，怎样做能通过营业前台将我们的各项业务更好地宣传给用户，又怎样做能让用户接受并使用我们的业务…….一系列的怎样做时常会督促我去树立正确的工作态度，做好自己的每一项工作。

优质的服务水平：首先要把客户放在第一位，无疑这是我们的重中之重，因此我今天最大的感慨和主题便是——客户在我心中。我们每天都会接受到充满了喜怒哀乐的业务，而我们的心情，往往也会被用户的喜怒哀乐所感染，这就需要用我们的“热心”换取用户的“放心”，用我们的“耐心”换取用户的“舒心”。面对竞争日益激烈，服务日益重要的市场环境，我们必须要考虑怎样的服务才能让客户满意呢?我从事服务工作就是从细小细微中着手，以小见大，体现服务的无微不至。

一个小问候、一个小提示、一个短信、一个电话都使客户惊喜地发现，他时刻在我心中，心灵的沟通能让所有美好的东西无处不在。提供个性化、差异化、多样化、亲情化的优质服务，满足客户的多种需求，细节产生差异，差异创造优势。企业的经营首先是客户的经营，体会客户感受，用心服务于客户，用真诚、耐心和细节提升客户价值。整洁优雅的营业环境、亲切温馨的服务人员、统一规范的企业标识、优质全面的服务内容，都能够带给客户良好的感受，进而产生客户的信赖和认同。

微笑服务，微笑可以使我们获得友谊，它可以消除人际间的误会，你会微笑不是服务，但当你把这微笑送给客户的时候，就产生了服务。时刻把客户的利益放在第一位，一个亲切的笑容，一句真切的问候，缩短了彼此之间的距离，同时也赢得了客户的尊重。唯有真诚的微笑，才能“用心”服务，才能真正做到“五心”服务，即爱心、热心、诚心、关心和虚心。

二、 良好地工作作风及娴熟的业务技能

记得2·0要上线的时候，为了尽快掌握公司业务知识，牺牲了所有节假日，我利用一切可以利用的时间，全面细致地学习公司各项业务知识，除了上班钻研业务知识外，还利用下班时间翻阅相关资料并进行测试，使自己的业务水平有了极大的提高，让业务能顺利开展，并受到领导和同事的一致好评。

在担任营销副组长时期，更让我感受到了任务的艰巨，以及增强班组凝聚力的重要性。为了做好新发展用户的新务业普及，在营业部下达指标后，我苦思冥想，招集班组部分成员商讨措施。根据大家的建议，制定了切实可行的竞赛办法，并组织业务培训及代销商会议，与代销商进行积极沟通，征得了他们的理解和认同。由于考核办法科学、公正、支撑有力，此次活动极大地调动了营业员的积极性。在短短一个月内我们的189档套餐当月的普及率由原来不足75%提高到106%，所以我首先要求自己必须具备娴熟的业务技能。为此，我对各种业务知识进行归类记忆，比如品牌资费类、新业务类、促销活动类等，对于品牌资费类我会选择将月租费、来电显示费、基本通话费、漫游费对比记忆的方法进行记忆，这样既加快了记忆速度，又加快了记忆的准确性。对于新业务类，我会选择与其相近的一些概念进行记忆，比如WAP和GPRS这两个概念，非常难以给用户解释，所以我选择让用户去体验3G终端，这样很快用户便于熟悉、掌握了这两项业务。

我时刻都告诉自己，在工作中，个人的一言一行都代表的是公司的形象，让委屈的泪水流在心里，把真诚的微笑献给用户。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，要牢记“用户永远是对的，用户就是上帝”的服务口号，要用同样真诚的微笑，同样耐心的解释，去化解客户的误解和怒火。记得一次我在VIP室，因工作没有忙完，到了下班的时间却也浑然不知，这时一位用户推门而入，一进门就满口脏话。面对如此怒气冲冲的用户，我只有微笑面对，请用户坐下，耐心聆听用户的投诉。我一边耐心地向用户解释疑惑，一边给用户查找详细的话单。疑惑终于打开了，原来用户曾经开通了流量包月，因没有及时取消，造成每月月初扣除5元包月费。当我给用户解释清楚，并征求用户的意见，为用户取消流量包月后，用户不但没有了当时进来时的那种粗鲁，反而惭愧地对我说“真的很不好意思，刚才是我态度不好。你对我这样的误会还热情接待、耐心解释，真让我感动，还是电信公司的服务态度好!”听了这段话，我终于理解了“服务”这两个字的概念，知道了在以后的工作中如何去面对用户，如何做好服务工作…….那就是“以诚待人、务实求实!”

三、 良好的团队合作精神

在现代的工作环境中具有团队意识是非常重要的。有效的团队工作可以提高工作效率。为此，在工作中我不光自己努力工作，同时也和同事之间处理的非常好。在工作中除了互相学习外，生活中我也经常和同事谈心，了解各自内心的想法，相互出主意、想办法。(找总结)

四、我认为一名优秀员工应该起到表率作用，应该以高度的主人翁精神，默默地奉献着光和热;应该抱着务实认真的工作态度，埋头苦干，敬业爱岗，勤勤恳恳地做好本职工作。对于目前的工作，我虽然取得了一点点成绩，但我还存在一些不足之处，所在以后的工作中，我会在继续发挥自己的优点及良好的工作作风的基础上继续加强业务学习，提高自身素质。同时认真听取前台营业的各种意见及建议，不断做好工作总结，和大家一起做好服务工作。

现在我们公司的全员活动在轰轰烈烈地进行着，我做为VIP房一名优秀员工，将积极参与改善活动中去，不断地展现自己的热情和智慧，为公司和自己创造一个更加优美的工作环境。展望未来，我还有很长的路要走，我不会被现在一点成绩冲昏头脑，我将继续发扬成绩，不断创新，不求做得最好，但求做得更好。

电信员工年度总结范文 篇12

今年以来，在实业公司的正确领导下，在主业的大力支持和全力扶持下，在公司党委和广大职工的大力支持、配合下，本人认真落实江“三个代表”的重要思想，学习贯彻党的xx大精神，与时俱进，勤奋工作，务实求效，勇争一流，带领全体干部职工紧紧围绕“立足改革、加快发展、真诚服务、提高效益”这一中心，进一步转变观念、改革创新，依托主业，面向市场，强化核心竞争力，开展多元化经营，经过努力和拼搏，保持了企业较好的发展态势，为电信实业公司的持续发展，做出了一定的贡献。今年，我公司提前两个月完成了省公司下达的全年经济指标，各项工作健康顺利进展。现述职如下：

一、全方面加强学习，不断提高公司整体队伍素质水平。

一年来，我一直把构建学习型组织作为团队建设的一项重要内容来抓，明确提出，要以提高员工整体素质为首要任务，实施有针对性的培训计划，加强领导班子和员工队伍建设，努力将企业建成学习型、知识型组织。

1、努力提高自身素质水平。作为一名领导干部，肩负着党和人民赋予的重要职责与使命，党的路线方针政策需要我们去贯彻实施，因此，我十分注重政治理论的学习，比较系统地学习了邓小平理论、经济管理、“三个代表”重要思想等方面知识。勇于实践正确学习贯彻党的xx大精神，立场坚定的执行党的路线、方针、政策。在工作中，正确的宣传和贯彻上级的方针，指导自己的工作，规范自己的言行，树立强烈的责任感和事业心，密切联系群众，不断提高自己的领导能力。

2、狠抓班子和干部队伍建设。群众看党员、党员看干部、干部看班子，上梁不正下梁歪，中梁不正倒下来。高度重视班子建设，不断强化措施，使班子建设沿着正确轨道前进。一是求思想上的统一。坚持做到多通气、勤商量，把工作决策建立在体现集体智慧的基础上。行动上瞄准一致的目标，各司其职、各负其责，不推诿、不扯皮，始终保持一流的工作精神风貌和旺盛的斗志，不断开创工作新局面。

3、围绕党风廉政建设做文章。针对公司经济性、业务性强的特点，利用各种形势的途径和方法，对我公司非党员干部进行廉政和遵纪守法教育。如：在召开党员会、中层会、办公会时，向他们及时传达上级有关政策、规定，并有针对性的通报发生在各地管理部门的\*案例，使党员干部从中吸取教训，以起到警示作用。同时，注意从“公”和“廉”入手，严格要求自己，公开向职工承诺：只看谁表现得怎么样，不看是谁在表现，坚持公正为本，吃苦在前，享乐在后。

4、狠抓干部职工的政治思想和业务素质教育。一年来，我多次组织形势动员会、业务研讨会，开展业务培训活动，并在年终岁末结合举行表彰会、总结会，对干部进行理想信念和党性、党风教育。通过一系列学习宣传教育，使大家都能够面对现实，实事求是地用辩证唯物主义观点分析认识问题。大家认识到：一定要好好工作，不工作就不能体现自己的人生价值。全体干部职工工作作风扎实，精神状态很好，人心思干，人心思进，不少单位在搞好本职工作同时，组织大家学科技、学理论，提高职工全面素质。

二、全面推进劳动、分配和制度创新，不断夯实企业基础管理工作。

一年来，我能够从电信实业公司长远发展出发，公司上下不断深化电信改革、参与市场竞争，按照建立现代企业制度的要求，面向市场，成功地发展了一系列经营实体，确立了主实业相互依存，互为联动，共同发展的战略格局，对于推进焦作电信实业持续、快速、健康发展，提升企业综合实力奠定了坚实的基础。

1、归并产业，调整机构。今年，按照上级的通知要求和精神，将所属企业按照产业特点进行归并，全面进行了清理规范多经企业工作。这些工作的顺利开展，适应了电信体制改革的需要，为公司二次创业提供了组织保证。

2、建立与岗位和绩效挂钩的薪酬制度改革。今年，我公司紧紧围绕职位明确化、薪酬社会化、奖金绩效化和福利多样化“四化”目标，全面推进企业薪酬体制改革。公司9名德才兼备的人员被聘为中层干部，广大职工都在竞聘上岗过程中找到了实现自身价值的工作岗位。初步建立了一个能上能下，能进能出，能够充分激发员工积极性和创造性的用人机制。

3、狠抓制度改革创新，初步建立制度管理网络。机构调整、薪酬改革后，人事部门按照新的岗位，及时修改补充了岗位职责，制定了新的考评办法和奖金分配制度。

4、加强会计核算，提高财务管理水平，加强了企业财务管理工作。特别是今年，全面进行了企业资产盘活，努力增加企业收入和效益。组织专人对所属多经企业逐个摸底，认真清查各项资产、负债，理清了产权关系，进行了规范管理，并着重对原有独立核算的多经企业帐务中的债权债务进行了全面清查。大力开展对企业欠款的清理工作，维护企业利益。开展了“增收节支，提高企业经济效益”活动，加强对可控费用的控制，压缩成本费用。制订完善了一系列管理制度，推行全面预算管理、收支两条线管理，贯彻上级的成本管理指导精神，加强各项工程建设的核算工作，严格内部手续，防止跑、冒、滴、漏，。

5、狠抓安全生产，落实安全责任目标。今年以来，我们牢固树立起“安全责任重于泰山”、“安全第一，预防为主”的思想意识，为企业的发展营造良好的安全环境。健全了组织，与各部门签订了安全消防责任书。突出了重点工种、特殊工种的安全管理，并多次去工地检查。开展“安全生产月”活动，抓好了安全生产教育培训工作。在党的xx大召开期间，多次开展了安全自查自纠活动，确保了安全工作万无一失。

三、加大市场营销力度，经营工作再上新台阶。

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2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1X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。20xx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。

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、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邓小平理论、“三个代表”重要思想。特别是认真组织学习贯彻党的xx大精神，在公司广泛开展了“学xx大文献，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xx大的精神的过程中，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。

总之，一年来，我严于律己、克己奉公，用自身的带头作用，在思想上提高职工的认识，行动上用严格的制度规范，效果上广泛让社会监督，带领职工积极进行各项改革。由于计划周密，思想政治工作做的到家，更由于我不谋私利，一身正气，所以至今全体职工队伍稳定，工作干劲不减，表现出了对改革的极大理解与支持。在我的带领下，公司员工以不断发展建设为己任，以依托主业、服务主业、面向市场、开拓市场为经营宗旨，锐意改革，不断创新，规范运作，取得了很大成绩，为电信主业提供了优质、高效的服务。并在自我发展、自我完善、拓展经营空间上，迈出了可喜的一步。

20xx年又是关键的一年，发展的任务十分紧迫。这就需要我在思想上、行动上做好艰苦创业的准备。我们相信，在上级公司的正确领导下，在全体实业员工的共同努力下，上下一心，艰苦奋斗，同舟共济，全力拼搏，就一定能够创造出更加辉煌的业绩！

电信员工年度总结范文 篇13

1、20\_\_\_\_年7月至9月，我在\_\_\_\_电信公司10000任职客服话务员。两个月的工作，使我对客服工作有了一定的了解和认识。现就将我的感想及对客服工作的认识作如下总结：

2、日子过的很快，一眨眼的工夫，我似乎在不知不觉中已经慢慢习惯和喜欢上话务员这个工作了。以前的我对话务员的了解很薄弱，以为只要接听电话，声音甜美，做好上传下达的工作就OK。可是自从自己接触并入职这项工作以来，才发现所谓的话务员并不像我想象的样。在话务员培训到正式上岗话务员这项工作期间，我对话务员又有了更深一层的了解。以下是我这一年以来的工作总结：

3、时光飞逝，转眼间到电信公司工作有了一段时间，感受颇多，收获颇多。新环境，新领导，新岗位，对我来说是一个良好的发民机遇，也是一个很好的锻炼和提升自已各方面能力的机会。刚到营业厅工作时，我就感受到了一种蓬勃向上，积极进取，暖如春风的工作氛围，感觉到了同事们的热情，执着和敬业。正是在他们的启发和感染下，我开始认真学习业务知识，扎扎实实地苦练服务技巧。业务一点一滴的学习，心灵一分一分的融入，工作一点一点的进步，我不断坚持着自己的信仰和追求，在此，首先特别感谢领导和同事们给予我的大力支持，关心和帮助。使我能够很快地适应公司的管理与动作程序，努力做好本职工作。进入公司工作以来，我认真了解公司的发展概况及企业文化，了解公司的规章制度，熟悉了公司一些相关的业务知识以有系统的基本操作。下面是我的工作总结：

4、一年来，在公司党委的正确领导和关心帮助下，学习科学发展观，按照局党委确定的工作思路，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客服工作。现对自己全年的工作总结如下：

5、大二开学的第三周，我们民航一班的同学进行了电信外呼的实训，通过这次实习，让自己成长不少，增强了自己各方面的知识及技能。让自己真正认识到社会实践工作情况。以下是我实训的工作总结：

6、我作为一名中国电信的客服人员已经三年了。在这三年里，有苦有累，有欢笑也有感动。有收获有疑问，有成熟更有对客服未来的不断探索。下面是我的工作总结：

7、做客服，人说“这是在做吃力不讨好的事”。确实，客服需要处理的事有时是那么琐碎，每天忙忙碌碌，每天都会碰到各种各样的客户，礼貌的，粗鲁的，感谢的，生气的，讲理的，不讲理的，打错电话的……刚开始的时候，每天的情绪也会随着碰到的事情，碰到的客户而改变。被客户骂了两句，心情变得沉重，笑不出来;被客户表扬了，马上轻快起来，热情而周到。想想这是很不成熟的表现。所幸我得到周围很多同事们的帮助，使我慢慢成熟起来。用户真诚的道谢和满意的笑声使我体会到了自己的价值。在初接电话，对客户所提出的问题，我不敢轻易做出回应。但很快，我便意识到除了有热情的态度之外更应该有丰富而扎实的业务知识，才不致以使自己没有足够信心来正确回答客户的问题。于是，我养成了利用工作之余的时间来熟悉业务知识与做疑难问题记录的习惯。记得当初接线时，我遭遇很多困难，不止一次没有完全回答好客户提出的问题，甚至遭遇到客户的投诉，我的心情在很长一段时间内都处于最低谷。但是，我没有因此而放弃自己，而是一直在寻找弊端，不耻下问，加强业务积累和学习，还主动利用业余时间多听了一些优秀的录音。经过一年的努力，我终于没令自己失望，荣获“优秀话务员”的称号，得到大家的认可和赞许。下面是我的工作总结：

1、话务员是一个看似轻闲实则很忙碌的工作，如何做好话务员工作总结，是不少话务员头疼的事。以下给大家提供一份话务员工作总结范文，仅供各位参考，希望大家从中领略到工作总结怎么写。有人说时间飞逝如光箭，现在我终于体会到了。不知不觉中我都来公司半个多月了，为了更好的促进工作，我现将这半个月来我个人工作总结汇报如下：

2、不知不觉中一个多月又过去了，为了更好的促进工作，我现将上个月来我们组的工作总结汇报如下：

3、透视过去的一年，工作的点点滴滴时时在眼前隐现，我从一名114话务员到10000号话务员的成功转变，要感谢领导及其同事们对我的信任和培养，回顾过去的一年，我发现自己改变了许多，也成熟了许多。下面是我的工作总结：

4、在过去的三年里，我的进步是直线向上的，缓而不慢，细而扎实。因为作为一个客服人员，我深知基本功要做好做实，微笑要留住，礼貌要恰当，耐心要保持，这些非一日之促成。这个工夫是细水长流，着急不得，不近功也不能急利。于自己的成长有更好的磨练。在平凡的客服里我努力展示了自己优秀的一面。在kpi的考核中每月被评为优秀客户代表。在\_\_\_\_年作为优秀代表派往\_\_\_\_进行亲和力培训，在20\_\_\_\_年被安排去\_\_\_\_10000号交流学习，期间我的多次建议被领导采纳。由于成绩突出，被评为20\_\_\_\_年度优秀员工。在文娱方面，兴趣广。爱好文笔。在去年5月份举办的“电信产品广告征集”中被采纳一条有价值的广告语。今年5月份在五四青年节组织成员创作和表演节目，获得大家的好评。

5、站在新年的开端，透视过去的一年，工作的点点滴滴时时在眼前隐现，我从一名114话务员到10000号话务员的成功转变，要感谢领导及其同事们对我的信任和培养，回顾过去的一年，我发现自己改变了许多，也成熟了许多。

6、在刚上\_\_\_\_平台的时候，凭借着自己努力、刻苦、任劳任怨的工作态度，我除熟悉了语音平台的操作和处理流程外，还更深一步地了解到\_\_\_\_设备的整个运作流程，让我在工作时更能得心应手。

电信员工年度总结范文 篇14

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础。

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础。

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！

电信员工年度总结范文 篇15

各位领导、同事：

大家好!

春风送暖，辞旧迎新，在一场场揪心的大雪中即将迎来了新的一年。我自20\_\_年\_\_月进厂以来，近5年的工作中，在各位领导和同事的支持、配合和帮助下，工作得以顺利开展，在此我表示衷心感谢。

现将\_\_\_\_年工作汇报如下：

一、\_\_\_\_年工作总结：

本人工作认真负责，态度积极，不迟到，不早退，不跟同事扯皮，按时保质完成工作任务。忘我的工作精神值得大家钦佩，常被同事们戏称为：“劳模”。为广大同事树立典范，时刻紧跟党的步伐，在\_\_\_\_年工作中虽有小小不足，但自我感觉还好。

二、完成主要工作：

1、工作中自觉遵守厂规厂纪，自觉遵守各项规章制度，积极、认真配合领导、班长工作，并积极按规定做好定置管理工作，保证工作环境的干净、舒适。

2、工作上做好本职工作，包括故障处理、查号工作及用户拆、装、移机的跳线工作。及时做好线序资料的记录和微机输入工作。配合电信局、外线组和调度机组的排障、装机等工作。

3、接到电信局装机单后，第一时间装通机房内线路并配合外线组进行调试，完成后及时通知电信局开通新装电话，并记录输入线序详细资料。故障的排查。受理用户申告的故障后，及时检查判断其问题所在，若是机房内线路问题，即时排除故障，恢复线路通畅。若检查线路后，判断是外线问题，则应尽快通知外线组，配合他们查出问题并处理故障，以保证用户在申告故障后，能在最短的时间内正常使用。

三、对未来工作的期待：

1、领导涨我薪水。

2、勤于学习、善于思考，积累经验，不断创新，为公司建设献计献策，以良好的姿态迎接新的挑战与考验。

3、改进工作方法，提高工作能力，提高服务意识。提高工作水平，切实以过硬的本领来完成好领导交办的各项工作。

以上是我的述职报告，欢迎广大领导、同事批评和指正。

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！