

电信装维负责人述职报告(模板5篇)

报告，汉语词语，公文的一种格式，是指对上级有所陈请或汇报时所作的口头或书面的陈述。优秀的报告都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

电信装维负责人述职报告篇一

xx年来，客户端装维中心在维护安装部的关心、帮助和大力支持下，以提升“装移修”服务工作为目的，扎实有效的开展各项工作，基本完成了上级下达的各项维护考核指标。1-12月份，全中心共计查修障碍18152起，24小时修复及时率全年平均75%；共装移电话6612户、宽带7175户，48小时装移机竣工率全年平均70%以上。回顾过去，我们主要做了以下几个方面的工作：

一、建立健全内部管理制度，促进各项工作规范化。

为了规范班组的管理，促进全中心各项工作走上制度化、规范化的轨道。我中心先后建立和完善了《装维中心装移修考核办法》、《装维中心劳动考勤管理办法》、《装维中心员工kpi考核细则》等一系列制度和办法。在制度执行上，做到人人平等，奖罚分明，从不搞特殊化。通过制度化管理，员工工作热情得到了提高，责任心得到了增强，各项工作得到了进一步的提升。

二、认真做好培训工作，全面提升队伍素质。

员工队伍素质的高低，将直接影维护工作的效率和服务水平，为此，我中心从以下几个方面抓好员工队伍素质的提高。

(一)做好内部培训工作。为了全面提升员工业务技能，我中

心把加强员工教育培训，提高员工业务技术素质作为一项重点工作来抓。每月坚持组织2次内部集中培训学习。并从中心内选拔了2名业务技术水平高，语言表达能力强的维护人员作为内部培训师，分别对员工服务规范、语言规范、ftth改造、宽带处理以及业务处理流程等相关知识进行培训。为检验员工学习和内培效果，月底还对员工本月所学知识进行一次考试，对于考试不及格的进行补考，确保合格率达100%。通过服务规范、ftth、宽带和网络电视安装维护知识等一系列课程的学习和培训，使全中心维护人员的业务处理能力、服务水平和业务技能得到了全面的提高，全体员工的综合业务素质和工作能力跃升到了一个新的台阶。

(二)做好ftth改造专项培训。为策应工作网络转型需求，我中心积极组织全体员工进行快速接头等专业知识的实践学习，并利用夜间对维护人员进行突击强化训练，以实战代替培训，快速提升了维护人员的ftth改造能力，同时配合维护安装部对乡镇维护人员进行ftth改造的实践培训。全年累计培训218人次。

(三)认真开展技术交流活动。为帮助员工解决装移修服务过程中存在的疑难问题。我中心充分利用一周两次的晨会机会，将员工工作中遇到的技术难点问题，在全中心范围内开展技术交流大讨论，动员全体员工进行“头脑风暴”，对问题进行认真分析和探讨，帮助员工找出解决问题有效方法。

三、做好末梢网络维护工作，促装移修指标上台阶。

日常维护整治工作好坏，将直接影响到装、移、修各项考核指标。同时，也关系到维护人员的装、移、修工作的难易度。为了摆脱“装移修难”的被动局面。我中心从以下几个方面入手，做好线路质量提升工作。

(一)做好ftth改造工作。针对下户线质量差的楼宇和城中村等

区域进行集中的ftth改造，将需要改造的区域上报维护安装部，目前我中心维护区域内下户线较差的楼宇已基本完成了ftth覆盖，中心员工全年累计完成ftth改造3772户。在日常维护中，对覆盖区域内的障碍用户必须无条件的进行ftth改造，以提高用户网络质量。

(二)做好终端更换工作。为有效提升多pvc部署成功率，我中心组织员工利用夜间上门，将用户的adsl上行e8-b更换为lan上行e8-b全年累计更换1003台。

(三)做好下户线整治工作。由于供电公司农网改造等原因，造成下户线质量差，成为障碍发生的根源，而且在整个障碍发生率中占比非常大。为了减少这类障碍的发生，同时结合公司要求的“一盒十线”整治工作要求，我中心要求所有片区维护人员每月每人至少更换10处以上锈蚀和严重老化的下户线。为了保证整治工作落到实处，不流于形式，月底中心组织各大区组长对各维护包区内德整治情况进行抽查，对于抽查中发现没有完成且又不能说明原因的进行严格考核。

(四)主动协助相关部门做好线路质量提升工作。年初，我中心对城区急需要更换的分线盒和电缆进行全面的摸底，通过摸底，共清查出来急需要更换的分线盒50多个，急需处理的故障电缆20多处，并以文字形式，向接入中心进行报告，得到上级部门及领导的支持。目前，公司已帮我中心把急需处理的分线盒进行了部分更换，部分电缆也通过ftth改造或光进铜退的方式给予了解决，还有一部分正在进行设计和施工中。通过更换分线盒和光进铜退，线路质量得到了明显改善，装维指标也在稳步上升中。

四、抓好装移修服务工作，全面提升客户感知度。

(一)加强工单动态管控，确保装移修及时。由于每个包区每天装维工单量都在动态变化，有时多，有时少，工单量分配

极不均匀，这就给工单量大的员工带来很大的压力，为此，我中心专门安排支撑员每天定时查看工单调度系统，对装移修工单实行动态管控，对于确因工作量大而忙不过来的包区，及时调派人员进行增援，较好的平衡了工作量不均衡的现象。同时，也确保装维工作的及时性，对全面提升客户感知起到了积极的作用。如：今年10月份，上海花园片区受理了大量政企客户的工单，仅靠包区维护人员肯定是无法保证安装及时，支撑员根据情况，立即调派包区工作量相对少的员工去协助安装，才确保了片区内几个酒店的装机工作的顺利进行。

(二)认真分析装维中存在的问题，改进和提升服务水平。每月我中心都会定期组织召开一次质量分析会，对维护工作中存在的问题认真进行总结和分析，帮助员工查找问题的根源和解决办法。同时，也通过召开分析会，让员工看到了各自的工作中存在的问题和差距，有力的促进了装维工作的提升严。

(三)执行服务规范，塑造电信良好形象。在装移修工作中要求维护人员严格执行“七个一”服务，即带齐：一个工具包、一张工号牌、一双鞋套、一块垫布、一块抹布、一张服务卡、一张服务征询表。要求维护人员上门时必须着标志服装，佩带工号牌，做到进门穿鞋套、完工后要清理现场卫生，并让客户填写服务征询表，留下服务卡。通过标准化的管理模式有效地规范了员工的服务行为，塑造了良好的服务形象，得到了用户的一致好评。

五、加强安全生产工作，杜绝安全事故发生。

安全生产，事关全局，责任重大。我队始终坚持“预防为主、安全第一”的方针，认真落实各项安全生产措施，强化安全生产管理。将落实安全生产工作，作为日常管理工作的重点来抓。一是组织全队员工进行安全方面的教育培训，对员工防火安全、交通安全、线路防盗知识、线路维护安全操作规

程等安全知识进行培训，全年共组织了2次安全培训。通过培训进一步提高了维护人员的安全防范意识。二是教育员工自觉遵守各项规章制度，坚持在大小会议上强调安全生产，定期检查安全制度的落实情况，发现问题，立即整改并对当事人进行批评教育或经济处罚，确保安全生产。三是要求维护人员工作时必须穿绝缘鞋、戴安全帽，上杆前用试电笔测试，确保人身安全。四是坚持对员工的摩托车等交通工具不定期地进行检查，坚决不让车辆带病上路，杜绝了事故的发生。

六、工作中存在的问题及不足。

一年来，在全体员工共同努力下，虽然各项工作取得了一定的成绩，但与上级及公司的要求仍有很大的差距，归纳起来，主要还有以下几个方面的问题。

(一)员工队伍素质仍参差不齐。虽然通过培训，提高了部分员工业务技能、服务水平，但也有极少部分人员不思上进，对学技术，学业务不感兴趣，障碍处理和服务水平比较差，重复障碍不断，用户不满意。

(二)个别维护人员服务意识淡薄，工作欠主动。我们在大大小小的会议上都强调服务的重要性。但就有一部分人员在装、移、修前即不主动与用户沟通，又不及时帮用户安装和维修，有的维护人员障碍修复后也不告知用户，造成用户投诉时有发生。

(三)公司内部流程不畅，部门之间相互踢皮球，造成维护人员有时为处理一个故障，要当误大量时间与相关部门协调。这样不仅影响了维护人员的工作效率，同时也给客户造成不良的影响。

(四)线路状况差。虽然经过ftth改造和光进铜退等工作，但在我中心维护区域内，电缆线路质量问题仍没有得到根本解决，障碍发生率和重复障碍发生率无法得到有效控制。

七、20xx年工作思路。

- 1、全力打造一支高效精干的维护人员队伍，要通过内部培训、岗位练兵等形式来不断提高员工队伍的整体素质，促进全队各项工作的进一步发展。
- 2、进一步建立和完善维护人员管理考核办法，通过制度来淘汰部分作风散漫、劳动纪律和业务技能差的员工，达到杀一儆百的目的，促进全公司维护人员的工作责任心和工作能力的提升。
- 3、继续做好日常维护整治工作，发现问题及时处理整改，通过主动维护，来降低障碍的发生率。同时，对电缆现状进行全面摸底，要通过ftth改造或光进铜退的方式，替换一些多年无法修复的电缆，来解决维护人员装移修难的问题。
- 4、进一步加强基础管理，按规章制度严格考核，充分调动维护人员的工作积极性。
- 5、认真做好安全生产工作。要通过抓安全培训、安全制度和安全检查考核等手段来保证安全生产工作的落实，确保全年无责任安全事故。

电信装维负责人述职报告篇二

领导班子内部，要树立互相尊重、互相信任、互相理解、互相配合、互相支持的良好风气，以形成团结战斗的集体。领导班子成员牢固确立群体意识，作风要民主，为人要正直，实事求是，不欺上瞒下。既不搞“家长制”、“一言堂”，也不搞“议而不决、决而不行”，正确贯彻执行民主集中制，维护班子的团结。更不能搞为所欲为、独断专行，批钞票“一支笔”、用干部“一句话”、定方案“一言嘴”式的霸权行为。胸怀开阔，团结一致，勇于批评与自我批评，齐心协力做好工作。若把工作失误之责任推向前任、下级或他人，成绩则千方百

计揽为己有，甚至弄虚作假，虚盈实亏，骗取个人荣誉或升迁，最为人所不齿。协调工作，不相互推诿。要具有“主动协商”、“由我负责”、“多担一点”的责任意识，营造一种“多想事、善谋事、能干事、干成事”的进取精神，以减少内部矛盾，增进班子团结，提高工作效率。上下左右方方面面要不断调节关系。对上争取多支持，对横向争取多理解，对下则要充分依靠。待人处事坚持一视同仁，不搞有亲有疏，不要玩弄权术。正确把握“度”，坚持原则性，讲究灵活性，以创造一个“团结、协调、舒畅、向上”的和谐氛围。对于一些暂时面临困难的企业和个人，在自己力所能及的前提下，帮助其走出困境或减轻压力；对待职工群众疾苦则更应主动关心，帮助解决后顾之忧。

在领导班子内部，副职要摆正位置，对正职负责，真正做到尽职不越位，办事不越权，帮忙不添乱。正职要充分信任副职，给职给权，放手让其大胆工作。每位成员都应忠于职守，爱岗敬业，勤奋工作，勤政为民，甘于奉献。改革是权力和利益的调整过程，最终目的是要让大部分员工从改革中得到实实在在的实惠，否则改革就会失去其意义。一切从员工利益出发，密切联系群众，关心群众疾苦，维护群众合法权益，体察民情，了解民意，集中民智，珍惜民力，力戒形式主义、官僚主义，改进工作方法，注重工作效率，提高工作质量。这样，有利于理顺工作程序，密切上下关系，增强班子团结。

领导干部要处理好公与私、名与利、得与失、获取与奉献、权利与服务的关系。在各种利益面前，经常会遇到个人利益同企业利益、职工利益的冲撞，在此情况下，最为理智的解决办法是，牺牲个人利益来维护企业利益和职工利益。领导班子中无论哪个成员以权谋私，都会损害班子形象，影响集体威信，破坏班子团结。企业领导者或多或少都掌握着一定的权力，或人权、或财权、或物权，以权谋私也许唾手可得，若不出于公心、不保持清廉，对自己稍加放松，就很容易犯错误。

领导干部思想作风要正，要做到表里如一，言行一致、正派、正直。明辨是非，宽以待人，严于律己，宽以待人，凡事宽容大度，不偏听偏信。善于倾听各方面的不同意见，注意兼听正反两方面的意见，特别要能够听取与自己相反的意见，能容得下各种不同水准、素质之人，能容得下各类能人贤士，能容得下各种不同意见，能容得下同级、下级犯错误，并帮助其改正；对不了解自己的人，特别是反对过自己的人，要努力多做工作，通过疏通、交流，使之成为事业的支持者；对待委屈和流言，既不放弃原则，又要忍字当先，能经受得起，具有较好的心理素质；正确开展批评与自我批评，有利于增进领导班子的团结。领导同志要能听进不同意见，只要班子内部、同志之间，经常以诚恳的态度开展批评与接受批评，就能达到一班人的真诚团结。

电信装维负责人述职报告篇三

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。在平时的营销工作中，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。

电信装维负责人述职报告篇四

大家好!我是中国电信xx部门的一名员工一。

时间过的飞快，从入职到现在近三个月了。为自己将要完成试用期的学习且要成为一名正式员工感到高兴。在这三个月有过喜悦，有过忙碌但却充实，有过许多的无奈但却有更多的无微不至的关怀。这三个月用心、用勤学、用好问、用努力走过去，学到很多很多的知识和学习方法。回望我的试用

期，用三句话：不断学习，学会快乐思考；不断探索，学会快乐做事；不断谋求改进，学会把握快乐原则。

一、不断学习，学会快乐思考

记得查良镛留给我们苏大学子的两句话中有一句就是“活到老学到老”。学习可以提高我们技术技能，推动着工作水平的进步。在不断的学习中提升自己的思想水平和人生境界。很喜欢这样一句话：快乐思考，简单生活。在忙碌的学习中，让自己和大家在其中获得成长的快乐，这个才是重要的。

(一) 电信计费系统需要了解的有很多

这三个月，我通过读文档、实践和写日报会等多种形式的学习，对计费系统认识在逐步加深，每加深一点理解，便增加一分快乐。通过不断地学习，对计费的认识和理解就会不断的变化，不断纠正自己的错误；通过不断的学习，我认识到正确的学习方法能够达到事半功倍的效果，反之则会浪费我们很多的时间；通过不断的学习，我认识到与同事间的交流是至关重要，夸张的说是生死存亡。

(二) 学会思考

二、不断探索，学会快乐做事

有人说做我们软件这一行有很多的烦恼，这样的工作好像很难与快乐两字联系起来。可是，我认为关键还是在于你对工作的认识态度，不是说态度决定一切吗？如果你认为工作是快乐的，你做起来就会觉得快乐；如果你认为工作枯燥乏味的，你做起工作来就无快乐而言了。在我觉得平常的工作当中最快乐的事情莫过于“终于胜利完成了任务可以交待了”的快乐。

总结前三个月主要做了以下工作：

(一) 学习计费系统

进公司以来的主要工作就是学习计费系统，在学习的时候遇到了很多的问题，同时也学到了很多的答案。在工作当中许多领导和同事给了我很大的帮助，内心里很感谢他们。学习计费系统大概有三个阶段：

(1)整体的学习计费系统，通过学习中国电信计费模型文档，学习了三户模型、产品域、账务域、客户域、定价域、地域域。通过学习计费功能介绍ppt大概了解每个模块的功能。

怎么看数据库相关表的变化。

(3)学习计费每个模块具体的代码，这一阶段学习了详细设计文档，学习每个模块代码具体的实现，学习了系统如何去读取cfg配置信息，然后如何去处理的，如何读取共享内存的，如何通过消息队列将每个模块连接起来，如何能够修改和编译部分代码。

(二) 完成宁煤部分套餐配置

根据关键的要求：完成宁煤新增套餐--这也是我进入公司以来做的第一件事情。我很认真去完成这件事，虽然添加的套餐不多，但是每个套餐我都检查了几遍，唯恐自己把某个套餐添加错了。添加完成后得到了肯定，内心多增添了几分自信。通过配套餐我学会了做事情要认真这样才能把事情做好！

(三) 完成宁煤部分对账工作

宁煤对账工作是我一直在做的工作，在宁煤正式上线之的对账查出计费不同原因，从而修改套餐配置，上线之后的对账查出计费与老系统资费不同的原因。对账工作让我感受到在正式库上查询和修改是要多么的小心翼翼，多了正式库的系统权限，其实多了一份责任。

三、不断谋求改进，学会把握快乐原则

回顾这三个月的工作和学习情况，学到了不少的知识，能够胜任一些工作了，我首先感谢我的领导和同事们的帮助和支持。当然还存在不少有待改进的地方。从主观上找原因，我觉得自己在学习的时候没有用心去感悟，缺少刻苦专研的精神。在今后工作中，我将不断的努力，不断学习，研究文档，学习更多的业务知识。以全新的工作理念，努力工作，总结累积经验，改进自己的学习方法，大胆实践，锻炼自己、完善自己，是自己成为一名优秀的员工，握每一次机会，再接再厉，取得更优异的成绩。

我的述职汇报完毕，请领导和同事们审查，谢谢！

电信装维负责人述职报告篇五

装维人员是指专门从事宽带和固话安装与维护人员，电信装维员的述职报告要怎么写呢?下面是本站小编给大家带来的电信装维员述职报告，欢迎阅读!

xx年来，客户端装维中心在维护安装部的关心、帮助和大力支持下，以提升“装移修”服务为目的，扎实有效的开展各项工作，基本完成了上级下达的各项维护考核指标。1-12月份，全中心共计查修障碍18152起，24小时修复及时率全年平均75%;共装移电话6612户、宽带7175户，48小时装移机竣工率全年平均70%以上。回顾过去，我们主要做了以下几个方面的工作：

一、建立健全内部管理制度，促进各项工作规范化。

为了规范班组的管理，促进全中心各项工作走上制度化、规范化的轨道。我中心先后建立和完善了《装维中心装移修考核办法》、《装维中心劳动考勤管理办法》、《装维中心员

工kpi考核细则》等一系列制度和办法。在制度执行上，做到人人平等，奖罚分明，从不搞特殊化。通过制度化管管理，员工工作热情得到了提高，责任心得到了增强，各项工作得到了进一步的提升。

二、认真做好培训工作，全面提升队伍素质。

员工队伍素质的高低，将直接影维护工作的效率和服务水平，为此，我中心从以下几个方面抓好员工队伍素质的提高。

(一)做好内部培训工作。为了全面提升员工业务技能，我中心把加强员工教育培训，提高员工业务技术素质作为一项重点工作来抓。每月坚持组织2次内部集中培训学习。并从中心内选拔了2名业务技术水平高，语言表达能力强的维护人员作为内部培训师，分别对员工服务规范、语言规范、ftth改造、宽带处理以及业务处理流程等相关知识进行培训。为检验员工学习和内培效果，月底还对员工本月所学知识进行一次考试，对于考试不及格的进行补考，确保合格率达100%。通过服务规范、ftth、宽带和网络电视安装维护知识等一系列课程的学习和培训，使全中心维护人员的业务处理能力、服务水平和业务技能得到了全面的提高，全体员工的综合业务素质和工作能力跃升到了一个新的台阶。

(二)做好ftth改造专项培训。为策应工作网络转型需求，我中心积极组织全体员工进行快速接头等专业知识的实践学习，并利用夜间对维护人员进行突击强化训练，以实战代替培训，快速提升了维护人员的ftth改造能力，同时配合维护安装部对乡镇维护人员进行ftth改造的实践培训。全年累计培训218人次。

(三)认真开展技术交流活动。为帮助员工解决装移修服务过程中存在的疑难问题。我中心充分利用一周两次的晨会机会，将员工工作中遇到的技术难点问题，在全中心范围内开展技

术交流大讨论，动员全体员工进行“头脑风暴”，对问题进行认真分析和探讨，帮助员工找出解决问题有效方法。

三、做好末梢网络维护工作，促装移修指标上台阶。

日常维护整治工作好坏，将直接影响到装、移、修各项考核指标。同时，也关系到维护人员的装、移、修工作的难易度。为了摆脱“装移修难”的被动局面。我中心从以下几个方面入手，做好线路质量提升工作。

(一)做好ftth改造工作。针对下户线质量差的楼宇和城中村等区域进行集中的ftth改造，将需要改造的区域上报维护安装部，目前我中心维护区域内下户线较差的楼宇已基本完成了ftth覆盖，中心员工全年累计完成ftth改造3772户。在日常维护中，对覆盖区域内的障碍用户必须无条件的进行ftth改造，以提高用户网络质量。

(二)做好终端更换工作。为有效提升多pvc部署成功率，我中心组织员工利用夜间上门，将用户的adsl上行e8-b更换为lan上行e8-b全年累计更换1003台。

(三)做好下户线整治工作。由于供电公司农网改造等原因，造成下户线质量差，成为障碍发生的根源，而且在整个障碍发生率中占比非常大。为了减少这类障碍的发生，同时结合公司要求的“一盒十线”整治工作要求，我中心要求所有片区维护人员每月每人至少更换10处以上锈蚀和严重老化的下户线。为了保证整治工作落到实处，不流于形式，月底中心组织各大区组长对各维护包区内德整治情况进行抽查，对于抽查中发现没有完成且又不能说明原因的进行严格考核。

(四)主动协助相关部门做好线路质量提升工作。年初，我中心对城区急需要更换的分线盒和电缆进行全面的摸底，通过摸底，共清查出来急需要更换的分线盒50多个，急需处理的故

障电缆20多处，并以文字形式，向接入中心进行报告，得到上级部门及领导的支持。目前，公司已帮我中心把急需处理的分线盒进行了部分更换，部分电缆也通过ftth改造或光进铜退的方式给予了解决，还有一部分正在进行设计和施工中。通过更换分线盒和光进铜退，线路质量得到了明显改善，装维指标也在稳步上升中。

四、抓好装移修服务工作，全面提升客户感知度。

(一)加强工单动态管控，确保装移修及时。由于每个包区每天装维工单量都在动态变化，有时多，有时少，工单量分配极不均匀，这就给工单量大的员工带来很大的压力，为此，我中心专门安排支撑员每天定时查看工单调度系统，对装移修工单实行动态管控，对于确因工作量大而忙不过来的包区，及时调派人员进行增援，较好的平衡了工作量不均衡的现象。同时，也确保装维工作的及时性，对全面提升客户感知起到了积极的作用。如：今年10月份，上海花园片区受理了大量了政企客户的工单，仅靠包区维护人员肯定是无法保证安装及时，支撑员根据情况，立即调派包区工作量相对少的员工去协助安装，才确保了片区内几个酒店的装机工作的顺利进行。

(二)认真分析装维中存在的问题，改进和提升服务水平。每月我中心都会定期组织召开一次质量分析会，对维护工作中存在的问题认真进行总结和分析，帮助员工查找问题的根源和解决办法。同时，也通过召开分析会，让员工看到了各自的工作中存在的问题和差距，有力的促进了装维工作的提升严。

(三)执行服务规范，塑造电信良好形象。在装移修工作中要求维护人员严格执行“七个一”服务，即带齐：一个工具包、一张工号牌、一双鞋套、一块垫布、一块抹布、一张服务卡、一张服务征询表。要求维护人员上门时必须着标志服装，佩带工号牌，做到进门穿鞋套、完工后要清理现场卫生，并让

客户填写服务征询表，留下服务卡。通过标准化的管理模式有效地规范了员工的服务行为，塑造了良好的服务形象，得到了用户的一致好评。

五、加强安全生产工作，杜绝安全事故发生。

安全生产，事关全局，责任重大。我队始终坚持“预防为主、安全第一”的方针，认真落实各项安全生产措施，强化安全生产管理。将落实安全生产工作，作为日常管理工作的重点来抓。一是组织全队员工进行安全方面的教育培训，对员工防火安全、交通安全、线路防盗知识、线路维护安全操作规程等安全知识进行培训，全年共组织了2次安全培训。通过培训进一步提高了维护人员的安全防范意识。二是教育员工自觉遵守各项规章制度，坚持在大小会议上强调安全生产，定期检查安全制度的落实情况，发现问题，立即整改并对当事人进行批评教育或经济处罚，确保安全生产。三是要求维护人员工作时必须穿绝缘鞋、戴安全帽，上杆前用试电笔测试，确保人身安全。四是坚持对员工的摩托车等交通工具不定期地进行检查，坚决不让车辆带病上路，杜绝了事故的发生。

六、工作中存在的问题及不足。

一年来，在全体员工共同努力下，虽然各项工作取得了一定的成绩，但与上级及公司的要求仍有很大的差距，归纳起来，主要还有以下几个方面的问题。

(一)员工队伍素质仍参差不齐。虽然通过培训，提高了部分员工业务技能、服务水平，但也有极少部分人员不思上进，对学技术，学业务不感兴趣，障碍处理和服务水平比较差，重复障碍不断，用户不满意。

(二)个别维护人员服务意识淡薄，工作欠主动。我们在大大小小的会议上都强调服务的重要性。但就有一部分人员在装、移、修前即不主动与用户沟通，又不及时帮用户安装和维修，

有的维护人员障碍修复后也不告知用户，造成用户投诉时有发生。

(三)公司内部流程不畅，部门之间相互踢皮球，造成维护人员有时为处理一个故障，要当误大量时间与相关部门协调。这样不仅影响了维护人员的工作效率，同时也给客户造成不良的影响。

(四)线路状况差。虽然经过ftth改造和光进铜退等工作，但在我中心维护区域内，电缆线路质量问题仍没有得到根本解决，障碍发生率和重复障碍发生率无法得到有效控制。

七、20xx年工作思路。

1、全力打造一支高效精干的维护人员队伍，要通过内部培训、岗位练兵等形式来不断提高员工队伍的整体素质，促进全队各项工作的进一步发展。

2、进一步建立和完善维护人员管理考核办法，通过制度来淘汰部分作风散漫、劳动纪律和业务技能差的员工，达到杀一儆百的目的，促进全公司维护人员的工作责任心和工作能力的提升。

3、继续做好日常维护整治工作，发现问题及时处理整改，通过主动维护，来降低障碍的发生率。同时，对电缆现状进行全面摸底，要通过ftth改造或光进铜退的方式，替换一些多年无法修复的电缆，来解决维护人员装移修难的问题。

4、进一步加强基础管理，按规章制度严格考核，充分调动维护人员的工作积极性。

5、认真做好安全生产工作。要通过抓安全培训、安全制度和安全检查考核等手段来保证安全生产工作的落实，确保全年无责任安全事故。

作风民主，不独断专行。领导班子内部，要树立互相尊重、互相信任、互相理解、互相配合、互相支持的良好风气，以形成团结战斗的集体。领导班子成员牢固确立群体意识，作风要民主，为人要正直，实事求是，不欺上瞒下。既不搞“家长制”、“一言堂”，也不搞“议而不决、决而不行”，正确贯彻执行民主集中制，维护班子的团结。更不能搞为所欲为、独断专行，批钞票“一支笔”、用干部“一句话”、定方案“一言嘴”式的霸权行为。胸怀开阔，团结一致，勇于批评与自我批评，齐心协力做好工作。若把工作失误之责任推向前任、下级或他人，成绩则千方百计揽为己有，甚至弄虚作假，虚盈实亏，骗取个人荣誉或升迁，最为人所不齿。协调工作，不相互推诿。要具有“主动协商”、“由我负责”、“多担一点”的责任意识，营造一种“多想事、善谋事、能干事、干成事”的进取精神，以减少内部矛盾，增进班子团结，提高工作效率。上下左右方方面面要不断调节关系。对上争取多支持，对横向争取多理解，对下则要充分依靠。待人处事坚持一视同仁，不搞有亲有疏，不要玩弄权术。正确把握“度”，坚持原则性，讲究灵活性，以创造一个“团结、协调、舒畅、向上”的和谐氛围。对于一些暂时面临困难的企业和个人，在自己力所能及的前提下，帮助其走出困境或减轻压力；对待职工群众疾苦则更应主动关心，帮助解决后顾之忧。

职责分明，不越级越位。在领导班子内部，副职要摆正位置，对正职负责，真正做到尽职不越位，办事不越权，帮忙不添乱。正职要充分信任副职，给职给权，放手让其大胆工作。每位成员都应忠于职守，爱岗敬业，勤奋工作，勤政为民，甘于奉献。改革是权力和利益的调整过程，最终目的是要让大部分员工从改革中得到实实在在的实惠，否则改革就会失去其意义。一切从员工利益出发，密切联系群众，关心群众疾苦，维护群众合法权益，体察民情，了解民意，集中民智，珍惜民力，力戒形式主义、官僚主义，改进工作方法，注重工作效率，提高工作质量。这样，有利于理顺工作程序，密切上下关系，增强班子团结。

清正廉洁，不滥用职权。领导干部要处理好公与私、名与利、得与失、获取与奉献、权利与服务的关系。在各种利益面前，经常会遇到个人利益同企业利益、职工利益的冲撞，在此情况下，最为理智的解决办法是，牺牲个人利益来维护企业利益和职工利益。领导班子中无论哪个成员以权谋私，都会损害班子形象，影响集体威信，破坏班子团结。企业领导者或多或少都掌握着一定的权力，或人权、或财权、或物权，以权谋私也许唾手可得，若不出于公心、不保持清廉，对自己稍加放松，就很容易犯错误。

欢迎批评，不拒绝进谏。领导干部思想作风要正，要做到表里如一，言行一致、正派、正直。明辨是非，宽以待人，严于律己，宽以待人，凡事宽容大度，不偏听偏信。善于倾听各方面的不同意见，注意兼听正反两方面的意见，特别要能够听取与自己相反的意见，能容得下各种不同水准、素质之人，能容得下各类能人贤士，能容得下各种不同意见，能容得下同级、下级犯错误，并帮助其改正；对不了解自己的人，特别是反对过自己的人，要努力多做工作，通过疏通、交流，使之成为事业的支持者；对待委屈和流言，既不放弃原则，又要忍字当先，能经受得起，具有较好的心理素质；正确开展批评与自我批评，有利于增进领导班子的团结。领导同志要能听进不同意见，只要班子内部、同志之间，经常以诚恳的态度开展批评与接受批评，就能达到一班人的真诚团结。

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。在平时的营销工作中，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。