

# 最新电信员工述职报告(模板9篇)

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。报告帮助人们了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面是小编为大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟！

## 电信员工述职报告篇一

各位领导、同事：

大家好！

，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20xx年工作汇报如下：

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20xx年工作中虽有小小不足，但自我感觉还好。

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。

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。

1. 领导涨我薪水。

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。

## 电信员工述职报告篇二

我叫xxx今年22岁，中专学历，技术员职称，现在电信局市话处号线室工作。19xx年参加工作以来，在领导和同事们的关心帮助下，在生产实践的锻炼中，我不仅对电信装机线路的优化设计、线路维护等工作有了深层次的认识，而且对如何提高电信服务质量、努力提高行业竞争力进行了有益的探索，使自己逐步走向了成熟。20xx年我被电信局授予先进生产者的荣誉称号。现我向各位领导汇报一下我近年来的工作学习情况，敬请领导批评指正。

我是19xx年x月电信学校毕业分配到电信局。从一个学生到一个电信职工我深深地知道自己角色的定位，我也深切的明白自己肩负的责任和使命。自参加工作的那一天起，我就把自己的理想、青春和电信局的发展紧紧地连在了一起，始终怀着一颗对电信事业无限忠诚的赤热之心，无论是在最初的市话处装机队实践磨练阶段，还是在号线室岗位，我都谦虚的向老师傅学习，并用心做着不懈的努力和追求，使自己很快融入了集体、融入了角色。

电信部门是直接与广大群众接触的窗口。作为一名电信职工

我深知自己的一言一行就代表了电信局的一个侧面，在某种程度上就代表了电信局的形象。基于这一认识，我时时处处严格要求自己，以自己实际行动改被动服务为主动服务，做到岗位服务的规范化、专业化。

作为服务行业客户满意不满意是衡量工作水平的高低的关键环节。为使客户来我们市话处舒心、办理业务称心、后期服务放心，我在工作中坚持做到了“一快、二准、三笑、四无”。“一快”就是办理业务快速；“二准”就是办理业务准确、回答用户疑难问题准确；“三笑”就是笑迎、笑送、微笑办理业务；“四无”就是对用户无指责、无刁难、无推诿、无顶撞。

同时我还坚持做到了“三心”：捧出一颗爱心，想用户之所想，急用户之所急，帮用户之所难，用自己的一言一行，让每一个客户时时处处感到关爱和真情；拥有一片热心，就是要热爱电信工作，做到百问不厌，有求必应，笑脸相迎，笑脸相送，用微笑服务给用户营造一种舒畅和谐的氛围；献上一颗诚心，就是以诚相待，以诚感人，以诚助人，用一颗诚心解决用户线路上的困难。也正是自己坚持顾客至上的经营理念，全心全意为客户服务，时时处处为客户着想，有问必答、有求必应，才赢得了广大用户的信赖。

我的发言完了，敬请领导批评指正。

## 电信员工述职报告篇三

大家好!我是中国电信xx部门的一名员工—xx□

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。

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

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。

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！

## 电信员工述职报告篇四

在过去的一年里，围绕20xx年信贷管理工作的基本思路，以“规范管理深化年”为主线，严格控制和防范信贷风险为核心，贯彻国家金融政策及法规和市行指示精神，增强市场化的经营与管理意识，继续调整转变信贷业务的经营与管理模式，健全和完善业务与质量均衡发展的有效管理体系，在信贷业务发展方面主要开展了以下工作：

### 1、以优质和完善的服务，稳定既有的客户资源。

首先，高度重视我部现有的客户。针对大客户(如宏元集团)特点，成立了由经办客户经理牵头的大客户组，重点客户，重点服务，有效控制风险，优先保证其各项业务。对于长期稳定的中小客户，在规范经营的前提下，经常、及时地做好与客户的密切联系，树立人性化的信贷文化。必要时，亲自与经办客户经理深入客户，了解企业经营情况，为企业积极的融资方案，为稳定客户提供了必要的保证。

其次，为客户提供优质服务。营业部的实际情况是大客户多，承担着宏元集团、三宝电脑等大客户的管理和服务工作，结算量大，管理和服务难度较大。面对这一实际情况，我部率先在xx沈阳行系统内试探性地创立了“出账平台”管理和服务模式，实践证明，这种模式极大的提高了工作效率，有效地控制了业务流程风险，具有十分重要的意义。目前，这种

模式已经在沈阳行系统得到了认可。

## 2、防范风险，规范经营，不断挖掘新的业务增长点。

我部为了在防范风险、调整结构的前提下挖掘新的业务增长点付出了艰辛和努力。第一，利用我行业务灵活这一优势，不断开拓客户市场，主动向客户宣传我行的业务特点和优势，取得了比较好的效果；其次，开阔思路，努力将信贷业务向授信主体的上下游客户发展，以点带面。授信客户的增加，为我部信贷业务的不断发展提供了新的增长点。

### 1、统一认识，明确信贷业务的发展方向。

随着国家多种宏观调控政策的出台，我们所面对的客户群体也发生了很大的变化，形势复杂。面对这种情况，我部经常提醒和告诫全体客户经理，务必要保持清醒的头脑，务必要保持稳健的工作作风。思想指挥行动，为了统一认识，经常组织全体信贷人员学习上级行的有关部门文件和规章制度，要求大家将《xx银行20xx年信贷指导意见》和《信贷业务经营管理十六点意见》认真贯彻落实。

为了规范经营，防范风险，我部加强了对资产和负债业务的调整。在资产业务中，我部停止了不规范的业务。与年初相比，虽然我部存款有所下降，但下降的主要原因是我部为了更好的执行银监局和上级行有关文件，更加严格的防范信贷风险，结束了与金花股份的业务合作关系，仅此一户减少我部存款28,000万元。

在信贷投向方面，业务转型。我部大力开展了具有真实贸易背景，手续完备，风险较低的动产质押、仓单质押、厂商银合作等模式的授信业务，新开发了辽宁东日、辽宁鹏达、三山贸易、沈阳华微等动产质押、仓单质押业务客户，降低了信贷风险，在金融行业竞争如此严峻的形势下新增了客户，稳定了存款。

## 2、建章健制，严格执行信贷业务审批程序。

为了便于信贷人员学习和开展业务，我部将有关的文件、规章制度整编成册，并根据我部所面对的具体业务，制定出相应的实施细则，如《动产质押、仓单质押出入库制度》等。

根据我行授信项目报批的有关文件规定要求，我部对每个上报项目都严格执行部贷审讨论会先讨论后上报的工作程序。在贷审讨论会上，全部与会人员对所要上报的项目认真讨论，杜绝走过场，帮助经办客户经理完善授信方案，完善防范风险的措施。我部贷审会认真的工作态度和严谨的工作风格曾多次受到上级行有关部门的认可和表扬。

在办理出帐手续的过程中，我部实行了经办客户经理与出帐审批人员“隔离”，由“出帐平台”的人员专门办理出帐手续，避免了潜在的信贷风险。

## 3、严格落实授信项目的动态信息监控。

贷后管理工作是信贷管理工作中的一个十分重要的工作环节。在过去的一年里，我部要求全体客户经理能够按照上级行的要求认真做好贷款五级分类工作，而不是把该项工作当作一项数据统计任务去完成。对动产、仓单质押业务，我部能够按照要求按时查库，严格质押物出入库手续，在总行、分行对我部的多次检查中，未出现任何问题，并得到上级行的好评。

## 电信员工述职报告篇五

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20xx年xx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20xx年工作汇报如下：

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20xx年工作中虽有小小不足，但自我感觉还好。

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。

1. 领导涨我薪水。

的挑战与考验。

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。

## 电信员工述职报告篇六

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！

此致

敬礼！

述职人□xxx

20xx年xx月xx日

## 电信员工述职报告篇七

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：

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。

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。

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。

（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。

（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。

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。

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。

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。



## 电信员工述职报告篇八

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：

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。

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。

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。

（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。

（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，佩戴工号牌，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。

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。

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。

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。

## 电信员工述职报告篇九

三年来,在市分公司党委的正确领导下,本人认真学习、努力实现“三个代表”重要思想和党的“十六大”精神,按照局党委确定的“发展为主题、管理为重点、改革促发展”的工作思路,恪尽职守,深化改革,扎扎实实的开展求真务实科学管理工作,注重效益,兢兢业业地谋求市场持续健康的发展之路,克服种种艰难,苦干实干,在20xx年完成业务收入5110万元,超产200万元;20xx年完成业务收入5132万元,保持了良好的增长势头;20xx年截止十一月底,已完成业务收入5268万元,新增固定电话10090户,小灵通6372户,宽带2453户,到十二月底预计可圆满完成全年各项计划任务,继续保持增长势头。现在根据安排,我向大家述职,请审议。

理论是行动的先导,对于我们共产党人,特别是担负一定领导职务的党员干部是十分重要的,因为理论上的成熟是政治上成熟的基矗我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。三年来本人坚持勤奋学习,努力提高理论水平,强化思维能力,注重用理论联系实际,指导工作实践。

一是注重克服思想上的“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;其次是按局的学习计划,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。三年来,每年都参加了市分公司党开展的党风廉政教育学习宣传月活动,在今年还参加了局党委组织的“十六大”精神学习、收看“两会”的现场直播、局党委组织对全体机关人是进行的“a管理模式”学习等,甚至还利用每月的经营分析例会的间隙,采取播放录像的方式同全局干部一起学习管理知识。既丰富自己的理论知识,也在全局培养出了一种良好的学习氛围。

“分局局长忙得团团转，其他人人员无事干”的怪现象。虽然也给他们分过工，但就其工作效果来看很不理想。对此，我与局党委其他成员一起讨论时，觉得的应该创新工作思路，简政放权，把几个重点的乡镇单独划出成立片区，设经理岗位，其行政级待遇均不变，费用支出从分局中划出单列，绩效单独考核。这样既为分局又减了压力，又向片区加了压，一个轻装上阵，一个信心十足。使得他们的工作相得益彰，工作上显现了前所未有的活力。

三是注重理论与实践的转化，努力培养和提高创新思维能力。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。如今年下半年，在任务重时间紧的情况下，如何激励力员工们的主观能动性？是摆在局党委面前的一道急待解决的难题。由此，我们创新了绩效管理辦法，按时间、按进度，直接考核到每个人，拿出一部分工资总额直接奖励先进个人，获得了极大成效。在规划20xx年的工作思路时，也创新工作方式，我与局党委又积极推动地方政府召开了全县农村电话发展座谈会，变我们的企业行为为政府行为，社会行为，效果显著。这一经验也在市公司得到大力推广。

三年来，我始终抓装发展为第一要务”这个龙头，坚持以效益中心，以市场为导向的工作思路，在今年又以四个营销服务主渠道为支撑，有力地促进了各项工作的全面发展。

一是抓重点。围绕发展这个重点，以效益为中心，实行经济发展责任制，以市场场为导向，建立了市场信息快速反馈机制，重点突出地狠抓拳头业务的发展，业务收入及各项重点业务的发展均圆满完成目标任务，达到了预期目标。

一步提高工作效率，使得亮点永兴不衰。

三是抓难点。三年来，内退员工的思想工作一直是全局工作中的难点。内退员工在退养之后心态极易失衡，去年9月份市公司出现了集体上访事件，局党委在得知这一消息后，分层次召开了局党委会、党员大会、局务会以及各种座谈会，我主动承包了几个重点内退员工的思想工作，用耐心和诚心抚平了他们的失衡心态。三年来，在各种福利物资发放，小到一瓶风油精都坚持把他们纳入其中，尤其是在今年的“非典”时期，我们及时、主动为他们发放药品，令许多员工深受感动，觉得企业还是他们的家，从而使其处处、事事皆为企业作想，达到了我们难点不再难的目的。

三年以来，我按照市公司党委的要求及局党委关于实行党风廉政建设责任制的有关规定，严格要求，廉洁自律，认真履行岗位职责，对干部、员工做到了管注管严、管好，本局在廉政建设上没有发生违纪建规问题。

一是坚持在思想上自重。本人能认真学习“三个代表”重要思想和关于党风廉政建设责任制的有关规定，加深了对党风廉政建设与巩固党的领导地位这一重大意义的认识，进一步明确了作为一名党员领导干部反腐倡廉的责任，树立了正确的世界观、人生观、价值观，做到了不为名利而迎合，不为金钱而动心，保持了一个共产党员的革命气节。

二是坚持在行为上自律。能够正确处理权力与服务，做官与做事的关系，从不利用手中权利谋取不正当利益，特别是在人事、基建、经费使用等一些热点或敏感问题上能坚持原则、公道正派。去年以来，在生活上从不以一把手自居搞特殊化，对外交往慎独慎为，注重了净化生活圈。

三是坚持在责任上自剩三年来，无论是在副局长任职期间，还是作为党委书记、局长，我始终把自己置于组织管理之中，群众监督之下，对分管工作或本局的党风廉政建设负责。三年来，尤其近两年来，我坚持抓教育，抓监管，充分发挥纪检监察的监督职能，没有发生违纪违规问题，较好地履行了



岗位责任，促进了党风廉政建设的落实。

三年来，不管我是副职，还是一把手，对管理工作始终是放在心上，抓在手上，落实在行动上，基本做到了管注管好、管严。

一是管祝管理工作是一项经常性的工作，只有贯彻落实法律法规，严格规章制度，管理工作才能正规有效。管人管事、管钱管物，我们不依赖于领导或个人的权力，而是靠制度来管，靠纪律来约束和规范。两年来我们坚持执行了《公安县电信局关于加经经济活动管理的规定》及《经济活动回扣管理办法》，使各项管理更加细化和完善，并严格执行。三年以来未出现违纪违规的现象和问题。

二是管好。为了实施有效管理，根据我局实际，我们以签责任状的形式，实行责任制管理。即：我与每个单位和分(支)局局长签订党风廉政责任状，谁出问题处理谁，谁管辖范围内发生违纪违规问题，由局长负责。使得责任明确，管理工作更具针对性、有效性。

三是管严。一方面对局党委成员要求更严一些，标准更高一些。凡要求下属做到的，领导首先做到；凡要求下属不做的，领导坚决不做；率先垂范，以身作则，当标杆，站排头，用自己的模范行动去影响和带动下属。另一方面，严格执行规章制度，从点滴抓起。

以上所做的一些工作，只是在市公司党委、局党委领导下，按照分工履行的职责，但自己深知还存在一些不足之处，离上级的要求还有差距，一是对干部管理教育还有失之于松，失之于软的现象。二是工作创新不够。三是自己性格耿直，过于追求工作效率，而对下属关心不够等。在下步工作中，要加以克服和改进。

在新的一年里即将来临之际，本人将以党的“十六大”精神为

指导，以公安电信管理工作再上新台阶为己任，勤奋工作，开拓创新，带领全体员工，圆满完成各项任务。