

电信工作总结精辟 电信员工年度工作总结 (模板9篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

电信工作总结精辟篇一

大家好!作为电信员工，有机会获此殊荣，我很高兴，也非常激动。此时此刻，我想用三个词来表达我的心情。

第一个词是感谢。我要感谢单位领导和同事们对我的信任、支持和鼓励，我由衷地感谢你们!

第二个词是自豪。人们常说，一粒种子，只有深深地植根于沃土，才能生机无限;而一名员工，只有置身拼搏创业的氛围，才能蓬勃向上!我非常自豪在人生的韶华之年，来到电信这片沃土。在她的培养、造就下，在领导的信任和同事们的帮助下，小小的我才得以成长，我人生的画屏上才涂下了一抹最绚烂的色彩。

第三个词是行动。为了感谢领导和同志们对我的信任，为了回报电信对我的培养，我将把这份感谢与感恩化作行动，将自己的全部智慧与力量奉献给电信，勤奋敬业，激情逐梦，在未来的道路上执着前行，努力做到更好!

电信营业厅是电信公司的窗口。在公司营业厅前台工作，接触客户多，需要协调的事情多，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。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：

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，我收获最大的感慨和主题便是——客户在我心中。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。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。

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。

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。

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，所以在以后的工作中，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。

现在我们塔门分公司的全员活动在轰轰烈烈地进行着，我做为维护部一名优秀员工，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。

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。其次，是能力问题，又可以分成专业能力和基本能力。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。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。

电信工作总结精辟篇二

回顾过去，特别20xx年至今，市场部营销中心、客情中心、营业厅等各方面工作在去年成立后良好开端的基础上，按照分公司和上级公司的部署要求，继续稳定老用户，快速发展、挖潜新用户、拓展大客户上取得了一定成绩，电信公司市场部半年工作总结。为实现分公司全年目标以及在綦江的品牌和整体形象上，市场部全体员工坚持“改革、发展、稳定”的大局，尽心尽力工作，并发扬艰苦创业精神，在分公司领导下，在激烈的市场竞争中开拓前进。

1、拓展市场分公司还处于创业阶段，本部门把稳定现有用户，不断拓展市场，发展住宅、商业用户以及应对电信公司的拆反工作摆在首位。

加强宣传工作采取多种形式宣传网通各项业务，扩大分公司在綦江的影响力和知名度。上半年举行户外宣传活动共计四次，参加人数150人次。

积极发展大客户加强与本地各部门之间的沟通和协调。除去年公安局、交通局、古南镇等数家大客户单位转网外，今年上半年还有旅游局、县编办、县信访办等单位以及在綦江县有较大知名度的酒楼、娱乐场所集体转网，目前正在联系洽谈的还有国土房管局、交管所等单位。

2、营销工作把营销工作作为分公司提高经济效益的主渠道，摆在本部门的突出位置。下设的营销中心、客服中心、营业厅按规范化、制度化的要求处理好各项业务工作。上半年固定电话应收入1083780.5万元；宽带应收入268098.15万元。对欠费的一般用户与大客户单位进行了追缴工作（此项工作由客服中心主要负责），并取得了一定成效。

3、客情工作作为巩固市场的关键性工作今年3月新成立的客服中心按照要求，建立了详细的网通客户资料档案，并分片

区、定人员，点对点进行客户回访。客情人员主动为用户擦洗、清洁话机，以此提高服务质量，改善服务态度，这项工作得到了用户的认可。上半年，营销中心共回访网通居民用户约4000户（次），大客户约90户（次）。

搞好热线服务，及时答复、处理客户的各种咨询与意见。上半年接听服务电话约2300次，并配合有关部门妥善解释和处理，避免和减轻了负面影响。如：今年月，我公司在南坪的光缆被撞断，造成古南城区大面积电话信号中断，给我公司造成了一定负面影响。此事故发生后，服务热线逐一通知大客户，并对打进的用户热线作好解释工作，为我公司挽回了声誉。

4、自身建设把本部门的思想建设和业务建设作为基础性工作。加强内部管理，严格执行各项规章制度；组织部门员工学习业务知识、强化培训、洗脑，以此提高业务水平，培养成为合格的网通员工队伍。

本部门在上半年取得一定成绩的同时，也有许多不足之处。如：

1、针对电信的拆反工作，我们没有较强的市场敏锐性以及完善的应对措施。

2、市场开拓尽管受诸因素制约，难度较大，但我们有时还是停留在原始的营销方式中，没有多位思考营销手段。

3、员工的业务素质，认识和处理问题的能力不强，有待进一步增强。

1、首先增强市场竞争意识，坚持每周一次的业务培训，增强团队精神，用优良的服务质量、服务态度稳定和巩固来之不易的市场成果。

2、市场部为实现分公司下半年任务（固定电话3300户、宽带700户），将在8、9、10月大力拓展固定电话2040户（每月分别为680户），宽带540户（每月540户），以上任务指标市场部将不折不扣的落实到每个员工及每项工作中去，以实现和超额完成公司的总体目标而努力奋斗！

电信工作总结精辟篇三

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。

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。

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！

电信工作总结精辟篇四

过去一年里，我一向在自己的岗位上尽职尽责的工作，同时积极的参加分公司的组织的各项活动，以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年的工作状况作如下总结：

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资料，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。

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。

我深知在社会发展如此之快的这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职工作打下了坚实的基础。

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，为客户带给优质热忱的服务。

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15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15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忙。

在新的一年里，我务必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。勇于应对各种困难和挑战，努力铸就生命的辉煌。尽自己努力，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。

电信工作总结精辟篇五

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。

电信工作总结精辟篇六

我做一名18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2021这一年里，我积极的参加分公司的组织的各项活动，在新中国成立六十华诞的服务保障中，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。

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

的完成本职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作用带头作用。积极向党组织靠拢，争取早日成为党组织中的一员。

在2021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2021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。

在新的一年里，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。

电信工作总结精辟篇七

社会主义精神文明建设是社会主义的重要特征，是社会主义现代化建设的重要目标和重要保证，是凝聚、激励全国各族人民的重要力量和综合国力的重要标志。对此，分公司党委十分重视企业的精神文明建设，在一手抓企业发展和企业效

益的同时，一手狠抓了企业的精神文明建设。今年，在中国电信即将拆分的特殊情况下，公司党委更加注重企业精神文明建设。分公司党委以“抓教育树信念，抓典型树先进，抓创建树形象”为主线，积极开展精神文明建设。通过精神文明建设，为企业的发展、效益的增加和服务水平的提高，提供了强大的精神动力、智力支持和思想保证，为企业内部稳定创造了良好环境。增强了企业的凝聚力和向心力，使企业的各项工作能顺利完成。

一、抓教育、树信念，增强企业凝聚力。

荆州电信经历了资产重组，政企分离、体制改变后，员工思想情绪在某种程度上受到了一定的影响。我们针对员工思想状况，按照上级精神，从抓党员干部学习教育和青年员工素质入手，抓教育、树信念，逐步提*部员工队伍思想素质，增强企业凝聚力、向心力。

一是在各县市局开展了江总书记“三个代表”重要思想学习活动。分公司党委为了保证学习活动顺利开展，并收到实际效果，成立了学习活动领导小组和督导组，公司领导亲自深入到各县市局进行督导和检查学习情况，并将学习情况及时向市委有关部门汇报。各县市局党委（党总支）对学习活*动十分重视，按照当地县市委的统一部署和要求，结合自身实际，认真制定学习计划，分阶段、有步骤地开展学习活动。组织党员集中观看“三个代表”学习光碟，要求党员写出学习笔记。在学习活*动中各局不讲形式，不摆花架子，注重实际效果，使广大党员干部受到深刻的教育，增强了共产主义信念。

二是广泛开展学习江总书记“七一”讲话精神和中国*第xx届六中全会精神。为了更好地贯彻执行江总书记“七一”讲话和党的xx大六中全会通过的《中共中央关于加强和改进党的作风建设的决定》，市公司党委成立了学习领导小组，党委一班人带头学习。中心学习小组抽出专门时间集中学习，并

结合实际展开讨论。市公司党委还多次发文要求各县市局党委（党总支）现业各党总支、基层党支部认真开展学习活动。在学习活动中，全市电信系统共写论文10篇，其中樊总经理的《以“三个代表”为指导，坚持“三抓三树”》论文在《思想政治工作研究》等刊物上发表，并在全省电信系统获优秀论文二等奖，在12月18日参加市委宣传部和社科院组织的多媒体专题发言。在整个学习活动中，各单位紧密结合实际，采取了设立意见箱，座谈会等形式，交流了思想，找出了各自的差距。针对用户反应的热点、难点问题，采取措施转变了服务态度，积极有效地推行了首问责任制，并于8月10日正式启动了《荆州电信“用户满意”工程》，服务质量、服务水平 and 职业道德有了很大提高。各县市局在各个阶段参加地方组织的测试中，均取得了好成绩。通过学习教育活动，用科学的理论武装了广大党员干部和员工的思想。

三是针对职工思想、开展形式多样的企业文化活动，团结教育广大员工。今年以来，电信拆分在媒体上炒作十分热烈，对我们荆州电信员工的思想产生很大影响，对此，市公司党委、团委适时开展教育活动，利用建党八十周年纪念日等重要节日，组织广大员工参加喜闻乐见的活动，以增强企业亲和力。今年的四月，市公司举办一次“我与电信共命运”青年演讲比赛，为青年员工提供了一个展示自己才华的舞台，通过演讲比赛活动，弘扬了企业精神，展现了企业风貌，讴歌了先进典型，鼓舞了员工士气，唱响企业主旋律，在现业员工中引起了极大反响和共鸣，其效果远远超过了活动的自身价值。为此，《湖北邮电报》通过专版，全文刊载了获奖演讲文稿。为了扩大影响，我们按照公司樊总经理的指示，杨凯副总经理亲自带领演讲团，深入洪湖市电信局进行演讲，也收到了同样效果，对保持企业内部稳定发挥了积极作用，起到了用高尚的精神塑造人的作用，大大增强了员工爱党、爱社会主义、爱企业的团队精神。四是充分发挥人才优势、积极开展研究活动，以优秀的作品鼓舞人。今年的政研活动紧紧扣住时代和电信改革的主题，努力探索新时期荆州电信的思想政治工作和企业文化建设方面的问题。在省公司组织

的建党八十周年论文征评活动中，我公司樊总经理的论文获言论类二等奖，松滋市电信局二篇论文获政研类一等奖和通讯类三等奖。在楚天文艺评奖活动中，荆州电信所选送的13个作品中，“小说”获得了一等奖、二等奖，书画摄影作品获得了一等奖、二等奖、三等奖，报告文学获得了三等奖等，文艺节目获二等奖，既为广大员工提供了精神食粮，也为企业争得了荣誉。

二、抓典型、树先进、用先进事迹激励人

榜样的力量是无穷的。尤其是在新时期，我们荆州电信需要更多的先进典型人物和事迹来激励人。为此，市公司把抓典型树先进作为一项重要工作来抓，并取得了可喜成绩。

一是在企业发展、建设、营销、服务等经济活动中，及时发现典型、表彰先进。为了抢占市场，增加企业效益，公司党委决定上马“小灵通”工程。为了尽快把“小灵通”建设起来，荆南、江汉两个电话局和无线市话局的员工们战晴天、抢雨天、斗严寒、舍小家保大家，克服重重困难，圆满完成了建设任务，在工程建设期间，他们所表现出来的强烈主人翁责任感和艰苦创业奋力拼搏的精神，感染了广大员工。为此，新年伊始，市公司专门召开了一次庆功表彰大会，给表现特别优秀的单位和员工记功授奖，并以报告文学的形式在《湖北邮电报》、《荆州电信报》上大力宣传。“小灵通”投入市场销售后，深受用户青睐，市场营销和销售人员的功不可没，为此，市公司也隆重召开表彰大会，给有功人员立功受奖。用他们的先进事迹激发广大员工的斗志，促进了业务发展。

二是在创建文明窗口活动中，以市公司江津路营业支局为示范点，带动全市文明窗口创建活动。今年九月，江津路营业支局被共青团中央、信息产业部授予“全国青年文明号”荣誉称号，市公司专门举行了隆重的挂牌仪式，请市委领导亲自参加，电视台、报社、电台等新闻媒体也进行了大力宣传，

在社会上为荆州电信树立了形象，也在企业内部树立了典型，带动了企业服务水平，服务理念的提高。

三是大树特树优秀专业技术人员典型。朱惠平同志是省“五一劳动奖章”获得者，我们在《荆州晚报》、《湖北邮电报》、《荆州电信》大力宣传他的事迹，多媒体局沈亮、孙晓龙等同志在全省计算机应用比赛中，夺得了团体第一名，为荆州市、荆州电信争得了荣誉，我们也利用各种媒体进行大力宣传报道，使我们企业的一流技术人才典型深入人心，为企业留住了人才创造了一个良好氛围，同时也激发了广大专业技术人员钻研技术的热情，让广大员工看到了荆州电信的希望。

三、抓创建、树形象，增强企业竞争实力

企业形象是荆州电信在日趋激烈的市场竞争中赢得用户立于不败之地的根本保证。因此，我们把树立企业新形象作为工作的重点，竭尽全力抓好企业形象建设，大力宣传荆州电信。

一是市公司以荆电信党字[20xx]27号文发出了《关于在全市电信部门开展“创文明窗口，树行业新风”活动的通知》，要求各单位结合企业实施，制定切实可行的创建工作方案，保证创建工作有条不紊地开展。各单位接此通知后，积极行动起来，开展创建活动。在创建活动中，市公司江津路营业支部在十月份被省委精神文明办公室授予“创建文明行业示范点”光荣称号，并在全省电信企业文明创建工作现场经验交流会上作了经验交流，受到了省公司领导和与会者的高度赞扬。

二是充分利用荆州市的各种大型活动展现荆州电信风采，树立新形象。在今年的“国际龙舟节”和“凤凰音乐节”期间，我们抓住契机，在各服务窗口开展“爱我电信，建我荆州”优质服务竞赛，由于我们的服务工作出色，市公司受到了市文明委的表彰，江津、江汉、荆南、文湖、信息港等营业窗

口荣获了窗口服务优胜奖，在国内国际上树立了良好形象。

三是以正确的舆论引导人，利用新闻媒体广泛宣传荆州电信，为荆州电信的发展创造一个好的社会氛围。电信企业是社会各阶层人士十分关注的行业，我们荆州电信也不例外。为了创造出有利于荆州电信发展的社会氛围，针对广大用户关注的热点，适时报道有关电信的政策，电信业务知识，以及企业的服务水平，精神风貌，经营动态，正确引导消费者。到目前为止，我们在中央级新闻发稿5篇，部省级40篇，市级500篇，与《荆州晚报》合办电信专刊30期，自办《荆州电信》10期，宣传橱窗10期。为塑造荆州电信新形象做出了贡献。

我国加入wto后，中国电信临更为严峻的挑战。在这种新形势下，对如何搞好电信企业精神文明建设，提出了新的课题。我们要进一步紧密结合企业实际，紧紧围绕企业中心工作，花大气力抓好思想教育和企业文化建设，提高全体员工素质，促进电信企业的发展。

首先要深入开展学习江总书记“三个代表”重要思想和“七一”重要讲话，认真地落实《中共中央关于加强和改进党的作风建设的决定》。

江总书记“三个代表”重要思想把物质文明建设与精神文明建设和人民的利益有机结合在一起，深刻阐明了社会主义不仅要有繁荣的经济，也要有繁荣的文化；不仅要建设高度的物质文明，而且要建设高度的精神文明。江总书记的“七一”讲话系统阐述了发展先进文化，建设精神文明的指导思想、方针原则、根本任务和中心环节，为我们在新形势下进一步加强精神文明建设指明了方向，提了更高要求。我们学习江总书记的“三个代表”重要思想和“七一”重要讲话，就是用科学的理论武装人，正确的舆论引导人，高尚的精神塑造人，以达到提高全体员工政治素质、思想素质。

党的xx届六中全会一致通过的《中共中央关于加强和改进党的作风建设的决定》充分体现了江总书记“三个代表”的重要思想，充分体现了与时俱进的理论品质，也充分表达了全党全国人民的共同心愿，具有很强的思想理论性，现实针对性和工作指导性，对于目前荆州电信改革、发展、稳定有着十分重要的现实指导意义。学习《决定》要结合自身实际，按“八个坚持、八个反对”的要求，认真对照检查，在今后一个时期内着重解决党员干部在思想作风、工作作风、领导作风、生活作风，以及行业风气等方面的问题。

其二，要认真贯彻执行《公民道德建设实施纲要》，切实加强职业道德教育。

最近，中共中央下发了《公民道德建设实施纲要》，要求各地区、各部门一定要从全面贯彻落实江总书记“三个代表”重要思想和“七一”重要讲话的战略高度，把公民道德建设放在突出位置来抓。对我们荆州电信企业而言，除了要做好集体主义和爱祖国、爱人民、爱劳动、爱科学、爱社会主义的宣传教育外，还要做好以社会公道、职业道德以及家庭美德宣传教育工作。尤其是职业道德教育，要作为今后工作的一个重点。

因为职业道德是所有从业人员在职业活动中应该遵循的行为准则，涵盖了从业人员与服务对象、职业与职工、职业与职业之间的关系。随着现代社会分工的发展和专业化程度的增强，市场竞争日趋激烈、整个社会对荆州电信员工的职业观念、职业态度、职业技能、职业纪律和职业作风的要求越来越高。所以，我们在贯彻执行《公民道德建设实施纲要》中，重点做好员工职业道德教育，要把遵守职业道德的准则作为考核、奖励的重要指标，促进电信员工养成良好的职业习惯，塑造良好荆州电信形象。

同时，在抓员工职业道德教育的活动中，紧密与“用户满意工程”结合起来，教育工作落到实处，促进服务质量的提高。

其三，要加大创建工作力度，再塑荆州电信新形象。

“创建文明窗口，树行业新风”是为了进一步贯彻“用户至上，用心服务”的观念。各单位要实行“一把手工程”，采取得力措施，加大工作力度，严格按照《荆州电信部门文明窗口检查标准》开展创建工作。请各单位要结合实际，尽快制订方案，确保创建活动协调、健康发展。我们的目标是：每个县市局的主要营业厅都要建成“文明窗口”，再塑荆州电信新形象。

其四，要紧紧围绕企业中心工作，开创宣传报道新局面。

宣传报道是企业的喉舌，是反映企业物质文明、精神文明重要阵地，是弘扬企业精神，鼓舞员工士气的重要手段。故此，在今后的宣传报道工作中要紧紧围绕企业中心工作，充分利用新闻媒体和《荆州电信》，要做到电台有名、电视有影、报刊有名。在现有的基础上，上稿率再提高20%以上。为荆州电信的发展营造更加良好的社会氛围。

五、锻造荆州电信企业文化，增强企业凝聚力。

企业文化作为一个融合企业经济和文化意义的新概念，是企业的发展过程中由企业领导倡导并被广大员工所普遍接受的企业形象、经营理念、价值观念、群体意识、行为准则以及企业产品的总和，是企业决策者的哲学思想和企业员工智慧相融合的结晶，是企业的发展方向和动力源泉。荆州电信要发展，就要有荆州电信特点的现代企业文化。一是抓好荆州电信企业理念建设。企业理念是企业的灵魂。我认为，荆州电信的企业理念就是：用户至上，用心服务，讲团结，比贡献，争效益，求发展，创一流，做大做强。用户至上，用心服务是我们的服务理念；讲团结，比贡献是我们的精神理念；争效益，求发展是我们的生存理念；创一流，做大做强是我们的目标理念。

二是抓好企业文化载体建设。创建企业文化的实践表明，文化载体在企业文化形成过程中起着宣传、组织、培育的重要作用。因此，我们要进一步抓好内部刊物、宣传栏等宣传阵地的建设，组织员工开展各种喜闻乐见，健康有益的文体活动，增强企业的凝聚力。

电信工作总结精辟篇八

20xx年即将过去，在这将过去的一年中，结合集团公司和省公司的相关文件精神，开展了系列工作。做到机房安全管理，无重大人为事故；网络安全运行，无重大故障隐患；优化和维护并重，保障网络质量和稳定。

在这一年对工作的总结如下：

1、核心层改造：由于电信业务的迅猛发展，华为传输网络的电路数量的不断增加，导致现华为核心层难以承载如此迅速的业务发展，因此需对该网络进行合理的优化配置。面对南昌市5个核心节点，要不断提升其核心调度能力，降低设备的直接接入承载点，合理的配置时隙资源，做到资源利用率的最大化。针对4个核心节点设备（枢纽楼8楼，第二长途楼，蛟桥，迎宾），采取低阶交叉能力下移，提高高阶交叉的使用率等一系列的优化方案，强化核心节点的综合调度处理能力。至5月初，华为核心层优化工作全部完成，共计新建6套osn7500设备，电路割接33次，完成8000余条的电路优化工作。针对枢纽楼8楼，第二长途楼，枢纽楼11楼等3套osn9500设备和莲塘osn7500设备进行了交叉板升级；并且对南钢、罗家集和蓝天学校等3个中兴s380设备更换其交叉板，提高了低价交叉能力，使其设备能够适应业务发展需要。

2、配合省传输局枢11楼机房改造：由于枢纽楼11楼长途传输机房的改造，需将2m电口的电路优化成光口时隙输出，以适应全光网络的发展需求，因此配合省传输局进行时隙优化割

接，至5月，全部完成枢纽楼11楼机房改造工程，配合割接13次，共计800余条电路。

3、传输网管整合：为便于传输网络的统一集中监控和维护管理，今年完成了华为网管t20xx网管升级至u20xx网管系统，并且将其接入网网管纳入进华为u20xx网管系统；对于中兴e300网管各区域独立监控的现状，将其蛟桥、上海路、新建县和安义县的各个e300网管服务器全部纳入进枢纽楼8楼中兴c网e300网管。

4、七城会保障：第七届全国城市运动会在南昌举办，中国电信负责保障其网络的通信运行正常。因此为保证七城会的通信质量，从制定保障方案、工程建设、电路制作和监报告警进行管控，做到零故障、零投诉，确保了七城会的圆满结束。

5、接入网设备替换：对于接入网机房的环境较复杂，并且传输设备在网运行时间过长，设备趋于老化，对网络的安全稳定存在较大隐患。针对该现状，进行了一系列的设备替换工程，今年已完成了8个接入网的设备割接替换。

6、市县网络优化：为加强南昌市到四县的网络质量，整合四县汇聚环网，以适应市县网络发展。在华为传输网方面，完成新建县——蛟桥的2.5g环升至10g环网，将安义——蛟桥割接优化成2.5g双节点成环；并且增加一个莲塘——民和——迎宾10g环网。中兴传输网方面，新增长棱——乐化——湾里——蛟桥一个10g环网。

7、移动网的建设 and 优化：针对电信天翼3g业务的发展，根据省公司要求和市公司无线网优中心的要求和安排，今年新增、扩容357室外宏站和室内分布站，共计制作903条2m电路。

8、资源增效：根据集团公司和省公司下发低成本高效运营的要求，针对传输网络现状，从无效电路，冗余时隙和板卡清

理等方面进行增效工作。至今完成清理无效电路1200多条、释放冗余时隙1749条、板卡盘活71.8余万元，共计节省投资183.8余万元。

工作中的不足：

1、接入网设备替换因成本不足、工程人手不够等因素，导致优化周期过长。

2、新产品上线如otn设备组网的建设，维护人员对设备不够了解，加上培训力度不到位，致使设备出现问题无法进行故障处理。

下一年工作计划：

1、中兴接入层网络优化：由于中兴s360设备厂家已停产，如设备板件出现问题难以得到备件支持。因此在下一年的工作中需将s360设备全部替换成中兴s385设备，确保中兴接入层的网络稳定。

2、接入网设备替换：接入网传输网络比较复杂，设备接入业务繁杂，资金成本等因素导致替换进度较缓慢，所以在下一年的工作中仍继续进行替换工作。

3、移动网的建设 and 优化：随着c网3g业务的快速发展，基站数量和基站容量的增加是必不可少的，因此面对业务的发展，配套的基站传输设备也必须紧跟发展的步伐，在下一年的工作中，按省公司和市公司的计划安排，完成c网基站的新建和扩容，并对c网基站传输进行不断的优化，降低基站的断站率，保证基站的稳定运行。

4、otn等波分设备的网络应用：今年新建的otn波分设备需将数据业务割接至其网中。

5、加强otn等新设备的培训力度，从理论知识到实践操作，都要扎扎实实学习。

电信工作总结精辟篇九

电信员工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，所以在以后的工作中，做好工作总结范文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。

大家好！作为电信员工，有机会获此殊荣，我很高兴，也非常激动。此时此刻，我想用三个词来表达我的心情。

第一个词是感谢。我要感谢单位领导和同事们对我的信任、支持和鼓励，我由衷地感谢你们！

第二个词是自豪。人们常说，一粒种子，只有深深地植根于沃土，才能生机无限；而一名员工，只有置身拼搏创业的氛围，才能蓬勃向上！我非常自豪在人生的韶华之年，来到电信这片沃土。在她的培养、造就下，在领导的信任和同事们的帮助下，小小的我才得以成长，我人生的画屏上才涂下了一抹最绚烂的色彩。

第三个词是行动。为了感谢领导和同志们对我的信任，为了回报电信对我的培养，我将把这份感谢与感恩化作行动，将自己的全部智慧与力量奉献给电信，勤奋敬业，激情逐梦，在未来的道路上执着前行，努力做到更好！

电信营业厅是电信公司的窗口。在公司营业厅前台工作，接触客户多，需要协调的事情多，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。

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业务普及，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。

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，所以在以后的工作中，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，但求做得更好。