

最新电信述职报告 电信员工年度述职报告 (通用5篇)

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。那么，报告到底怎么写才合适呢？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！

电信述职报告篇一

尊敬的各位领导、同志们：

大家好！

xx年，是我站实现跨越式发展中承上启下的一年，也是全站干部职工迎接挑战、经受考验、努力克服困难、出色完成全年任务的一年。我调度室在站党总支和站委会的正确领导下，各部门同仁的大力支持下，围绕“两量一本”这一主旋律，以饱满的工作热情和奋发向上的精神状态，卓有成效地开展各项工作，取得了显著成绩。

这一年的调度工作我总结为以下几点：

一、勤于做事，扮好角色，立足本职，创新工作。

在站领导的亲切关怀下，我们步伐坚定地走出了一条“科学调度，规范运行，精确高效，争创一流”之路。按照《调度章程》科学调度，规范运行，实现了全年无差错、无违规操作的目标，在有效降低电话费的同时，认真及时地维护线路，保障了通信的畅通。

千里之行，始于足下。正是这些看似平淡、甚至微不足道的工作，却凝结了我们调度室为煤站默默奉献的每一份光和热。

所有调度员同志心往一处想，劲往一处使，克服种种主观或客观的困难，坚持出夜勤、出满勤，积极参加学习，及时准确地上报报表数据，而且还保持了良好的环境卫生状态，多次受到领导和职工的好评。

抓思想，提素质，练能力成为我服务煤站的重要方法之一。为了起到“快马加鞭”的作用，我引入了激励和奖罚制度。科室人员在完成好本职工作之余，主动帮助兄弟部门做些力所能及的工作，收到了很好的效果。

二、勤于学习，苦练内功，思想素质是保障。

学习是一个人汲取知识养分的最佳手段，创新是一个企业进步的灵魂。

一直以来，我都十分清楚学习对人一生的重要意义。因此，在提高思想认识和学习方面，我积极组织科室人员参加会议，加强理论学习，明是非，辨美丑，知荣辱，实事求是，追求进步，及时完成各级领导交付的任务，密切配合兄弟部门的工作。

打铁必须自身硬。多年的工作实践，为我提供了许多宝贵的学习机会，向劳动模范学习，向先进典型学习，向优秀党员学习，向勤政廉洁的领导干部学习，时时处处事事以他们为榜样，注重加强个人修养和党性修养，率先垂范，奉公守法，树立正确的人生观、世界观、价值观，远离黄、赌、毒，提高拒腐防变能力。

选拔任用年轻领导干部最基本的条件，就是要求我们能够自省、自警、自励，要求我们每个年轻党员同志政治合格、作风优良、严于律己、技术过硬，尤其要注重学习新知识，掌握新本领，形成与岗位职责相适应的知识结构，努力提高工作的前瞻性、科学性和创造性。参加工作至今，十年时间我都从事通信和计算机网络工作，凭借自己的专业基础，虚心

求教、刻苦钻研、认真思考，不断丰富、提高自己的专业知识，希望能为企业的发展鞠躬尽瘁。

三、勤于反省，严格要求，始终保持高标准。

在向组织汇报工作前，我认真地审视了自己，认为还存在两点不足之处：

- 1、在工作方面：方式、方法、策略单纯，使有效资源和自身潜力没有得到充分发挥；
- 2、在管理方面：有时出现只求“过得去”，不求“过得硬”的现象，管理时紧时松；

今后我还会继续向有经验的领导和同志们多请教、多学习。

律己足以服人，量宽足以待人，身先足以率人。我常常以此为镜来比照自己的言行。浩然正气铸大业，心底无私天地宽。工作中，我坚持以德为本，带头讲正气、讲奉献，坚持诚以待上、保持政通；诚以待下、保持人和；诚以律己、保持廉洁；诚以处事、虚怀若谷；乐观向上、不怕困难。在工作和生活中，严格要求自己既要干事、又要干净。及时克服工作中出现的不足和问题，努力做到任前任后一致、态度行动一致、对上对下一致、对官对民一致、人前人后一致，以自己良好的形象和人格力量去做事做人。

我认为，在有效利用传统调度管理方法加强管理外，还要摸索煤站调度运行的规律，积极采用新技术、新手段，采取有效措施，不断提高部门的整体质量、工作质量、服务质量、技术含量以及人才素质等，使调度工作始终处于发展与进步的前沿。在我看来，企业的发展，必须依靠科学技术的进步和员工素质的提高，建设一支素质优良、技术精湛的人才队伍，是“做强××，造福员工”的必由之路。

总结过去，是为了更好的面向未来。我将把这次述职评议作为组织对我个人支持、监督和帮助的极好机会，进一步总结经验，克服不足，团结全体干部职工，开拓创新，克难奋进，为推进我站的改革和发展事业做出新的、更大的贡献！

以上述职，敬请领导和同志们批评指正。

电信述职报告篇二

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xx年7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xx年工作汇报如下：

一、xx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xx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。

电信述职报告篇三

各位领导，同事们：

大家好。

负责管线资源和97机线工作以来，在分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。通过一年来的学习与工作，工作方法和思想上有了较大的改变，现将一年来的学习、工作情况汇报如下：

随着通信事业的飞速发展，特别是近年来，对在职人员理论素质的需求越来越高。为适应新形势下做好本职工作的需要，我十分注重加强自身的理论学习，不断增强爱岗敬业的意识。今年分公司开展“创建学习型企业”活动，每次我都积极参加，认真听讲，做好笔记。在工作中，我始终坚持高标准严格要求自己，从细节入手，从小事做起，勤奋工作。在工作之余，认真学习工作中常用各类专业软件的安装和应用知识，以及计算机维护和局域网等其他知识。

为提升资源入库及时率，及时倒入固定资产。对新建、扩容、改接的光电缆工程资料，及时录入管线资源中。今年共计录入光缆线路474皮长公里。（包括18个乡镇光缆扩容工程451皮长公里、城域网管道光缆4条分别为72芯、60芯、36芯、24芯共计3皮长公里，城域网架空光缆2条分别为36芯、24芯共计7皮长公里。大客户光缆11皮长公里，分别为武镇中学7皮长公里、塔湾派出所3皮长公里、四中0皮长公里、教育局0.195皮长公里。录入电缆线路32.96皮长公里（包括马则梁村配线电缆6.112皮长公里、新庄则村配线电缆2皮长公里、南大街扩容管道、架空、墙壁电缆5.365皮长公里、职教配线电缆1.27皮长公里、市话七套电缆扩容工程17.65皮长公里。）除此，新建南大街管道1.74公里，人井6个。新增光路26条，同步电路26条。其次，配合长线局完成了榆横靖二级光缆干线入库工作。

crm系统元月份底上线后出现了好多疑难问题，资料短缺、接口错误、流程不正常等等问题直接影响着用户的开通时限。面对新的问题，我对线路资料进行了更新核对，对接口错误和工单不流转等疑难问题向市公司相关人员虚心讨教，在实践中逐步摸索经验。一年来，共计处理异常工单124张。对于装、移机派发工单，通过和社区经理紧密配合，随时通知，通过安装和流程并走的方法，有效的缩短了用户开通时间，提升了装、移机时限。

今年来，通信电缆遭啄木鸟侵害严重，造成好多电缆线对无

法正常使用，给维护工作带来极大困难。虽然投入大量的人力和物力，但还是存在很多问题。究其是各统包点破坏现象极为严重，用户申告投诉接连不断。由于点上线序资料更新不及时、用户装拆移后记录不祥、不清楚线对空闲还是已坏等等。面对此种情况，前半年在分公司领导的支持下，我要求统包人员对各点的线序资料进行摸底排查，将整理后的资料报上来统一管理。同时要求点上人员对装、拆、移用户线序要登记报上来、空余线对、已坏线对要进行摸底并且记录详细，以备使用。在日常工作中，随时和电缆修复人员沟通，对调配线对及时修改录入。这是一项长期而艰巨的工作，我相信在分公司领导的大力支持和各统包点维护人员的配合下，会把线序资料动态更新这项工作做的更好，有力的配合电缆修复人员完成好电缆修复工作。

10月中旬，分公司安排我开展机线整合工作。工作安排下来，我一时也不敢懈怠、加班加点。一方面对系统中资源进行核查、修改。一方面和市公司积极协调，解决疑难问题。对于新增资源、新割旧缆，采取管线资源和九七系统同时修改、补录的方法，以确保两个系统资源数据一致。由于目前各统包点电缆破坏严重，电缆中途割接、调配现象严重，造成部分分线设备和原有录入资源数据不相符。对此情况，我依据各统包点、电缆人员提供的资料，以实际情况为准，将已录入系统和实际情况不符的分线设备在九七系统中全部删除、重新录入；在管线系统中修改成端线序，以确保系统现有资源和实际相符。经过不懈努力，至11月中旬，已全面完成机线整合工作，并且各项指标均排名全市前列。

一年来，本人作出了一定的努力，在领导和同志们的'关心支持下，也取得了一定的成绩。面对一年来所取得的成绩，我深刻知道不能自满，深深地知道成绩的取得离不开各级各层领导对我的关怀和支持，离不开同事们的指导和帮助，更离不开自己不断的刻苦努力。我也深深感到成绩背后的压力，面对新的挑战，我决心再接再厉，勇往直前，继续挥洒青春和汗水，努力干好本职工作，迎接新的征程、创造新的辉煌。

述职完毕。

电信述职报告篇四

20xx年，在县委政府的关心和支持下，中国电信xx分公司认真贯彻落实省、市公司xx年工作会议精神，全面落实科学发展观，坚定信心，团结一致，强化管理，增强装移维服务能力，各项工作取得了一定的成绩。

（一）经营情况

经营业绩完成较好□20xx年，实现业务收入800余万元，完成率排全市第二名。发展移动用户3000余户，发展宽带用户1000户，发展itv用户200户。

（二）加快通信基础设施建设，保障地方通信需求20xx年，完成投资600余万元，新建移动基站6个，改造3g基站8个；完成下沉点6个点，对县城电缆过长，上网网速较慢的6个区域进行改造宽带提速；完成农行、交警等专线专网建设11个；新建epon点21个，完成千村行动项目6个，实现了xx50%以上的.村委会通固话和宽带，促进了农村经济发展。完成教育信息化宽带网络建设，改建及新建开通了xx一中□xx二中、通泉镇中学、通泉小学及各乡镇共计8个中学宽带接入网络。完成公文交换系统建设，接入公文交换105家单位。

动基站58个，其中3g基站47个。管道110余孔公里，杆路650余杆公里，各类光、电缆1800余公里；固定资产总值达到7100万元，其中固网资产4700万元，移动资产2400万元。固网语音覆盖了全县大部分村委会和自然村，固网宽带覆盖了全县36个村委会所在地及部分自然村；移动信号覆盖了大部分自然村及以上地区、高速公路铁路沿线、工业园区等区域□3g无线宽带信号覆盖了所有乡镇所在地、高速公路铁路沿线及工业园区。

（三）加强基础管理，全面提升服务质量

1、加大营业员学习培训和考核力度，不断提高营业厅服务质量。营业班组坚持每周一培训，每天班前会，内容包括营业礼仪、受理规范、业务解释等，并不定期地进行考试和考核，对营业员开展星级评定工作，不断提高营业员素质，通过不断总结提升服务亲和力、服务水平和主动营销能力。市场部坚持一月两次全面检查的制度，通过培训、实施、检查、整改的方式落实服务质量标准、规范和流程，不断提高营业人员的服务技能，营业服务质量得到较大改善和提高。

2、认真贯彻落实《电信条例》等相关法律法规，认真做好互联互通工作，无阻碍互联互通的事件发生；收费公开、透明，无乱收费现象。同时，用户若对话费有疑问，可以凭用户身份证或单位证明到营业室打印详细清单，让用户明明白白消费。

性，把“用户至上，用心服务”理念落实在生产、经营的全过程。切实做好诚信教育活动，以务实、生动的形式对员工进行诚信操守和职业道德教育，引导员工自觉遵守行业监管的各项制度和规范，自觉抵制不诚信、违反电信职业道德的做法，以实际行动树立和维护企业的信誉。

4、推行“五个一”服务□xx分公司认真贯彻落实省公司“五个一”服务举措，竭诚为广大客户提供优质服务。“五个一”服务，即一张账单，明白消费；一点查询，信息准确；一键接入，便捷服务；一站服务，首问负责；一声提醒，温馨关怀。

5、开展夜间上门服务工作。为保障客户夜间使用电信业务，提升客户感知，从7月15日起，曲靖各区县正式实施夜间上门排障服务，开展“夜间上门排障”工作，缩短了障碍修复时限，对政企客户查障由24小时缩短为12小时以内，保障用户24小时正常通信。

6、开展宽带限时安装超时赔付工作。为向用户提供更为优质的宽带装移服务，提升客户感知，省电信公司自7月20日起在曲靖县级以上有资源的区域开展宽带限时安装超时赔付试点工作。对宽带限时安装，超时赔付。自用户提出装机申请，营业员工单录入时开始计时，48小时内为用户装通，每超一小时赔付一元，不足一小时按一小时计，对赔付的金额在用户宽带装通后的次月以预存话费的方式存入用户帐号□xx年xx无超时赔付情况发生。

满意度。通过整合人力资源，实现维护向客户端的延伸，强化重点业务支撑和保障工作，增强后端对前端的主动服务意识，提高后端对前端和市场的响应速度、支撑能力，前后端的沟通配合意识有明显增强。

8、严格首问负责制、服务承诺制及工单回访等制度，提高办事效率。坚决杜绝装移机和故障查修超时现象，减少用户投诉，提高客户服务满意度。加强服务质量监督考核力度，把服务质量工作作为重中之重，加强监督检查，纳入员工绩效及年度业绩考评，从而全面提升公司服务水平，树立电信良好形象。

9、多渠道多层面受理业务，方便客户办理。一是主渠道建设完善，客户可直接到营业厅办理业务□xx县共有电信主营业厅1个，合作营业厅3个，各乡镇均设路了营业厅，方便客户就近办理业务。二是通过网上营业厅办理，我们开通了电信网上营业厅，用户在家便可登陆网上营业厅自由充值交费、费用查询、业务办理、故障申告、投诉咨询及品牌专区等全方位的电子自助服务。三是畅通一条渠道，开通了全天24小时电信客户服务热线10000号，提供各类电信业务的咨询、查询、受理和投诉等服务。四是加大社会渠道的建设力度，新建电信合信营业厅3个，电信代办点11个。

部队伍梯队建设和人才储备，提升基层管理人员的管理能力。

（四）加强党的建设、员工队伍的建设和企业文化建设

一是加强党的基层组织建设，深入开展创先争优活动。巩固和拓展深入学习实践科学发展观活动成果，充分发挥各基层党组织和开展争创“四强”党组织、争做“四优”共产党员活动，健全理论学习、组织生活、民主评议等各项制度，进一步增强党组织的战斗力，全面提高党员队伍素质，充分发挥广大共产党员在深化企业战略转型、实现全业务经营规模发展中的政治核心作用、战斗堡垒作用和先锋模范作用。加强思想政治工作，把思想政治工作与企业改革和发展的实际工作结合起来，把解决思想问题和解决实际问题结合起来，为企业改革和发展提供有力的思想保证。

二是加大企业文化建设力度，加强学习培训。广泛宣传 and 贯彻落实集团公司《企业文化手册》，把中国电信特色文化贯穿于经营、管理、服务等工作中，以先进的文化凝聚人、鼓舞人、感召人。加强业务知识学习，积极创建学习型企业、学习型团队。充分发挥虚报培训团队作用，学用结合中，全方位多角度提高员工综合服务技能和业务水平。同时，加强干部队伍梯队建设和人才储备，提升基层管理人员的管理能力。并鼓励员工通过网上大学、自学等多种形式参加学习，形成在职学习、自我学习、自觉学习，争当知识型领导、知识型员工。

三是关心关爱员工，充分尊重员工的民主管理、民主监督权力，维护员工的合法权益。组织开展形式多样的宣传促销活动、女员工追求幸福力活动等工会活动和有益增强员工之间团结奋进、积极向上并有益身心健康的活动。

电信述职报告篇五

各位领导，同事们：

大家好！

在这个平均年龄不超过28岁的大家庭里，我排行老大，经历了从邮电到电信企业机制的转变，从原来的话务员、测量员、营业员到后来的180业务受理，直到现在的10000号业务处理，我亲身感受到“用户至上，用心服务”的服务理念，并一直用自己的实际行动证明着。

时代的步伐越迈越大，竞争也越来越激励。为了更好的服务客户，拉近企业与客户距离，10000号客服中心在大家的期待中孕育而生。新的班组，新的平台，新的技术，对于我这样一位老职工来说，无疑又是一项新的挑战。记得刚上10000号平台时，对于电脑的操作我是一窍不通，适应了以前单机和电报码的工作方式，现在徒然要进行电脑汉字录入方式，我头脑里一片空白。面对进与退的十字路口，在进行了激励的思想斗争之后，我毅然选择了继续战斗。为了适应新的环境，我不分昼夜的学习电脑知识和五笔，那时正值寒冬，白天上班时我认真学习平台操作及电脑知识，为了节约时间，吃饭就在食堂凑合着，晚上八九点才离开机房，回到家后我又继续练习五笔录入直至深夜，由于长时间的目视电脑，眼睛酸痛，红肿，还止不住的流眼泪，经过一个多月的苦练，我终于能熟练操作平台，并且一分钟还能打四十多个字。面对取得的成绩，再看看因学习而变得消瘦如柴的身体，我在心理为自己祝贺，我战胜了自己，值！

10000号是一个大家庭，为了更好的工作，新生力量不断地充入进来。我作为一名老师傅，帮助新同志尽快地熟悉工作是我义不容辞的责任。由于这里是一个特殊的战场，有许多员工是直接面向社会招聘进来的，对于电信的一些业务知识相对来说比较生熟。针对这一点，我经常向她们介绍电信业务知识，并主动把自己平时处理问题时遇到的一些典型案例讲给她们听，进行讨论总结。她们在工作中遇到的疑难问题向我请教时，我总是把自己多年来的工作经验的毫无保留地全告诉她们，教她们如何进行处理、解决问题。

10000号是企业与客户进行沟通的渠道。如何掌握、运用良好

的服务技巧便成为优质服务的重中之中，也是我们服务工作中的关键一环。于是我积极参加各种业务培训班自觉地学习相关服务技巧以及各项业务处理流程，来不断提高自己的业务处理水平，并将其有效地运用到日常的工作中去。在七月份的一天，我正在值中班，一位公话超市的机主徐先生来电反映：用户张先生在他的公话超市35×××84上拨打黄女生的手机139×××65，通话完毕后计费器上显示话费六十多元，但用户说拨打的是长途手机，不可能有这么高费用。可计费器上显示的号码是139×××65，按国际长途收费，为此两个争执不休。听到这件事情后，我马上试拨了用户提供的手机号码，对于证实自己确实是江西的手机，与此同时又通知网络监控中心，得知该电话不具有国际直拨权限，于是就马上回复徐先生：已核实该手机确是江西手机，属计费器的原因导致计费错误，请按公话超市国内长途资费标准收取费用。但公话机主却说：“不行，你们要马上派人过来，六十多元钱，不查清楚不能让张先生走……”之类的。透过用户的话气，我感觉到他的气愤，于是即刻通知商户部负责公话的蔡师傅速去查看。不到十分钟，蔡师傅回电称，当他赶到现场时，机主已经叫了一群社会上的混混在那里，如果张先生再不交费就要动手砍人，双方僵持不下，蔡师傅和机主解释，机主并不理会。得知事情的严重性，我立刻与机主取得联系，并告知蔡师傅是负责公话超市的，此来是专门解决该事情的，而且该电话没有开通国际长权，是不可能拨通国际电话的，最后在我方的保证下：由我方作担保按国内长途收费，到月底为他打清单，如果这个电话是按国际长途收费的话由我方协调退费。徐先生这才同意按国内长途收取，至此该事情得到圆满解决。事后，我在心里着实捏了一把汗，如果我在哪个环节上慢了一拍，将会导致一场流血事件的发生，这无论对于企业还是用户都将是一个不小的损失

流程重组后，10000号平台也由原来对客户单一的服务转型为营销服务。这对于我来说就提出了更高的要求，只有通过不断的学习才能适应新形式的要求。服务无小事，营销无大小，在平时的工作中，我抓住每一机会主动向用户推介我们的新业务，新产品。在今年二月份东城区沿316国道一段在搞开发建设，拆

迁户比较多，而且为响应市政府的建设，这一段的线路改造也较多，因此多种原因导致用户电话不通，而该地段又是铁通与我们中国电信竞争激励的地段。因此不少临街的商业客户，他们都非常需要一个无时差的服务，时间就是金钱，他们连一天都耽误不起，因此他们对电话的修障、移机等时限提出种种要求。虽然我们的装移机时限是28天，修障时限规定的是48小时，但就这种“损失”的原因是无庸置疑就加在了中国电信的头上。其实，摘掉这项“帽子”的办法很简单，作个呼叫转移即可为移动客户提供无时差服务，本身就是中国电信在竞争激励的环境中提高服务水平、完善服务体制的要求。我们如能在用户办理移机手续时，向用户宣传呼叫转移功能，并问用户是否需要提供该项服务，是否需要把要移的电话转移到其指定的电话、手机或“小灵通”上，这样既提高了我们的服务水平，又方便了客户，还增加了企业的经济收入（转移呼叫产生的二次通话费）。而对于障碍早告户来说，为其做了转移呼叫，即方便服用户，减少了用户的损失，又缓解了企业与用户之间的矛盾。

10000号是企业对外的服务窗口。在这里，我们对外代表着中国电信，对内代表着电信客户。为了伴演好这样一个双重角色，我只有一方面认真学习电信公司的各项文件、方针政策，以及最新的宣传活动，将电信的各项服务标准落到实处；另一方面把平时接到用户的意见、建议中反映的热点问题及时向相关部门、相关领导反映，并做好全程跟踪回访，在工作中不断地充实自己，完善自己，才能真正做到急用户之所急，想用户之所想，将“用户至上、用心服务”的服务理念演绎得淋漓尽致。

谢谢大家！