

防电信诈骗社会实践报告(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。怎样写报告才更能起到其作用呢？报告应该怎么制定呢？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。

防电信诈骗社会实践报告篇一

“两耳不闻窗外事，一心只读圣贤书”这只是古代读书人的美好意愿，它已不符合现代社会的要求以及当代大学生的追求了。在大二即将结束的时候，我们接到了学校关于进行暑期社会实践的通知，并且每人发了一份表格。要求我们在暑期进行社会实践活动。活动结束后要写实践报告。

作为一名新时代的大学生，暑期社会实践活动是促进大学生素质全面发展和改进青年思想政治工作，引导学生健康成长和成才的重要举措，是接触社会，了解社会，服务社会、培养创新精神、实践能力和社会交往能力的重要途径。

在当今社会，招聘会上的大字板上常常写着“有经验者优先”，可还身处大学校园的我们，又怎么能获得社会经验呢？这使得大学生已经不是什么“抢手货”。大学生利用暑期进行实践活动不仅是各个高校对学生的要求，也是大学生自身的一种需要。

提升思想，修身养性，树立服务社会的思想的有效途径。通过参加社会实践活动，有助于我们在校大学生更新观念，吸收新的思想与知识。社会实践是一种磨练的过程，这次社会实践锻炼了我能力，磨练了我的意志，同时也积累了一些社会经验和工作经验。这些经验对于一个在校大学生来说都是书本上无法学到的知识，是一个大学生所拥有的“无形资产”，而这些“无形资产”将对我们以后的就业以及出身社

会都有重要的作用。

进入大学的第二个年头也已经结束，下学期将迎来的是实习、工作等一系列的挑战。那张实践表格似乎是我们即将面对社会检验的前奏。我不得不扪心自问，自己真的准备好了吗？面对未来的种种困难，将如何应对，在这些年的时光里究竟学到了些什么？我们学的知识是否可以在实践中得到充分的时间和检验？对于暑期的实践我内心充满了激情.相信自己一定能够很好的做好这一切!迎接现在及其未来的一切挑战。

在这个火热假期，我离开家中舒适的生活，远离父母的庇护。带着青年人特有的蓬勃朝气，走入社会，了解社会，深入社会。暑期社会实践活动一直是我校大学生投身社会、体验生活、服务大众的真实契机。

了解公司的业务。经过一个月的磨练和锻炼，工作能力也有所提升，语言表达能力得到了提高。

总的来说，我从这次实践当中也学到了人际交往和待人处事的一些技巧。在人与人交往的过程中，我能看到自身的价值，人往往是很执着的。可是如果你只问耕耘不问收获，那么你一定不会交到很多的朋友。对待朋友，切不可斤斤计较，不可强求对方付出与你对等的真情，要知道给予比收获更令人开心。无论做什么事情，都必须有主动性和积极性，对成功要有信心，要学会和周围的人沟通思想、关心别人、支持别人。还需要你懂得如何为人处事和接人带物，以及对顾客的耐心以及责任心. 着实更为重要的在实际的过程中我才真正发现自己学识的浅薄, 经验的缺乏真是学到用时方恨少, 我感觉在学校学到的理论知识和自己在工作中实践其实并不是一个概念, 我想这也是学校之所以暑假让我们学习的原因, 让我们进一步的巩固和理解课堂所学知识, 培养和提高学生的能力, 理论联系实际, 我认为管理专业中实践环节重要的是理论联系实际, 提高了我们调查研究, 观察问题, 分析问题和解决问题的能力, 方法, 培养在校大学生在社会中的生存及能力, 在实习期间

所学习到的社会经验团队精神将会使我终身受益。

以前总是认为做学生只要做好学生就好了，学生也就是以学习为本分，可是随着社会就业竞争压力的加大，学习固然重要，可是个人的能力却更为重要。以后毕业了，总不能带着书本进入社会，那样总会被社会所淘汰的。

记得老师曾经说过大学是一个小社会，但我总觉得校园里总少不

了那份纯真，那份真诚，尽管是大学高校，学生还终归保持着学生的身份。而走进企业，接触各种各样的客户、同事、上司等等，关系复杂，但我得去面对我从未面对过的一切。同事，上司之间的关系都要搞好，而且要有能力拉揽客户，要在其中证明你有能力做这个工作。

现在的招聘单位越来越看重大学生的实践动手能力以及与他人交往的能力。面对这些我们不可回避的事实，作为一个大学生，我们应尽量利用闲暇时间积累社会经验，培养自己的动手能力，把握机会，充分发挥自己的长处，弥补自己的不足，尽量完善自己，使自己尽快适应社会，以便进入社会后可以尽快的走上正轨。

社会实践加深了我与社会各阶层人的感情，拉近了我与社会的距离，也让自己在社会实践中开拓了视野，增长了才干，进一步明确了我们青年学生的成材之路与肩负的历史使命。社会才是学习和受教育的大课堂，在那片广阔的天地里，我们的人生价值得到了体现，为将来更加激烈的竞争打下了更为坚实的基础。希望以后还有这样的机会，让我从实践中得到锻炼这次社会实践是我真正步入社会的第一步，我相信我会逐步走向成熟，逐步融入社会。

班级： 09电气班 姓名：翟培旭

时间：2011年9月11日

这个暑假非常有幸能够参与中国电信公司举办的大学生社会实践活动，通过这次为期十天的实习，了解了一些书本上学习不到的知识，知识是在学习中得到理解，在实践中得到巩固。这次的实习是大学生生涯的一次宝贵经验。

从最初的开幕式，就有着不小的震撼，中国电信是现在千家万户不可缺少的电话网络交流平台，以前就只是知道要交话费网费就去电信公司，不曾深入的'了解电信公司的历史及其业务，在开幕式中的电信公司领导的介绍下我了解了电信公司的发展历史，主要业务及其服务理念。其中印象特别深刻的就是3g天翼手机，一部小小的手机能实现那么多功能，实在是令人叹为观止！还有电信公司的“用户至上，用心服务”的服务理念让我明白了为何电信公司能够在激烈的竞争中仍在突飞猛进的发展。

这次的实习我被分在了设备维护小组。学习的课题是网管，设备及用户障碍管理，目的是让我们掌握各种障碍的派障关系及流程，及时管控各类障碍，第一次深入电信公司学习，心情是既激动又紧张。

正式实习的第一天，我们一组三个成员来到设备维护机房，整齐明亮的房间，一排排的电脑，还有正在认真工作的指导老师，第一天指导老师为我们讲解了有关障碍的问题，以前只知道家里电脑网络出问题了，就拨打10000号，然后就会有人来解决问题，通过这天的学习了解了接入层用户，设备障碍□c网障碍的派障流程，首先了解了接入层用户各等级障碍的服务时限，一般障碍为48小时，金卡及银卡为24小时，钻石类为6小时。然后我们学习了各类障碍的预警时限，各类障碍的挂起和预约，长时间障碍未处理的催修和反馈，障碍的受理和派修，转派，障碍的人工回访和归档。我了解了派修是把障碍问题分配给各个对应的维修人员，挂起是用户方面不方便等知识。其次我了解了设备障碍的等级服务时限□a

a类是2小时□b类是6小时□c类是12小时□d类是24小时□e类是48小时。最后我们熟悉了c网派障的对象--代维公司。

http://□一般电信局的供电来源是市电，如果停电则由油机发电，确保在停电时，市民们仍然能够打电话。

实习的时间虽然很短暂，但是我们学到的东西还是很多的，在此，非常感谢中国电信公司给我们这次实习的机会，让我们走近工作岗位，走向未来！

暑假时间为响应院系号召提高自己的社会实践能力，我应聘了中国电信见习客户经理一职。活动期间我参加了中国电信开展的各项活动，活动涉及宽带受理，家客终端，个客终端的销售及欠费回访等各方面。活动中中国电信中心大街营业厅给予了大力支持。现将本次活动的有关情况报告如下：

- 1 学习c网及宽带的相关知识和营销策略，同中国电信工作人员深入到小区下乡宣传业务手机辐射健康知识。
- 2 学习电信完善的管理运行模式，参加电信的4次会议，会议的主题分别是：加强见习客户经理对工作的认识并提高业务能力，部署家庭健康计划工作，总结7月份工作并部署8月份工作计划，优秀营业员情景演示及表学彰习会网议。
- 3 学习中国电信对电信用户实施优质服务的落实办法，在营业厅实践规模化优质服务接受广大用户咨询向电信用户的解释有关受费及相关问题。
- 4 学习cdma200的接入方式及原理。

我清醒的看到电信扩展和改革的过程中规范化管理与城市物质文化水平的提高还不太适应，电信的规范化管理服务水平和服务质量用户还不太满意，分析投诉举报较多的地方，主要有一下几个方面的原因：

1个别地方员工属电信部门临时聘用其业务水平不够高，业务素质不够硬

2客户报装程序繁杂

3营业网点少客户交费不太方便

结合前街社区的实际情况我又如下建议：电信应当对职工特别是临时聘用人员的业务素质和水平的考核组织学习提高服务质量，提高装机效率，简化客户报装程序，缩短等待时间，为方便用户电信可与当地银行信用社协商，使用户可就近在银行或信用交纳费用。

三、实践体会

人的一生中学校并不是永远的学校，而是真正的学校只有一个，那就是社会，大学社会实践是引导我们走出校门，走向社会接触社会了解社会投身社会的良好形式，是促使大学生投身改革开放培养锻炼才干的好渠道，是提升思想，修身养性树立服务社会的思想的有效途径，通过参加社会实践活动，有助于我们在校大学生更新理念，吸收新的思想与知识。一个多月的社会实践一晃而过，却让我从中领悟到了很多东西，而这些东西让我终身受用，社会实践加深了我与社会各阶层人的感情拉近了我与社会的距离，也让自己在社会实践中开阔了视野，增长了才干。

在此我感谢电信给我这次实践机会，在今后的学习生活中我一定继续努力，争做一个优秀的大学生。

xx年8月

庞振东

防电信诈骗社会实践报告篇二

本文目录

1. 2017电信社会实践报告
2. 暑期电信文印店打工社会实践报告
3. 大学生电信局社会实践报告

信能给我这样一次实践机会。通过这次实践不但丰富了我的知识面，同时能将我所学的知识得到运用。在通过10天井然有序的实践中，也将我们这帮大学生一扫刚进大学的颓废之风，在这些日子里，依稀觉察出它是一个朝气蓬勃的团体。我明显感受到公司与学校的氛围完全不一样，包括工作精神、态度以及人际间的交往等等。公司里的职员都很努力，都很上进，大家上班准点准时，但是也会没日没夜加班加点，似乎存在着一种无形的竞争机制，大家都很自觉。我的专业是商务英语，在大一的学习中，在学校还是以学习英语为主要，大二将开展商务一系列的课程，通过这次实践，我将带着问题去学习，努力将实践与认识结合，更好的完成自己的学业。

实践目的：提升自我价值，积累社会经验，为以后的学习打下坚实的地基。锻炼自己的交流能力，努力将实践和认识相结合，为走向社会塑造良好的条件。

以下是我这次实践的总结：

一：真诚待人。我刚来报到时，遇到很多新的面孔，由于和他们未熟悉，所以不敢和他们说太多的话，而且对工作未曾了解，开始觉得不太适应。后来我慢慢发现，只要真诚待人，虚心请教同事，他们也很乐意和我交往。还教会我一些技术，由此我深感真诚的重要性，在公司里不但要学会如何做事，而且要学会如何做人。正确处理同事之间的关系是非常重要的，它会关系到你能否开展工作。孤芳自赏并不能说明你有个性，过于清高是很

难融入大集体的。

二：不要偷懒。什么样的员工在企业里会受欢迎？当然是不偷懒的员工。试问有哪个老板会喜欢懒惰的下属的？于是我时刻提醒自己要多干活，尽力把本份工作做好。还记得我前不久在永和豆浆店做服务员时，主管很讨厌在工作时几个人围在一起聊天的事，所以在工作的时候，就算是生意很淡的时候也不要聊天。由于我时刻牢记这一点，最终努力没有白费，我以良好的表现完成了实习。

三：勤学好问。刚来到单位时，我对很多方面都未熟悉，这就需要我勤学好问。因为经验是很重要的。当我第一次去10000时，看着那些业务员不断地拨打电话，我连一句话都不敢说，看着别的小组和所跟的老师忙得热火朝天，我则憋了一肚子的问题，心里很不是滋味。当天下午开小组会时，我这个做组长的连一个要点都说不出来。我回到家不断地反思，我发现如果我不去问，我这实践就一点意义都没有。在以后几天中，我积极和老师交流，学到许多宽带续包的知识。我通过和老师的交流，发现以下几点交流时必须注意的：在问人之前要分清哪些问题可以问，哪些问题不该问。还要注意在什么时候问会好一点。比如新来的员工就尽量避开报酬这个话题，不要对薪水太在乎，对于新人来说，能学到东西才是最重要的。

四：讲究条理。年轻人刚到工作单位时往往会表现急躁，这是正常的，但最好不要急功近利，急于表现自己可能会使自己处于不利地位。我们要抱着踏实的态度来做事，虚心点往往能得到别人的认同。其实我发觉前辈做事有一点很值得学习的，就是他们做事很讲究条理，他们遇到问题会一步步去解决，而不是惊慌失措。例如他们在遇到客户退网和客户对套餐质疑时，首先会根据用户的反映来分析情况，然后问清楚客户对产品哪方面不满意，在相应的给以帮助，并且站在客户的立场上推荐更适合客户的套餐业务。这种做事方式就很有条理，不会做一些无用功，工作效率也得到提高。受他们的影响我也慢慢变得做事不那么急躁了，这真是很难得的工作经验啊！

同时我还关注了以下业务员的工作步骤：1 “通过excel表格文件查询业务将要到期的客户情况。2：通过icd客服中心具体查询业务情况，并在 excal文档中记录。3：拨打客户的电话(电话分付费号码和绑定号码)4：详细记录下每次通话后的情况(当时无法立即确认的，则需要说明情况和时间)

业务员在谈话时，首先会向客户询问对客户之前所包的业务的感受，如若感觉良好给以续包的帮助，同时进行天翼手机和新产品的介绍(对诚信的老用户开始推销)，当遇到脾气不是太好，有点急躁的客户，业务员会依旧用甜美的声音进行说明和服务，遇到年老的客户，业务员会不断重复，让客户能听清她说的话。

同时我注意到电信公司很关注客户的诚信问题，在10000号拨打电话时，对于非诚信用户只是提醒，我觉得这很好，这也叫我们所有客户在想要得到电信帮助的同时要给电信起码的诚信。

在实践的10天中，我也遇到几例退网的客户，我总结了几点：

一：电信的宽带费用比移动高。

二：没有单独的优惠的宽带业务，往往和手机、固话绑定在一起。

三：套餐内容多复杂，大多数人认真看不易看懂。

四：营业厅少，缴费不方便。

对此我想提一下几点建议：

一：开通单独的优惠宽带套餐。

二：和个人私营合作，多开点营业点。

三：简化套餐内容，开展业务的介绍会，让大家了解业务内容，深入社区。

最近电信又推出天翼手机，我觉得天翼手机是面对已工作人群和家庭为主，如果要推向学生群体，鉴于移动已在校园推行了这么多年，我觉得电信应该将天翼手机在公司和家庭中的地位稳定了，再着手与学生群体，但不代表放弃，可以慢慢介入。我有以下建议：

一：改变赠送手机的机型，和大型手机商合作。

二：提出更适合大学生的套餐。

三：经常在校园举行活动。

四：多开展暑期实践活动，让大学生自身走入电信，了解电信。

衷心感谢扬州电信局总部提供我社会实践的机会，以及同事们无微不至的帮助！

2017电信社会实践报告（2） | 返回目录

时间转眼即逝，两个多月的暑假生活就这样结束了，我们又要踏上新的征程，面对新的挑战，因为我们已经结束了我们的大一生活，即将迎来我们的大二的生活。

回望这个暑假，觉得自己过得很充实，长了很多见识，学到了很多東西。

作为一名大学生，社会实践是必须的，因为这是提高大学生综合素质的重要途径。所以我来到一家电信文印店，店名叫做“成都电信文印”。文印店主要为人们办理电信宽带复印照相等业务，在店里我扮演了一名业务受理员的角色，也就是

说店里的大小业务我都要去做。

我早上8点准时到达文印店，随即开始我一天的工作。今天似乎生意还不错，一大早就有客人来了，原来他是一名高中教师，要给暑期补习的学生打印试卷，试卷的种类很多，比较繁琐。他把试卷手稿给我，我看完后思考了一下布局，便开始忙碌起来。由于我对电脑的操作还比较熟悉，所以这个对我来说难度不是很大，不久便完成了工作，那老师很开心，我也很有成就感。

下午刚上班，一个女子拿了一台路由器走了进来，原来她是在上周来我们店里办理了电信宽带业务，并购买了一台路由器，可是她说上网老是掉线，特地过来问是怎么回事。我检查了路由器，没发现有什么问题，我想是她在家安装出了问题，就慢慢给她解释。可是她不是很懂，于是她叫我去她家里帮她看一下。到了她家里，我各个地方都检查了一遍，原来是网线头松了，经过我简单的处理，问题解决了。

这些只是我暑期实践的一个缩影，通过这次实践，我了解到了很多关于电信的知识，也让我学到了很多做生意的经验。

同时我也懂得了父母工作是多么的辛苦，我们的幸福生活来之不易，所以我们要好好珍惜生活，为父母做自己力所能及的事，减轻他们的负担。还有，天上是不会掉馅饼的，要想获得成功，必须不断地努力还要有持之以恒的精神。

通过这次社会实践，给我留下了深刻的体会。当你做一件事的时候，无论是会还是不会，你都要有勇气面对它，尝试一下。做了，你是困难的领导；不做，你是困难的俘虏；而我在实践中收获了许多，同时也发现了许多自身的不足。所以，我会在今后的学习当中更加努力，不断地充实、完善自己！我也会把这次活动的体会告诉我的同学，让他们在学习烦的时候，也像我一样，再坚持一下，等尝到学习的乐趣后，就会爱学习了。

信能给我这样一次实践机会。通过这次实践不但丰富了我的知识面，同时能将我所学的知识得到运用。在通过10天井然有序的实践中，也将我们这帮大学生一扫刚进大学的颓废之风，在这些日子里，依稀觉察出它是一个朝气蓬勃的团体。我明显感受到公司与学校的氛围完全不一样，包括工作精神、态度以及人际间的交往等等。公司里的职员都很努力，都很上进，大家上班准点准时，但是也会没日没夜加班加点，似乎存在着一种无形的竞争机制，大家都很有自觉。我的专业是商务英语，在大一的学习中，在学校还是以学习英语为主要，大二将开展商务一系列的课程，通过这次实践，我将带着问题去学习，努力将实践与认识结合，更好的完成自己的学业。

关键词：社会实践、宽带续包、退网应对

实践地点：扬州电信局总部

实践时间：.7.27——.8.7

实践目的：提升自我价值，积累社会经验，为以后的学习打下坚实的地基。锻炼自己的交流能力，努力将实践和认识相结合，为走向社会塑造良好的条件。

以下是我这次实践的总结：

一：真诚待人. 我刚来报到时, 遇到很多新的面孔, 由于和他们未熟悉, 所以不敢和他们说太多的话, 而且对工作未曾了解, 开始觉得不太适应. 后来我慢慢发现, 只要真诚待人, 虚心请教同事, 他们也很乐意和我交往. 还教会我一些技术, 由此我深感真诚的重要性, 在公司里不但要学会如何做事, 而且要学会如何做人. 正确处理同事之间的关系是非常重要的, 它会关系到你能否开展工作. 孤芳自赏并不能说明你有个性, 过于清高是很难融入大集体的.

二：不要偷懒. 什么样的员工在企业里会受欢迎?当然是不偷懒的员工. 试问有哪个老板会喜欢懒惰的下属的?于是我时刻提醒自己要多干活, 尽力把本份工作做好. 还记得我前不久在永和豆浆店做服务员时, 主管很讨厌在工作时几个人围在一起聊天的事, 所以在工作的时候, 就算是生意很淡的时候也不要聊天. 由于我时刻牢记这一点, 最终努力没有白废, 我以良好的表现完成了实习.

三：勤学好问. 刚来到单位时, 我对很多方面都未熟悉, 这就需要我勤学好问. 因为经验是很重要的。当我第一次去10000时, 看着那些业务员不断地拨打电话, 我连一句话都不敢说, 看着别的小组和所跟的老师忙得热火朝天, 我则憋了一肚子的问题, 心里很不是滋味。当天下午开小组会时, 我这个做组长的连一个要点都说不出来。我回到家不断地反思, 我发现如果我不去问, 我这实践就一点意义都没有。在以后几天中, 我积极和老师交流, 学到许多宽带续包的知识。我通过和老师的交流, 发现以下几点交流时必须注意的: 在问人之前要分清哪些问题可以问, 哪些问题不该问. 还要注意在什么时候问会好一点. 比如新来的员工就尽量避开报酬这个话题, 不要对薪水太在乎, 对于新人来说, 能学到东西才是最重要的.

四：讲究条理. 年轻人刚到工作单位时往往会表现急躁, 这是正常的, 但最好不要急功近利, 急于表现自己可能会使自己处于不利地位. 我们要抱着踏实的态度来做事, 虚心点往往能得到别人的认同. 其实我发觉前辈做事有一点很值得学习的, 就是他们做事很讲究条理, 他们遇到问题会一步步去解决, 而不是惊慌失措. 例如他们在遇到客户退网和客户对套餐质疑时, 首先会根据用户的反映来分析情况, 然后问清楚客户对产品哪方面不满意, 在相应的给以帮助, 并且站在客户的立场上推荐更适合客户的套餐业务。这种做事方式就很有条理, 不会做一些无用功, 工作效率也得到提高. 受他们的影响我也慢慢变得做事不那么急躁了, 这真是很难得的工作经验啊!

同时我还关注了以下业务员的工作步骤：1 “通过excel表格

文件查询业务将要到期的客户情况。2：通过icd客服中心具体查询业务情况，并在excal文档中记录。3：拨打客户的电话（电话分付费号码和绑定号码）4：详细记录下每次通话后的情况（当时无法立即确认的，则需要说明情况和时间）

业务员在谈话时，首先会向客户询问对客户之前所包的业务的感受，如若感觉良好给以续包的帮助，同时进行天翼手机和新产品的介绍(对诚信的老用户开始推销)，当遇到脾气不是太好，有点急躁的客户，业务员会依旧用甜美的声音进行说明和服务，遇到年老的客户，业务员会不断重复，让客户能听清她说的话。

同时我注意到电信公司很关注客户的诚信问题，在10000号拨打电话时，对于非诚信用户只是提醒，我觉得这很好，这也叫我们所有客户在想要得到电信帮助的同时要给电信起码的诚信。

在实践的10天中，我也遇到几例退网的客户，我总结了几点：

一：电信的宽带费用比移动高。

二：没有单独的优惠的宽带业务，往往和手机、固话绑定在一起。

三：套餐内容多复杂，大多数人认真看不易看懂。

四：营业厅少，缴费不方便。

对此我想提一下几点建议：

一：开通单独的优惠宽带套餐。

二：和个人私营合作，多开点营业点。

三：简化套餐内容，开展业务的介绍会，让大家了解业务内容，深入社区。

最近电信又推出天翼手机，我觉得天翼手机是面对已工作人群和家庭为主，如果要推向学生群体，鉴于移动已在校园推行了这么多年，我觉得电信应该将天翼手机在公司和家庭中的地位稳定了，再着手与学生群体，但不代表放弃，可以慢慢介入。我有以下建议：

一：改变赠送手机的机型，和大型手机商合作。

二：提出更适合大学生的套餐。

三：经常在校园举行活动。

四：多开展暑期实践活动，让大学生自身走入电信，了解电信。

为期十天的实践就要结束了，感受颇多。这次的暑期实践带给我不仅仅是一种社会经验，更是我人生的一笔财富。更可喜的是我在实践期间还结识了一些好朋友，他们给予我不少的帮助。俗语说：纸上得来终觉浅。没有把理论用于实践是学得不深刻的。当今大学教育是以理论为主，能有机会走进电信公司去实践，对我来说是受益不浅的。我3年后就要走向社会了，相信这次实践对我日后参加工作有帮助。感谢在这期间所有帮助过我的人！

衷心感谢扬州电信局总部提供我社会实践的机会，以及同事们无微不至的帮助！

电信社会实践报告（4） | 返回目录

暑假时间为响应院系号召提高自己的社会实践能力，我应聘了中国电信见习客户经理一职。活动期间我参加了中国电信

开展的各项活动，活动涉及宽带受理，家客终端，个客终端的销售及欠费回访等各方面。活动中中国电信中心大街营业厅给予了大力支持。现将本次活动的有关情况报告如下：

1 学习c网及宽带的相关知识和营销策略，同中国电信工作人员深入到小区下乡宣传业务手机辐射健康知识。

2 学习电信完善的管理运行模式，参加电信的4次会议，会议的主题分别是：加强见习客户经理对工作的认识并提高业务能力，部署家庭健康计划工作，总结7月份工作并部署8月份工作计划，优秀营业员情景演示及表学彰习会网议。

3 学习中国电信对电信用户实施优质服务的落实办法，在营业厅实践规模化优质服务接受广大用户咨询向电信用户的解释有关受费及相关问题。

4 学习cdma200的接入方式及原理。

我清醒的看到电信扩展和改革的过程中规范化管理与城市物质文化水平的提高还不太适应，电信的规范化管理服务水平和服务质量用户还不太满意，分析投诉举报较多的地方，主要有一下几个方面的原因：

1个别地方员工属电信部门临时聘用其业务水平不够高，业务素质不够硬

2客户报装程序繁杂

3营业网点少客户交费不太方便

结合前街社区的实际情况我又如下建议：电信应当对职工特别是临时聘用人员的业务素质和水平的考核组织学习提高服务质量，提高装机效率，简化客户报装程序，缩短等待时间，为方便用户电信可与当地银行信用社协商，使用户可就近在

银行或信用交纳费用。

人的一生中学校并不是永远的学校，而是真正的学校只有一个，那就是社会，大学社会实践是引导我们走出校门，走向社会接触社会了解社会投身社会的良好形式，是促使大学生投身改革开放培养锻炼才干的好渠道，是提升思想，修身养性，树立服务社会的思想的有效途径，通过参加社会实践活动，有助于我们在校大学生更新理念，吸收新的思想与知识。一个多月的社会实践一晃而过，却让我从中领悟到了很多东西，而这些东西让我终身受用，社会实践加深了我与社会各阶层人的感情，拉近了我与社会的距离，也让自己在社会实践中开阔了视野，增长了才干。

在此我感谢电信给我这次实践机会，在今后的学习生活中我一定继续努力，争做一个优秀的大学生。

防电信诈骗社会实践报告篇三

指导老师：卢世勇

第一作者：王春秋

第二作者：刘小翼

随着高校一年年的扩招以及全球金融风暴的影响，大学生就业形势愈发严峻。作为山东大学信息科学与工程学院的本科生，我们即将面临着专业的选择以及终将到来的考研或就业的人生抉择。为深层次了解本专业相关行业的就业情况及市场状况，增进对社会的认知，同时也为了解对口专业所需要的人才素质和工作方法，大学的第一个暑假，我们团队来到中国电信济南分公司实习。对于我们刚刚走入大学的大学生来说，社会是陌生的。现如今的教育越来越脱离实际，在丰富书本内容的同时却忽略了实践的重要性。然而竞争是残酷的，

公司招聘人员时，往往都要看应聘人是否有过实践经验，因此我们非常感谢电信公司能给我们这样一次实践机会。在10天的实习期里，我们初步接触到电信公司的一些运作，积累了一定的社会经验。这次实践不但丰富了我们的知识面，而且将我们所学的知识加以运用，可谓受益良多。通过10天井然有序的实践，我们这帮大学生刚进大学的颓废之风也一扫而空。在这些日子里，我们能依稀觉察出电信公司是一个朝气蓬勃的团体。我们明显感受到公司与学校的氛围完全不一样，包括工作精神、态度以及人际间的交往等等。公司里的职员都很努力，都很上进，大家上班准点准时，有时也会加班加点，似乎存在着一种无形的竞争机制，大家都很有自觉。通过这次实践，我们对中国电信公司有了深入的了解，体会到中国电信公司企业的深厚文化内涵，同时我们也了解了电信公司的业务，这对我们日后走上实践岗位很有帮助；通过这次实践，我们将学会在以后的学习生活中带着问题去学习，努力将实践与认识结合，更好的完成自己的学业；通过这次实践，我们收获了经验，并以此为契机指导在校大学生的学习和生活；同时锻炼能力，拓展素质；增强责任心，提高竞争力，为将来做一个有益于社会发展的人打好基础。

在实践的日子里，我们去电信社区网点学习工作。虽然可以接触的顾客群多了，但是工作还是非常有困难，因为需要我们真正走出去和顾客接触。在社区网点中我们帮助电信公司的营业员推销业务，向顾客介绍业务，在网点中我们会遇到很多顾客，这样可以更好的锻炼我们的业务水平。但是很多顾客会不理睬我们的介绍，很多时候都是我们刚想开口介绍时，顾客就马上手一挥：“不需要。”还真有点“挥一挥衣袖，不带走一片云彩”的味道，然后就转身离开，这很大程度上打击了我们的信心，在自己几乎为零的业务量面前感到自己很窝囊，不过我们中每个人都没退缩或放弃过，虽然在网点促销中我们真正的作用不大，确实在事实上我们也没有干出什么成就，但是我们是在努力，在用出自己最大的能力来介绍业务，来证明自己的能力。可是这是谈何容易的事，现在的消费者都很现实，只有套餐对自己很有用处时才会来

订购我们所推销的宽带业务，所以需要我们有针对不同的客户介绍不同的业务，还要在介绍时突出对顾客来说最有用处，最实惠的地方，这正式考验我们推销能力的时候，通过几天在网点的实践时间，锻炼了我们的推销的能力，提高了我们的业务水平，也提高了自身的整体素质，这对我们将来的学习和工作都非常有帮助，甚至是对我们将来的整个人生都受益非浅，在面对在大困难时我们都不会低头，只会迎头挑战。后来我们还做了电话回访工作。这工作对我们而言是非常陌生而新奇的，大家都跃跃欲试，开始打电话时还有些紧张，但是我们还是能够不错的把的电话回访业务完成好，通过初次成功我们也工作劲头非常足，可是之后是越来越不顺利，电话十有八九是无人接听和无法打通，更加打击信心的事是有些用户接到电话后马上挂机。使我们都没信心继续进行推销，但是看见周围的员工都在努力中，我们也不能放弃，在自我鼓励下继续工作。通过这个工作增强了我们处事的应变能力，因为在电话中顾客会随时问出一些问题让我们回答，并且有时顾客也会答非所问或是前后说法不同，但是我们仍然需要热心对待顾客。

之后我们还在社区宣传中继续我们的业务，就是主动去给社区内的居民介绍和推销我们的业务。这也使我们更加走出一大步，更加去贴近顾客群。不过实践起来也有不易，一开始大家还比较不熟悉怎样去做，像背诵课文般的介绍完我们所推销的宽带套餐业务，但是顾客非常客气，继续具体询问了这个套餐的功能，这时的我们已经没有刚开始的那份紧张，我们非常具体的回答了顾客的所有问题，顾客在得到我们的回答后，就决定接受我们的推销，订购这个宽带套餐业务。这使我们找回先前所失去的信心，之后我们又接二连三推销出我们的业务。在后来的推销工作中，我们用汗水去换取了欢乐，有时也会一无所获。虽然多数时候我们向每个顾客详细的介绍我们的业务，但都没有人对我们的业务感兴趣。不过现在的介绍已不是先前那般僵硬，已有了个人特色，更加能让顾客接受。可我们感到这一时期的工作比先前更加有意义，因为现在我们走出去了，向更多人介绍我们的业务，其

实也是向顾客们展示我们的能力。这对我们这群大学生来说是非常重要的，因为将来我们要面对就业的压力，我们要有一定能力，还要有推销自己的能力。在这一阶段才是真正锻炼自己的阶段，我们都很好的把握了这次难得的实践机会。

我们也在实践过程中不断总结经验反省工作中的不足，向公司的员工请教学习。第一就是要真诚待人。就如刚来报到时，作为学生的我们，对工作未曾了解，开始觉得不太适应。后来慢慢发现，只要真诚待人，虚心请教同事，他们也很乐意和我们交往。还教会我们一些技术，让大家深感真诚的重要性，在公司里不但要学会如何做事，而且要学会如何做人。正确处理同事之间的关系是非常重要的，它会关系到你能否开展工作。孤芳自赏并不能说明你有个性，过于清高是很难融入大集体的。第二是：不要偷懒。什么样的员工在企业里会受欢迎？当然是不偷懒的员工。试问有哪个老板会喜欢懒惰的下属的？于是我们也时刻提醒自己要多干活，尽力把本份工作做好。而且在工作的時候，就算是在不忙碌的時候也不要相互之間聊天。让在工作時全身心的投入，大家也都以良好的表现完成了实习。第三是：勤学好问。刚来到单位时，我们对很多方面都未熟悉，这就需要勤学好问。因为经验是很重要的。我们第一天去的時候，看着那些业务员不断地拨打电话，看着其他忙得热火朝天，我们根本不知道怎样去询问或是说出自己的看法。不过经过大家交流总结，在以后几天中，我们积极和老师交流，学到许多业务方面的知识。通过和老师的交流，发现以下几点交流时必须注意的：在问人之前要分清哪些问题可以问，哪些问题不该问。还要注意在什么时候问会好一点。比如新来的员工就尽量避开报酬这个话题，不要对薪水太在乎，对于新人来说，能学到东西才是最重要的。第四是：讲究条理。年轻人刚到工作单位时往往会表现急躁，这是正常的，但最好不要急功近利，急于表现自己可能会使自己处于不利地位。我们要抱着踏实的态度来做事，虚心点往往能得到别人的认同。其实我发觉前辈做事有一点很值得学习的，就是他们做事很讲究条理，他们遇到问题会一步步去解决，而不是惊慌失措。例如他们在遇到客户退网和客户对套餐质疑时，首先会根据用户的反映来分析情

况,然后问清楚客户对业务哪方面不满意,在相应的给以帮助,并且站在客户的立场上推荐更适合客户的套餐业务。这种做事方式就很有条理,不会做一些无用功,工作效率也得到提高。受他们的影响我也慢慢变得做事不那么急躁了,这真是很难得的工作经验。

实践,就是把我们在学校所学的理论知识,运用到客观实际中去,使自己所学的理论知识有用武之地。只学不实践,那么所学的就等于零。理论应该与实践相结合。另一方面,实践可为以后找工作打基础。通过这段时间的实习,学到一些在学校里学不到的东西。因为环境的不同,接触的人与事不同,从中所学的东西自然就不一样了。要学会从实践中学习,从学习中实践。而且在中国的经济飞速发展,国内外经济日趋变化,每天都不断有新的东西涌现,在拥有了越来越多的机会的同时,也有了更多的挑战,前天才刚学到的知识可能在今天就已经被淘汰掉了,中国的经济越和外面接轨,对于人才的要求就会越来越高,我们不只要学好学校里所学到的知识,还要不断从生活中,实践中学其他知识,不断地从各方面武装自己,才能在竞争中突出自己,表现自己。

大学生除了学习书本知识,还需要参加社会实践。因为很多的大学生都清醒得知道“两耳不闻窗外事,一心只读圣贤书”的人不是现代社会需要的人才。大学生要在社会实践中培养独立思考、独立工作和独立解决问题能力。通过参加一些实践性活动巩固所学的理论,增长一些书本上学不到的知识和技能。因为知识要转化成真正的能力要依靠实践的经验 and 锻炼。面对日益严峻的就业形势和日新月异的社会,大学生应该转变观念,不要简单地把暑期打工作为挣钱或者是积累社会经验的手段,更重要的是借机培养自己的创业和社会实践能力。现在的招聘单位越来越看重大学生的实践和动手能力以及与他人的交际能力。作为一名大学生,只要是自己所能承受的,就应该把握所有的机会,正确衡量自己,充分发挥所长,以便进入社会后可以尽快走上轨道。在这次暑期的工作中,我们懂得了理论与实践相结合的重要性,获益良

多，这对我们今后的生活和学习都有很大程度上的启发。这次的社会实践是一个开始，也是一个起点，我们相信这个起点将会促使我们逐步走向社会，慢慢走向成熟。

指导老师：卢世勇

写作：刘小翼 王春秋等

防电信诈骗社会实践报告篇四

暑假时间为响应院系号召提高自己的社会实践能力，我应聘了中国电信见习客户经理一职。活动期间我参加了中国电信开展的各项活动，活动涉及宽带受理，家客终端，个客终端的销售及欠费回访等各方面。活动中中国电信中心大街营业厅给予了大力支持。现将本次活动的有关情况报告如下：

- 1 学习c网及宽带的相关知识和营销策略，同中国电信工作人员深入到小区下乡宣传业务手机辐射健康知识。
- 2 学习电信完善的管理运行模式，参加电信的4次会议，会议的主题分别是：加强见习客户经理对工作的认识并提高业务能力，部署家庭健康计划工作，总结7月份工作并部署8月份工作计划，优秀营业员情景演示及表学彰习会网议。
- 3 学习中国电信对电信用户实施优质服务的落实办法，在营业厅实践规模化优质服务接受广大用户咨询向电信用户的解释有关受费及相关问题。
- 4 学习cdma200的接入方式及原理。

我清醒的看到电信扩展和改革的过程中规范化管理与城市物质文化水平的提高还不太适应，电信的规范化管理服务水平和服务质量用户还不太满意，分析投诉举报较多的地方，主

要有一下几个方面的原因：

1个别地方员工属电信部门临时聘用其业务水平不够高，业务素质不够硬

2客户报装程序繁杂

3营业网点少客户交费不太方便

结合前街社区的实际情况我又如下建议：电信应当对职工特别是临时聘用人员的业务素质和水平的考核组织学习提高服务质量，提高装机效率，简化客户报装程序，缩短等待时间，为方便用户电信可与当地银行信用社协商，使用户可就近在银行或信用交纳费用。

人的一生中学校并不是永远的学校，而是真正的学校只有一个，那就是社会，大学社会实践是引导我们走出校门，走向社会接触社会了解社会投身社会的良好形式，是促使大学生投身改革开放培养锻炼才干的好渠道，是提升思想，修身养性树立服务社会的思想的有效途径，通过参加社会实践活动，有助于我们在校大学生更新理念，吸收新的思想与知识。一个多月的社会实践一晃而过，却让我从中领悟到了很多东西，而这些东西让我终身受用，社会实践加深了我与社会各阶层人的感情拉近了我与社会的距离，也让自己在社会实践中开阔了视野，增长了才干。

在此我感谢电信给我这次实践机会，在今后的学习生活中我一定继续努力，争做一个优秀的大学生。

xx年8月

庞振东

这个暑假非常有幸能够参与中国电信公司举办的大学生社会

实践活动，通过这次为期十天的实习，了解了一些书本上学习不到的知识，知识是在学习中得到理解，在实践中得到巩固。这次的实习是大学生生涯的一次宝贵经验。

从最初的开幕式，就有着不小的震撼，中国电信是现在千家万户不可缺少的电话网络交流平台，以前就只是知道要交话费网费就去电信公司，不曾深入的了解电信公司的历史及其业务，在开幕式中的电信公司领导的介绍下我了解了电信公司的发展历史，主要业务及其服务理念。其中印象特别深刻的就是3g天翼手机，一部小小的手机能实现那么多功能，实在是令人叹为观止！还有电信公司的“用户至上，用心服务”的服务理念让我明白了为何电信公司能够在激烈的竞争中仍在突飞猛进的发展。

这次的实习我被分在了设备维护小组。学习的课题是网管，设备及用户障碍管理，目的是让我们掌握各种障碍的派障关系及流程，及时管控各类障碍，第一次深入电信公司学习，心情是既激动又紧张。

正式实习的第一天，我们一组三个成员来到设备维护机房，整齐明亮的房间，一排排的电脑，还有正在认真工作的指导老师，第一天指导老师为我们讲解了有关障碍的问题，以前只知道家里电脑网络出问题了，就拨打10000号，然后就会有人来解决问题，通过这天的学习了解了接入层用户，设备障碍及c网障碍的派障流程，首先了解了接入层用户各等级障碍的服务时限，一般障碍为48小时，金卡及银卡为24小时，钻石类为6小时。然后我们学习了各类障碍的预警时限，各类障碍的挂起和预约，长时间障碍未处理的催修和反馈，障碍的受理和派修，转派，障碍的人工回访和归档。我了解了派修是把障碍问题分配给各个对应的维修人员，挂起是用户方面不方便等知识。其次我了解了设备障碍的等级服务时限：a类是2小时，b类是6小时，c类是12小时，d类是24小时，e类是48小时。最后我们熟悉了c网派障的对象——代维公司。

接下来的几天里，我们在指导老师的讲解下，了解了固话交换机及其功能，宽带，数据设备的相关知识，环境监控系统的功能，机房动力，油机，空调等设备和传输设备。固定电话在现代是重要的通讯手段之一，通过声音的振动利用话机内的话筒调制电话线路上的电流电压，也就是将声音转换为电压信号通过电话线传送到另外一端电话，再利用送话器将电压信号转换为声音信号，电话机需配合电信局的交换机完成拨号工作。传输设备的传输方式有三种：有线，无线，微波，传输设备的种类sh[]波分和ddf[]sh的作用是运输，调度，传输。波分设备的特点是光纤化，大容量化。光纤传输的容量达到http://[]一般电信局的供电来源是市电，如果停电则由油机发电，确保在停电时，市民们仍然能够打电话。

实习的时间虽然很短暂，但是我们学到的东西还是很多的，在此，非常感谢中国电信公司给我们这次实习的机会，让我们走近工作岗位，走向未来！

“两耳不闻窗外事，一心只读圣贤书”这只是古代读书人的美好意愿，它已不符合现代社会的要求以及当代大学生的追求了。在大二即将结束的时候，我们接到了学校关于进行暑期社会实践的通知，并且每人发了一份表格。要求我们在暑期进行社会实践活动。活动结束后要写实践报告。

作为一名新时代的大学生，暑期社会实践活动是促进大学生素质全面发展和改进青年思想政治工作，引导学生健康成长和成才的重要举措，是接触社会，了解社会，服务社会、培养创新精神、实践能力和社会交往能力的重要途径。

在当今社会，招聘会上的大字板上常常写着“有经验者优先”，可还身处大学校园的我们，又怎么能获得社会经验呢？这使得大学生已经不是什么“抢手货”。大学生利用暑期进行实践活动不仅是各个高校对学生的要求，也是大学生自身的一种需要。

提升思想，修身养性，树立服务社会的思想的有效途径。通过参加社会实践活动，有助于我们在校大学生更新观念，吸收新的思想与知识。社会实践是一种磨练的过程，这次社会实践锻炼了我能力，磨练了我的意志，同时也积累了一些社会经验和工作经验。这些经验对于一个在校大学生来说都是书本上无法学到的知识，是一个大学生所拥有的“无形资产”，而这些“无形资产”将对我们以后的就业以及出身社会都有重要的作用。

进入大学的第二个年头也已经结束，下学期将迎来的是实习、工作等一系列的挑战。那张实践表格似乎是我们即将面对社会检验的前奏。我不得不扪心自问，自己真的准备好了吗？面对未来的种种困难，将如何应对，在这些年的时光里究竟学到了些什么？我们学的知识是否可以在实践中得到充分的时间和检验？对于暑期的实践我内心充满了激情。相信自己一定能够很好的做好这一切！迎接现在及其未来的一切挑战。

在这个火热假期，我离开家中舒适的生活，远离父母的庇护。带着青年人特有的蓬勃朝气，走入社会，了解社会，深入社会。暑期社会实践活动一直是我校大学生投身社会、体验生活、服务大众的真实契机。

了解公司的业务。经过一个月的磨练和锻炼，工作能力也有所提升，语言表达能力得到了提高。

总的来说，我从这次实践当中也学到了人际交往和待人处事的一些技巧。在人与人交往的过程中，我能看到自身的价值，人往往是很执着的。可是如果你只问耕耘不问收获，那么你一定不会交到很多的朋友。对待朋友，切不可斤斤计较，不可强求对方付出与你对等的真情，要知道给予比收获更令人开心。无论做什么事情，都必须有主动性和积极性，对成功要有信心，要学会和周围的人沟通思想、关心别人、支持别人。还需要你懂得如何为人处事和接人带物，以及对顾客的耐心以及责任心。着实更为重要的在实际的过程中我才真正发现自

己学识的浅薄,经验的缺乏真是学到用时方恨少,我感觉在学校学到的理论知识和自己在工作中实践其实并不是一个概念,我想这也是学校之所以暑假让我们学习的原因,让我们进一步的巩固和理解课堂所学知识,培养和提高学生的能力,理论联系实际,我认为管理专业中实践环节重要的'是理论联系实际,提高了我们调查研究,观察问题,分析问题和解决问题的能力,培养在校大学生在社会中的生存及能力,在实习期间所学习到的社会经验团队精神将会使我终身受益。

以前总是认为做学生只要做好学生就好了,学生也就是以学习为本分,可是随着社会就业竞争压力的加大,学习固然重要,可是个人的能力却更为重要。以后毕业了,总不能带着书本进入社会,那样总会被社会所淘汰的。

记得老师曾经说过大学是一个小社会,但我总觉得校园里总少不

了那份纯真,那份真诚,尽管是大学高校,学生还终归保持着学生的身份。而走进企业,接触各种各样的客户、同事、上司等等,关系复杂,但我得去面对我从未面对过的一切。同事,上司之间的关系都要搞好,而且要有能力拉揽客户,要在其中证明你有能力做这个工作。

现在的招聘单位越来越看重大学生的实践动手能力以及与他人交往的能力。面对这些我们不可回避的事实,作为一个大学生,我们应尽量利用闲暇时间积累社会经验,培养自己的动手能力,把握机会,充分发挥自己的长处,弥补自己的不足,尽量完善自己,使自己尽快适应社会,以便进入社会后可以尽快的走上正轨。

社会实践加深了我与社会各阶层人的感情,拉近了我与社会的距离,也让自己在社会实践中开拓了视野,增长了才干,进一步明确了我们青年学生的成材之路与肩负的历史使命。社会才是学习和受教育的大课堂,在那片广阔的天地里,我

们的人生价值得到了体现，为将来更加激烈的竞争打下了更为坚实的基础。希望以后还有这样的机会，让我从实践中得到锻炼这次社会实践是我真正步入社会的第一步，我相信我会逐步走向成熟，逐步融入社会。

这个暑假非常有幸能够参与中国电信公司举办的大学生社会实践活动，通过这次为期十天的实习，了解了一些书本上学习不到的知识，知识是在学习中得到理解，在实践中得到巩固。这次的实习是大学生生涯的一次宝贵经验。

从最初的开幕式，就有着不小的震撼，中国电信是现在千家万户不可缺少的电话网络交流平台，以前就只是知道要交话费网费就去电信公司，不曾深入的了解电信公司的历史及其业务，在开幕式中的电信公司领导的介绍下我了解了电信公司的发展历史，主要业务及其服务理念。其中印象特别深刻的就是3g天翼手机，一部小小的手机能实现那么多功能，实在是令人叹为观止！还有电信公司的“用户至上，用心服务”的服务理念让我明白了为何电信公司能够在激烈的竞争中仍在突飞猛进的发展。

这次的实习我被分在了设备维护小组。学习的课题是网管，设备及用户障碍管理，目的是让我们掌握各种障碍的派障关系及流程，及时管控各类障碍，第一次深入电信公司学习，心情是既激动又紧张。

正式实习的第一天，我们一组三个成员来到设备维护机房，整齐明亮的房间，一排排的电脑，还有正在认真工作的指导老师，第一天指导老师为我们讲解了有关障碍的问题，以前只知道家里电脑网络出问题了，就拨打10000号，然后就会有人来解决问题，通过这天的学习了解了接入层用户，设备障碍及网障碍的派障流程，首先了解了接入层用户各等级障碍的服务时限，一般障碍为48小时，金卡及银卡为24小时，钻石类为6小时。然后我们学习了各类障碍的预警时限，各类障碍的挂起和预约，长时间障碍未处理的催修和反馈，障碍

的受理和派修，转派，障碍的人工回访和归档。我了解了派修是把障碍问题分配给各个对应的维修人员，挂起是用户方面不方便等知识。其次我了解了设备障碍的等级服务时限□a类是2小时□b类是6小时□c类是12小时□d类是24小时□e类是48小时。最后我们熟悉了c网派障的对象--代维公司。

一般电信局的供电来源是市电，如果停电则由油机发电，确保在停电时，市民们仍然能够打电话。

实习的时间虽然很短暂，但是我们学到的东西还是很多的，在此，非常感谢中国电信公司给我们这次实习的机会，让我们走近工作岗位，走向未来！

们收获了经验，并以此为契机指导在校大学生的学习和生活；同时锻炼能力，拓展素质；增强责任心，提高竞争力，为将来做一个有益于社会发展的人打好基础。

在实践的日子里，我们去过电信社区网点学习工作。虽然可以接触顾客群多了，但是工作还是非常有困难，因为需要我们真正走出去和顾客接触。在社区网点中我们帮助电信公司的营业员推销业务，向顾客介绍业务，在网点中我们会遇到很多顾客，这样可以更好的锻炼我们的业务水平。但是很多顾客会不理睬我们的介绍，很多时候都是我们刚想开口介绍时，顾客就马上手一挥：“不需要。”还真有点“挥一挥衣袖，不带走一片云彩”的味道，然后就转身离开，这很大程度上打击了我们的信心，在自己几乎为零的业务量面前感到自己很窝囊，不过我们中每个人都没退缩或放弃过，虽然在网点促销中我们真正的作用不大，确实在事实上我们也没有干出什么成就，但是我们是在努力，在用出自己最大的能力来介绍业务，来证明自己的能力。可是这是谈何容易的事，现在的消费者都很现实，只有套餐对自己很有用处时才会来订购我们所推销的宽带业务，所以需要我们有针对不同的客户介绍不同的业务，还要在介绍时突出对顾客来说最有用处，最实惠的地方，这正式考验我们推销能力的时候，通过几天

在网点的实践时间，锻炼了我们的推销的能力，提高了我们的业务水平，也提高了自身的整体素质，这对我们将来的学习和工作都非常有帮助，甚至是对我们将来的整个人生都受益非浅，在面对在大困难时我们都不会低头，只会迎头挑战。

后来我们还做了电话回访工作。这工作对我们而言是非常陌生而新奇的，大家都跃跃欲试，开始打电话时还有些紧张，但是我们还是能够不错的把的电话回访业务完成好，通过初次成功我们也工作劲头非常足，可是之后是越来越不顺利，电话十有八、九是无人接听和无法打通，更加打击信心的事是有些用户接到电话后马上挂机。使我们都没信心继续进行推销，但是看见周围的员工都在努力中，我们也不能放弃，在自我鼓励下继续工作。通过这个工作增强了我们处事的应变能力，因为在电话中顾客会随时问出一些问题让我们回答，并且有时顾客也会答非所问或是前后说法不同，但是我们仍然需要热心对待顾客。

先前更加有意义，因为现在我们走出去了，向更多人介绍我们的业务，其实也是向顾客们展示我们的能力。这对我们这群大学生来说是非常重要的，因为将来我们要面对就业的压力，我们要有一定能力，还要有推销自己的能力。在这一阶段才是真正锻炼自己的阶段，我们都很好的把握了这次难得的实践机会。

人之前要分清哪些问题可以问，哪些问题不该问。还要注意在什么时候问会好一点。比如新来的员工就尽量避开报酬这个话题，不要对薪水太在乎，对于新人来说，能学到东西才是最重要的。第四是：讲究条理。年轻人刚到工作单位时往往会表现急躁，这是正常的，但最好不要急功近利，急于表现自己可能会使自己处于不利地位。我们要抱着踏实的态度来做事，虚心点往往能得到别人的认同。其实我发觉前辈做事有一点很值得学习的，就是他们做事很讲究条理，他们遇到问题会一步步去解决，而不是惊慌失措。例如他们在遇到客户退网和客户对套餐质疑时，首先会根据用户的反映来分析情况，然后问清楚客户对业

务哪方面不满意,在相应的给以帮助,并且站在客户的立场上推荐更适合客户的套餐业务。这种做事方式就很有条理,不会做一些无用功,工作效率也得到提高.受他们的影响我也慢慢变得做事不那么急躁了,这真是很难得的工作经验。

会越来越高,我们不只要学好学校里所学到的知识,还要不断从生活中,实践中学其他知识,不断地从各方面武装自己,才能在竞争中突出自己,表现自己。

大学生除了学习书本知识,还需要参加社会实践。因为很多的大学生都清醒得知道“两耳不闻窗外事,一心只读圣贤书”的人不是现代社会需要的人才。大学生要在社会实践中培养独立思考、独立工作和独立解决问题能力。通过参加一些实践性活动巩固所学的理论,增长一些书本上学不到的知识和技能。因为知识要转化成真正的能力要依靠实践的经验 and 锻炼。面对日益严峻的就业形势和日新月异的社会,大学生应该转变观念,不要简单地把暑期打工作为挣钱或者是积累社会经验的手段,更重要的是借机培养自己的创业和社会实践能力。现在的招聘单位越来越看重大学生的实践和动手能力以及与他人的交际能力。作为一名大学生,只要是自己所能承受的,就应该把握所有的机会,正确衡量自己,充分发挥所长,以便进入社会后可以尽快走上轨道。在这次暑期的工作中,我们懂得了理论与实践相结合的重要性,获益良多,这对我们今后的生活和学习都有很大程度上的启发。这次的社会实践是一个开始,也是一个起点,我们相信这个起点将会促使我们逐步走向社会,慢慢走向成熟。

防电信诈骗社会实践报告篇五

“两耳不闻窗外事,一心只读圣贤书”这只是古代读书人的美好意愿,它已不符合现代社会的要求以及当代大学生的追求了。在大二即将结束的时候,我们接到了学校关于进行暑

期社会实践的通知，并且每人发了一份表格。要求我们在暑期进行社会实践活动。活动结束后要写实践报告。

作为一名新时代的大学生，暑期社会实践活动是促进大学生素质全面发展和改进青年思想政治工作，引导学生健康成长和成才的重要举措，是接触社会，了解社会，服务社会、培养创新精神、实践能力和社会交往能力的重要途径。

在当今社会，招聘会上的大字板上常常写着“有经验者优先”，可还身处大学校园的我们，又怎么能获得社会经验呢？这使得大学生已经不是什么“抢手货”。大学生利用暑期进行实践活动不仅是各个高校对学生的要求，也是大学生自身的一种需要。

提升思想，修身养性，树立服务社会的思想的有效途径。通过参加社会实践活动，有助于我们在校大学生更新观念，吸收新的思想与知识。社会实践是一种磨练的过程，这次社会实践锻炼了我能力，磨练了我的意志，同时也积累了一些社会经验和工作经验。这些经验对于一个在校大学生来说都是书本上无法学到的知识，是一个大学生所拥有的“无形资产”，而这些“无形资产”将对我们以后的就业以及出身社会都有重要的作用。

进入大学的第二个年头也已经结束，下学期将迎来的是实习、工作等一系列的挑战。那张实践表格似乎是我们即将面对社会检验的前奏。我不得不扪心自问，自己真的准备好了吗？面对未来的种种困难，将如何应对，在这些年的时光里究竟学到了些什么？我们学的知识是否可以在实践中得到充分的时间和检验？对于暑期的实践我内心充满了激情。相信自己一定能够很好的做好这一切！迎接现在及其未来的一切挑战。

在这个火热假期，我离开家中舒适的生活，远离父母的庇护。带着青年人特有的蓬勃朝气，走入社会，了解社会，深入社会。暑期社会实践活动一直是我校大学生投身社会、体验生

活、服务大众的真实契机。

了解公司的业务。经过一个月的磨练和锻炼，工作能力也有所提升，语言表达能力得到了提高。

总的来说，我从这次实践当中也学到了人际交往和待人处事的一些技巧。在人与人交往的过程中，我能看到自身的价值，人往往是很执着的。可是如果你只问耕耘不问收获，那么你一定交到很多的朋友。对待朋友，切不可斤斤计较，不可强求对方付出与你对等的真情，要知道给予比收获更令人开心。无论做什么事情，都必须有主动性和积极性，对成功要有信心，要学会和周围的人沟通思想、关心别人、支持别人。还需要你懂得如何为人处事和接人带物，以及对顾客的耐心以及责任心。着实更为重要的在实际的过程中我才真正发现自己学识的浅薄，经验的缺乏真是学到用时方恨少，我感觉在学校学到的理论知识和自己在工作中实践其实并不是一个概念，我想这也是学校之所以暑假让我们学习的原因，让我们进一步的巩固和理解课堂所学知识，培养和提高学生的能力，理论联系实际，我认为管理专业中实践环节重要的是理论联系实际，提高了我们调查研究，观察问题，分析问题和解决问题的能力，培养在校大学生在社会中的生存及能力，在实习期间所学习到的社会经验团队精神将会使我终身受益。

以前总是认为做学生只要做好学生就好了，学生也就是以学习为本分，可是随着社会就业竞争压力的加大，学习固然重要，可是个人的能力却更为重要。以后毕业了，总不能带着书本进入社会，那样总会被社会所淘汰的。

记得老师曾经说过大学是一个小社会，但我总觉得校园里总少不

了那份纯真，那份真诚，尽管是大学高校，学生还终归保持着学生的身份。而走进企业，接触各种各样的客户、同事、上司等等，关系复杂，但我得去面对我从未面对过的一切。

同事，上司之间的关系都要搞好，而且要有能力拉揽客户，要在其中证明你有能力做这个工作。

现在的招聘单位越来越看重大学生的实践动手能力以及与他人交往的能力。面对这些我们不可回避的事实，作为一个大学生，我们应尽量利用闲暇时间积累社会经验，培养自己的动手能力，把握机会，充分发挥自己的长处，弥补自己的不足，尽量完善自己，使自己尽快适应社会，以便进入社会后可以尽快的走上正轨。

社会实践加深了我与社会各阶层人的感情，拉近了我与社会的距离，也让自己在社会实践中开拓了视野，增长了才干，进一步明确了我们青年学生的成材之路与肩负的历史使命。社会才是学习和受教育的大课堂，在那片广阔的天地里，我们的人生价值得到了体现，为将来更加激烈的竞争打下了更为坚实的基础。希望以后还有这样的机会，让我从实践中得到锻炼这次社会实践是我真正步入社会的第一步，我相信我会逐步走向成熟，逐步融入社会。

班级： 09电气班 姓名：翟培旭

时间：2011年9月11日

众所周知我们中国的三大运营商巨头分别是移动，联通和电信，我们平时打电话，上网都离不开这三个品牌。今年暑假有幸进入电信营业厅做暑期工，既充实了自己的暑假生活，又锻炼了自己。

中国电信集团公司（简称“中国电信”）成立于2002年，是我国特大型国有通信企业、上海世博会、广州亚运会全球合作伙伴，连续多年入选“世界500强企业”，注册资本1580亿元人民币。主要经营固定电话、移动通信、卫星通信、互联网接入及应用等综合信息服务。。中国电信作为中国主体电信企业和最大的基础网络运营商，拥有世界第一大固定电

话网络，覆盖全国城乡，通达世界各地，成员单位包括遍布全国的31个省级企业，在全国范围内经营电信业务。

社会实践活动是每一个大学生必须拥有的一段经历，它是在我们在实践中了解社会，让我们学到了很多在课堂上根本学不到的知识，也打开了视野，增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础。我觉得实践还可以让我们更实际的了解和熟悉工作，只有在实际的工作中，我们才可以知道工作到底是怎么一回事，如何处理工作中的人际关系等等，这将有助于我能更全面的认识和了解职业。

作为一名中国电信营业厅营业员，我的工作主要是办卡，充值和简单的业务咨询，也包括给顾客推荐适合他们的手机。

倍功半，磨破了嘴皮还是无功而反。为了搞好销售，白天主动跟一些老的店员了解e家业务、手机的性能与及一些销售的基本常识外晚上上网上营业厅去了解电信的一些业务政策，后来总算摸到了一些门道。

通过不断地向顾客介绍推销过程中，让我懂得销售员是需要高度的激情和恒心的，这些天的销售工作提高我们的交际能力，不断的积累着自己的销售经验和技巧，锻炼我们的口才。销售行业必须遵循的第一原则，那就是顾客就是上帝，无论顾客多么刁钻，要求多高，都要尽量满足顾客。在实习的过程中，首先，态度要求高，要有礼貌，脸上要尽量带着微笑，这样就保证了员工的基本素质，同时也是给顾客留下一个良好的印象。不论顾客的问题有多刁钻，你是否能解答，最重要的是你对待顾客的态度要好，不能显示出厌之色，要尽最大可能为顾客解决问题。销售代表要给客户以友善的，有礼貌的服务，这是使客户回头购买产品最好的方法，而且可以增加一定的口碑效应。因为客户的价值不是基于一次性的购买，给予客户大的价值就是将客户变成价值大的、经常光顾的顾客。给予顾客小的价值就是将客户送给他人。通常客户都会选择多花点钱去买高质量的服务，特别是现在市场竞

争这么厉害，我们更要提高服务质量来增强竞争力。针对这一点，我们对每一位来电信营业厅的客户都给予热情周到的服务，不管他这次来是否要购买产品。即使这次他不买，那他下次有可能也会买的。这就是开发潜在的客户。

其次就是需要我们有毅力。任何事情做久了我们都会产生厌倦感

的，只是刚刚开始时有热情是远远不够的，我们需要的是持之以恒。不能因为天天做着差不多的工作就消极工作，要学会从无聊的工作中找到你的快乐点。

通过实践，对销售有了一定的了解，掌握了一些基本的销售技巧。

1. 良好的服务态度是销售成功进行的前提。作为一名导购，销售业务，顾客对于我们来说就是上帝良好的服务态度是必须的。这就要求我们想顾客之所想，急顾客之所急，提高服务质量，语言要礼貌文明，待客要热情周到，要尽可能满足顾客的要求。这一点我深有感触，在实践的初期我就因为服务不够耐心而错过了很多顾客！

2. 高超的销售技能是销售成功的关键。在实习中，我才发现如果不掌握一定的销售技巧，仅仅依靠良好的服务态度和礼仪是不能成功的完成交易的。在向顾客推销业务时我就发现，同样一种业务，往往不一样的。介绍方式就会收到不一样的效果。以下是一些前辈介绍和在工作中总结出来的一些销售技巧：

(1)、沟通技术的应用。应对主动提问的顾客时，要合理运用先去评价一下顾客问题，然后寻找顾客提问原因，再找一个“垫子”引导顾客说出其真实需求的方法。

(2)、展示产品的技巧。了解顾客购买的思维方式，根据营销

理论中的排除法，顾客会购买价格两个极端的商品，通过体验销售，不断排除顾客认为不符合其要求的品牌和产品；加强主题，突出三个卖点，提供正面的展示或负面不良的暗示，使顾客积极参与到产品的性能体验中来。比如e家业务：送手机，低资费标准，一号双机业务。

e9免费送itv一年都是我们的推荐重点。

(3)、把握成交的控制。掌握成交缔结的技巧，在多数销售中，如何控制销售过程的发展，在每一个阶段及时帮助顾客做出决定即成交缔结，对不同的顾客应该采取不同的方法。成交的要诀：多看、少说；一问一答；不急不忙；保持态度。

3. 善于抓住顾客心理是销售成功的保证。现在的市场由于竞争激烈，顾客成了稀缺资源，而且顾客往往都有“货比三家”的习惯。因此，要想让顾客第一时间办理电信的业务，分析顾客的心理就显得至关重要。我就有过很多这样的经历，有很多顾客往往已经看上了一些产品，但因为费用太高等原因而迟迟不肯出手，这时就要抓住他的这种心理，向他充分介绍产品的效能，使其产生物有所值的想法。就像e6套餐要抓住顾客他的手机月话费多少来选择适合的档次，并强调固话免月租等有利于顾客的政策标准。

作，孤芳自赏并不能说明你有个性，过于清高是很难融入大集体的。

社会实践活动带给我的是欣喜，喜悦、在实践活动中我感觉到自己的微薄，体会到合作的力量。一方面，我锻炼了我自己的能力，在实践中成长，在实践中学习，充实了自我，增强了口头表述能力，与人交流，真正的走出课堂，如何服务大家，享受自己的成果，使自己陶醉在喜悦中，有时忙的时候也会觉得很累，但更多的是感觉自己在成长，我在有意义的成长。另一方面，我也意识到了自己的不足，在与交流的时候有比较大的欠缺，但通过这次在电信营业厅的实践，

我发现自己在慢慢的进步。

首先，真诚待人。我刚来报到时，遇到很多新的面孔，由于和他们未熟悉所以不敢和他们说太多的话，而且对工作未曾了解，开始觉得不太适应。后来我慢慢发现，只要真诚待人，虚心请教同事，他们也很乐意和我交往，还教会我一些技术，由此我深感真诚的重要性，在这里不但要学会如何做事，而且要学会如何做人。

其次，勤学好问。刚来到单位时，我对很多方面都未熟悉，这就需要我们勤学好问。但必须注意的是，在问人之前要分清哪些问题可以问，哪些问题不该问，还要注意在什么时候问会好一点。比如新来的员工就尽量避开报酬这个话题，不要对薪水太在乎，对于新人来说，能学到东西才是最重要的。善于总结。每天我们都会遇到新问题，我们只有在总结前一天工作具体情况的基础上制定出预防方案，这样才能保证按质按量的完成工作任务。同时，这也提高了我们解决问题的能力 and 应变能力。

通过这一个月不到的实习，我深深的体会到作为一名合格的电信营业人员，不仅要具备较高的业务水平，更需要具备良好的职业素质和心理素质。营业员，是我们企业最普通、最平凡的岗位，但作为企业的最前沿，代表的却是我们移动企业的整体形象。我们应该认真向那些在平凡岗位上做出不平凡事迹的营业人员学习。

一、实践单位：西安中国电信营业厅

二、实践时间：2015年7月7日——2015年8月6日

三、实践目的：

通过亲身体验社会实践活动，让自己进一步了解社会，在实践中增长自己的见识、锻炼自己的才干、培养自己的韧性、

提高自己的能力，并且找出自己的不足和差距所在，以便在毕业后能够更好地适应社会。同时体验父母工作的艰辛与不易，于是我进行了这个假期的社会实践活动。

四、实践内容：

时光如白驹过隙，一去不返。一转眼，大学的第一个学年已经过去了，这也就意味着等到新学期开始我就成为一名学姐了。想到去年这个时候，我还是一名刚毕业懵懂的高中生，对即将到来的大学生活充满着好奇与渴望，就不禁感慨万分。大学生活是轻松的，它不像高中那样紧张忙碌；大学生活是精彩的，我们可以通过参加各种各样的社团活动来丰富自己的课余生活，培养自己的爱好；同时，大学生活也是严肃的，我们在放松自己的同时也要注重知识的积累，认真学习，不断提高自己的综合素质，使自己变得更加优秀。所以，这次学校组织的社会实践活动，能使我深入社会，了解社会情况，是一个锻炼自己的好机会。

的社会实践活动，可以使我们更好地了解社会，拓宽我们的视野，锻炼和提高我们的能力，同时也教会我们如何去适应融入社会，全方面武装自己，才能在这个社会中有立足之地。

在结束了学校的期末考后，我怀着无比激动的心情赶着回家准备迎接我的暑假。学校放假还是比较早的，所以我并没有急于找工作，而是回家收拾整理好东西，调整好状态，准备充分后去找工作。正值盛夏，七月份的气温高的使外面热的像一个火炉，相信每位同学都想呆在家里，吹着空调，看着电视，享受这美好的暑假时光，而我也不例外。可是现实不允许我这么做，我必须完成学校交给我的社会实践任务，于是就和同学一起踏上了找工作的旅程。

为“中国邮电电信总局”；1998年，邮政、电信分营，开始专注于电信运营；1999年，中国电信的寻呼、卫星和移动业务被剥离出去。后来寻呼和卫星并到三大运营商，电信、移

动、联通；2000年，中国电信集团公司正式挂牌；2001年，中国电信被再次重组，进行了南北分拆。产生了北网通，南电信；2002年5月，新的中国电信集团公司重新正式挂牌成立；2015年5月24日中国电信收购中国联通cdma网（包括资产和用户），中国卫通的基础电信业务并入中国电信；2015年1月7日14:30消息，工业和信息化部为中国移动、中国电信和中国联通发放3张第三代移动通信3g牌照，此举标志着我国正式进入3g时代，其中中国电信获cdma2000牌照。

有时在工作中会遇到一些比较固执的顾客，这时需要我们发扬自身的个人素养，不能和他们吵架，要学会与他们沟通解决问题，要心平气和地与他们解释他们所不明白的问题，这样到最后事情就会往好的方面发展，让大家都满意。在这儿上班期间，经理还找过我谈话，说了很多鼓励我的话，她告诉我说：“一个人在他的学生时代最重要的不仅是学习课本知识，取得好成绩，更重要的是走出校园，拓宽视野，增长见识，提高自己各方面的综合素质，所以选择在暑期参加社会实践活动是一个很好的锻炼机会，它使你更进一步了解社会，丰富了你的人生经验，为你今后进入社会打下良好的基础。”听了店长的话后我感受颇多，在没有进行社会实践活动前，我们都是在家里衣来伸手、饭来张口的“大小姐”、“公子哥”，从没切身地感受过父母工作的辛苦，遇到困难也总是容易放弃，喜欢抱怨。但是经历了上个学期以及这个学期的社会实践活动后，我体会到了父母工作的艰辛，生活的不易，我变得更加坚强，懂事，所以我很珍惜这样的社会实践活动，它让我收获了很多，也懂得了很多。同时在实践的过程中，除了要对所学的理论知识进行实际使用之外，还要学会处理人与人之间的关系。在现实的社会中，纷繁复杂的人际利益关系就像是一张张的网，连接着这个社会中的每个人，而当你能够把这张网不断地进行扩张，并且保持其完好的状态，就有在社会中立足的基础和取得发展的机会。也许我们不必将这个关系看得太过复杂和过分重要，毕竟我们还在学校里，但是良好健康的人际关系会使我们的生活更

加丰富多彩，是我们通往成功路上的铺路石，所以我们要怀着一颗友善的心对待身边的朋友，怀着一颗感恩的心感谢那些愿意无私帮助我们的人，毕竟好朋友不是那么容易找得到的，我们要珍惜身边的每一个人，“土豆拉一车，不如夜明珠一颗”说的就是这个道理。

五、实践结果

抱怨，而是坦然接受它，尽自己最大的努力去做好它，一味地抱怨只会让我们走下坡路，离成功越来越远。而在我们生活中，人际关系是最重要的，随着年龄的增长，时光的流逝，能留在我们身边的朋友越来越少，但是留下来的朋友却越来越重要，所以我们要珍惜身边的每一位朋友，珍惜那些愿意不计报酬对你好的人，因为这样的人已经不多了。总之，经过这次社会实践活动，使我成长了不少，这不仅是一次实践，还是一次人生经历，更加坚定了我为自己的目标不断努力奋斗的决心与信心，是我一生宝贵的财富。