

最新线务员个人工作总结(优质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。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

线务员个人工作总结篇一

二00五年，我分局在市维护中心的正确领导下，以党的十六届四中、五中全会精神为指导，紧紧围绕省公司“13555”的工作目标和省维护中心“12446”的工作思路，毫不动摇地坚持“以线路维护工作为主线”的指导思想以及“线路靠我维护，我靠线路生存”的理念，精心组织维护力量，认真落实维护措施，稳步提高维护质量，圆满地完成了市维护中心交给我们的各项工作任务。

一、坚持以线路维护为主线，认真贯彻落实“预防为主、防抢结合”的八字方针，“保一、平二、提高三”，取得了一、二级光缆无障碍、无事故的好成绩。

1、我们以市维护中心的“星级文明考核办法”为依据，通过广泛的民主讨论，制订了严格的考核办法，激发员工的主人翁责任感，提高按章办事、合规操作的主动性和自觉性，有效地激活了员工的工作积极性和创造性，使员工能够摆正自己的位置，进一步转变观念，提高认识，按照自己的岗位职责全面进入角色。同时，在绩效考核分配方面，设置a□b□c三个档次，按照员工的工作业绩、规章制度执行情况、考勤等多方面指标进行综合考核，创建了员工“比、学、赶、帮、超”的大环境，员工有了展示自己聪明才智的广阔平台。以人为本是做好各项工作的重要前提，员工的工作积极性提高了，思想进步了，爱岗敬业、努力工作，没有什么做不好的工作，只要思想不滑坡，办法总比困难多。

5、开展岗位大练兵，不断提高员工技术素质。实践证明，只有娴熟的技能 and 过硬的本领才能做好一切工作，要想适应企业改革发展的要求，逐步提高线务员的技术素质，首当其冲的是“练兵”，目的就是造就一支具有较高的线路技术维护技能队伍。使他们能够熟悉掌握辖区内光缆线路情况，能够熟练使用光缆接续测试仪表、机具，能够出色完成光缆抢修、割接任务，为此，我分局在年内进行了两次业务技能大练兵验收工作，员工门认真作业，精心钻研，在练兵中，不断总结和吸取经验教训，改进工作方法，充分发扬团队精神，互相帮助，互相促进，员工的技术素质得到进一步提高。

6、落实应急调度预案，提高抢修速度。线路故障业务电路恢复及时率，是对线路维护质量的一项主要考核指标，能否在规定的时限内将线路故障业务电路恢复，也是反映我们维护水平高低的一个主要标志。为此，我们一方面强化对应急调度预案的熟悉和掌握，加强与机务部门的配合，确立每一个光系统电路调度方案和操作步骤。另一方面，增强对线路阻断的快速响应能力，年内我们组织了三次大的组织障碍抢修实战演练，着力于队伍受命出击、机线协调配合、电路应急调度、障碍测试、光缆应急抢通与现场割接、仪表机具使用等实际操作能力和速度的训练，提高障碍快速抢修水平，提高了素质，培养了能力。

二、加强外力盯守，确保线路畅通

线路畅通是我们各项工作的重中之重，随着县城改造、道路拓宽工程的增多，外力盯守工作量越来越大，巡线员的巡回频次也随之增大，今年以来，怀仁的道路建设、农田水利基本建设以及天然气管道的铺设、应县供热管道的更换先后施工，针对这种情况。我们的盯守人员及时与当地政府及施工单位联系协调，怀仁县政府王副县长、天然气老总到现场与我们查看了施工地与光缆交越的地方，亲自叮咛施工人员，一定要确保京太西、原大光缆的安全。并要求他们凡涉及线路问题一切听从长线部门的安排。在此后的施工中，双方都

相互配合，施工与护线同时顺利进行。山阴县城的规划改造规模大、范围广，对我们护线而言，是战线长、隐患多，为此，我们重点加大了对县城的护线、盯守力度，精心组织巡线、盯守力量，积极与各施工点取得联系，宣传光缆的重要性，达成共同维护光缆的共识，确保不折不扣地贯彻“三盯、五有、四不离”的方针，严格执行市维护中心的外力监控传报制度。特别是在6-7月份丰宗喜、张玉喜二位同志顶着火一般的烈日，在35度以上的高温天气中，频繁穿梭于县城两公里长的战线上，插旗子、划白线、增加标志、详细记录盯守日志，及时与分局联系，汇报当日工地人员、机械的流动情况，并保持与施工单位的密切联系，及时掌握新情况，做到早发现、早制止，保证了线路的安全畅通。

三、开展形式多样的护线宣传活动

线务员个人工作总结篇二

20xx年，我乡科协工作在乡党委、政府领导下，在县科协的支持和指导下，以科学发展观为指导，认真贯彻党的十八大以来的科技工作相关精神，切实落实国家有关科技工作的一系列文件精神，坚持科学技术是第一生产力的理念，紧紧围绕全面落实科学发展观，着力提高广大人民群众科技文化素质，积极实施科教兴乡战略，促进了我乡经济快速、健康、持续发展。同时，结合本乡实际，发动和组织全乡有关单位，大力实施全民科技普及工程，取得了较大的成效。现将20xx年上半年工作总结如下：

一、领导重视，组织保障

我乡党委、政府认真贯彻《科普法》，积极实施《全民科学素质纲要》，将科普工作纳入当地经济社会发展总体规划及精神文明建设规划，制定科普工作计划，并将科普工作列入党委、政府工作的重要议事日程。乡党政主要领导全年共听取科普工作汇报2次，参加乡科协组织活动4次，宣传栏每月

跟换一次。

二、宣传到位，普及深入

为进一步营造科普氛围，乡里充分利用黑板报、大小标语、科普宣传栏、印发各种科普资料等方式，开展科普座谈活动，宣传《科普法》、《科学素质纲要》等法律法规及有关科普知识，使广大农民朋友能了解科技、掌握科技、运用科技，收到了令人满意的效果。半年来，我乡共组织出版科普墙报、黑板报6期；联合相关单位部门举办乡、村干部、农民农业种植养殖技术和农机操作技术培训8次培训200人次，发放科普资料2000余份；同时不定期组织本乡有关人员深入村社和田间地头开展各种科普宣传活动，深受群众好评。

三、注重人才，不断加强青少年科技教育工作

为进一步培养青少年的科技意识，实施素质教育，在学校成立科普领导小组，将科技活动纳入班级考核内容，开展了形式多样的小发明、小制造、小创造、小论文等活动，广泛培养造就未来的科技人才。

四、下一步工作的打算

一要继续深入宣传科学技术，通过开展形式多样的活动，把科学技术带入村、户、以科技强乡富民。

二要加快农业技术推广，促进产业结构调整。

三要加大培训力度，重点加强对农村农民专业技术培训，努力培养更多的新形势下的新型农民。

线务员个人工作总结篇三

实习时间

从这不到一年的时间里，我先后在上海两家酒店的前厅部实习总机接线员，虽然说工作的内容大部分都是相同的，但是我不后悔自己当初的选择，因为那是两个不同的环境，一个是四的海神诺富酒店，一个是五的千禧海鸥大酒店，不一样的，不一样的管理集团，给了我不一样的收获。

实习内容

作为一个酒店的总机接线员，作为总机operator[]我要接听和转接酒店所有的内外线电话，酒店接听电话有其统一固定的标准，内外线是不同的，而让刚到工作岗位的我完成从快速熟悉从未接触的工作设备（话务台功能）分辨内外线并准确清晰的报出greeting再迅速反应应答转接这一系列工作的并不是一件容易的事。记得，刚到这里的第一天，领班就给了我一张密密麻麻的，而且是中英文对照的分机表，说你背吧，两天之后抽查，中英文都要记住，当时我都傻掉了快。总机是酒店的第一窗口，虽然我们不面客，但客人预定了解酒店信息的第一途径都是通过电话，所以我们的服务往往决定了客人对酒店的第一印象。每天准确快速的转接电话是我们的第一任务，分机号码记熟就是一项最基础的工作了。我们需要留心酒店时刻更新的信息及时地发布给本部门员工和相关部门，确保工作高效率的进行。我们需要注意沟通技巧，对内我们要保持和酒店各个部门间的联系和友好关系，从酒店内部起到上传下达的作用，对外我们要维护酒店对客人的良好形象，尽量满足客人的要求，安抚客人，成为连系客人与酒店各部门服务的桥梁。所以我们要时刻彬彬有礼，时刻注意自己的言语，时刻控制自己的情绪。从事服务性行业，众所周知，个人情绪必然影响服务质量，我们时刻调整好自己的心态，由于酒店外籍客人比较多，和外籍客人沟通就要求我们与较好的外语基础，为我的英语提供了一个锻炼的良好语言环境。而这更加加大了我对自己的要求，练好口语，准确高质量的完成每一次电话服务。

我们的工作主要有，为客人提供各种酒店内部信息如如何到

达我们酒店，走哪条路，坐几号地铁最近，处理客人的简单投诉，尽量满足客人的各种要求。我们为客人提供叫车服务，国家代码、邮编、本地电话、列车车次、各地话资等查询服务，我们为客人介绍酒店附近的公用设施，例如离酒店最近的银行，最近的美容院，最近的超市，最近的医院，各种特色饭馆，娱乐场所，旅游观光场所。当客人在酒店遇到麻烦或不满时，我们第一时间听客人倾诉，安抚客人，提供可选解决措施，使客人投诉降到最低，把矛盾转给大堂经理为客人解决，及时给客人回复，避免客人反复的陈述，以免激怒客人，尽努力为客人提供一站式服务。我们要负责前台与客房的沟通，客人在房间内拨打总机叫服务，我们要通知楼层服务员进行客房用品派送，最后跟进。同时我们要向住店客人介绍酒店客房的各种设施设备，为他们讲解使用方法，向客人提供借物、洗衣、遗留查询、留言、叫醒等服务。在突发状况发生时，我们要及时传达信息，组织逃生过程，控制酒店局面。传达监控中心报上来的各种紧急情况，如发预警，报火警等。我们还进行了消防演习，加强防护意识，留心特别的电话，洞悉不安全因素，如遇特殊情况，及时向高层反映，传达酒店各种重要信息。

二、实习感受

真的，那么长时间，感受颇多。我明白了社会不是我想象的那么简单，有很多的事情你是没有办法改变的，你要做的就是调整好自己的心态，明确好自己的方向，不管前面的路有多么的困难，都要咬紧牙关，挺过去，因为过了之后，你就会发现其实那没有什么的。生活就是这样，我们应该学着勇敢地微笑着面对；我明白了其实我们大学生在学习的过程中应该多进行一些社会实践，真正学为所用。我们不能只做学校里的书呆子，我们更要成为社会的有用之才。很多人说现在好多大学生都找不到工作，就业形势相当严峻。我不否认，就业压力确实很大这样一个现实，但是我们也需要明白，面对这种情况，试问大学毕业生做好迎接挑战的准备了吗？如果你使自己足够优秀，态度足够诚恳，怎么会找不到工作。

生活不是我们想象的那么容易，同样，干什么事情都是一样。但是我们必须要让自己相信，只要我们努力去做，什么都有可能实现。

线务员个人工作总结篇四

xx年，我分局在市维护中心的正确领导下，紧紧围绕省公司“13555”的工作目标和省维护中心“12446”的工作思路，毫不动摇地坚持“以线路维护工作为主线”的指导思想，精心组织维护力量，认真落实维护措施，稳步提高维护质量，圆满地完成了市维护中心交给我们的各项工作任务。

坚持以线路维护为主线，认真贯彻落实“预防为主、防抢结合”的八字方针，“保一、平二、提高三”，取得了一、二级光缆无障碍、无事故的好成绩。

首先，我们以市维护中心的“星级文明考核办法”为依据，通过广泛的讨论，制订了严格的考核办法，激发员工的主人翁责任感，提高按章办事、合规操作的主动性和自觉性，有效地激活了员工的工作积极性和创造性，使员工能够摆正自己的位置，进一步转变观念，提高认识，按照自己的岗位职责全面进入角色。同时，在绩效考核分配方面，设置a□b□c三个档次，按照员工的工作业绩、规章制度执行情况、考勤等多方面指标进行综合考核，创建了员工“比、学、赶、帮、超”的大环境，员工有了展示自己聪明才智的广阔平台。以人为本是做好各项工作的重要前提，员工的工作积极性提高了，思想进步了，爱岗敬业、努力工作，没有什么做不好的工作，只要思想不滑坡，办法总比困难多。

第三、高度重视，预防为主，确保一、二级干线安全畅通。一级干线安全与否，既关系着年度考核指标的完成，又检验着我们的维护水平，是整个维护工作的重心所在。为此，我们牢固树立一、二级干线无小事意识，加强一、二级干线的线路维护、巡回、随线到户和外力影响监控工作，高度重视

一、二级干线的重点线位，多次组织人员集体对一、二级干线线路进行了预检预修，全年共检修一、二级干线（除草培土）5942块、宣传牌608块、新增标石650块、明显化线路50公里，为线路的畅通奠定了基础。

第五、开展岗位大练兵，不断提高员工技术素质。实践证明，只有娴熟的技能和过硬的本领才能做好一切工作，要想适应企业发展的要求，逐步提高线务员的技术素质，首当其冲的是“练兵”，目的就是造就一支具有较高的线路技术维护技能队伍。使他们能够熟悉掌握辖区内光缆线路情况，能够熟练使用光缆接续测试仪表、机具，能够出色完成光缆抢修、割接任务，为此，我分局在年内进行了两次业务技能大练兵验收工作，员工门认真作业，精心钻研，在练兵中，不断总结和吸取经验教训，改进工作方法，充分发扬团队精神，互相帮助，互相促进，员工的技术素质得到进一步提高。

第六、落实应急调度预案，提高抢修速度。线路故障业务电路恢复及时率，是对线路维护质量的一项主要考核指标，能否在规定的时限内将线路故障业务电路恢复，也是反映我们维护水平高低的一个主要标志。为此，我们一方面强化对应急调度预案的熟悉和掌握，加强与机务部门的配合，确立每一个光系统电路调度方案和操作步骤。另一方面，增强对线路阻断的快速响应能力，年内我们组织了三次大的组织障碍抢修实战演练，着力于队伍受命出击、机线协调配合、电路应急调度、障碍测试、光缆应急抢通与现场割接、仪表机具使用等实际操作能力和速度的训练，提高障碍快速抢修水平，提高了素质，培养了能力。

线路畅通是我们各项工作的重中之重，随着县城改造、道路拓宽工程的增多，外力盯守工作量越来越大，巡线员的巡回频次也随之增大，今年以来，怀仁的道路建设、农田水利基本建设以及天然气管道的铺设、应县供热管道的更换先后施工，针对这种情况。我们的盯守人员及时与当地府及施工单位联系协调，怀仁县府王副县长、天然气老总到现场与我们

查看了施工地与光缆交越的地方，亲自叮咛施工人员，一定要确保京太西、原大光缆的安全。并要求他们凡涉及线路问题一切听从长线部门的安排。在此后的施工中，双方都相互配合，施工与护线同时顺利进行。

山阴县城的规划改造规模大、范围广，对我们护线而言，是战线长、隐患多，为此，我们重点加大了对县城的护线、盯守力度，精心组织巡线、盯守力量，积极与各施工点取得联系，宣传光缆的重要性，达成共同维护光缆的共识，确保不折不扣地贯彻“三盯、五有、四不离”的方针，严格执行市维护中心的外力监控传报制度。特别是在6-7月份丰宗喜、张玉喜二位同志顶着火一般的烈日，在35度以上的高温天气中，频繁穿梭于县城两公里长的战线上，插旗子、划白线、增加标志、详细记录盯守日志，及时与分局联系，汇报当日工地人员、机械的流动情况，并保持与施工单位的密切联系，及时掌握新情况，做到早发现、早制止，保证了线路的安全畅通。

今年以来，我们通过分组、集体、联合等各种形式进行了护线宣传活动。一是加大了对广大群众的宣传力度，在宣传过程中散发宣传资料，制作宣传彩旗，及时答复群众提出的各种问题。

线务员个人工作总结篇五

一、工作汇报

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。

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。

二、工作感想

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。具体而言，我对工作的态度就是选择自己喜爱的，然后为自己的所爱尽自己最大的努力。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，彻底的爱上它，你才能充分的体会到其中的快乐。我相信我会在对这一业务的努力探索和发现中找到我工作的乐趣，也才能毫无保留的`为它尽我最大的力量。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，又可以分成专业能力和基本能力。对这一问题的认识我可以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。

三、工作目标

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。

线务员个人工作总结篇六

有线电视网络作为窗口服务行业，其服务质量优劣，直接关系到广电的形象。只有提供良好的服务，才能够不断增加用户对我们的信任，进而才会具有市场竞争力。过去的，回顾一下工作、反思一下不足、思考一下打算，非常必要和及时。一年多来，在县局、公司领导和大家的共同支持帮助下，本人为有线电视网络的管理和发展作出了一点微薄的努力。现将一年多的工作总结如下：

一．抓安全传输，保信号畅通

去年以来，网络的安全传输形势十分严峻。为确保网络传输的绝对安全，在上级的统一部署下，本人不间断地对线路进行巡查。确保了国庆节、和党的“十六大”召开重要播出保证期”的传输安全，使党和政府的声音安全、畅通地传送到千家万户。

二．抓优质服务, 诚实做人，树行业形象。

存在不足

一．深入第一线不够

对于工作，虽然本人是尽心尽责，但是联系群众不够深入。与群众交流就比较少，使广大群众的建议和呼声很难全面了解和掌握，从一定程度上影响了我的工作积极性和热情。

二. 工作方式、方法比较简单

这一年，工作可谓千头万绪，要求处理和解决的问题很多，在这种情况下，本人有时处理问题比较简单，特别是遇到一些较为棘手的问题时，内心就显得比较急躁，脾气也就容易暴躁，得理不让人，最终伤了不少同事、用户的感情，得罪了不少人，使一些工作事倍功半。

三. 工作热情有所下降

应该说，本人工作热情比较高，也较为自觉主动。但随着时间的推移，也自觉不自觉地产生了一些活思想，主要表现出工作热情有所下降，工作干劲不如以前，工作积极性、主动性，创造性没能很好地发挥出来，有时也会产生干多干少一个样的不健康想法。

四、今后打算

针对目前实际存在的优质服务、快速反应、文明礼貌等方面的问题，本人还要下大力气解决，首先是要加强维护工作，加大有线电视设施保护力度，确保党和政府的声音及时传送到千家万户。其次要通过网络线路维修真正做到“守一方网络，保一方畅通，创一方效益”。有句话说的好：“千好万好不如用户说好，金奖银奖不如用户夸奖。”用户的满意，就是我最根本的追求目标和努力方向。为此，我将持续“树立新形象，满意广电网、保畅通”，积极探索在新形势下优质服务的新途径、新方法、新手段。通过自己的努力，树立自身良好的形象，增加用户对我的工作了解和信任。真正做到服务优质化，反应快速化、行为文明化、用语礼貌化。我想，投入才有回报，忠诚才有信任，主动才有创新，坚毅才

有作为。在今后的工作中，我将努力增强工作的主动性、科学性和预见性，总之，我始终信守这样一条真理：“律己足以服人，量宽足以得人，身先足以率人。”并将以实际行动来赢得广大用户的理解和信任。

线务员个人工作总结篇七

在xx年里，本人在局领导和同志们的帮助下，按照局内的工作安排，结合本人维护的线路情况，严格要求自己，坚定工作理念，加强业务知识学习，转变工作作风，认真履行工作职责，以实际行动精心维护线路，努力提高线路质量，确保光缆线路的畅通。

我维护的二级线路有130公里，在上面附挂的到支局，模块局的光缆也很多。线路又途径很多村镇、开发区，厂矿等复杂地段，给线路带来很大安全隐患，给维护工作带来很大不便。面对如此多的维护量，如此多的复杂线路状况，我没有感觉有压力，没有怨言，抱着对工作高度负责的态度一步一个脚印，脚踏实地工作。

在工作中，我认真落实巡回制度。在巡回中，我认真登记线路情况，作好线路资料的详细、完整。对特殊地段采取徒步巡回，不定期巡回等巡回方式，以便及时发现问题及时解决。同时在巡回携带常用维护工具和材料，对可疑情况上杆检查并及时处理。在巡回中，我注重护线宣传的作用，抓住机会采取方法向沿线群众宣传光缆线路的重要性，提高沿线群众对光缆线路的认识，加强了沿线群众对保护光缆线路安全的意识，对于预防线路障碍有很大的帮助。

在xx年中，本人思想作风端正，工作态度踏实，敢于坚持原则，求精务实，开拓进取，切实履行岗位职责。xx年在我维护的光缆线路取土，盖房，建厂，扩路比较多，严重影响着线路安全，对此种情况，我加强对这些路段的巡回，严格落实“三盯”制度，对施工现场负责人和施工人员多沟通，多

交流，多宣传，对施工现场的线路根据实际情况，采取，升高、下沉、刷彩杆，喷宣传标语等措施，保证了施工路段的线路安全。

在工作中，根据工作情况，能够发现问题，总结经验，提出建议，具有独立处理和解决问题的能力。春天，鸟容易在线路上安家落户，有时一个鸟巢要反复处理几次。对此种情况我分析后，对容易搭建鸟巢的地方采取对光缆套红胶管、扎红布条的方法，直到了良好的效果，秋天，光缆容易被鸟叨，我对此种情况，我采取对原光缆绑扎的扎线去掉，更换大挂钩、加红胶、刷红杆子头的方法，起到明显的效果。

在工作过程中，能够找准工作重点、难点，抓住薄弱环节，把握工作的主动权，有的放矢的解决问题。在汛期到来之前，我提前对特殊路段，河杆，进行整治，对在沟坎上的电杆进行移位，加固、增加拉线等措施。对离公路较近又不能移开的电杆采用刷彩杆的方法，提高了电杆的可视度。对过路电杆杆高不够或牢固成度不够的电杆进行了更换或升高，提高了离路较近和跨公路电杆的安全系数，减少了安全隐患。

在xx年里，我能够发挥主观能动性和团队精神，积极参加集体劳动，共同完成工作任务。工作之余加强业务知识的学习，熟练掌握仪表仪器的使用，现在能够独立完成对光缆的接续和测试工作。

线务员个人工作总结篇八

这半年是我从一个维护管理岗位向农村机线员岗位的改变。我比较有体心人在不同环境，不同的状态、有不同的想法、思路、这时应该用笔或电脑记录来;等n久以后再细细品味、寻找当时的工作思途。这就是工作善于积累、总结的方法。说说我现在的机线员工作、相比我以前干维护管理及支撑工作。感觉机线员工作虽然简单、轻松、就是体力有点累;但要干好这项工作也需要自己用心去干;在日常的工作中也发现了

一些问题、也体会出一些细节规范的建议;我把我的工作一共分成了三大类。

一、装机服务工作

平时我基本都是两点一线、去机房拿工单、装机、回单。整个工作虽然简单、平泛;我基本上每天就1~2部新装、每当宽带装好,交付给用户我就发现一个问题。工单上的宽带帐号,密码给用户写在纸上;但时间一长如果用户重装系统、可能宽带帐号密码就丢失了;虽然是个细节;后来我自己利用买一些a4不干贴纸、利用excel排版、打印出来了做了张不干贴(小贴士)、把宽带帐号、密码、及维护人员的手机号码的.小贴士(小贴纸)统一贴在modem上、如果用户重装了系统、范文top100帐号和密码也不会找不着了。虽然是个很小的细节、对于用户和电信形象来讲是个服务的一大步。

二、排障服务工作

一般上午去机房拿障碍单、联系用户、去修好、再回单。整个闭环过程比较简单。基本上每天就2~3个障碍。有时一天也没有个障碍。虽然工作轻松、但我也从中发现了一些问题。

分公司经常讲为用户服务好、我个人论为,做好培训就是做好服务的生命力;如果自身培训力度不够、很多技术问题都难以较快解决;从而对于我们的服务失去了信用。最后用户将会对我们的产品会产生质疑。。。。

在农村营业部工作我经常会接到兄弟们打给我关于宽带掉线、丢包、不稳定、请教我的电话,我几乎都能解决。农村分支机构装维人员很多人都不懂adsl维护。、对一般故障都难以判断解决。我感觉是分公司缺少对农村宽带adsl线路维护的针对性培训。虽然有五级、四级、星级达标考试。但总感觉是应服过关。没有实质的效果。我论为分公司可以做个阶段性的实战线路维护培训。来提高adsl线路维护水平。

三、营销服务工作

目前电信的主线工作就是发展、营销量收。由于以前在上饶电信，我一直干得技术维护，对技术维护基本根底还是比较扎实的。营销就是从此营业部开始的，有感于现有的竞争压力、真是群雄逐鹿、各领风骚。我们现有的3g手机体验式营销，有感于，卖产品先卖理念、用户选择产品、就是为客户服务的开始。工作思路是正确的；但如何成功卖手机、正面引导用户接受产品。我感觉还是通过自身的对套餐的了解、及学会引导方法。来促成用户办理手机或其它产品的达成。

线务员个人工作总结篇九

20xx年，我乡科协工作在乡党委、政府领导下，在县科协的支持和指导下，以科学发展观为指导，认真贯彻党的十八大以来的科技工作相关精神，切实落实国家有关科技工作的一系列文件精神，坚持科学技术是第一生产力的理念，紧紧围绕全面落实科学发展观，着力提高广大人民群众科技文化素质，积极实施科教兴乡战略，促进了我乡经济快速、健康、持续发展。同时，结合本乡实际，发动和组织全乡有关单位，大力实施全民科技普及工程，取得了较大的成效。现将20xx年上半年工作总结如下：

一、领导重视，组织保障

我乡党委、政府认真贯彻《科普法》，积极实施《全民科学素质纲要》，将科普工作纳入当地经济社会发展总体规划及精神文明建设规划，制定科普工作计划，并将科普工作列入党委、政府工作的重要议事日程。乡党政主要领导全年共听取科普工作汇报2次，参加乡科协组织活动4次，宣传栏每月跟换一次。

二、宣传到位，普及深入

为进一步营造科普氛围，乡里充分利用强暴、黑板报、大小标语、科普宣传栏、印发各种科普资料等方式，开展科普座谈活动，宣传《科普法》、《科学素质纲要》等法律法规及有关科普知识，使广大农民朋友能了解科技、掌握科技、运用科技，收到了令人满意的效果。半年来，我乡共组织出版科普墙报、黑板报6期；联合相关单位部门举办乡、村干部、农民农业种植养殖技术和农机操作技术培训8次培训200人次，发放科普资料2000余份；同时不定期组织本乡有关人员深入村社和田间地头开展各种科普宣传活动，深受群众好评。

三、注重人才，不断加强青少年科技教育工作

为进一步培养青少年的科技意识，实施素质教育，在学校成立科普领导小组，将科技活动纳入班级考核内容，开展了形式多样的小发明、小制造、小创造、小论文等活动，广泛培养造就未来的科技人才。

四、下一步工作的打算

一要继续深入宣传科学技术，通过开展形式多样的活动，把科学技术带入村、户、以科技强乡富民。

二要加快农业技术推广，促进产业结构调整。

三要加大培训力度，重点加强对农村农民专业技术培训，努力培养更多的新形势下的新型农民。

文档为doc格式