

2023年维护维修工作总结 电信维护工作总结 总结(大全8篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

维护维修工作总结 电信维护工作总结篇一

一、工作汇报

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。

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。

个人年度工作总结

同努力下，我们保质保量的超额完成了2012年的艰巨任务。

各项工作任务。现将本人2012年的工作情况汇报

通过此项活动让用户充分体验到智能手机的魅力，以达到活跃市场，促进销量的目的，增加代理商和公司的共同收益达到双赢的局面。

象，普及宽带信息改变生活，加强智能机通信时代带来的便捷。

本人所负责管辖渠道合厅内日常营销活动的组织，宣传，政策的培训，传达，厅内的整体布置，及相关的基礎管理工作非常敬业，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。积极开展了“策反联通、发展代办”等专项活动。

五、努力学习，不断提升自身的业务水平

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。在2012年这一年里，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。本人在今年来所取得的成绩，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。尽自己最大努力，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。

2012年工作总结

2012年，在省、市公司和地方政府的正确领导和大力支持下，xx县电信分公司面对日益激烈的市场竞争形势，求发展，讲执行，抓落实，公司全体员工团结一致，奋力拼搏，较好地完成了市公司下达的各项任务，网-取得精神文明和物质文明的双丰收。

一、2012年完成各项业务情况

2012年，我县分公司在实现保存量目标的前提下，努力开拓市场，不断提高市场占有率，至今为止，实现业务收入万，完成全年计划的；新增固定电话部，完成全年计划的；新增小灵通部，完成全年计划的；新增宽带户，完成全年计划的。圆满地完成上级下达的各项业务指标，实现了企业新的发展。

二、2012年主要工作

(一)、认清自身差距，扎实开展经营工作，力求更快发展

2、积极发展“小灵通”业务

3、高度重视宽带业务的发展

4、增值业务发展方兴未艾

1、积极开展了“xxxxx”营销活动

2、在与xx的短兵相接中积累了经验

3、积极开展了固定电话保存量工作

(三)、落实各项服务制度，着力提高服务水平

1、落实省市公司有关服务质量的各种精神，全面提升服务质量

我分公司对前台营业人员制定了详尽的服务规范和要求。加大了检查、暗访力度，每月不定期地组织暗访、检查，把检查结果员工绩效挂钩，对发现用户投诉、规范服务等方面存在问题的，进行通报、处罚，并及时进行整改。

2、积极参与文明行业创建活动，将公司的服务水平提升到一个新的高度

通过文行创建指导委员会，广泛听取社会各界对电信服务的评价，促进客户服务水平的改善和提高，由于措施得当有力，成效显著，2012年被xx县创建文明行业活动指导委员会授予“文明行业单位”。

3、坚持服务理念、提升服务标准，改善服务态度，提高服务人员综合素质

针对管理人员执行力弱的问题，我们在做好日常工作的同时，重点抓住执行环节，努力提高管理人员的能力和素质；要求每月制定工作计划，领导及时进行批改指正，使得工作有计划安排，工作有检查总结。还要求管理人员下分支机构检查要有记录，对存在的问题有跟踪反馈。通过一系列的措施，管理人员的管理水平得到了很大的提高。

县分公司多次到各分支机构调研，对发展、服务、渠道建设、渠道管理、欠费ip公话、增量增收、提高市场占有率等方面进行了专门的指导。积极落实上级的讲话精神，针对存在的问题组织检查；对各分支机构的账目进行认真检查，坚决杜绝各种不规范行为的发生。在增量增收、提高市场占有率上动脑筋、想办法，使业务收入、放号等方面都得到增长。

2、加强基础管理，坚持考勤、考绩，狠抓安全生产

针对公司去年管理上存在的薄弱环节，制定各项管理制度，对员工认真做好各项考核、考评，对去年的绩效考核结果坚

持人人见面；通过坚持考勤、考绩等一系列的活动，加强了队伍的建设，保证了各项工作有条不紊地开展。

整改，特别注意各通信机房的消防安全。今年我县分公司和市公司安保部一同对各分支机构进行了多次检查，发现了问题，及时整改；在xx支局建立了“安全示范班组”，把安全防范意识深入到基层每位员工。我们及时封堵了各种孔、洞，消除了“三防”方面的各种隐患。加强了营业窗口及财务部门的票据管理和车辆运行安全管理，在广大员工中开展安全生产教育，提高他们在安全生产方面的警惕性和安全防患意识。由于检查到位，学习得法，从而保证了人员、资金管理、车辆运行等各项工作的安全。

在今年县城主干道改造中，县分公司与建设指挥部及时沟通，密切配合，共同打造出了一条美观、靓丽的景观大道。在其它的各种工程建设中，我们都能够做到与相关的政府部门沟通、协调，尽可能减少建设阻力，使工程尽快落实到位，发挥作用。

4、加强精细管理，严格控制各项费用的支出

2012年，招待费、宣传费、促销费等各项费用均达部门预算管理的要求。我们本着勤俭的原则，充分利用好预算，支出有计划，管理好我们的费用支出，把费用用在刀刃上，为企业的良好运作输送好血液。

5、加强党、团、工会建设，增强了企业的凝聚力和向心力

1、工程建设

根据市场需要，依据上级计划安排，今年对农话工程加大了投资力度，使得农村放号能力得到增强，服务水平得到提升。同时，配合“村通”工程，使得我县分公司农村通信网络布局更加合理，企业形象得到极大提高。

通过精心安排，合理组织的一系列工程建设[]xx地区的固网通信能力进一步增强，网络布局日趋合理、科学，在为前端提供有力保障的同时，也为中国电信的网络服务水平的提升打下了坚实的基础。

2、网络维护

3、整治三线交越 2012年工作思路 2012年，是中国电信转型的关键年，也是我们提出的“xx年”。我们工作的指导思想是：以“三个代表”思想为指导，认真贯彻党的十六届五中全会精神，落实省、市电信公司的各项要求，以全面建设xx电信为切入点，加大业务发展速度，加强网络建设，提高服务水平和质量，推进各项业务指标的进一步增长，促进xx电信各项工作再上新台阶。

2012年我们的工作目标是：进一步扩大农村市场的占有，进一步优化渠道建设；业务发展方式更加灵活多样；网络日趋完善；服务质量提高明显、服务能力稳定增长；员工精神面貌焕然一新；企业发展速度加快。

一、做好营销工作，创造更大的效益，圆满完成市公司下达的各项任务

1、寻找收入的增长点

2、农村统包的改革思路

3、积极开展员工培训，提高员工的业务素质

为适应精确化管理和企业转型的需要，我们要积极开展对员工的培训，塑造学习性的企业，将员工培训制度化，甚至可以纳入到绩效考核中。培训的方式可以聘请老师讲课，也可以集中学习网上大学的课程。

二、一切以市场为中心，重点关注“xxxx”

于电信业务维护人员来说，一个人的工作心态是非常重要的。维护部门作为与市场前端相结合的一个主体，我作为公司后端的维护人员，觉得应该以积极进取向上学习的心态来面对工作，同时“认真负责、顾全大局、先集体后个人的工作态度也是不可缺少的，还有做维护的还要学会临危不乱，认真对待问题，为用户处理解决，与用户多沟通建立友谊桥梁。

我是xxx□xx年2月，进入了xx维护中心，在电信分公司从事数据业务宽带互联网客户端维护工作。一年来，在公司技术人员和同事的互相学习中，学习到很多知识，在维护工作的同时建立与用户良好的友谊，在处理故障时，多与用户沟通积极的带动推进公司我的e家宽带融合业务的发展。

下面列举，一年中遇到的故障与大家分享交流，敬请各位领导及同事批评指正。

一、xx年6月中旬，梁河县人民政府使用的商务领航网络无忧专线lan业务。华三定制终端连接四台交换机，分别接入30多台电脑，在工作中同时使用的时候，经常出现无法上网的问题。

我在接到10000号的故障工单后，先联系政府办公室，确定了上门处理故障的时间，带上笔记本电脑、网线测试仪和常用工具。前往县政府询问工作人员故障情况，到用户端检查电脑是否有问题，在几分钟的使用中，分别查看用户电脑，均出现了3次无法ping通服务器不能正常上网的问题，网速时快时慢。在确定用户电脑没问题时，带上工具包到机房的设备端检测。

领取新的思科2-2定制终端，上网不会重启了，但是所有电脑同时在线，定制终端就开始掉包无法获取网络地址，再将检

查了交换机没有问题，思考后，想到xx年11月在州电信公司与同事及思科厂家工程师一起处理德宏州水利局，不也是和现在一样的故障吗？按照宋工的方法，检查处理，问题得到了解决，全部电脑同时上网，定制终端掉线的情况没有发生。告诉用户先试用，留下了号码如果有问题请与我联系，过几天再上门核实问题是否还会出现？第二天中午，政府信息科工作人员，给我打来了电话，请我再过去检查看看，全部pc同时上网时候，聊天软件是正常在线的，部份网页无法正常打开浏览和一些网页文件会自动关闭。

在几天后，我再次上门询问上网是否正常等情况，梁河县政府工作人员向我说了一声：“谢谢你，问题解决了”。我很高兴，拿出服务质量监督表，让用户在表上签字确认故障恢复。通过处理这个故障以后，我对中国电信服务理念“用户至上，用心服务”又有了一个深刻的认识，就是“认真与负责”的工作态度，在工作中是显得非常重要的，不能有半点马虎，我们要树立个人的责任心和首问责任制，在处理问题时，不能互相推诿，应该迎难而上。为了提升客户感知度，建立与用户的良好友谊，言谈举止时，应有一种思想态度“自己是代表电信企业的，在工作中维护企业形象”在工作中应该积极的不断的探索学习，不能认为自己懂了一些常识就骄傲自满，应认识自己的不足，在闲暇时与同事互相多切磋交流，取长补短，促进提升个人的维护技能，以备将工作做得更好，体现出一个团队的团结协作。

维护维修工作总结 电信维护工作总结篇二

于电信业务维护人员来说，一个人的工作心态是非常重要的。维护部门作为与市场前端相结合的一个主体，我作为公司后端的维护人员，觉得应该以积极进取向上学习的心态来面对工作，同时认真负责、顾全大局、先集体后个人的工作态度也是不可缺少的，还有做维护的还要学会临危不乱，认真对待问题，为用户处理解决，与用户多沟通建立友谊桥梁。

我是xxx□xx年2月，进入了xx维护中心，在电信分公司从事数据业务宽带互联网客户端维护工作。一年来，在公司技术人员和同事的互相学习中，学习到很多知识，在维护工作的同时建立与用户良好的友谊，在处理故障时，多与用户沟通积极的带动推进公司我的e家宽带融合业务的发展。

下面列举，一年中遇到的故障与大家分享交流，敬请各位领导及同事批评指正。

一、xx年6月中旬，梁河县人民政府使用的商务领航网络无忧专线lan业务。华三定制终端连接四台交换机，分别接入30多台电脑，在工作中同时使用的时候，经常出现无法上网的问题。

我在接到10000号的故障工单后，先联系政府办公室，确定了上门处理故障的时间，带上笔记本电脑、网线测试仪和常用工具。前往县政府询问工作人员故障情况，到用户端检查电脑是否有问题，在几分钟的使用中，分别查看用户电脑，均出现了3次无法ping通服务器不能正常上网的问题，网速时快时慢。在确定用户电脑没问题时，带上工具包到机房的设备端检测。

首先，检查光纤信号传输是否会中断，属于正常。然后，查看配置没有错误，同时本地连接会断开又连接，循环好几次，观看定制终端的运行指示灯，运行不稳定自动重启。

第二天中午，政府信息科工作人员，给我打来了电话，请我再过去检查看看，全部pc同时上网时候，聊天软件是正常在线的，部份网页无法正常打开浏览和一些网页文件会自动关闭。

我检查了配置没有问题，然后如果lan专线掉包呢，那么qq软件也会下线的，这很奇怪。于是，拨通了神州数码工程师宋

工的手机，向他说了故障问题，请他帮远程检查，几分钟后，工程师回电话了，说我配置出错，经过手机沟通工程师的耐心指导，问题得到了解决，这时我才想到是我太粗心不够认真出现的错误，下次一定不能出现此类问题，而影响用户的正常使用。

在几天后，我再次上门询问上网是否正常等情况，梁河县政府工作人员向我说了一声：谢谢你，问题解决了。我很高兴，拿出服务质量监督表，让用户在表上签字确认故障恢复。

通过处理这个故障以后，我对中国电信服务理念用户至上，用心服务又有了一个深刻的认识，就是认真与负责的工作态度，在工作中是显得非常重要的，不能有半点马虎，我们要树立个人的责任心和首问责任制，在处理问题时，不能互相推诿，应该迎难而上。为了提升客户感知度，建立与用户的良好友谊，言谈举止时，应有一种思想态度自己是代表电信企业的，在工作中维护企业形象在工作中应该积极的不断的探索学习，不能认为自己懂了一些常识就骄傲自满，应认识自己的不足，在闲暇时与同事互相多切磋交流，取长补短，促进提升个人的维护技能，以备将工作做得更好，体现出一个团队的团结协作。

我坚信，我们在今后的工作中一定会做得更好!祝愿中国电信更加强大与繁荣富强!

维护维修工作总结 电信维护工作总结篇三

20xx年运行维护工作总结20xx年新疆电信运行维护部门贯彻维护就是服务、维护就是经营的理念;将维护工作面向市场，贴近用户，用网络的实力增强企业的核心竞争力;深化改革创新，维护管理和设备运行质量有了进一步提高。

一、20xx年全区主要维护指标完成情况和通信能力1、光缆维护指标完成情况：全区光缆一级干线发生全阻障碍3次，障碍

历时446分钟，光纤可用率99.97%，同比提高0.09%；二级干线光缆发生全阻障碍4次、障碍历时898分钟，系统障碍1次、障碍历时400分钟，光缆畅通率99.994%，同比提高0.0015%。

本地网光缆全年共发生全阻障碍7次、障碍历时1574分钟、畅通率99.999，与去年同比(8次，2857分钟、畅通率99.997%)畅通率提高0.002%。

一级干线卫星电路畅通率达到99.94%；干线微波未发生阻断；本地网微波阻断时间0.84分钟/每月每百业务波道公里，在指标要求之内。

2、本地网线路指标完成情况：本地网市话线路合格率：86%
用户障碍申告率：1.26，同比降低0.10%。

百门障碍历时：391.17分钟，同比降低25.83分钟。

修复及时率：99.06。

3、服务指标：端到端电路开通及时率为100，端到端电路故障修复及时率为100，端到端电路故障申告率为4.45；互联网网络时延及丢包达标率98.06%、0.194%；传输电路可用率99.967%。

4、主要通信能力：.....二〇二〇年完成的主要运行维护工作任务(一)确保网络安全畅通二〇二〇年全区光缆干线在西部开发造成的光缆线路沿线公路施工、基础建设力度逐年加大的情况下，坚持落实“三盯”制度，通过建立《干线光缆维护动态周报制度》、加强g光缆巡检系统的管理和监控中心各项制度和流程的建立实施等，对通信故障的预见、故障抢修时间的压缩和响应速度都有所提高，一、二级干线障碍次数均比去年有大幅度下降：次数减少50%，历时减少68%。

全力做好带电割接，今年一级干线光缆线路带电割接13次、

二级干线光缆线路带电割接26次、无人站带电割接8次，共占全部割接的93.75，带电割接中断电路总时长571分钟。

全疆共计整治一、二级光缆线路12次，22个中继段，通过一系列施工确保了线路的基础质量和传输质量，在线路安全预防方面达到了显著的效果。

20xx年5-6月在全疆各本地网开展了一次防瘫痪、防阻断交换设备维护工作专项检查，落实维护规程执行情况；检查设备运行状态。

各级运维部门自查工作层层落实，对存在的安全隐患及时整改，检查工作取得了良好的效果。

根据上半年设备故障统计[]20xx年8月召开全区机房环境治理电视电话会议，9月下旬组织进行了全区机房环境检查。

各本地网对机房多年积累的环境问题进行了比较彻底地清理，改善了设备运行环境，取得了预期效果。

进行了全区三线交越和搭挂的摸查整治工作，全区三线交越共计87446处、搭挂共计3133处、搭挂长度1019.3公里，区公司统一组织购买“三线”交越保护套管38万米，费用228万元。

(二)做好市场支撑、落实业务响应工作：今年重点落实大客户资料调查和电路保障工作。

建立了全区集团大客户故障一站受理体系；整理出大客户电路资料1479家，并着手细化、完善；制定了大客户资料动态管理流程，在全区运维信息发布系统中开辟业务响应专栏，每月定期将中元公司、建行等大客户故障明细表发布在网上；建立了各地州市分公司针对本地故障现象进行详细的故障原因分析制度。

针对部分金融大客户电路开放在同一个155m的情况，完成了这些电路在省内干线层面上优化调整。

重视端到端业务响应时效。

年初我区端到端电路故障修复及时率仅达75，运维部对此进行了跟踪调查，协调相关部门，核实中元公司电路资料，将相关地州市分公司的7*24小时工位电话报至大客户网管中心，使故障直接派发到基层维护人员，制定调度流程，制定出相应的应急方案，对障碍进行全程跟踪，形成障碍处理闭环管理。

使我区的“电路故障修复及时率”指标在后续几个月内达到了100%。

积极压缩大客户障碍次数。

我区6—7月份出现大客户电路障碍次数偏高现象，其中乌鲁木齐本地网障碍次数占总数的50，运维部重点对乌市电信分公司每月故障原因进行分析，分清可控因素和不可控因素，指导分公司针对可控因素采取有效措施，使后续几个月本地网障碍有所减少。

做好对市场前端的支撑，协助区公司市场部与新疆额尔齐斯河流域开发工程建设管理局500水库管理处签定乌市水管处至500水库管理处的光纤(一对)租用协议,并紧急协调建设了准东电信局-500水库管理处的11.3公里光缆线路。

配合大客户部门进行军区、兵团通信情况调查和合作协议谈判。

(三)做好专业化维护工作一、新组建了数据技术支援中心，完成了宽带数据支撑系统整合、工商局联网、全疆vpdn等项目;组织实施省ip骨干网路由双备份、中继提速、整合等网优

工作;进行全疆专业组巡，对客户部门进行技术支撑。

通过实时流量监控系统，发现并解决和田、阿勒泰等地州因为蠕虫病毒导致的ip网络速度不稳定的问题。

成立了互联网安全中心，实现区内从省公司到本地网上下连动的网络安全保障流程;自行二次研发完成互联网全疆流量监控系统、ip网络质量监控系统，实现了实时监控，减少了本地网手工测试工作量;建立了模拟机房，可通过internet为地州维护人员提供设备操作训练环境。

机房现有各种设备四十多台，基本可满足现场和远程培训需要。

整合区网管中心，将原来由区公司负责的乌鲁木齐二枢纽网管中心移交到了乌鲁木齐市分公司，建立多专业集中化综合网管。

phs支援中心进入了全面参与网络组巡、优化和工程建设的时期，全员深入南北疆累计达到853人(次)。

对全疆15个地州市的phs网络进行了组巡，每周定期对网管数据进行分析、上报。

对喀什、和田、巴州、阿克苏4地州的县局进行前期的网络规划，并先后赴五家渠等15个县局进行开局工作。

建立了的phs模拟机房，通过在模拟机房给设备加电、修改参数、开局等工作提高了维护水平和工作效率。

交换技术支援中心今年共计受理故障申告150件，其中赴现场解决69件。

通过本地网集中监控终端对各地州市的s12设备进行软件数据

检查并解决发现的问题。

负责处理了全疆《pcdm管线录入系统》、《本地网集中监控系统》、《本地网网管系统》和《全疆资源管理系统(非管线部分)》的安装、维护、升级、调优工作。

承担了新疆本地电话网集中监控管理系统等八项工程的建设单位。

同时在工作中穿插或专门组织了部分现场培训，使地州分公司维护力量不断加强。

传输设备技术支援中心完成全区技术现场支援99次，调拨备用机盘200余块、返修249块；参与了奎屯枢纽楼、克拉玛依机房整治、库尔勒机房搬迁等割接工作；参加全疆二级干线45个无人站传输设备辅助通道测试，配合厂家完成了华为nec时钟同步网设备的组巡。

此外，完成了全疆20跳本地网微波设备的更新vsat数据扩容和全疆23座本地网微波铁塔的更换工作。

成立各专业虚拟维护专家组，开展了专业有奖论文活动。

维护维修工作总结 电信维护工作总结篇四

制作智慧项目预算，包括智慧村庄、智慧酒店、智慧社区、监控平台等，把oa上文的材料交给省公司集客事业部和智慧事业部，加快公司智慧业务的发展，包括智慧杨启营、智慧王范、智慧鲁庄、智慧万隆文苑、智慧北庄村等；日常宽带事业部的上文工作。

智慧项目从前期勘察，做预算，报项目，后期施工都包含在内，调试视频会议监控摄像头及拾音器，保证省公司视频会议正常进行；调试政法委的法律服务摄像头，保证老百姓在

家可以进行正常的法律咨询服务；智慧平台模块日常维护，巡查摄像头在线情况，及时上报异常和处理问题。

在公司领导的安排下，去这三个站区协助安装维修工作，保证宽带和智慧业务的后台运行，对用户宣传和普及新平台机顶盒的功能和使用，帮助公司增加入户率，提高基础收入。

总结这一年来的工作,首先要谢谢各位领导和各位同事的支持和帮助,让我融入公司这个大家庭中,并在其中成长和进步。我知道在某些方面还存在不足,工作中还有待改进。在新的一年里我将更加努力做好宽带事业部的工作,发挥自己的特长,不断的鞭策自己,以勤奋务实、开拓进取的工作态度,为我公司的建设和发展贡献自己的微薄之力。

宽带事业部

xx年1月4日

维护维修工作总结 电信维护工作总结篇五

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经xx年，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。作为网店客服我们多数时间是在用xx文字与顾客交

流，面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持良好的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们都要了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

xx是我们与顾客沟通的工具之一，在xx上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热情的态度往往是决定成功的一半。通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客；其次我们要

注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间；打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，这时我们就要从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

在过去的一年中我收获了很多，但是我知道自己还有不足之处。给我印象较深的是一次小组式的模拟培训演练，通过模拟顾客与客服沟通买卖的场景，将产品推销给顾客。如果客服熟知了自己产品，理解一些穿衣搭配知识，在分析一下顾客的购买心理，然后找出有效的推销手段，这样成交的机会就大的多。公司的培训也让我看到了自身的不足，在这以后，我也是在努力改进，平时工作闲暇之余，我会多关注店铺新款和店铺各类活动，在每次活动前我也会花时间去了解活动规则，做到心中有数。

公司也组织过各种各样的培训，在年中闲暇之际，我申请过到售前岗位去学习，虽然学习时间不长，但也收获了很多，对他们的工作也有了大致的了解。售前虽然只需要通过xx与顾客打交道，但是xx沟通也是需要很多技巧的，让买家下单关键是客服在交谈过程中能不能打动顾客，如何让顾客买到自己想要的产品，并非一味的推销而是让顾客享受购物的过程。也使我明白金牌客服不是一天练成的，当接触了不用的岗位后我才发现自己其实还有很多需要去学习和改进的，在以后的工作中我也期待有更多的培训机会，拓展自己的综合实力。

在新的一年里我会吸取过去的教训，积极参加公司的培训。

维护维修工作总结 电信维护工作总结篇六

一、做一名优秀的维护员：

年1月开始以来礼县上;这边正在大面积巡检;;所以我就彻彻底底抛开所有的心思一心一意的扎进工作的洪流中进行学习及适应;在这期间我戒骄戒躁;向各位同事进行虚心求教;用维护管理准则严格要求自己，使自己能够成为一名优秀的维护人员而不断追求;在这期间维护站长鼎力相助;在大面积巡检中我和各位同事取得了很好的友谊关系;相互帮助、相互学习、共同进步，使我更进一步体会到一个团体的团队精神的伟大;经过我们不懈努力，在两个多月的时间中巡检完了96个基站。通过巡检中学习和实践，更进一步提高了我的业务水平和技术能力，磨练了我的意志，使我更加热爱这份工作。我觉得维护移动基站不但是一份责任，而且是一份乐趣。移动维护工作是一个服务型行业，服务工作的好坏直接关系到企业经济效益的高低，关系到企业的声誉和信誉。所以我在工作中严格要求自己。有故障及时配合领导处理，停电及时联系发电工发电，保障基站零退服，并对发电工进行跟踪联系到回家后才算结束。

二、具有正确的工作态度：

在思想上，我坚持自我反省且努力地完善自己的不足，无论什么情况下，我都以品德至上来要求自己，而遵守职业道德是胜任这份工作的基本前提，另外，我认为爱岗乐业是做好工作的关键。领导对我寄予很高希望，交待我的任务我马上第一时间完成;我负责基站资料卡片的统计、资管信息的录入，因为这些能够让我更进一步了解基站的运行及安全情况。有问题及时上报处理。

在干维护的前半年中我也学习了好多技术性的东西;一般处理

传输□bts设备的扩减容、调测、电源、天馈故障简单点都没问题可以处理;不过三人行必有我师;现在通信发展一日千里;在工作和学习上中我还是谦虚谨慎不断学习;关心同事、团结同事、重视每一个细节,追求完善,不找任何借口,认真履行岗位职责。作为一名专业的移动基站维护员,除了要有专业知识和技能,细心和细节的注重是非常重要的,细节只差毫厘,结果谬之千里,无论是做事还是做人,都要明白细节决定成败,精益求精才能创造佳绩。

四、强化自身的工作能力,培养主动的工作意识:

在礼县上四区维护工作以来;由于感到自己身上的责任很重,而自己的技术、能力有限,所以总是不敢掉以轻心,总在学习,向基站资料学习,向维护站的同事学习,这样下来感觉自己还是有进步的。经过不断学习,不断积累,我能够处理日常工作中出现的各类问题。我以正确的态度对待工作任务,热爱本职工作,认真贯彻到实际工作中去,积极提高自身素质,争取工作的主动性,从而使我们工作开展的更加顺利。

在以后的维护工作中我不断约束自己,使自己能够更加细心,积累宝贵的工作经验,把一点一滴的小事做好,把一分一秒的时间抓牢,更好的为通信服务做出贡献。

维护维修工作总结 电信维护工作总结篇七

20xx年,是全新的一年,也是自我挑战的一年,我将努力改正过去一年工作中的不足,强化理论和业务学习,不断提高自身综合素质,把新一年的工作做好,为公司更好的发展尽一份力!

在管理员工操作系统的时候,不知道大家有否注意过一个细节。我们若在工具-文件夹选项-查看中,把“隐藏已知文件类型的扩展名”这个选项去掉的话,那么在文件保存还是在更改文件名字的时候,都会把文件的扩展名显示出来。这有

时候，是一件非常麻烦的事情。对于我们这些比较专业的人来说，知道扩展名是怎么回事。在修改文件名字的时候，不会把扩展名修改掉。但是，对于那些没有专业背景的企业员工来说，他们可能并不了解扩展名的作用。他们在修改的时候，就可能把原来的扩展名也当成文件名字的一部分进行修改。修改完以后，他们下次需要打开的时候，就犯难了，打不开了。就给我们打电话求救，说文件上次好好的，这次不知道怎么回事，打不开了。我只好放下手中的工作，前去救火了。其实，这只要把“隐藏已知文件类型的扩展名”这个选项选中即可。若我们在平时的工作中，这个小细节没有注重的话，那会增加我们很大的工作量。

1、写方案报告少不了文笔功夫。

2、平时的工作也需要文档记录。

维护维修工作总结 电信维护工作总结篇八

延续2011，还在工作着，但也有新的变化。不过，总算又过了365天，安全顺利。分管锅炉、中央空调、净化站、水源泵站日常管理工作。组织分管工作内设备维护、备件及材料计划的编制和审核工作。同时，分管库存物资管理、工程材料计划采购管理等工作。

(1) 锅炉（暖气系统）管理：冬季供暖2月底结束，四名操作工全部取得操作合格证（市局发），锅炉及暖通管道取得市局发的使用证。3月开始按厂家提供的保养说明进行正常保养维护。各项规章制度完善。全年锅炉运行三个月（2011年11月24日至2011年2月22日），计902小时，耗煤210吨。

(2) 中央空调（制冷系统）管理：夏季制冷空调自6月底开始调试并送冷气，两名操作工看护，另四名技术人员协助厂家对操作工进行了操作培训；同时对设备及管线缺陷进行了维护整改完善，进入正常工作状态。制冷系统运行两个月

（2011年6月24日开启至2011年8月25日），耗电122600kwh

□3□净化站管理：净化站水处理系统是生活供给的重要工序，运行基本正常。咨询并提出净化工艺改进方案，供决策时参考。（4）水源泵站管理：本站是公司生产、生活水供应的源泉，重点抓好日常维护与维修工作，运行基本正常。实行“避峰用电”管理制度。水源泵90%以上时间保障在“谷”运行，全年耗电量183952kwh,与白班制相比节约电费约57000元。

（5）库存物资管理：公司物资库存管理从年初投入使用，配备了一名专职管理人员和一名操作工。基本建立了物流管理程序，物资收发存各类报表制度，建立各类台帐，制定了材料采购、入库、领用审批制度，基本进入正常化状态。年度物资（从三月份起）期初库存83万元，总入库456万元，领用总计420万元（生产211万元，其它209万元），期末库存119万元。

钢材：采购量7725.779吨，资金量3378万元（截止11月）；
水泥：采购量10574.91吨，资金量360万元（截止11月）。

（7）设备维护与备件计划管理：对所辖运行设备定期进行维护保养，零备件计划准备充分，维修及时进行。

（8）几项具体工作：

□a□组织执行化验室/试验室设备材料计划，负责采购有关设备、仪器、货梯及风机安装，保证了临时化验室按期搬入新化验楼。共采购化验室柜橱、风机等113220元，制样设备等150239元，货梯41500元，合计304959元。部分仪器设备在需要时临时采购。

□b□在国家节能减排宏观调控的形势下，克服了水泥供应紧张的局面，基本保证了建设用水泥尤其是井建用水泥的供应。

□c□在钢材采购方面，根据公司资金流状况及时调整供货厂家，

综合考虑需求品种、价格、运输成本等情况，部分品种直接从厂家采购，以满足工程需要，减少资金占用。

（10）设备维护保养定修制：增强维修的计划性；有合理的备件库存。

（11）安全管理工作：对有建制的班组开展好班组安全活动；对无建制的作业人员指定相关技术人员开展安全活动。

（16）净化站工艺需进一步改进，保障生活水的质量，尽力提高员工的生活质量。（17）合理安排有关岗位的人数，提高员工素质，建立高效的运行机制，合理节约人力资源。

（18）强化自身素质的提高，继续学习不松懈。

在一个陌生的岗位上通过技术业务知识的不断学习，基本掌握了所管理范畴的基本规律，安排工作有了一定的基础。

同时，也在通过学习科学发展观理论，尽力提高自身的政治素养，把认清形势，把握方向和对党的信仰等方面落实在为公司的发展建设具体工作实践中，争做一名合格的技术人员和一名尽心负责的基层管理者。

时刻铭记：廉洁工作，对企业负责，对自己负责！以上述职汇报，请各级领导审查。不妥之处，盼指正。谢谢！