

# 最新电信综合化维护工作总结(通用9篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？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。

## 电信综合化维护工作总结篇一

中国电信在我没有加入电信公司前，印象里就是服务最广，是中国客户群最大的电信运营企业。同时自己也是多年的中国电信老用户，对电信公司的服务及通话质量也是相当的满意，一个很偶然的机会，我成为了一名电信新员工。

我热爱我的工作。我能在职场这条路上找到自己心仪的工作，跟我从工作历程中找到自己的特质，有着很大的关系。在此之前我是做传媒的，在报社和杂志社做过记者和编辑，之后，经朋友介绍我正式进入职场，就在湖南电信郴州分公司做营业员。我挺喜欢这个工作，它让我发现自己的特质：很有亲和力，不怕与人接触，抗压性高。我在工作中，仿佛在做一份不同的工作，秘诀在于我保持对公司与工作的兴趣。

作为一名刚进电信公司的新员工，对所有的一切都感到新鲜和好奇，以往是走进电信公司接受服务，感受电信公司上帝般的感觉，而现在我要作为服务者来面对广大的客户群体，来为客户服务，这对我可以说是一个很大的人生挑战。

我的工作主要是与电信客户直接面对面沟通。也就是要帮助客户可以顺利使用电信公司的服务。电信的客户分布甚广，各行各业的都有，甚至还有国家机关，像国税局、工商局等。我因此交了很多朋友，跟不同产业的人分享着不同的经验，这也成为我工作上另一项乐趣。

营业员的工作内容重复性较高。很多人都觉得它很隐性，看不到有形的成绩，我却觉得这项工作很有意思，它的喜悦与痛苦都来自于客户。看电视、电影，念书时，好象所有的对错都很清楚，非白即黑，但面对客户的反应，很多时候有理说不清，我得冷静面对他们情绪性的抱怨，甚至是谩骂的字眼。

刚开始我也常想，电信公司又不是我家开的，客户不顺，干嘛不分青红皂白地骂我，我也常被客户无理的反应搞得郁闷不已。但同时我也拥有笔墨难以形容的喜悦。记得我在做营业员的第二个星期，有位客户不太会使用自己的小灵通，连存电话号码都不知道，我很有耐心地教他操作，花了近半个小时的时间，终于把他教会了，听到客户的感谢声音，我差点兴奋地跃起来了。

之后，他每次到营业台办理业务，都会再三地向我表达谢意，听到他的称赞，我特别高兴，并表示这是我份内该做的事。后来他甚至向旁边的人宣传，说他非常满意我们的服务。

营业员终究是要解决问题的，除了亲切之外，还得要学会冷静面对客户的情绪，不要被他们的情绪牵着走。有时候客户会说不清楚问题在哪里，营业员也得冷静地帮助客户发现问题，以便顺利解决。

由于营业员的工作很琐碎，往往挫折感大于成就感，但一有成就感又会乐上好几天。所以做营业员就要有点鸡婆个性，如果你是个比较自我的人，很难乐在其中。有人问我，你一个大男人什么不好干，偏要跑到电信做营业员，公司到底给我什么？我觉得公司给我一个工作的舞台，一个继续深造的机会。如果一味抱怨工作辛苦，太斤斤计较，那就太辜负任用你的公司，也辜负了这个机会。

我自己平时在个人形象上没有太多的要求，什么自然啊、亲切啊、微笑啊，感觉不是那么重要。进入电信公司以后，看

似简单的事情原来也不是那么简单，就拿每天早上8点半前的迎宾岗说，站要直、衣要整、语要勤，所有的一切都代表电信公司的形象，通过自己的工作，让自己真正融入到电信公司，享受客户对我们满意的目光与赞许，同时也让我明白了一件是事：做好一件事不难，难的是要如何坚持！

说话是我们天天都离不了的，但如何说、怎么说又是一门艺术，如何让客户感受到上帝的感觉也不是一时半会能达到的。您好！欢迎光临！、您好！交费是吗？您请坐，请报号码，一句句多么简单的语言，多么朴素的话语，却代表了电信公司对客户的真诚与关爱！这也教会我要如何为人处事，如何做一个真诚的人！

通过工作的这些日子，让我在各方面的技能都得到提高，也让我感受到电信公司不光是一个服务型的企业，他更多的是培养人才的摇篮，让进入公司的员工都能够更快的进入角色。我的打字水平一直以来是我的弱项，也没有太多的重视，进入公司后，发现自己已经很落后了，于是就天天练习、摸索，虽然现在的速度还不尽人意，但相比以前，不知快了多少，我相信通过努力，我一定会达到公司要求，这对我以后的学习生活也一定大有帮助的。

工作中比较让我担心的是我有什么会让客户觉得不满意，我要怎么为客户提供贴心服务，不知自己的能力如何。首先，我以用户快乐所以我快乐当作我的工作理念，为自己的工作积蓄了充足的后劲。同时，我向公司的业务能手学习很重要，它能帮助我不断地提高自己。另外，我会经常阅读一些励志书籍，盘点一下自己的工作能力是否符合工作需求。我觉得这个检视自我能力的方法还不错。对我来讲，我的人生不会比进金融业、高科技产业的同学差，而且比他们丰富，因为在营业员这个工作岗位上，可以学到很多东西。

人的一生，总是离不开工作的。现在的我虽忙碌，却很快乐，很满足。尽管现在，我还是一名新员工，但是我希望自己在

公司能够发挥自己的光和热，真正发挥自己的潜能，不断学习，不断进步，能与电信共成长，见证电信公司走向新的辉煌，能够做好客户的贴心服务将是我最大的心愿！

在新的一年里，我将努力克服自身的不足，在电信公司的领导下，认真学习，努力提高自身素质，积极开拓，履行工作职责，服从领导。做好临柜服务工作，与全体职工一起，团结一致，为我社经营效益的提高，为完成明年的各项目标任务作出自己应有的贡献。

## 电信综合化维护工作总结篇二

电信行业技术革新快，新业务层出不穷，为了适应瞬息变幻的环境，小寨营业厅相继开展了一系列的岗位知识竞赛活动。20xx年10月举行了第二届业务知识竞赛。随后又参加了客服部举行的业务知识竞赛，并获得了第二名的好成绩。通过举行各种业务知识竞赛，在员工中掀起了一股“比、学、赶、帮、超”的学习热潮，对于提高员工的业务技能和综合素质都具有显著的作用。

随着公司的快速发展，选拔得才兼备的人才成为公司持续发展的重要因素之一。作为优秀员工脱颖而出的一条重要渠道，岗位竞聘成为选拔人才的一个重要途径。

20xx年小寨营业厅对班长以上岗位进行了两次竞聘活动，班长以上员工都能在自己的岗位上严格要求自己，为其他员工树立榜样。同时，小寨厅在公司及部门的岗位竞聘活动中也取得了骄人的成绩。全年共向公司输送了10余名优秀员工，并且很多人担任重要岗位，为公司的发展做出了重要贡献。

20xx年在公司的统一部署和安排下，特许营业厅和缴费站实行片区管理。即主营业厅负责对本辖区内的合建厅、特许厅进行人员、物资、服务及业务的日常管理。小寨营业厅分管南郊9个特许营业厅及缴费站。对特许厅、缴费站的管理是一

个全新的课题。

合建营业厅的服务的好坏直接影响到西安联通整体的服务水平。所以对合建厅的管理，尤其是对服务质量的监管就显得尤为重要。小寨营业厅20xx年主要做到了对片区合建厅服务和投诉的直接管理，对于涉及合建厅的投诉，营业厅投诉专管直接责成督导落实处理。并将特许营业厅和缴费站的服务水平与督导的考核结合起来，督促督导对各自营业口加强现场监管力度。

营业督导的职责是代表公司对特许厅、合建厅的服务和业务进行监督。

是特许厅、合建厅管理的参与者和执行者。小寨营业厅在20xx年合建厅管理中重视对督导的考核和管理，充分发挥督导在特许厅、缴费站的现场管理的重要作用。首先是设立了合建厅专管一职，由业务能力和沟通协调能力强的骨干员工担任，对涉及合建厅管理的事务由合建厅专管直接负责处理。其次，完善督导例会制度，每周一督导都要来营业厅参加周会，学习公司业务和文件，处理工作中存在的问题。再次，对督导的考勤情况实行监督，坚持以电话查岗和不定期暗访相结合。最后，对督导和营业厅骨干实行岗位互换制度，不定期将督导调回营业厅加强业务学习，将骨干员工调任督导岗位进行管理基础能力的锻炼。

合建厅员工的业务水平直接影响到联通公司的整体服务水平的提高，小寨营业厅在20xx年的合建厅管理工作中重视对合建厅员工的培训工作。由督导每周对所辖合建厅员工进行日常的业务培训，并不定期安排合建厅员工来主厅进行学习，锻炼他们处理问题，解决用户投诉的实际能力，取得了显著的效果。

员工的思想决定着员工的工作态度，所以加强对员工的思想教育工作关系到员工服务意识的培养和良好职业道德的形成。

“爱企业、树新风、促发展”活动是省分去年就开展的一项活动。小寨营业厅积极响应公司号召，自接到部门下发的活动文件后，结合本厅实际制定了《小寨营业厅“从严治企”工作安排》，紧密围绕“三十二字方针”扎实的开展工作。

营业厅利用每周的班会时间在员工中进行“四种精神”的学习和讨论活动，要求员工针对“雷锋精神、铁人精神、长征精神和延安精神”结合本职工作，将公司的“四种精神”具体化。

在企业文化建设中，小寨营业厅以公司有关读本为材料，在员工中深入开展了企业文化宣讲活动，并利用《小寨简报》、《黑板报》等形式大力宣传员工周围的好人好事、服务新举措，倡导高尚的企业文化。在员工中树立了“竞争、创新、激情、诚信”的企业核心价值观。

目前公司正处于快速发展的时期，伴随发展的同时还存在着费用超支、铺张浪费的现象。针对此情况，小寨营业厅结合自身业务特点□20xx年下半年从防止“跑、冒、滴、漏”的角度提出整改措施，在节支工作方面从一张纸、一瓶胶水的节约做起，细微之处发扬了公司倡导的“延安精神”，是“爱企业”的具体表现。

过去的一年，小寨营业厅取得了一定的成绩，这些成绩的取得离不开公司的正确领导和部门的亲切关怀。成绩属于过去，小寨营业厅员工决心继续发扬“青年文明号”的光荣传统，内强素质、外塑形象，不断取得更大的进步，为公司的客户服务工作迈上一个新台阶而努力。

## **电信综合化维护工作总结篇三**

根据公司的文件精神，我参加了“金秋营销体验”活动。在活动中，我到公客一部和社区经理一起，为用户的各项需求

提供全面周到的服务，如用户装机(电话、宽带、小灵通)、拆机、报修等各方面服务。在为期半月的体验中，我学习到很多内容，为我在日常工作中帮助很多。

我体验的岗位是社区经理，实践使我改变了社区经理工作挺轻松的想法，在交接箱上站一会儿腿就酸了，可社区经理为了查修电路经常要一个一个的爬上爬下，还要站上几分钟，多辛苦。在为社区内孤寡老人装电话时，体验到装电话的辛苦和快乐。一部电话从主干到用户家里，经过配线的跳接、接头盒、下户线等一系列的工序，装通了之后，感觉很有成就感。

一天夜里我们维护的阜王路上一个用户家里电话通话时突然发生故障，社区经理接到维修电话后，通知我和他一道连夜对该用户故障的电话线路进行维修。在维修电话线路故障时，我们还对该路散乱的电话线进行了梳理和抬高，以确保居民电话的正常使用。

在体验活动中，我还学习到了adsl线路故障的处理方法。由于adsl是架设在原来的电话线上，所以它的通信质量就取决于电话线了。对于那些新建的小区或者是电话线在近期进行过改造的地区发生线路故障的可能性就很小，而那些仍在使用旧电话线的地区产生线路故障的可能性就很大了。检测电话线质量有个很方便的方法，那就是拿起电话，仔细听拨号音，听听声音是否纯净没有杂音，如果拨号音非常纯净，那就说明电话线质量很好，反之就说明电话线质量不好了，如怀疑是电话线质量问题，可以通过分段进行电话测试来帮助查找问题。在排除了外部线路问题后还应该检测一下用户家里的电话线是否有损坏，如有的话应该将其换成新的电话线。

## 电信综合化维护工作总结篇四

自工作以来，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。

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。

在作风上，能遵章守纪、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。在生活中发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，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。

随着端口绑定工作的深入，新工作内容的展开，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识更高更广。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，做出应有的贡献。

今后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。篇4：电信公司新员工年终工作总结工作总结 20xx年，崭新的一年到了，回顾这九

个月来的工作，让我感觉到了太多的不平凡□20xx年3月，刚毕业的我走进电信大门时，面对着陌生的环境和陌生的面孔，对所有的一切都感到新鲜和好奇，服务行业对我来说是一个全新的工作领域。以前走进电信，总是接受着别人的服务，而现在我要做为服务者来面对广大的客户，对刚工作的我来说，这是我人生中的一大挑战。在过去仅仅的九个月中，在公司领导的关怀和支持、同事的照顾与帮助下，我学到了很多的东西，也让我了解了服务这个行业，也让我懂得了服务这个理念。

营业厅是公司的窗口。在西宁市古城台电信公司营业厅前台工作，接触的客户很多，需要协调的事情也很多，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。作为一名新来的员工，刚开始工作的时候，我经常被有些顾客的无理取闹、蛮不讲理气的说不出话来。但是经过不断的学习，在领导的指导和支持、同事们的鼓励和帮助下，我已经学会了用各种方法处理日常工作中出现的各类问题。在与客户沟通，言语表达能力等方面，经过锻炼有了很大的提高，面对怒气冲冲的顾客时，我学会了用真诚的态度，耐心的去解释。在办理业务和解答客户问题方面也积累了很多宝贵的经验，让我能够及时准确的为客户提供满意的服务。在工作中学会了严格要求自己，时刻保持很强的责任心、谨慎的工作态度和良好的心态。并且不断加强业务学习，努力提高业务水平和协调能力。

做一名营业员容易，但要做一名合格的营业员就不容易了。作为服务行业的一员，我觉得我们应该做到热情、耐心、细心、专心。热情，顾客才会再次光临。有些顾客是很刁钻古怪，甚至是蛮横无理的，因此，耐心也是服务行业所必须的，最忌讳和顾客发生争执。有时候顾客问了很多，而作为员工的我们要是答不上来，回头客会减少，所以对业务要很仔细、很专业、很专心的去对待。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，我们所要做的就

是用最真诚的微笑，耐心的去解释、细心的去回答，要牢记“用户永远是对的，用户就是上帝”的服务口号，做到以诚相待、以心换心，用最专业的服务态度去赢得客户的信赖。

有人说，营业员的工作是枯燥的，但我说，营业员的工作是神圣的，营业窗口服务是联系客户的桥梁和纽带，一声亲切的问候，一个会心的微笑，拉近了客户与我们之间的距离，架起心与心的桥梁。在工作中，我本着企业“用户至上，用心服务”的服务理念，热情的、真诚的接待每一位客户，让客户高兴而来，满意而归，让他们真正的、实实在在的享受我们优质、高效的服务。

在工作中，我还存在着许多的不足之处需要提高，以后还要加强学习，争取更大的进步，给自己制定了一个目标，那就是：无论做什么，干，就要干好，就要做到比别人优秀，我相信自己的能力，我也自信，经过努力，我一定能成功。客户的满意，我们的追求，客户的笑容，我们的心愿。电信给了我一片崭新的天地，将来我就是最亮的星，就让我在岗位上充分发挥自己的光和热，电信公司是一个大的整体，把所有的光和热凝聚在一起，通过我们不懈地努力，由我做起，永不放弃，争创一流服务。

## 电信综合化维护工作总结篇五

根据陇电信有限综合发[20\_\_]28号文件精神，我分公司认真学习、研究、制订实施方案，紧紧围绕遵章守法，关爱生命这一主题，结合本单位安全生产的现状开展活动。动员了全体员工落实活动，大大增强了全员安全意识，不断促进和完善安全生产制度。由于领导认真贯彻上级文件要求和全体员工的共同努力取得了保安全生产、稳生产秩序，促进了经济效益大提高的好成绩。六月份收入超过了月平均收入目标和历史水平，扎扎实实把抓安全生产落实到了促进生产发展的实处。总结安全生产月活动，具体实施了以下工作。

一、成立了安全生产月及安全生产大检查活动领导小组，组建了活动安络，以大造安全生产声势。我县分公司在这次活动中，在原有的安全生产领导小组及其成员基础上补充生产一线各岗位负责人组成安全生产领导小组，为了开展好安全生产活动月活动，将《中华人民共和国安全生产法》、《国务院关于进一步加强安全生产工作的决定》、《中华人民共和国电信条例》、《中华人民共和国道路交通安全法》、《中华人民共和国消防法》、《国务院关于特大安全事故行政责任追究的规定》有关安全生产的文件复印件，分发给各班组，要求将文件精神传达到员工中去，迅速开展此项活动，提高对安全生产工作的责任感。另外在市分公司的支持下，购买了安全生产挂图和光盘等一系列宣教资料，在员工中掀起关爱生命，关注安全的热潮。

二、充分利用宣传窗、黑板报加大宣传力度，采取多种形式宣传党和国家对安全生产的方针、政策和加强安全生产的重大举措。将《安全生产法》和活动月宣传标语挂图在公司内张贴进行宣传。

三、进一步强化安全生产操作规程。在活动期间，根据各工种生产任务安排情况，举办了两期(6月18日、21日)专题学习培训班，在培训班上，相关岗位人员观看了《三线交越施工规范》电视宣传片，在全体员工中开展了生命之歌安全生产歌曲的传唱活动。

四、大力开展安全生产大检查和自查。由经理王刚带队对全单位所辖各办公区域、营业场所、通信机房、仓库、线路等进行了安全检查，重点检查了通信机房的安全状况，三线交越情况，消防设备的配置齐全与否，防火、防盗电子报警设备完好与否，对在检查中发现的问题和隐患进行了记录，要求限期进行整改。通过检查，以问题带动整改，将不规范和规范操作进行对比学习，寻找不足，严格按规范进行操作和施工，杜绝施工和操作中的不规范现象，完善健全了通信机房安全生产操作规程制度，在思想意识上，清除了麻痹大意

的思想，树立起安全无小事的工作态度，使安全生产观念深入人心。同时邀请县消防队的同志来我分公司对班组长、社区经理及重要岗位员工进行防火知识培训和灭火演练，使广大员工尤其是一线员工的安全防护意识得到增强，提高了自我保护意识和强化执行安全生产操作规程的自觉性，从而实现安全生产的长治久安。

## 五、下一阶段安全生产主要工作

1、暑期已到，要采取积极稳妥的防暑降温措施，防止中暑事故的发生

2、夏天雨多，要做好防汛工作，尤其要做好汛期应急通信保障工作。

3、进一步推行安全生产责任制，做到管理生产必须管安全。以安全责任重于泰山的使命感和责任感，把安全工作做好，杜绝一切事故发生。

4、树立以人为本、协调、和谐发展观及安全第一，预防为主的安全生产理念，完善各项安全生产规章制度，层层落实安全生产责任制，强化基层基础管理工作，完善事故应急预案，切实建立起安全生产的长效机制，全面提高安全生产的管理水平。

5、做好宣传教育，夯实安全基础。实行全员培训，学习提高与专业培训相结合，在公司内营造学知识、学技术、讲安全的良好氛围。

## 电信综合化维护工作总结篇六

转眼间我来到中国电信工作已经五年的时间了，时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的20xx年里，我在公司领导的引导和关心帮助下，顺利完成了相应的工作，同时

也学到了很多東西，努力提高自己不足的地方，為公司做出更大的貢獻而努力。現對20xx年的工作做一個總結，同時也說說自己的一些想法，不到的地方還請各位領導與同事不吝賜教。

經過五年的鍛煉，是自己對這份工作有了更深的認識。對於工作或者事業，每個人都有不同的認識和感受，我也一樣。對我而言，則通常會從兩個角度去把握自己的思想脈絡。

首先，是心態。套用米盧的一句話“心態決定一切”。有了正確的態度，才能運用正確的方法，找到正確的方向，進而取得正確的結果，具體而言，我對工作的態度就是選擇自己喜愛的，我一直認為工作不該是一個任務或者負擔，應該是一種樂趣，是一種享受，而只有你對它產生興趣，徹底地愛上它，你才能充分的体会到其中的快樂。可以說，懂得享受工作，你才懂得如何成功，期間來不得半點勉強。

其次，是能力問題，又可分為專業能力和基本能力。對這一問題的認識，我用一個簡單的例子說明：以一只駱駝來講，專業能力決定了它能够在沙漠的環境里生存，而基本能力包括適應度、堅忍度、天性的警覺等，決定了它能在沙漠的環境里生存多久。具體到人，專業能力決定了你適合與某種工作，基本能力包括自信力，協作能力，承擔責任的能力，冒險精神，以及發展潛力等，將直接決定工作的生命力。一個在事業上成功的人，必是兩種能力能够很好地協調發展和運作的人。

在今後的工作中，以“微笑服務”為己任，以顧客滿意為宗旨，立足本職、愛崗敬業、扎扎實實地做好電信基層裝機工作。在作風上，遵章守紀，團結同事、務真求實、樂觀上進，始終保持嚴謹認真的工作態度和一絲不苟的工作作風，勤勤懇懇，任勞任怨。時刻牢記自己的責任和義務，嚴格要求自己，在任何時候都要努力完成領導交給的任務。一年的工作雖然快結束了，但學習和思考並沒有停止，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，求得更大的进步和最好的发展！

最后，再次感谢大家平日对我的照顾与关心，在以后的工作中，我一定会继续努力，争取做出更好的成绩。预祝大家新年快乐，工作顺利，也祝愿中国电信的事业在新的一年里蒸蒸日上！

## 电信综合化维护工作总结篇七

能够认真贯彻党的基本路线方针政策，通过报纸、杂志、书籍积极学习政治理论；遵纪守法，爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责；坚决服从单位和领导的安排，不怕苦，不怕累，以实际行动来自己。

热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，认真遵守劳动纪律，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

在开展工作之前做好个人，有主次的先后及时的完成各项工作，达到预期的效果，保质保量的完成工作，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步，开创了工作的新局面。保障了在节假日期间小灵通的正常通话，并能及时与用户沟通，使用户的小灵通通话能正常使用，并得到用户的赞赏。为钟楼的小灵通通话质量做出了应有的贡献。

成绩的取得，与领导的关心和

同志

们的支持是分不开的。在今后的工作中，我将更严格要求自己，努力工作，发扬优点，改正缺点，开拓前进，为更好的小灵通通信质量奉献自己的力量。

## 电信综合化维护工作总结篇八

时光如水，岁月如梭。从一名刚进电信公司的新员工，对所有的一切都感到新鲜和好奇，转眼间在电信工作已经有两年半的时间了，在这期间所经历的所成长的岂是一纸便能道明。在这即将过去的一年里，在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，较好的完成了自我的本职工作。在这一年里成长与不足同在，且以这总结来定位今昔展望未来。

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，提高自我的政治水平，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。从党的十八大以来，电信深入贯彻党的十八大的中心思想，扎实推进党的群众路线教育实践活动，在公司内部召开党的群众路线教育实践活动。在十八届三中全会召开之际，我们严格按照大会思想，务必毫不动摇巩固和发展公有制经济，坚持公有制主体地位，发挥国有经济主导作用，不断增强国有经济活力、控制力、影响力。

古人云：活到老学到老。在工作中，我们务必贯彻这个思想，在工作中学习，在学习中成长[]20xx年1月开始，我服从领导安排到网络监控维护中心数据部学习，在此次学习中，领导给予我很大的支持，在工作中此类的脱产学习是很难得的机会，领导给予我如此大的厚爱，我务必好好学习。在此期间我建立起数据网络的“全程”的概念，为用户配置数据熟练，以到达回到监控部后能够熟练处理故障的潜力[]20xx年3月底回到监控部，立即担任数据专业的值班工作。在值班期间未发生生产事故，未被用户投诉，能够独立较好的完成数据值班工作。

经过一年的锻炼，使自我对这份工作有了更多更深的认识。对于工作或者说事业，每个人都有不一样的认识和感受，我也一样。对我而言，我通常会从两个角度去把握自我的思想脉络。

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取自我喜爱的，然后为自我的所爱尽自我的努力。我一向认为工作不该是一个任务或者负担，就应是一种乐趣，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的力量。能够说，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，是潜力问题，又能够分成专业潜力和基本潜力。对这一问题的认识我能够用一个简单的例子说明：以一只骆驼来讲，专业潜力决定了它能够在沙漠的环境里生存，而基本潜力，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，专业潜力决定了你适合于某种工作，基本潜力，包括自信力，协作潜力，承担职责的潜力，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，必是两种潜力能够很好地协调发展和运作的人。

在此一年的工作中我发现了我自我的不足，因为一些个人原因使用假期较多，以致给部门值班在排班上带来必须的困扰，庆幸领导谅解没有对我做出责备。但是，此种状况，以后必须尽全力避免，毕竟刚打入职场不久的我，人生的重心在事业上，我定会努力工作、用心上进的去应对新的一年。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我，要不断的鞭策自我，不断地完善自我，在班组中起先锋模范带头作用。争取在新的一

年里成为党组织中的一员。

## 电信综合化维护工作总结篇九

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。

### 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：

#### (一)确保网络安全畅通

20xx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gps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vpng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及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ipcdm

管线录入系统》、《本地网集中监控系统》、《本地网网管系统》和《新疆资源管理系统(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。

#### (四) 运维专项重点工作

##### 1、网络优化

在省内传输干线层面上，为提高重要大客户电路安全可靠，进行了240×2m出租电路的调整。截止目前，重要出租用户电路均已调整到具有自愈环保护功能的dwdm系统上。

配合省内pdh设备退网工作实施，将开放在pdh系统上的电路进行了调整。配合省内数据网优化方案实施，进行了数据155m[2.5g]电路的开放及调整工作。在中秋、十一等节日期间，临时增开省级、省内交换电路100×2m疏缓了节日期间通话量骤增现象。

数据专业实施了省ip骨干网路由双备份。在吐鲁番、克州、和田、塔城、博乐、阿勒泰新增第二条中继，至此，全疆每个出口路由器均具备两条路由。组织协调ip骨干网中继的提

速，在三月份新增两条155m出疆中继，使得中继总和达到900m。在11月份，将出疆中继提升到2.5g。另900m作备份中继。组织实施ip骨干网整合，将ip网络由三层网络转变为两层网络。

交换专业从20xx年9月开始，针对准直联信令网相连接的网元上实施了七号信令准直联网负荷分担工作，改变了原七号信令准直联网负荷分担不均的现象。

全疆七号信令监测系统建成运行，监测了所用互联互通信令链路，为互联互通相关工作的开展提供了依据。完成了dc1长途交换机、hstp交换机版本升至chb12。17908业务由原专用平台割接至省内智能平台。配合建设部完成了交换网三期网改、全疆六个地州市分公司新疆关口局及省内第二套智能平台等建设项目的立项、技术方案确定及招标等工作。

## 2、通信机房安全整治

通信机房安全整治的主要工作是机房内三线分离、门窗封堵、机房布局调整等内容，从今年3月份开始分批实施。为保证在运行设备机房大规模施工安全，项目小组积极组织做好前期准备工作，先易后难；严格防尘措施、严审设计方案、严把电源割接，对机房整体环境进行了彻底整治。目前第一批整治的通信枢纽楼机房中，奎屯分公司已完成全部机房整治工作验收，昌吉、克拉玛依、伊犁工程量已完成大半。第二批喀什已通过设计会审，吐鲁番、阿克苏正在设计查勘阶段，年底可基本完成全部工作量。区公司于11月在奎屯分公司召开了通信机房整治现场会，在全区全面推广。整治后，实现了三线分离，消除了安全隐患，对机房的布局进行了调整，为机房无人职守、实施综合化集中维护打下了基础。

## 3、本地网线路整治

在对20xx年整治工作进行安排时，坚持早计划、早部署，并

注意加强过程管理。下发了《关于20xx年全区本地网线路整治工作有关问题的通知》等有关文件。组织召开了有实业公司主要负责人参加的整治工作培训班。认真作好20xx年本地网线路整治设计预算审核工作，共审核十六个地州市232项预算、下达整治费用8300万，7月到10月与区实业公司共同组织对全区16个本地网线路进行了检查，并对20xx年下半年批复的整治工程进行了验收，针对每个本地网检查情况下发了检查通报。

为配合adsl等数据业务开放，针对全疆主干电缆保气率长期不能达标的现状，全区统一增换充气机229套。在整个安装过程中进行全程跟踪，保证了设备安装和运行良好。

为了保持整治效果、避免前整后乱。要求各分公司按季度上报维护作业计划，按月分别上报维护量统计与维护质量统计，我部对作业计划落实情况不定期检查。

通过两年的整治，线路质量得到了提升，各项维护指标均有不同程度的提高，百门障碍率较去年同期减少0.24%;障碍修复及时率较去年同期提高0.20%，电缆保气率86.1%，较去年同期提高15.83%;资料准确率97.01%，较去年同期提高11.45%。

#### 4□dwdm机盘清洁除锈

针对全区dwdm系统设备机盘生锈、故障率偏高的问题，经过与设备供货方nec公司多次艰苦谈判，决定从今年4月开始进行设备机盘清洁除锈工作。此项工作由传输设备维护中心担任，施工现场大部分在塔克拉玛干沙漠边缘的无人站房。施工人员在艰苦的环境里克服各种困难，加班加点，历时5个多月，完成了25个局站、250块在用机盘、108块备用机盘和28个在用于子框的清洁、除锈、防腐处理工作。同时对全疆78个光缆无人站房进行了标准化整治，在南疆片区安装站房防沙门29个，对40个站房通风口做了防尘过滤处理，对17

个站房地面进行了硬化。机房环境达到优良，无人站设备故障率由70%下降到55%。

根据集团公司统一部署，区公司成立了本地网综合化集中维护工作领导小组和工作办公室。结合我区实际，制定了《新疆电信公司本地网综合化集中维护工作指导意见》和《本地网综合化集中维护工作实施方案指导意见》。结合bpr流程重组，对各本地网的组织架构及实施方案进行了审核批复，统一制定了五大类十个专业的业务和障碍受理流程和网络监控中心障碍受理流程，采取轮岗等多种形式开展了多专业交叉培训，各分公司已完成工作项目验收自查。目前，11个本地网已完成各专业物理平台集中、9个单位完成数据专业纳入、6个本地网完成组织机构调整、8个本地网实施了一点受理与闭环管理、2个本地网完成流程修订并开始执行、14个本地网开展了人员培训。今年全区将努力争取达到集团a级验收标准。

## 6、本地网网络资源集中管理

今年的清查工作由省会城市向全区各本地网逐渐扩大。区公司年初统一下发了20xx年本地网网络资源工作指导意见、动态管理和考核实施细则，组织了两次全区工作检查。各本地网对城区和县城的主配线管线、光缆资源进行了全面清查。管线资源清查投入约2500万元、非管线资源系统投入近1000万元。目前，十六个本地网全部完成主城区管线清查，数据入库率达到100%，从清查进度上基本达到了、集团公司要求。各地配线清查已达到60%、25%的录入工作量。各本地网完成了本地网资源管理系统软硬件安装调测任务，全部完成物理数据清查，部分本地网进行了逻辑关联数据录入。城区管线资源的清查入库意味着资源管理工作起步阶段最为艰巨的攻坚战已接近尾声，前期准备工作即将完成。资源数据将从相对静态的清查整理进入动态管理的新阶段。同时本地网网络资源管理核心队伍初步形成，各级管理人员对资源集中管理的认识不断深化。

初步启动了清查数据的动态管理工作。各分公司针对实际情况进行了有益的探索。其中乌鲁木齐、伊犁、哈密、昌吉等分公司通过相关部门的共同努力，从施工源头抓起，建立和落实了有效的动态管理体系，使清查数据的准确率得到了保证。

## 7□isup改造及规范网间主叫号码传送

在20xx年完成了所有dc1平面及省内dc1至dc2□省内dc2之间长途电路的isup改造工作的基础上□20xx年在全网组织实施了第二阶段的isup改造工作，使全网最终达到统一采用isup信令方式，提升网络对isdn及其补充业务的支撑能力。

今年，规范网间主叫号码传送工作正式在全网实施。共涉及16个本地网78个县业局的近200个端局，实施难度相对较大。目前工作已进入收尾阶段，年底将全面完成。

### (五)深化运维管理工作

#### 1、网络分析

为了进一步提高网络运行分析工作的时效性、纵向深入性及横向联合性，我部定期召开网络分析会，下发了《关于进一步做好全疆网络分析工作指导意见》，对全疆各分公司的网络运行分析工作统一做出基本要求，逐步在各本地网推行从日到周到月的网络运行分析制度，并下发了部分分析模板。各地州市分公司在此基础上，结合各本地网的实际情况进行了细化和落实。使全疆的网络运行分析工作逐步向支撑市场经营决策，提高网络服务质量，降低企业运营成本的发展目标迈进。

#### 2、网络运行生产调度

网络运行维护生产调度制度自20xx年3月开始实施，各单位每

周定期上报网络运行周报，区公司运维部各专业主管通过周报对各单位提出的问题及时反馈和协调解决。运维部每月召开由各技术支援中心、网管中心和区大客户部门共同参加的网络质量分析生产调度会议。出版网络运行简报十期，共收集31周、393份周报。网络生产调度工作在节假日重要通信保障、应急预案修订落实、网络安全、通信障碍传报等方面进行了协调布置，绝大多数网络运行质量问题得到及时解决或反馈，为保证全网运行质量，建立应变机制，形成上下沟通的闭环管理起到了积极的作用。

此外，在运维考核的管理上，变结果考核为过程控制。加强了维护管理工作的时效性，保证各项指标完成良好。

### 3、维护成本管控：

根据集团公司的要求，对维修费管理做了积极地探索，首先明确了各部门的职责，制定了修理费管理办法，落实管理制度。区公司指导各分公司运维部在全面预算管理的基础上，按照专业定额制定年度维修费预算。每月度、季度汇总上报包括维护和财务两个部门的维修费支出情况。分专业统计后，对各专业所需的修理费有了一个初步分析数据，为今后进一步做好维修费定额测算打下了基础。由于此项工作今年刚开始实施，各分公司管理水平参差不齐。其中伊犁分公司运维部能够认真按照区公司的要求，对发生的每一笔维修费进行登记，月底与财务部进行核对，对不符之处进行了解，较好地做到了对维修费的管理。

在日常维护中注重合理使用维护费，节约维护成本。今年根据新业务开放和军区光缆建设情况，租用了喀什-塔什库尔干南疆军区光缆上开通的5个2m电路，并将其中一个2m倍增为8个2m，停用了喀什-塔什库尔干的卫星电路及necvsat卫星电路，一年节约转发器租费159.38万元。

加强闲置设备管理。成立了闲置设备调配中心，并初步展开

工作，将各地州分公司的闲置设备集中调拨管理。今年对奎屯、阿克苏分公司进行了调查清理，为各分公司和技术支援中心调拨传输、交换、数据、电源闲置设备25套，价值近千万元。

## (六) 应急通信工作

支撑大网、保障通信□20xx年2月为喀什地区伽师—巴楚地震灾区提供应急通信保障，新疆电信公司得到了自治区领导和各新闻媒体的一致好评，，被评为自治区抗震救灾先进单位，受到集团公司通报表彰。

在完成好应急通信保障、大网支撑的同时，坚持“平战结合”的原则，积极进行市场开拓。新疆移动通信局先后为克拉玛依石油钻井公司等单位进行了大量的数据、语音、图像的演示工作，用户反响强烈，签订了出租60套vsat小站地协议或合同。现已出租48套vsat小站设备、光缆1条，全年可收入70万元。通过努力□vsat市场的开拓必将为新疆电信创造出了一个新的利润增长点。

完成了对新疆党政专用电信局的剥离工作。

(一) 网络安全还存在薄弱环节。由于我区出疆网络不够完善，目前基本无备用信道，一旦光缆干线或设备发生故障，则由于不能及时完成自动倒换和人工调度工作而造成指标无法完成。面对出疆干线故障造成的申告次数骤增情况，对故障的应变可控性较弱。

全疆网上发生多起通信障碍，暴露出机房维护及安全方面还存在不少问题。其中机房漏水造成交换机板件烧毁、瘫痪故障2次；由于施工操作不慎致使全局瘫痪或系统阻断2次；强电入侵造成设备烧毁2次；由于设备故障和维护人员操作失误、维护水平原因造成事故多次。很多故障是维护部门管理上的问题，是可以通过加强维护力度得以提前发现和避免发生的。

全网发生多起通信障碍，暴露出机房维护及安全方面还存在不少问题。其中机房漏水造成交换机板件烧毁、瘫痪故障2次；由于施工操作不慎致使全局瘫痪或系统阻断2次；强电入侵造成设备烧毁2次；由于设备故障和维护人员操作失误、维护水平原因造成事故多次。很多故障是维护部门管理上的问题，是可以通过加强维护力度得以提前发现和避免发生的。

(二)端到端电路故障申告率仍偏高，接近集团的5%指标，有几个月已超出指标范围。主要问题在于本地网的管理，特别是用户接入部分的维护影响了对客户的服务质量。

(三)本地网综合化集中维护工作，数据专业没有全部纳入运维部门，不能实现各专业集中；受机房搬迁影响，物理平台集中也无法全部在年内完成。动力设备的集中监控率较低，没有达到集团要求。

(四)年来运维部门的维护人员调动频繁，由于人员缺乏，已呈现影响日常维护工作正常开展的迹象。有的分公司参加过培训的人员全部调离，维护队伍人员素质降低，甚至不具备基本的上岗条件，局数据不会制作，简单的日常技术操作无法进行，维护工作停留在表面，很难深入细致。

(五)机房环境虽然进行了一次突击整治，但仅仅依靠几次集中整治是不能彻底解决问题的。由于机房环境导致设备故障频繁的问题还不容忽视。要落实维护规程，把机房环境维护等基础管理工作进一步规范化、标准化。