

# 电信以店包片工作总结 电信营业工作总结 (汇总6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。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看看吧。

## 电信以店包片工作总结 电信营业工作总结篇一

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。

## 第一文库网

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。

## 电信以店包片工作总结 电信营业工作总结篇二

时间内完工。

总结了一下工作，尽管有一定的进步，但在一些方面还存在不足，比如创造性的思路还不是很多，有些事情做的还不够完善，有待于在今后的工作中加以改进，在新的一年里，我将努力改正过去一年中的不足，努力使工作效率和能力进入一个新的水平。

## 电信以店包片工作总结 电信营业工作总结篇三

做客服销售工作，首先要了解顾客的需求，知道他们在想些什么。

### 一、了解顾客

在网上购物的客户多多少少都会有点想占小便宜的思想，当然我也会。

顾客来买你东西的时候一般有这三种情况。

首先买家在价格上跟你开始压价，问你这款东东价格可不可以低点，给我点折扣，顾客都想买到质量好价格便宜的宝贝。商家一般都不会把定好的价格降下去，除非遇到节日做活动，因为有些商家的利润真的很低，客服说了一两遍之后顾客也不在价格上做挣扎，这时他们会想其他方面的优惠。也就是，既然不可以还价，那给我免邮怎么样，其实，这也在还价。邮费的问题每家都不一样，快递公司给的价格也不一样，商家产品的性质也不近相同，所以要商家免邮比还价还要亏本哦。

还有呢就想要卖家送个小礼物了，既然不能还价也不可以免邮，送个小礼物总得可以了吧，就当是留个纪念啊！这一般卖

家都会做的，因为成本也不是很高的，送小礼物顾客心里也高兴。人总是想占点小便宜给自己心里安慰。

网上买东西不像现实那样，看得见摸得着，总得让人留个心眼，顾客想要的也是可以理解的，把自己当做一个买家换位思考一下就会知道顾客提出的要求你也会提出。我们做的还是服务行业，一定要有耐心和热心，顾客的满意才是我们的追求，顾客关心的问题，就是我们将要努力做好的工作内容，这样才能使销售做的更好。

## 二、了解商品

做好客服工作，重中之重是了解自己所要销售的商品的性质，这样买家在打算购买商品的时候，你才能很顺利的完成销售工作，如果你不了解商品，那么买家在询问商品的时候，你就会出现回复停滞，回复信息速度的变化，很容易影响买家的购买欲。

还有就是一定要如实的回答顾客所提出的问题，不要刻意去夸自家的商品，因为一旦顾客收货发现商品与介绍不符，就会产生失落感，很有可能给你个中评或是差评，那就得不偿失了。如果买家怀疑商品品质好坏的时候，可以建议买家参见评价信息，因为这是比较客观的，大家说好才是真的好，更是你推销的方法之一啊。

## 三、售后服务

这也很重要，要做好质量的把关，退换货的处理。因为您面对的是上帝。

把握好老客户，建立一种客户的群体，这样会事半功倍。

对于经常来的顾客可以标上记号，下次来的时候可以给他优惠或者免邮之类的，因为这样可以带动产生新的顾客。一般

顾客觉得东西好都会介绍给自己的朋友或者同事，或者比如买衣服，同事觉得这衣服好看，问在哪买的，这时新的订单不就来了吗。所以在聊旺旺的时候要用心，真诚的为顾客服务，让他们真正感觉到上帝的待遇。

做好网店销售要掌握技巧，不是随随便便简简单单就可以做成的，要多学习善于总结，这样才能让工作更加顺利流畅。

只是简短的做了一下这两个月的总结，以后还要再接再厉，加油哈！

## 电信以店包片工作总结 电信营业工作总结篇四

电信的各位员工朋友，大家是怎样写年度工作总结的呢？我们可以看看下面哦！

今年以来，我们电信分公司在市委、省公司党组和分公司党委的正确领导下，认真贯彻中、省、市委关于党建工作的部署和要求，按照党的xx大及市委党建工作精神，紧密结合分公司实际，有效发挥企业党组织的政治核心作用，切实加强和改进企业党的工作。在实现企业党的工作与经济工作紧密结合，服从服务于经济工作，不断提高企业的竞争力和经济效益方面做了一定工作，也取得了一定成绩。

企业党组织在企业中要实施政治领导，就要通过一定的法定程序，把党的政策和党组织的主张、意图变成企业领导人的意志、决策；党组织的政治核心作用应有机的融合，渗透在企业的决策、监督执行层之中，并以此为支点，围绕企业的发展目标，以经济建设为中心，在企业的规范运转中履行职能，发挥作用，而不是直接干预生产经济工作，包揽生产经营事务，决定生产经营具体问题，因此，我们在今年党建工作中，始终把学习邓小平建设有中国特色社会主义理论和xx届四中全会精神作为党建工作的基础、先导和钥匙。把解放

思想、转变观念，促进发展作为最根本的思想导向。在今年党委中心组、各支部领导班子组织活动中，我们首先有组织有计划的学习了《周德强总经理阐述中国电信克服困难持续发展四条经验》、《中华人民共和国宪法法》、《中华人民共和国宪法修正案》、《中华人民共和国行政许可法》、《企业国有资产监督管理暂行条例》、《关于加强依法治理电信市场的若干规定》以及省公司党组书记周世福、纪检组长李工、省监察厅副厅长纪相忠在全省纪检监察工作会议上的讲话等□xx届四中全会精神统一思想认识，增强党员领导干部政治上的敏锐性和抵制腐败的能力。二是在总结去年党员领导干部联系点制度实施经验的基础上，今年继续在党员领导干部中开展与联系点挂钩活动，以求务实的工作作风打赢市场攻坚战。力争圆满完成省公司下达的经营收入任务。三是购买了《中国共产党党员监督条例（试行）》、《中国共产党纪律处分条例》、《中国共产党党内监督条例（试行）》解读、《中国共产党纪律处分条例》解读、《党支部工作手册》、《发展党员工作手册》等学习辅导资料发至党员领导干部及各党支部，规范支部工作程序，在全体党员中形成学习条例，遵照执行条例的良好氛围。四是在春节来临之前，向全市电信系统下发了《关于20xx年春节期间弘扬艰苦奋斗精神禁止铺张浪费的通知》传真报，倡导健康的人际关系，杜绝铺张浪费。五是编发了《组工通讯》纸制版6期、电子版6期、（组工通讯）特刊电子版4期，用身边人、身边事树典型，扬正气。五是组织党员收看了全国党内法规知识竞赛。通过这一系列活动，进一步增强了党员干部的党纪、政纪和法制观念，提高了党员干部的政治素质和遵纪守法的自觉性。实践使我们认识到：只有把握住学习理论，解放思想这一个总开关，企业党的工作才能实现高层次的结合和导向性的服务。

搞好一个企业，关键在党员干部队伍，尤其是党员领导干部队伍。要把加强领导班子建设，培养和造就一支适应市场经济要求的高素质的干部队伍，作为企业党的工作与经济工作结合，为经济工作服务的最关键环节来抓。今年来，我们始

终把班子建设和各级组织建设放在首位，坚持两手抓，两手都要硬的方针，努力建设一支政治坚定、素质过硬、业务精通、干事创业的领导班子和党、团员队伍。首先我们制定和完善了《党内廉政建设责任制实施细则》和《廉政建设责任网络图》，强化从源头治理腐败，从头抓起，从自身做起，各级领导廉洁自律的自觉性全面提高。其次是强化决策能力。我们坚持用邓小平理论、三个代表重要思想指导工作，不断提高班子成员的政治理论素质，增强一班人的政治敏锐性和政治坚定性。坚持理论与实践相结合，注意研究新形势、新情况、新问题，注意总结新经验，不断提高一班人的科学决策与驾驭全局的工作能力。三是注重团结协作。进一步健全民主集中制，领导班子内部坦诚相见、畅所欲言、各抒己见的民主气氛。大事讲原则，小事讲风格，不闹无原则纠纷，增强班子的团结与统一。四是身先士卒当表率。分公司党委要求班子成员切实做到五个带头，即带头廉洁自律、带头勤政务实、带头维护团结、带头执行组织纪律、带头学习，从而形成了一个坚强有力的战斗集体。成为分公司业务发展的领头雁，学习他们走在先，工作他们干在前，遵规守纪他们不含糊。在分公司的物资采购、工程立项、竞聘上岗、人事变更等这些热点，都是按程序和规章制度办事，该招标的招标，该招聘的招聘该公示的公示，确保这些引人注目的工作在公正、公平的环境下进行。在分公司的每次劳动竞赛中，分公司领导都亲自上阵，主动营销，带头超额完成竞赛任务。今年，分公司班子成员中1人被评为集团公司优秀人才，1人被评为省公司优秀人才，1人被市委授予优秀共产党员称号。

分公司党委坚持用科学的理论武装人，采取多种形式，加强党员理论教育学习，提高理论水平。今年，首先采用集中辅导和个人自学写笔记等不同形式，不断组织学习了邓小平理论、xx届四中全会精神、三个代表重要思想等。聘请陕西省委党校、渭南市委党校、##市检察院等单位的教授或领导进行xx届四中全会精神、三个代表重要思想、预防职务犯罪等讲座辅导。组织观看《怎样做一名新时期合格党员》、《时代的重任努力建设高素质干部队伍》等录像片，把三个代表



作为党员、干部思想政治教育的重点，实行了阶段性的重点学习和经常性的自学相结合，不断掀起学习三个代表的新高潮。二是根据业务流程重组后，党的组织机构发生较大变化的实际情况，适时对部分基层党支部的构成作了调整，完成了新建支部的选举和缺额委员的补选，保证了党组织工作的一贯性和连续性。三是按照组织工作和程序，完成了党员发展及预备党员转正工作，全年共发展党员9名，预备党员转正11名，确定入党积极分子13名。四是把对入党积极分子的培养、教育做为搞好发展党员工作的重要环节，组织入党积极分子观看了中央党校《新编入党培训教材》，使入党积极分子对党的基本知识有了更进一步的了解。五是结合组织实施一年一度的民主评议党员及优秀党员表彰工作，在全体党员中开展向优秀党员、先进生产者学习的活动，通过对照事迹找差距，号召全体党员处处争先，人人学标兵，个个当表率，充分发挥党员的先进模范作用。

宣传思想政治工作是我们党的优良传统和政治优势。高度重视、善于做好广大干部群众的思想政治工作，激励干部群众为实现自己的根本利益而奋斗，是我们党的传家宝，也是新时期党建工作的重要内容。

分公司今年把宣传思想政治工作同企业改革、发展、服务有机的结合起来，发挥观念更新的先导作用，思想统一的保障作用，以及意识深化的推动作用。

一是春节过后，组织开展了为期一周的管理干部春训班，观看了《海尔经验》、《现代企业规范化管理务实》等专题录相片，举办行政公文写作知识讲座，开展机关作风整顿，举办电信新业务知识讲座等，为完成全年任务奠定了基础。

二是今年元月与5月份与电视台合作打拍摄了《挺立潮头铸辉煌》分公司创新发展纪实《诚信求发展，服务铸辉煌》分公司诚信服务掠记两部形象宣传片，于春节期间、517世界电信日前后在##电视台播放，展示了##电信员工遇难而上的昂扬

斗志，甘于奉献社会，不断开拓市场，服务用户，创造的辉煌业绩，提高了员工的士气，有效的宣传了##电信。同时也为分公司向上级部门汇报工作提供了较好的影像资料。

三是充分利用分公司院内的文化长廊，强化日常宣传思想政治工作，全年制作宣传条幅30余条，更换宣传橱窗40多块，先后制作了分公司20xx年工作总体思路、指导思想和主要目标任务，使全体员工明确了经营发展目标；制作了企业上市□bpr流程重组重大意义的宣传内容，有力地配合了分公司阶段性的重点工作；制作了企业文化宣传内容，达到了宣传企业文化，促使员工认同的目的；制作了先进个人表彰会、团员去年拓展训练、文体活动剪影等，展示了员工积极进取的精神风貌。通过文化长廊日常宣传工人既营造了宣传思想政治工作的氛围，又使员工受到了实实在在的教育。

四是全年编发纸质版《政工通讯》6期、电子版8期，为员工了解分公司经营方针、交流经验、启迪思路、展示员工精神风貌提供了窗口，电信新业务介绍、他山之石、经营之道、营销状元谈体会、我身边的共产党员等栏目受到了员工的欢迎。根据不同时期的工作重点，及时推出了学习型企业介绍，企业上市、实业回归□bpr流程重组目的意义，企业文化阐释等宣传内容，强化了阶段性的宣传思想政治工作。五是组织了315消费者权益日、517世界电信日业务宣传、咨询活动。制作宣传展板18块、横幅15条，印制宣传彩页2万份，向客户展示了企业实力，宣传了电信业务，加强了与用户面对面的沟通，拉近了企业与用户之间的距离。

六是为不断推进##地方特点文化，丰富员工业务文化生活，与市企业工委合作冠名赞助了《电信杯》工业强市主题文艺晚会，并在电视台播放10次，增强了政府与企业的亲合力，提升了##电信含有社会上的知名度及美誉度。

七是与邮政局联合，装饰了一台金榜题名时，电信送真情专递彩车，车身携带宣传电信业务的彩喷画面，为200名优秀考

生送去了电信人由衷的祝贺和浓浓之情。

八是为配合bpr业务流程重组，组织开展了bpr流程重组知识竞赛活动。参加知识竞赛面达到100%。

实践证明，以调动职工积极性为重点的各种宣传思想政治工作，可以起到凝聚力量、鼓舞士气、稳定人心的作用，可以促进企业的改革与发展，从而使结合、服务发挥出巨大的企业效益和社会效益。

今年，分公司在面临省公司收入确认方式发生重大变化、致富通发展已趋于饱和、收入增长计划达4、67%的情况下，确定了以收入为核心、以存量保持和欠费追收为支撑、以增量发展和重点转型业务为拉动的总体工作思路。一年来，通过全体员工的共同努力，取得了一定的成绩。

（一）以收入为核心，指导各方面工作的开展20xx年，分公司始终以收入为主线，多方面开展各项工作，取得了一定的成绩。至10月，主营业务收入完成559、76万元，完成年计划667万元的83、92%，同比增长5、05%；其他业务收入完成7、07万元，完成年计划8万元的88、41%，同比增长-78、83%；总收入完成566、83万元，完成年计划675万元的83、97%，同比增长0、10%，（超进度0、67%。经营收入计划完成率排全市第三名，是主营收入正增长的四家公司之一。

（二）经营工作开展情况1月初召开电信工作会，分解下达收入，发展计划，讨论相关办法（到人、到月）。1、“春分满堂”营销活动取得好成绩。2、“二季度正向拼搏战”圆满完成。3、三、四季度“跨越计划”稳步推进。4、重点转型业务发展稳步推进。5、宽带私接整治持续推进。6、聚类营销虚拟团队，每周至少外出营销一天。7、推广酒店完美联盟，上半年发展10户112部电话，15部宽带，11月前完成商务领航105户发展计划。8、以收入为核心，做好局域网上网用户的整治。执行情况：1、在分公司各部门支撑下我的e家、宽

带、小灵通发展居全市前列，局域网上网用户的整治取得了较好的效果，但新业务发展乏力。2、在政企部支持下电子政务进入试运行，平安城市已勘点制定出方案。

（三）品牌推广情况1、“我的e家”专席。2、针对性寄送宣传资料。3、“尊享e8”体验点。4、上门推广“商务领航”。5、电瓶车广告。6、差异化服务开展。7、三项服务、营业服务、关注细节。执行情况：1、“我的e家”-e8发展较好，目前有1458户，占家庭宽带客户1842户的79、15%。2、已启动商务领航两版套餐的推广工作，目前已完成10月套餐签约计划105户。

（四）欠费管理方面1、制定《20xx年欠费追收管理办法》。2、加重绩效考核。3、派单。4、晚上集中催费。5、上门催收。6、提前提取准欠费户电话催。7、人工双停。执行情况：欠费呈逐月下降趋势，至10月隔月欠费率为3、73%。

- 1、抗雪灾、迎奥运全体动员。
- 2、城乡adsl扩容完成，尊享e8提速实现。
- 3、电子政务接入、培训工作开展。
- 4、新城电信设施规划完成。
- 5、电信淹没指标复核（比屏山多500万元）。
- 6、移民局等5个单位光纤上网完成。
- 7、c网资产清查工作完成。
- 8、公路建设光缆杆路维护力保畅通。
- 9、进线室、配线室、油机房等整治。

## 10、电缆防盗，破获一盗窃团伙。

（一）开展情况1、成立整改实施领导小组。2、制定实施方案。3、3月13日召开全体员工大会动员4、分阶段实施、检查、整改、考核、通报。5、上级领导多次现场检查指导帮扶。6、动用2万元保证执行整改到位。7、10月进行企业文化“十字诀”细则学习考试。8、11月开展了“我为c网献策”演讲活动。9、每天早上编号点名早会。10、每周四晚7点周会。11、安全生产常抓不懈。12、党建、工会等基础工作齐头并进。

（二）成效1、营业厅、大楼、各办公室现场整洁有序，服务提升、员工主动营销能力增强。2、装移修及时率、障碍历时达标，客户满意率上升了3%。3、水、电、油、办公用品有效控制，同比下降15%。4、员工心态平稳、充满信心，后进人员进步了，各项工作有效推5、收入发展全市靠前列，隔月欠费率创历年新低至3、73%。6、安全生产警钟长鸣，无事故。7、成功参加美食节、灾后重建等活动，地方影响力增强。8、重新被命名为“县级文明单位”。

1、根据市公司方案，参考兄弟公司拟订方案，并通过员工大会讨论通过。

2、在方案中加强了派单完成量考核，重点在收入、发展、欠费等方面进行分解。

3、制定《20xx年绩效考核方案》、《kpi指标分解》、《岗位说明书》。执行情况：根据工作业绩有效拉开收入档次，做到奖勤惩懒、任务明确，职责明确。

1、理念：和谐企业，快乐工作。

2、岗位微调（2月底），优化。

3、实施“十字诀细则”开展“三到家”活动，“四心行动”，

电信“八荣八耻”、“九自问”、“十具备”。

4、丰富活动（座谈会、三八节活动演讲、考试、合理化建议等）。

5、员工食堂工作（中午做饭难问题）。

6、处理工作不力员工不含糊。

7、早上8:15班会点名，每周四晚周会。执行情况：员工心情顺畅，各项工作有序推进。

1、成立内控团队。

2、按内控要求执行。

3、打单欠费、发票、资产、库存、财务等基本按要求执行。

4、每月到电信所检查一次。

5、每周回访客户一次。

6、每周业务学习一次。

7、每月经营分析一次。

8、每天早会一次。

9、出租房收入纳入公司其他收入。

1、部分员工主动营销能力差。

2、转型业务发展不理想。

3、渠道建设太少。

- 4、营收款未严格按内控要求执行稽核、存入公司账户。
  - 5、营业厅未设保安和监控系统，存在隐患。
  - 6、与上级领导沟通汇报偏少。
- 1、地方经济太差，人民群众消费力低。
  - 2、农网改造，停电频繁□c网基站划入油料电费消耗加大。
  - 3、设备老化，维护费用增加。
  - 4、维护成本费用困难。
  - 5、外线人员偏少年龄大，伤病多，维护工作吃力。

## 电信以店包片工作总结 电信营业工作总结篇五

### 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，及相关的基础管理工作非常敬业，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種精神，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、先集体后个人的思想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。

## 电信以店包片工作总结 电信营业工作总结篇六

自接管营业厅以来，营业人员日常行为逐是规范，工作效率渐趋提高，最主要的营造出上进学习的态度，差错率有了明显减少，杜绝了利用职务之便舞弊徇私的行为，终端销售比去年同期增长23%，融合业务比去年同期增长15%，单装宽带比去年同期增长5%□2g□3g单卡销售也比去年同期有所增长。整体来看，营业环境比起以往有了质的改变，人员素质有了明显的提高。

工作是每一个人人生中必须经过的路，因为工作，我们可以接触到很多的事物；也可以结交很多的朋友；工作更可以使我们活的更精xx!要想在一个岗位中做出优异的成绩，我们应该热爱自己的岗位，做好本职工作，熟练的掌握工作中的每个步骤，将工作做精、做牢、做实。

营业厅经理担负着主持并督导营业厅的工作，利用早班会对营业人员进行鼓励，做到面对营业员不同的xx格，如何使其有良好的心态去做好营业工作为目的，一年以来，通过说、劝、教的方式与营业员相处，没有出现大的过失和工作差错。对于差错敢于去指正，面对个人的先进事迹善于去表扬，不以物小而不为。

随着集团公司将营业厅演变为营销中心趋势的推进，营业厅深感肩负的任务，在过去的一年每次早班会我都重复强调着分到个人头的上的各项任务 and 指标，使其了解自己的业绩，促使营业员将业务更好的发展、加快发展。正常营业中我尽可能的帮助营业员推销我们的产品，做好后台支撑，及时总结经验与其他营业员分享讨论。

团结同事，共同努力。同事关系融洽，团结友爱，互帮互助，互相尊重。不图谋私利，维护企业信誉，要求即使在无人监督□xx工作的情况下也不做任何侵犯企业利益的事情。当用户



到营业厅进行投诉时，我要求必须按照首问负责制认真处理、全程跟踪处理，并做好记录，维护企业信誉，做好营业厅经理的职责。

第一，明确20xx年的工作目标，实行“一流管理，一流服务，一流人才，一流业绩”，着实提高业务受理量，创新思维，利用每个人不同的xx格发挥自己的长处，放开去干，放心去干，做好营业厅班长的支撑，做到粗中有细，定期核查，保xx营业无投诉，业务无差错。严惩违规，表彰先进。使每个营业员发挥自己的长处。

第二，随着体验式营销的开展，在新的环境中更加注重培养营业员爱岗敬业，高度负责的工作态度充分发挥主观能动xx□积极xx□激励奋发进取的工作热情，加强营业员主人翁意识。做到人人有计划，人人有目标，每天开早班会落实实际需要改进内容，通报个人实际业务发展量和受理量，时常提醒自己的现阶段与目标和计划的差距。

第三，务实作风，善于学习先进经验，多与兄弟公司交流，尤其应与沙河等有先进业绩和管理模式经验的分公司保持交流，在学习的基础上善于创新、改进、务实和总结，使管理模式、营业业务发展量和服务态度得以确实提高。

第四，正如“一年之计在于春”，真正将“明年”任务指标重视起来，为一年的工作打下坚实基础，将任务指标分配到个人，时常督促，每天通报个人发展情况，对个人的业绩表现做到奖罚分明，鼓励先进，改善不足，班组内多交流，多学习，做到真正必须将分配的各项任务完成。

第五，对营业厅内的固定资产和有价产品及移动终端，实行专人负责，及时上报相关使用情况和销售数量，做到数字要准，设备运行正常营业中要稳，制定相关使用流程，使其有人管有规可依，做到凡是营业厅物品都有登记或台账，保xx

公司资产固定化和准去化，我本人做到平时要查看，定期大检查。对相关问题不拖拉不邈邈及时处理，及时解决。

综上所述，既然我选择了这份工作。我希望自己能够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。