

最新电信员工述职报告个人 电信员工述职报告(优秀9篇)

报告在传达信息、分析问题和提出建议方面发挥着重要作用。那么什么样的报告才是有效的呢？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

电信员工述职报告个人篇一

本站后面为你推荐更多电信员工述职报告！

各位领导、各位评委：

我叫xxx今年22岁，中专学历，技术员职称，现在电信局市话处号线室工作。19xx年参加工作以来，在领导和同事们的关心帮助下，在生产实践的锻炼中，我不仅对电信装机线路的优化设计、线路维护等工作有了深层次的认识，而且对如何提高电信服务质量、努力提高行业竞争力进行了有益的探索，使自己逐步走向了成熟。20xx年我被电信局授予先进生产者的荣誉称号。现我向各位领导汇报一下我几年来的工作学习情况，敬请领导批评指正。

我是19xx年x月电信学校毕业分配到电信局。从一个学生到一个电信职工我深深地知道自己角色的定位，我也深切的明白自己肩负的责任和使命。自参加工作的那一天起，我就把自己的理想、青春和电信局的发展紧紧地连在了一起，始终怀着一颗对电信事业无限忠诚的赤热之心，无论是在最初的市话处装机队实践磨练阶段，还是在号线室岗位，我都谦虚的向老师傅学习，并用心做着不懈的努力和追求，使自己很快融入了集体、融入了角色。

电信部门是直接 with 广大群众接触的窗口。作为一名电信职工我深知自己的一言一行就代表了电信局的一个侧面，在某种

程度上就代表了电信局的形象。基于这一认识，我时时处处严格要求自己，以自己实际行动改被动服务为主动服务，做到岗位服务的规范化、专业化。

作为服务行业客户满意不满意是衡量工作水平的高低的关键环节。为使客户来我们市话处舒心、办理业务称心、后期服务放心，我在工作中坚持做到了“一快、二准、三笑、四无”。“一快”就是办理业务快速；“二准”就是办理业务准确、回答用户疑难问题准确；“三笑”就是笑迎、笑送、微笑办理业务；“四无”就是对用户无指责、无刁难、无推诿、无顶撞。

同时我还坚持做到了“三心”：捧出一颗爱心，想用户之所想，急用户之所急，帮用户之所难，用自己的一言一行，让每一个客户时时处处感到关爱和真情；拥有一片热心，就是要热爱电信工作，做到百问不厌，有求必应，笑脸相迎，笑脸相送，用微笑服务给用户营造一种舒畅和谐的氛围；献上一颗诚心，就是以诚相待，以诚感人，以诚助人，用一颗诚心解决用户线路上的困难。也正是自己坚持顾客至上的经营理念，全心全意为客户服务，时时处处为客户着想，有问必答、有求必应，才赢得了广大用户的信赖。

我的发言完了，敬请领导批评指正。

电信员工述职报告个人篇二

在我没有加入电信公司前，印象里就是服务最广的就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xx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要求。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。尽管我还是一名新员工，但是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，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！

电信员工述职报告个人篇三

各位领导、同事：

大家好！

春风送暖，辞旧迎新，在一场场揪心的大雪中即将迎来了新的一年。我自20xx年xx月进厂以来，近5年的工作中，在各位领导和同事的支持、配合和帮助下，工作得以顺利开展，在此我表示衷心感谢。

现将20xx年工作汇报如下：

本人工作认真负责，态度积极，不迟到，不早退，不跟同事扯皮，按时保质完成工作任务。

忘我的工作精神值得大家钦佩，常被同事们戏称为：“劳模”。为广大同事树立典范，时刻紧跟党的步伐，在20xx年

工作中虽有小小不足，但自我感觉还好。

1、工作中自觉遵守厂规厂纪，自觉遵守各项规章制度，积极、认真配合领导、班长工作，并积极按规定做好定置管理工作，保证工作环境的干净、舒适。

2、工作上做好本职工作，包括故障处理、查号工作及用户拆、装、移机的跳线工作。及时做好线序资料的记录和微机输入工作。配合电信局、外线组和调度机组的排障、装机等工作。

3、接到电信局装机单后，第一时间装通机房内线路并配合外线组进行调试，完成后及时通知电信局开通新装电话，并记录输入线序详细资料。故障的排查。受理用户申告的故障后，及时检判断其问题所在，若是机房内线路问题，即时排除故障，恢复线路通畅。若检查线路后，判断是外线问题，则应尽快通知外线组，配合他们查出问题并处理故障，以保证用户在申告故障后，能在最短的时间内正常使用。

1. 领导涨我薪水。

的挑战与考验。

好领导交办的各项工作。

以上是我的述职报告，欢迎广大领导、同事批评和指正。

电信员工述职报告个人篇四

各位领导、同事们：

大家好！

现在，我把自己三年来工作情况作一汇报，请予审议。

从20xx年xx月至今，我经历了三个阶段的工作。第一阶段在办公室，第二阶段在考核办公室，第三阶段在程控机房工作。

初到公司时，办公室正在进行办公自动化网络的建设。作为一名刚大学毕业的本科生，我被指派参与了此项工作。按照省公司的工作部署，办公网的建设总共分为三步，一是办公网的组网，二是办公网客户端的安装调试及办公自动化软件的培训工作，三是办公网的维护及客户端的长期维护工作。我主要负责后两步的工作。在工作期间，我本着更快更好的融入公司，服务公司的宗旨，积极学习，努力工作，力争认真把自己分内的工作做的更好，同时积极的完成上级交办的其他任务。

20xx年xx月，在我对办公室各方面工作熟悉，已经能很好的胜任本职工作后，随着考核办公室的成立，考核工作的急需进行，我被调入到考核办公室，在主任的领导下独立完成公司的考核工作，取得一定成效。

第一这是一项牵涉面广，操作复杂的工作，我本着认真负责的态度使考核作到公正、公平。

第二是在进行考核的同时，我又深入了解工作涉及的各个环节，积极提出合理的考核方法，使考核日趋完善。在从事管理工作的同时，我深刻意识到在科技发达的今天，作为一名通讯行业的一分子，对技术不了解，就意味着行业的文盲，在做管理的时候就没有科学依据，就无法把工作做的更好，于是，在去年开发区局开局建设的同时，我积极响应组织学习技术的号召，自发申请到机房工作至今。由于我是机房初建时开始跟工的，机房从无到有的每一个过程我都有充分的掌握，我的努力学习使我在后来的工作中受益非浅。我主要负责ewsd交换机的局数据和技术支撑工作，同时有华为cc08128模交换机的日常维护工作。

在工作中，作为一名专业的技术人员，我本着刻苦敬业、认

认真负责的精神做好自己的本职工作，努力学习提高自己的技术水平，积极检查设备的运行情况，确保交换机的稳定运行。德国西门子公司的ewsd交换机最大的优点就是运行稳定可靠，但同时还存在着omt不直观的缺点，由于是英文平台，操作不够灵活，给维护工作带来了一定的难度。针对这种特点，在日常的维护工作中，我重点在专业英语方面下工夫，在对机型的整体运行，单板结构功能有了很好掌握后，我又对维护端操作平台作了系统的学习并逐步实践，很大的提高了我的技术水平，让故障能在很短的时间内判断定位并协调排除。作为网关局，重要性是显而易见的。我作为网关局的技术支撑人员，责任重大，没有过硬的技术，很好的素质，是无法胜任工作，把工作做的更好的。网关局最重要的是网间计费和互联互通。ewsd15版所具备的网间计费和联机计费以及完善的路由性能和网管控制性能为网间计费和不同网络的互联互通提供了有效保障，我专门对以上方面作了系统的学习并实践，迄今为止，已经熟练的完成了联通cdma133及移动msc2局和电信的电路的开通运行、网间计费，互联互通及其他的一系列后续工作。随着网关局工作的日益加重，我想我的技术水平也会日臻提高，工作会作的更好。

当今科技创新日新月异，我深刻意识到今天知识更新太快了，作为一个技术人员，不进步就等于落后，不学习就会被淘汰。为了更好完成自己的工作，必须不断地学习，努力提高自己的技术水平和工作能力。三年来，我在自己学习、增加新知识上下了不少功夫，取得了一些效果。

20xx年我参加了省公司组织的为期2周的办公自动化技术培训，同时又参加了为期5天的路由器技术培训，掌握了一定的办公自动化的软件和网络的组网以及网络终端维护知识，使我在后来的办公自动化工作中得心应手，工作得到顺利开展。同年xx月份，随着电信条例得颁布实施，我由公司指派参加了由信息产业部组织的为期xx天的电信条例培训班，为公司的电信条例的普及做准备，对电信条例作了系统的学习，增

强了我的电信法规知识，对我后来的工作有很大的帮助。去年xx月我又参加了bisc公司组织的为期2个月的ewsd中级操作维护培训，使我对ewsd有了系统而深入的专业学习并上机实践，在这两个月的刻苦学习使我对程控交换有了一个全面的认识，使我能很好的胜任后来的工作，并逐渐把工作干的更好。

在业余时间，我采用科技手段才能更快更多获取信息，加快知识的更新。我主要采取两种方法，一用电脑充电，二是书海知识来加快新知识的占有量。

回顾检查自身存在的问题，我认为主要有两点：

第一、自己作为技术支撑人员，专业知识不够全面，有待更好的学习，好为企业服务。

第二、我现在还很年轻，到我们企业的时间还很短，有好多方面还很欠缺，希望大家多批评指正。

今后怎么办，我想，绝不能辜负大家对自己的重托和期望，一定要努力做到以下两点：

- 1、严格要求、认真负责作好自己的本职工作。
- 2、努力学习，提高素质，提高技术水平，提高工作能力，力求创新，为企业发展作出贡献。

谢谢大家！

电信员工述职报告个人篇五

随着社会不断地进步，报告的用途越来越大，写报告的时候要注意内容的完整。那么你真正懂得怎么写好报告吗？以下是小编为大家收集的电信员工述职报告，欢迎阅读，希望大

家能够喜欢。

尊敬的各位领导、各位同事：

您们好！

时间飞逝，须臾间我在电信工作已有三年了，回首三年，发现自己从一个沉默寡言的女孩转变为一个活泼开朗的姑娘，真为之感到高兴！

20xx年，在家人的`鼓励下，我来到了电信公司，在号百部门做一些基础性的工作，因为之前没有接触过电信的业务，所以在号百学习了电信的基础知识，了解了电信的业务。

20xx年xx月调离号百到客服中心，担任宽带回访一职，刚开始的时候很不适应，天天要给用户打电话通知用户宽带续费，或者询问使用情况如何，在每打一个电话前都要想好怎样与用户沟通，用户可能会问什么样的问题，我需要怎么给用户解答，解答后用户是否可以满意，每打一个电话至少要准备5分钟。之前没有宽带维系的这个岗位，我是第一个做的，很多问题我都不懂，不知道怎么做，没有问的地方，很是束手无策，在长达3个月的时间才有了头绪。

20xx年xx月调离客服中心到了维系中心，担任了一名移动用户维系经理，刚开始以为移动维系和宽带一样，只是需要给用户打电话，告知用户的费用，其实不然，在回访过程中承担好大的责任，其中包括了了解电信繁琐的业务，懂得与客户交流，明白如何帮客户解决使用电信产品时遇到的困难。工作中每天都会遇到这样的用户，礼貌的，粗鲁的，讲理的，无理的，但在解决用户一个又一个难题后，用户真诚的道谢和满意的笑声是我们真正体会到了自己的价值，做位一名维系经理，不仅要求我们用心服务，更重要的是要像对待家人一样的操心。只要我们用心去做，就能赢得精彩，用心去服务，就能赢得市场，只要我们关注细节，就能有效地与客户

进行沟通。

在今后的工作中，我将加倍努力，在领导和同事的关心帮助下积极努力工作，不拖发展后退，取长补短，奋发进取，团结一致，为我们维系队伍的进一步发展尽心尽力，多做贡献！

电信员工述职报告个人篇六

引导语：述职报告的目的是为了以后更好地工作，扬长避短，因此经验与教训是一篇总结的关键。要从自己掌握的事实与材料中总结出规律性的东西，这样的述职报告才有意义。今天，小编为大家整理了关于电信员工述职报告范文，欢迎阅读与参考！

各位领导、同事们：

现在，我把自己三年来工作情况作一报，请予审议，范文之述职报告：电信述职报告。

一、职责履行情况

我经历了三个阶段的工作。第一阶段在办公室，第二阶段在考核办公室，第三阶段在程控机房工作。

初到公司时，办公室正在进行办公自动化网络的建设。作为一名刚大学毕业的本科生，我被指派参与了此项工作。按照省公司的工作部署，办公网的建设总共分为三步，一是办公网的组网，二是办公网客户端的安装调试及办公自动化软件的培训工作，三是办公网的维护及客户端的长期维护工作。我主要负责后两步的工作。在工作期间，我本着更快更好的融入公司，服务公司的宗旨，积极学习，努力工作，力争认真把自己分内的工作做的更好，同时积极的完成上级交办的其他任务。

在我对对办公室各方面工作熟悉，已经能很好的胜任本职工作后，随着考核办公室的成立，考核工作的急需进行，我被调入到考核办公室，在主任的领导下独立完成公司的考核工作，取得一定成效。第一这是一项牵涉面广，操作复杂的工作，我本着认真负责的态度使考核作到公正、公平。二是在进行考核的同时，我又深入了解工作涉及的各个环节，积极提出合理的考核方法，使考核日趋完善。

在从事管理工作的同时，我深刻意识到在科技发达的今天，作为一名通讯行业的一分子，对技术不了解，就意味着行业的文盲，在做管理的时候就没有科学依据，就无法把工作做的更好，于是，在去年开发区局开局建设的同时，我积极响应组织学习技术的号召，自发申请到机房工作至今。

由于我是机房初建时开始跟工的，机房从无到有的每一个过程我都有充分的掌握，我的努力学习使我在后来的工作中受益非浅。我主要负责ewsd交换机的局数据和技术支撑工作，同时有华为cc08128模交换机的日常维护工作。在工作中，作为一名专业的技术人员，我本着刻苦敬业、认真负责的精神做好自己的本职工作，努力学习提高自己的技术水平，积极检查设备的运行情况，确保交换机的稳定运行，德国西门子的ewsd交换机最大的优点就是运行稳定可靠，但同时还存在着omt不直观的缺点，由于是英文平台，操作不够灵活，给维护工作带来了一定的难度。

针对这种特点，在日常的维护工作中，我重点在专业英语方面下工夫，在对机型的整体运行，单板结构功能有了很好掌握后，我又对维护端操作平台作了系统的学习并逐步实践，很大的提高了我的技术水平，让故障能在很短的时间内判断定位并协调排除。作为网关局，重要性是显而易见的。我作为网关局的`技术支撑人员，责任重大，没有过硬的技术，很好的素质，是无法胜任工作，把工作做的更好的。

网关局最重要的是网间计费和互联互通[]ewsd15版所具备的

网间计费 and 联机计费以及完善的路由性能和网管控制性能为网间计费 and 不同网络的互联互通提供了有效保障，我专门对以上方面作了系统的学习并实践，迄今为止，已经熟练的完成了联通cdma133及移动msc2局和电信的电路的开通运行、网间计费，互联互通及其他的一系列后续工作。随着网关局工作的日益加重，我想我的技术水平也会日臻提高，工作会作的更好。

二、培训学习情况

当今科技创新日新月异，我深刻意识到今天知识更新太快了，作为一个技术人员，不进步就等于落后，不学习就会被淘汰。为了更好完成自己的工作，必须不断地学习，努力提高自己的技术水平和工作能力。三年来，我在自己学习、增加新知识上下了不少功夫，取得了一些效果。在业余时间，我采用科技手段才能更快更多获取信息，加快知识的更新。我主要采取两种方法，一用电脑充电，二是书海知识来加快新知识的占有量。

三、存在的问题和今后努力方向

回顾检查自身存在的问题，我认为主要有两点“第一、自己作为技术支撑人员，专业知识不够全面，有待更好的学习，好为企业服务。第二、我现在还很年轻，到我们企业的时间还很短，有好多方面还很欠缺，希望大家多批评指正。

今后怎么办，我想，绝不能辜负大家对自己的重托和期望，一定要努力做到以下三点：

- 1、严格要求、认真负责作好自己的本职工作。

- 2、努力学习，提高素质，提高技术水平，提高工作能力，力求创新，为企业发展作出贡献。

谢谢大家!

述职人□xxx

20xx年xx月xx日

电信员工述职报告个人篇七

从20xx年8月至今，我经历了三个阶段的工作。第一阶段在办公室，第二阶段在考核办公室，第三阶段在程控机房工作。

初到公司时，办公室正在进行办公自动化网络的建设。作为一名刚大学毕业的本科生，我被指派参与了此项工作。按照省公司的工作部署，办公网的建设总共分为三步，一是办公网的组网，二是办公网客户端的安装调试及办公自动化软件的培训工作，三是办公网的维护及客户端的长期维护工作。我主要负责后两步的工作。在工作期间，我本着更快更好的融入公司，服务公司的宗旨，积极学习，努力工作，力争认真把自己分内的工作做的更好，同时积极的完成上级交办的其他任务。

20xx年3月，在我对办公室各方面工作熟悉，已经能很好的胜任本职工作后，随着考核办公室的成立，考核工作的急需进行，我被调入到考核办公室，在主任的领导下独立完成公司的考核工作，取得一定成效。第一这是一项牵涉面广，操作复杂的工作，我本着认真负责的态度使考核作到公正、公平。二是在进行考核的同时，我又深入了解工作涉及的各个环节，积极提出合理的考核方法，使考核日趋完善。

在从事管理工作的同时，我深刻意识到在科技发达的今天，作为一名通讯行业的一分子，对技术不了解，就意味着行业的文盲，在做管理的时候就没有科学依据，就无法把工作做的更好，于是，在去年开发区局开局建设的同时，我积极响

应组织学习技术的号召，自发申请到机房工作至今。由于我是机房初建时开始跟工的，机房从无到有的每一个过程我都有充分的掌握，我的努力学习使我在后来的工作中受益非浅。我主要负责ewsd交换机的局数据和技术支撑工作，同时有华为cc08128模交换机的日常维护工作。在工作中，作为一名专业的技术人员，我本着刻苦敬业、认真负责的精神做好自己的本职工作，努力学习提高自己的技术水平，积极检查设备的运行情况，确保交换机的稳定运行。德国西门子公司

的ewsd交换机最大的优点就是运行稳定可靠，但同时还存在着omt不直观的缺点，由于是英文平台，操作不够灵活，给维护工作带来了一定的难度。针对这种特点，在日常的维护工作中，我重点在专业英语方面下工夫，在对机型的整体运行，单板结构功能有了很好掌握后，我又对维护端操作平台作了系统的学习并逐步实践，很大的提高了我的技术水平，让故障能在很短的时间内判断定位并协调排除。作为网关局，重要性是显而易见的。我作为网关局的技术支撑人员，责任重大，没有过硬的技术，很好的素质，是无法胜任工作，把工作做的更好的。网关局最重要的是网间计费和互联互通

ewsd15版所具备的网间计费和联机计费以及完善的路由性能和网管控制性能为网间计费和不同网络的互联互通提供了有效保障，我专门对以上方面作了系统的学习并实践，迄今为止，已经熟练的完成了联通cdma133及移动msc2局和电信的电路的开通运行、网间计费，互联互通及其他的一系列后续工作。随着网关局工作的日益加重，我想我的技术水平也会日臻提高，工作会作的更好。

当今科技创新日新月异，我深刻意识到今天知识更新太大了，作为一个技术人员，不进步就等于落后，不学习就会被淘汰。为了更好完成自己的工作，必须不断地学习，努力提高自己的技术水平和工作能力。三年来，我在自己学习、增加新知识上下了不少功夫，取得了一些效果。

20xx年我参加了省公司组织的为期2周的办公自动化技术培训，

同时又参加了为期5天的路由器技术培训，掌握了一定的办公自动化的软件和网络的组网以及网络终端维护知识，使我在后来的办公自动化工作中得心应手，工作得到顺利开展。同年12月份，随着电信条例得颁布实施，我由公司指派参加了由信息产业部组织的为期10天的电信条例培训班，为公司的电信条例的普及做准备，对电信条例作了系统的学习，增强了我的电信法规知识，对我后来的工作有很大的帮助。去年10月我又参加了bisc公司组织的为期2个月的ewsd中级操作维护培训，使我对ewsd有了系统而深入的专业学习并上机实践，在这两个月的刻苦学习使我对程控交换有了一个全面的认识，使我能很好的胜任后来的工作，并逐渐把工作干的更好。

在业余时间，我采用科技手段才能更快更多获取信息，加快知识的更新。我主要采取两种方法，一用电脑充电，二是书海知识来加快新知识的占有量。

回顾检查自身存在的问题，我认为主要有两点“第一、自己作为技术支撑人员，专业知识不够全面，有待更好的学习，好为企业服务。第二、我现在还很年轻，到我们企业的时间还很短，有好多方面还很欠缺，希望大家多批评指正。

今后怎么办，我想，绝不能辜负大家对自己的重托和期望，一定要努力做到以下三点：

- 1、严格要求、认真负责作好自己的本职工作。
- 2、努力学习，提高素质，提高技术水平，提高工作能力，力求创新，为企业发展作出贡献。

电信员工述职报告个人篇八

随着个人的素质不断提高，报告与我们愈发关系密切，报告中涉及到专业性术语要解释清楚。其实写报告并没有想象中

那么难，以下是小编整理的电信员工年述职报告，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

尊敬的各位领导：

上午好！时间飞逝，须臾间我在电信工作已足足超过两年，回首两年，发现自己从一个沉默寡言的女孩转变为一个活泼开朗的姑娘，真为之感到高兴！

毕业那年，在亲朋好友的鼓励下，我来到电信，担任电信客服，刚开始以为，客服仅是接电话，其实不然，这之间承担好大的责任，其中包括了解电信繁琐的业务，懂得与客户交流，明白如何帮客户解决使用电信产品时遇到的困难。当然如果是纯粹的业务咨询就谢天谢地了，最主要的是投诉电话，这其中包括有理投诉与无理投诉，对于有理投诉，我学会了冷静认真倾听客户反映的问题，运用和客户融为一体，站在客户的角度思考问题，为之解释，为之处理，听到客户点头时，我知道成功地解决了客户的问题，对于那些无理投诉，我更是沉着应战，换位思考，仔细想想客户肯定是使用电信产品时遇到困难了，这更要发扬我的同理心，也许有时候还是会换来客户的大喊大叫，我也不会慌张，因为我可以运用工单再次为用户反映处理，直到用户满意为止。

当然，作为客服，我确实做到了尽心尽力，那些成绩，那些收获也都属于过去，更重要的是展望未来，人往高处走！终于，单位给予我这次竞聘的机会，让我能往更高方面发展，也可以更加提升自己！经过两年多的工作经验，我觉得我能胜任值班长这个工作，主要表现在以下几个方面：

第一，在学校，我担任过班长此职务，有一定的协调管理能力，直到如何和被管理者进行沟通指导，以便提高业绩。第二，在工作中，我除了自己能勤奋刻苦以外，也善于与在任班长进行沟通了解班长该有的'职责，每天记录并反馈客户代表反映的问题，并及时纠正告知！遇到话务员不能解决的疑

难投诉，先巧妙地指导话务员如何与客户沟通处理，如果实在无法解决，主动拦截，为之处理，而不影响话务员正常接续，从而保证接通率！第三，注重班组业绩，创建和谐的团队精神，随时关注本班的相关数据，有强烈的上进心与自信心，会随时了解其他班组的信息，从而取长补短！

因为以上几点，我有信心能胜任值班长这个职务，当然行动胜于雄辩，我会用我的行动来证明，如果胜任值班长后，对于近期相关目标，我会付出比现在更多的精力，一定要突出自己的相关优势，所谓新官上任三把火！

第一方面，我先加强和谐的团队精神，与被管理者正面沟通对于存在的问题，以及如何处理，并积极改进，争取在一两个月内在原来的基础上提高一个层次，我相信我有这个实力！第二方面，我会努力再向其他班长学习更多关于管理方面的经验，以便更好地提高班组水平，还要有强烈的竞争意识，定一个班组为自己的竞争对手，争取在某一个月内超越，我相信以我这种积极上进的思想，一定可以达成目标，同时在目标之内完成使命，一切只因为相信自己！

人生道路还很长，我想我面对的挑战还很多，对于这一次的挑战，我应该牢牢抓住机会，因为展示自己优势的时候到了，所以，请领导给予我这次机会，谢谢！

电信员工述职报告个人篇九

随着电信企业的重组，通信市场竞争越发激烈的环境下，各电信通信运营商所提供的产品服务基本一样。现阶段基本集中在语音和短信息业务上，3g差异化的数据业务还处于业务初期，对收入影响不大。在此情况下，发展用户的绝大部分压力都集中在渠道身上，如何整合渠道资源，盘活现有渠道，成为急需解决的硬伤之一。现各大运营商的渠道圈地布点工作基本已完成，建设重心分别跟据各自特点进行了相应的调整。现就分公司的近期渠道市场环境作以下汇报：

一、分公司渠道现状

县面积东省平方公里，全县人口万，个乡镇。其中经济水平较好的为麻尾镇，基长镇，上司镇，麻万镇，下司镇。分公司现有营业厅个，家专卖、家代理点，便利渠道家。营业厅分布城区家(含自有营业厅家)，家(含自有营业厅1家)，家，1家。营业厅从7月最新的达标情况看，县城营业厅达标数6家，乡镇达标数1家。

二、认清渠道存在的问题

- 1、整个市场环境氛围较差，市场缺乏活性
- 2、代理商普遍缺乏积极性，思想陈旧。
- 3、渠道服务能力较弱，营业员流失率较高，导致业务素质差。
- 4、营销政策落实不理想，渠道业务培训效果差。
- 5、分公司对渠道支撑力度不够，缺乏责任心。

分公司高度重视存在问题，提出了“逐项整改，重点检查”的整改思路，并针对问题层层落实解决。

三、营造市场氛围，盘活现有渠道

因为没有做好对市场的统一策划，导致各渠道道之间各自为战，降低了分公司兵团作战的能力，对竞争对手的凌厉攻式常常感到力不从心，无以应战。业务发展量的下降，佣金的下降一度让代理商对市场缺乏信心，消极心态在代理商与相互蔓延，整个渠道形势不容乐观。如何营造市场氛围，如何让代理商有钱赚增强信心成为了分公司急需解决的问题。为此，分公司针对现有市场情况，外部市场环境上将城区、基长、麻尾作为分公司近期区域性氛围营造重点，在以上地区重点投入广告宣传，塑造市场氛围。通过在以上几个区域的路牌、广告栏、人口聚集

区、沿路等制作大范围的公益性广告，让只要有人的地方就会看得到的标志，统一塑造了良好的氛围。对渠道内部提出将劣势化为优势，借用资费清理时机，理清思路。展开本地化方面的营销，以达到内外环境相呼应的局面，如针对离网率较高，业务增长乏力等情况，制定了《关于短期入网优惠的本地化活动方案》，内容为使用3元组网重新进行包装，以“喜迎奥运盛事，畅聊无限精彩——入网，送亲情号”活动。通过等等一系统的本地化活动，各营业网点业务发展量明显上升，达到了分公司盘活现有渠道的目的，为分公司的下一步工作打下了基础。

四、转变渠道思想，激发信心

只有统一思想，才能够将企业做强做大，代理渠道消极的心态及陈旧的经营理念与模式与无法适应分公司的高速发展。只能通过转变代理商思想观念，让代理商思想与公司下上统一，行动上下统一，才能实现分公司持续稳定的发展。为此，经对渠道代理商进行认真分析后认为，现阶段代理商主要为看不清分公司发展前境。此次的电信重组更让代理商感觉到迷茫，大都有着观望思想。导致业务发展不主动，紧收业务坐等政策的情况。对此情况，分公司对症下药，通过组织代理商集中开会讨论，传达分公司业务发展思想，电信市场后期竞争格局。告知广大代理商每次的市场变格其实就是一次机遇，分公司的后期撑握的网络将为重成熟的网络。通过透彻的电信市场分析，让代理商看到的充满希望的未来。与此同时，带领代理商在全县范围内观看了分公司制作的宣传广告，现场感受宣传氛围，让代理商感到正在改变着一切，同时一切也正在改变。那是观念的改变，也是市场的改变。通过多种形式的沟通，转变了代理商的思想观念，激发了代理渠道做强做大的信心。也使得分公司每次的政策传达落实执行得以顺利的实现。

五、加强业务培训，提升服务质量

针对近期分公司服务质量明显下滑，业务知识在日常抽查过程中常常名列末位的情况，分公司在业务培训方面提高重视力度。认真落实周二晚上的周例培训制度，在培训方式上，通过现时培训立即考试的形式，增强了培训的效果。在内容上将分公司近期营销政策作为学习重点，狠抓不懈。学习主要围绕针对套餐的结构特点、内容及与竞争对手的套餐对比。在统一培训后，利用渠道巡查的机会，现场对前台营销人员进行业务知识的抽查。以确保前台人员能随时正确掌握业务知识。

针对服务质量方面存在的问题，分公司制定了严格的考核机制。将州公司对县分公司的各项服务质量指标落实到每个前台一线人员身上，对因服务质量问题导致分公司被扣分的，分公司将对具体责任人给予相应的处罚。同时，对在各项服务指标月度排名靠前的人员，包括代理渠道人员，分公司每月会通过全县通报表扬及进行一些物质奖励。通过奖罚分明的考核制度，服务质量得以有所提升。

每月初根据渠道的前几月业务完成情况，下达本月的发展任务。同时将任务的完成情况与渠道的升降级相挂钩，连续三个月未完成分公司下达任务的代理渠道将自动降一级。并根据完比情况，对任务的前二名及后二名进行奖罚。使代理商感受到了业务发展的压力。为使代理商能清楚的了解自身业务发展情况，分公司每日将全县代理商发展情况以短信形式进行通报，使代理商之间形成了你追我赶的良好的内部竞争氛围。

七、落实渠道会议制度，布置工作任务