

电信营业厅营业员工作总结 电信员工个人工作总结优选(实用14篇)

政务的规范化处理有助于提高政府的管理水平和工作效率。在下面的范文中，大家可以看到一些优秀的社区工作总结案例，希望对大家有所帮助。

电信营业厅营业员工作总结篇一

xxxx年是中国经济快速增长的一年，我们在中国电信集团公司的大方针下，认真贯彻十六届六中全会、集团公司和省公司工作会议精神，在省公司和市分公司领导的正确带领下我们结合xxxx电信通信实际，更新服务理念，深化改革管理制度，巩固和提升竞争优势，保持行业区域主导地位，加快了xxxx电信的发展，提高了大客户服务的水平，克服了各种困难和不利因素，业务发展和业务收入保持稳步增长的良好发展态势，各项工作取得了可喜的成绩。

一、个人客户管理与服务

为彰显vip会员尊崇倍至、享我所想的尊贵体验□xxxx年度我中心本着沟通从心开始的服务理念，我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换stk大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到最好。

结合xxxx电信公司的各项工作指标，本着服务“以人为本”的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于电信通信方面的疑问、圆满解决客户在使用电信电话方面的问题、提供形式

多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收电信电话费等。另外，结合“服务与业务领先”的战略目标，始终坚持“创无限通信世界做信息社会栋梁”的企业使命，不断增强员工的“危机感、紧迫感、使命感、责任感”在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

二、中高端客户保有率

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率“战争”中，只有不断深化人性化、亲情般的优质服务，不断提高的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

三、外呼人员的管理

外呼人员在我中心完成的指标中占有一定的比率。电话营销的目标客户群选取针对性强，以及服务口径设计妥当和全体外呼人员的共同努力[]20xx年外呼人员在新业务的推广，全面推动新业务的增量增收中起到了很大的作用。外呼队伍人员在做市场调查。社会调查、服务关怀、挖掘潜力客户时，她们的服务质量就代表着我们公司的服务形象，所以我们培训外呼人员：熟练掌握公司个指标及各项业务，规范服务用语，应答技巧专业灵活，团队之间密切配合协作。使他们能在第一时间内将信息清楚明确的传递给目标客户。外呼人员进一步培育潜力型和竞争型业务，重点加强潜力，服务管理、服务人员管理。

四、投诉处理

为进一步提高客户满意度、保持服务持续领先，大客户中心在20xx年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。首先，优化投诉处理流程，加强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。其次，严格控制集团客户短信群发。再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司有关领导派单，管理人员及时支撑，处理解决方案。最后，完善客户跟进服务制度，提高电信公司的服务水平，从而达到投诉满意度100%。

五、日常工作

客户经理是集团客户和个人大客户服务的主要提供者，也是电信公司对外展示员工形象和工作风貌的重要载体，客户经理的职业形象和职业素质一直是公司领导和客户关注的焦点。在20xx年的日常工作中，我们着重系统培训客户经理的服务与业务双领先全面优化营销体系，实现客户经理规模最优化。大力推进新业务的规模发展，加快改进服务的步伐，全面优化营销体系，推动中心完成全年的营销指标。

xxxx年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值最优化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值观。

电信营业厅营业员工作总结篇二

各位考官好，今天能够站在这里参加面试，有机会向各位考官请教和学习，我感到非常的高兴。希望通过这次面试能够把自己展示给大家。我叫（什么），我应聘的职位是（岗位名称），毕业于（什么）大学，（什么）专业。我的性格比较开朗，随和，和亲人朋友能够和睦相处，并且对生活充满了信心。大学的四年里，我养成了坚强的性格，这种性格使我克服了学习和生活中的一些困难，积极进取。如果我有有机

会被录用的’话，我想，我一定能够在工作中得到锻炼并实现自身的价值。同时，我也认识到，人和工作的关系是建立在自我认知的基础上的，我认为我有能力也有信心做好这份工作，希望大家能够认可我，给我这个机会，我的自我介绍结束，谢谢！

电信营业厅营业员工作总结篇三

20xx年电信维护及工程工作总结20xx年维护及工程工作总结
20xx年平而后端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，积极配合崇左分公司完成个项工程和维护任务，各项工作进展顺利。

1、基础管理方面，按照区公司要求落实机房规范化管理。针对设备组因维护人员缺乏、工作量增多而导致的基础管理松懈问题，局领导及时采取措施，安排相关人员到班组协助指导，对机房环境设备卫生、备品备件管理，资料管理、机房值班、机房出入、机房防火、机房作业及用电等几方面管理中存在的问题对症下药，列出整改计划，限期整改，初步取得成效。

3、公客维护方面：

(1) 加强工单管控，严格监控装移机履约率、装移机及时率、重复投诉率等考核指标。

(2) 配合春雷行动进行平而地区dslam设备端口用户资料核查，完成平而3700线的端口核对工作以及用户资料更改、导入工作。(3) 配合春雷行动线路分线盒资料核对，共核对分线盒4249个并进行标准地址的资料整理。

(5) 配合春雷行动对平而onu客户资料进行核对工作，共计核对、处理onu资料329套。

4、电缆维护方面：

电信营业厅营业员工作总结篇四

两年来，我将关爱体现在生活最小细节中，把真情融入工作的每一环节里，从爱心出发，相互理解，真心相待，赢得了员工的尊敬和认同，具体表现在以下几上下几个方面：

二、细化基础管理，量化绩效指标，营造了一个公平、公正、公开的考核氛围。

三、防微杜渐，及时纠偏，甘当“灭火器”愿做“防火墙”

五、以阳光心态笑看花开花落，面临困难仍能保持长效的工作热情。

电信营业厅营业员工作总结篇五

岁月不居！转眼间我来到电信工作将近一年了。时间催促我即将告别20__，憧憬激励我在20__年开创事业的新高。20__年是我真真正正走上工作岗位的第一年，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。

20__年，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、业务能力。积极相应电信公司企业转型的需要，贡献自己的光和热。

电信营业厅营业员工作总结篇六

初到__公司，公司是由河北大学与河北大学后勤集团物业公司组成的股份制公司，刚到公司就投入到__临时办公室的筹备工作和做一期工程的功能需求的工作并兼负责办公室的文件管理。__年2月，河北大学与河北省建设集团重组__公司，又承办了部分改组手续。__年4月6日__园区开工后又投入到一卡通系统的设计、功能需求和考察工作，学生公寓用品的考察等工作。工程施工过程中，亲自到现场了解工程进度情况，并协调铁通保定分公司外管道施工，进园区进行施工，协调一卡通单位正常入场施工。

在__公司工作一年多来，我体会到__公司是一个具有凝聚力的公司，一期工程任何人没有加班费，没有奖金，超长的的工作时间和工作强度任何人没有怨言，都出色的完成了本职工作。在这一年中，在领导和同事们的关怀和帮助下，我增长了知识，增长了经验，使自己逐渐走向成熟。

一年中实现由技术人员到一个基层管理人员的过度，通过这段时间的工作我体会到：

2、灌输服务以“人”为本的理念。我们公司虽然是个企业，但和企业又有本质的区别，我们是大学的后勤，我们的服务对象是大学生这样一个特殊的群体，这就要求我们自身提高服务意识和服务水平，让领导满意，让学生满意，让自己满意。

3、浪费问题。由于一期工程工期太紧，客观上造成了公司许多资源的浪费现象，给公司造成了损失。我们有一期工程的经验和教训，二期我们一定要注意节约资源。

在这一年中虽然取得了一些成绩，但由于经验和年龄的问题，在工作中还存在着许多不足，如管理手段，做事的方式方法与有些事情考虑得不全面。我日后工作和生活中我要继续钻研技术，提高技术水平，多看关于管理经营的书籍，提高管理水平。勤奋学习，努力工作，不辜负领导和同事们对我的关怀和信任。

电信营业厅营业员工作总结篇七

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，同时也学到了很多的东西，努力提升自己不足的地方，为公司做出更大的贡献而努力。现对20xx年的工作做一个总结，同时也说说自己的一些想法，不到的地方还请各位领导与同事不吝赐教。

俗话说：“火车跑得快全靠车头带”。我无论从业务能力，还是从思想上都存在许多的不足。但在日常工作中得到了部门领导和同事的正确引导和帮助，使我的工作能力和方向明确，态度端正。从而，对我的发展打下了良好的基础。

一、工作汇报

近几年来，随着电信的几次分营，我局已逐步从垄断走向市场，在市场竞争面前，更认识到“服务就是生命线”的真实含义，我们每年不间断地开展“树电信新风，创优质服务”的活动，使广大干部职工牢固树立全心全意为用户服务的意识，也给企业带来了勃勃生机。通过多年的努力，使我局建设有了一个较好的基础。

二、工作感想

经过五年的锻炼，是自己对这份工作有了更深的认识。对于工作或者事业，每个人都有不同的认识和感受，我也一样。对我而言，则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“心态决定一切”。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，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，彻底地爱上它，你才能充分的体会到其中的快乐。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，又可分为专业能力和基本能力。对这一问题的认识，我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与某种工作，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。

电信营业厅营业员工作总结篇八

新进员工工作总结

物业的工作总结，希望能帮帮大家~~！

去年是飞跃发展的一年，上台阶，上档次的一年，丰收的一年，新进员工工作总结。在这一年里，****物业管理处在公司的领导下，在开发商各级领导的支持下，始终贯彻业主至上的原则精神，根据****的实际情况，在搞好服务的同时理顺完善管理工作，初步达到“工程程序化、操作规范化、运用使用化、管理科学化”的管理要求。使小区前期物业管理工作逐步走上规范化的轨道，物业管理工作取得了一定成绩，受到小区业主的好评，现将去年工作总结如下：

一、日常工作目标管理的完成情况：

（一）房屋管理

房屋管理是物业管理的重要内容之一。

为了搞好此项工作，我们建立了完善的房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了详细的管理计划，并责任到人定期检查。住户房屋装修无破坏，外观统一，无危害房屋结构的行为，空房完好率为95%。

（二）公共设施、设备的管理

为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施、设备的管理方面，我们制定了完备的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。维修电话24小时有人接听，全年完成小型检修工作17次，应急维修工作3次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

（三）绿化管理

为了给业主创造一个优美的生活环境，我们严格落实了绿化管理措施，积极配合监督绿化公司，施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时发出了整改通知与合理化的建议，督促其整改，并在绿化警示牌没有到位的情况下，制作简易警示牌、围栏，加强绿化防护管理工作，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象，绿化完好率为98%。

（四）环境卫生的管理

环境卫生方面，我们针对小区环境逐步完善的情况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了严格的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

（五）小区安全防范工作

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重。

为给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了小区治安消防工作，对保安人员定期进行岗位培训，智能设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，并坚持每日早操、早会，提高员工的身体素质与日常工作管理，严格执行了工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使去年安全防范工作情况良好。

二、今年完成的重点工作

（一）业主入住前期物业管理工作的。

（1）熟悉小区各项设施、设备的施工情况；

进驻****后，我们为尽快熟悉小区施工情况，设备安装情况，我处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日跑工地，爬高楼，掌握了大量的一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，并受到了开发商的称赞与好评。

(2) 根据小区实际情况，完成工作预案，提出合理的建议；

在熟悉小区各项情况后，我们针对小区的实际情况，完成了小区各项管理工作预案，如：车辆管理方案，治安管理方案，装修管理方案等，共计9项，并提出合理化建议11项，开发商采纳3项，即报奶箱设置在门厅内，安设绿化喷淋系统，部分雨水管接入地下管网等合理的建议。

(3) 搞好保安员前期的培训工作；

保安工作是物业管理中的窗口，为了保证小区保安前期服务质量，我处安排保安员提前培训一个月，制定了详细的培训方案与计划及考核办法，加强保安员的自身素质与业务技能，保证业主入住后有一个良好精神面貌和业务素质的保安队为业主服务，保安队的工作受到一致好评。

(4) 配合开发商的售楼工作；

为了配合开发商的销售工作，我处在前期人员不足的情况下，安排专人在销售部配合售楼工作，耐心解答客户关于物业管理方面的疑问，制作了二块****宣传牌，宣传本公司物业管理服务工作，并达到一定效果。我们除派专人配合销售部，全体员工还放弃节日休息，配合销售部“十一”售楼黄金周的销售工作。我们的工作受到销售部的肯定和称赞。

2楼

(5) 搞好业主入住前期准备工作，顺利完成交房工作；

为迎接业主入住，顺利完成交楼工作，在公司的指导和帮助下，我们做了大量的前期准备工作，整理准备了大量的入住资料和必要的文件。如入住通知书、前期物业管理协议等共计12项。根据方便业主、服务至上的原则，我处针对小区的实际情况，合理制定了办理入住手续的流程，和岗位，设置了业主入住须知，入住手续办理流程图，装修须知，装修手续办理流程图，使业主在办理各项手续中能一目了然。使交房工作顺利进行，目前办理入住业主139户，办理装修手续户。

（二）加强管理服务工作，提高服务质量；

（1）树立小区家园化，人性化管理服务理念。

进驻***后，我们坚持实施家园化，人性化管理，“以人为本”的服务精神；业主的需要就是我们的中心工作，为开展服务，让业主进入小区感到有一种温馨的感觉，我们开展特殊关照户的服务，对小区有生活困难的业主，在生活上给予关心与照顾，服务上给予优质服务，如1-1-501业主老公是海员，因工作长期不在家，家中只有业主和小孩，针对这种情况，我们对此户进行特殊关照户服务，给其解决一些生活上的困难，受到业主称赞。除此之外，我们还开展免费代办服务，如代办电话、宽带、电费储蓄，使业主有一种“有困难，找物业”的感受，服务工作受到业主良好的赞誉。

（2）搞好维修服务工作

维修服务工作是物业管理的一个重要环节，为此我们狠抓维修工作的及时率和完成率。

为了搞好房屋及相关设施的维修工作，我们紧密地与开发商、施工队、生产厂家联手，确定了维修程序和办法，圆满完成年前无遗留维修工作的目标。今年共计接到维修投诉157起，完成152起，及时完成131起，完成率为96.8%，及时率为83.4%。在公共设施、设备方面，我们及时定期对各种设施

进行保养、检查，发现问题及时维修，及时处理，如12月30日，小区蓄水池浮球阀失灵，管理人员巡查发现后，为了让业主正常用水，我们首先是积极的进行抢修，再通知厂家到场调查原因，保证业主正常用水工作不受影响。

（3）加强小区装修管理工作

小区装修管理工作是前期物业管理的一个重要环节，它涉及到物业的使用寿命与安全及小区房屋外观的完好美观，这方面我们做了大量的工作，并根据小区实际情况，与管理要求，我们制定了详细的管理制度，如装修须知、屋顶花园管理规定等，并坚持每天对装修户的巡查工作，做好记录，遇到问题及时解决，及时处理，坚持原则。去年共处理违章施工32起，均已整改。保证房屋主体结构完好，在房屋外观方面，我们坚持制度，保证小区外观整齐划一，完好美观。

（4）认真听以业主意见，及时为住户排忧解难，工作总结《新进员工工作总结》。

业主良好的工作建议，管理建议是我们的工作指针。因此我们做到住户反映的问题认真记录，及时处理，增进与业主间的沟通，耐心为业主作解释工作，并及时为住户排忧解难，如入住业主车辆停放问题，业主装修用沙堆放点等问题。我们这种“为业主着想，以业主为中心”的服务思想取得了良好的效果，受到业主好评。

（三）努力提高管理水平，促进物业管理上档次；

（1）组织员工进行职工道德与管理技能培训，提高工员业务素质。

管理处员工的综合素质与物业管理的的质量，水平是密切相关的。根据这种情况，并结合小区大部分都是新进员工，接触物业管理时间短的实际情况，我制定了详细的培训计划

和考核办法，定期对员工进行思想和业主管理水平的培训，并定期进行保安业务技能考试，使员工在思想上得到充实，管理技能上得到了提高，去年共组织人员培训6次，技能考核4次。

（2）利用先进的管理手段，建立健全科学的管理方式；

我们紧跟社会发展步伐，使用电脑，对小区各档案收费帐目、管理计划等工作进行电脑管理，大大提高了工作效率，使管理处的基础，工作达到一个新起点，为今后的创优工作打下了坚实基础。

（四）搞好对外协调管理工作；

搞好对外协调工作是物业管理工作顺利开展的关键，为此，我们紧密与开发商配合，积极主动与洪山房地局，***局，电信局联系，并圆满完成环卫开办；申请门牌、委托合同、服务协议备案，电信局协议的签定等工作。

三、存在的问题和教训

虽然，我们在去年的工作中取得了一定成绩，但还有很多需要完善与加强的地方。第一、管理人员整体素质不高，服务意识不强各方面考虑不全面，实际处理事务的能力还有待提高；第二，与业主的沟通不够，了解不足。第三，设备、设施管理力度还需加强，针对以上几个问题，在二零零二年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业主技能与管理水平，把工作做得更好。

在新的一年里我们将加快步伐，不断提高自身物业管理水平，不断完善小区各项管理工作，为使****早日跨入优秀物业管理小区做贡献，为****物业公司的发展添砖加瓦。

去年是飞跃发展的一年，上台阶，上档次的一年，丰收的一年。在这一年里，****物业管理处在公司的领导下，在开发商各级领导的支持下，始终贯彻业主至上的原则精神，根据****的实际情况，在搞好服务的同时理顺完善管理工作，初步达到“工程程序化、操作规范化、运用使用化、管理科学化”的管理要求。使小区前期物业管理工作逐步走上规范化的轨道，物业管理工作取得了一定成绩，受到小区业主的好评，现将去年工作总结如下：

一、日常工作目标管理的完成情况：

（一）房屋管理

房屋管理是物业管理的重要内容之一。

为了搞好此项工作，我们建立了完善的房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了详细的管理计划，并责任到人定期检查。住户房屋装修无破坏，外观统一，无危害房屋结构的行为，空房完好率为95%。

（二）公共设施、设备的管理

为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施、设备的管理方面，我们制定了完备的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。维修电话24小时有人接听，全年完成小型检修工作17次，应急维修工作3次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

（三）绿化管理

为了给业主创造一个优美的生活环境，我们严格落实了绿化管理措施，积极配合监督绿化公司，施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时发出了整改通知与合理化的建议，督促其整改，并在绿化警示牌没有到位

的情况下，制作简易警示牌、围栏，加强绿化防护管理工作，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象，绿化完好率为98%。

（四）环境卫生的管理

环境卫生方面，我们针对小区环境逐步完善的情况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了严格的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

（五）小区安全防范工作

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重。

为给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了小区治安消防工作，对保安人员定期进行岗位培训，智能设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，并坚持每日早操、早会，提高员工的身体素质与日常工作管理，严格执行了工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使去年安全防范工作情况良好。

二、今年完成的重点工作

（一）业主入住前期物业管理工作的。

（1）熟悉小区各项设施、设备的施工情况；

进驻****后，我们为尽快熟悉小区施工情况，设备安装情况，我处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日跑工地，爬高楼，掌握了大量的一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，并受到了开发商的称赞与好评。

(2) 根据小区实际情况，完成工作预案，提出合理的建议；

在熟悉小区各项情况后，我们针对小区的实际情况，完成了小区各项管理工作预案，如：车辆管理方案，治安管理方案，装修管理方案等，共计9项，并提出合理化建议11项，开发商采纳3项，即报奶箱设置在门厅内，安设绿化喷淋系统，部分雨水管接入地下管网等合理的建议。

(3) 搞好保安员前期的培训工作；

保安工作是物业管理中的窗口，为了保证小区保安前期服务质量，我处安排保安员提前培训一个月，制定了详细的培训方案与计划及考核办法，加强保安员的自身素质与业务技能，保证业主入住后有一个良好精神面貌和业务素质的保安队为业主服务，保安队的工作受到一致好评。

(4) 配合开发商的售楼工作；

为了配合开发商的销售工作，我处在前期人员不足的情况下，安排专人在销售部配合售楼工作，耐心解答客户关于物业管理方面的疑问，制作了二块****宣传牌，宣传本公司物业管理服务工作，并达到一定效果。我们除派专人配合销售部，全体员工还放弃节日休息，配合销售部“十一”售楼黄金周的销售工作。我们的工作受到销售部的肯定和称赞。

(5) 搞好业主入住前期准备工作，顺利完成交房工作；

为迎接业主入住，顺利完成交楼工作，在公司的指导和帮助下，我们做了大量的前期准备工作，整理准备了大量的入住资料和必要的文件。如入住通知书、前期物业管理协议等共计12项。根据方便业主、服务至上的原则，我处针对小区的实际情况，合理制定了办理入住手续的流程，和岗位，设置了业主入住须知，入住手续办理流程图，装修须知，装修手续办理流程图，使业主在办理各项手续中能一目了然。使交

房工作顺利进行，目前办理入住业主139户，办理装修手续户。

（二）加强管理服务工作，提高服务质量；

（1）树立小区家园化，人性化管理服务理念。

进驻****后，我们坚持实施家园化，人性化的管理，“以人为本”的服务精神；业主的需要就是我们的工作中心，为开展服务，让业主进入小区感到有一种温馨的感觉，我们开展特殊关照户的服务，对小区有生活困难的业主，在生活上给予关心与照顾，服务上给予优质服务，如1-1-501业主老公是海员，因工作长期不在家，家中只有业主和小孩，针对这种情况，我们对此户进行特殊关照户服务，给其解决一些生活上的困难，受到业主称赞。除此之外，我们还开展免费代办服务，如代办电话、宽带、电费储蓄，使业主有一种“有困难，找物业”的感受，服务工作受到业主良好的赞誉。

（2）搞好维修服务工作

维修服务工作是物业管理的一个重要环节，为此我们狠抓维修工作的及时率和完成率。

为了搞好房屋及相关设施的维修工作，我们紧密地与开发商、施工队、生产厂家联手，确定了维修程序和办法，圆满完成年前无遗留维修工作的目标。今年共计接到维修投诉157起，完成152起，及时完成131起，完成率为96.8%，及时率为83.4%。在公共设施、设备方面，我们及时定期对各种设施进行保养、检查，发现问题及时维修，及时处理，如12月30日，小区蓄水池浮球阀失灵，管理人员巡查发现后，为让业主正常用水，我们首先是积极的进行抢修，再通知厂家到场调查原因，保证业主正常用水工作不受影响。

（3）加强小区装修管理工作

小区装修管理工作是前期物业管理的一个重要环节，它涉及到物业的使用寿命与安全及小区房屋外观的完好美观，这方面我们做了大量的工作，并根据小区实际情况，与管理要求，我们制定了详细的管理制度，如装修须知、屋顶花园管理规定等，并坚持每天对装修户的巡查工作，做好记录，遇到问题及时解决，及时处理，坚持原则。去年共处理违章施工32起，均已整改。保证房屋主体结构完好，在房屋外观方面，我们坚持制度，保证小区外观整齐划一，完好美观。

(4) 认真听以业主意见，及时为住户排忧解难。

业主良好的工作建议，管理建议是我们的工作指针。因此我们做到住户反映的问题认真记录，及时处理，增进与业主间的沟通，耐心为业主作解释工作，并及时为住户排忧解难，如入住业主车辆停放问题，业主装修用沙堆放点等问题。我们这种“为业主着想，以业主为中心”的服务思想取得了良好的效果，受到业主好评。

(三) 努力提高管理水平，促进物业管理上档次；

(1) 组织员工进行职工道德与管理技能培训，提高工员业务素质。

管理处员工的综合素质与物业管理的服务的质量，水平是密切相关的。根据这种情况，并结合小区大部分都是新进员工，接触物业管理时间短的实际情况，我制定了详细的培训计划和考核办法，定期对员工进行思想和业主管理水平的培训，并定期进行保安业务技能考试，使员工在思想上得到充实，管理技能上得到了提高，去年共组织人员培训6次，技能考核4次。

(2) 利用先进的管理手段，建立健全科学的管理方式；

我们紧跟社会发展步伐，使用电脑，对小区各档案收费帐目、

管理计划等工作进行电脑管理，大大提高了工作效率，使管理处的基础，工作达到一个新起点，为今后的创优工作打下了坚实基础。

（四）搞好对外协调管理工作；

搞好对外协调工作是物业管理工作顺利开展的关键，为此，我们紧密与开发商配合，积极主动与洪山房地局，***局，电信局联系，并圆满完成环卫开办；申请门牌、委托合同、服务协议备案，电信局协议的签定等工作。

三、存在的问题和教训

虽然，我们在去年的工作中取得了一定成绩，但还有很多需要完善与加强的地方。第一、管理人员整体素质不高，服务意识不强各方面考虑不全面，实际处理事务的能力还有待提高；第二，与业主的沟通不够，了解不足。第三，设备、设施管理力度还需加强，针对以上几个问题，在二零零二年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业主技能与管理水平，把工作做得更好。

在新的一年里我们将加快步伐，不断提高自身物业管理水平，不断完善小区各项管理工作，为使****早日跨入优秀物业管理小区做贡献，为****物业公司的发展添砖加瓦。

电信营业厅营业员工作总结篇九

20xx年7月至9月，我在xx电信公司10000任职客服话务员。两个月的工作，使我对客服工作有了一定的了解和认识。现将我的感想及对客服工作的认识作如下总结： 1. 客服人员所需的基本技能及素质要求： 客服人员所需的基本技能需要有良好的服务精神、具有良好的沟通能力、普通话流利、工作认真细致、需要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意

识强及良好的有良好的心态。

2. 作为客服人员，需要一定的技能技巧：

(1) 学会忍耐与宽容。忍耐与宽容是面对无理客户的法宝，是一种美德，需要包容和理解客户。客户的性格不同，人生观、世界观、价值观也不同，因此客户服务是根据客户本人的喜好使他满意。

(2) 不轻易承诺，说到就要做到。客户服务人员不要轻易地承诺，随便答应客户做什么，这样会给工作造成被动。但是客户服务人员必须要注重自己的诺言，一旦答应客户，就要尽心尽力去做到。在电信公司作为话务员期间，公司规定在接到客户投诉问题后，要在48小时之内必须做出处理，这是一种信誉的体现，也是对作为客服的基本要求。

(3) 勇于承担责任。客户服务人员需要经常承担各种各样的责任和失误。出现问题的时候，同事之间往往会相互推卸责任。客户服务是一个企业的服务窗口，应该去包容整个企业对客户带来的所有损失。因此，在客户服务部门，不能说这是那个部门的责任，一切的责任都需要通过客服人员化解，需要勇于承担责任。

3. 作为客服，需要一定的技能素质：

(1) 良好的语言表达能力。与客户沟通过程中，普通话流利，语速适中，用词恰当，谦恭自信。

(2) 丰富的行业知识及经验。丰富的行业知识及经验是解决客户问题的必备武器。不管做那个行业都需要具备扎实的专业知识和经验。不仅能跟客户沟通、赔礼道歉，而且要成为此项服务的专家，能够解释客户提出的问题。如果客户服务人员不能成为业内人士，不是专业人才，有些问题可能就解决不了。作为客户，最希望得到的就是服务人员的帮助。因此，

客户服务人员要有很丰富的行业知识和经验。

(3)要学会换位思考，我们在考虑自己利益的同时也要会客户着想，这样是维护客户、留住客户最好且最有力的办法，在遇到客户投诉时如能换位思考可以平衡工作情绪，提升自身素质。

【电信10000话务员工作总结二】

电信营业厅营业员工作总结篇十

时光飞逝,转眼间到电信公司工作有了一段时间,感受颇多,收获颇多.新环境,新领导,新岗位,对我来说是一个良好的发展机遇,也是一个很好的锻炼和提升自己各方面能力的机会.刚到营业厅工作时,我就感受到了一种蓬勃向上,积极进取,暖如春风的工作氛围,感觉到了同事们热情、执着和敬业.正是在他们的启发和感染下,我开始认真学习业务知识,扎扎实实地苦练服务技巧.业务一点一滴的学习,心灵一分一分的融入,工作一步一步的进步,我不断坚持着自己的信仰和追求,在此,首先特别感谢领导和同事们给予我的大力支持,关心和帮助.使我能够很快地适应公司的管理与动作程序,努力做好本职工作.进入公司工作以来,我认真了解公司的发展概况及企业文化,了解公司的规章制度,熟悉了公司一些相关的业务知识以有系统的基本操作。

在这几个月里,我工作认真负责,勤勤恳恳,按时并较好的完成上级安排的任务,千里之行,始于足下.我从小事学起,从点滴做起.在这段时间里我首先学习了作为服务营销代表所具备的基本要求和礼仪.说到心得体会,感受最深的就是服务,优质的服务态度能带给客户温馨的感受.在营业厅里对每一个客户就是要尽可能的做到使客户满意.客户满意,自然就会增加收益。

记得刚上班时我不大喜欢笑，经理赞美我说其实你笑的很可爱的啊，要多点笑哦，这样人也会显得精神活力点。她教导我服务态度很重要，永远站和第一位，服务态度首先是热情，而表达热情的方式就是微笑，面对客户要保持甜美的笑容。为了让自己的笑容更加亲切，自然，于是我有空就对着镜子练习笑容，直到自己满意为止。是啊，一声亲切的问候，一个甜甜的微笑，举手之劳的一件小事，也能够拉近客户与我们之间的距离。在工作中，我本着“沟通从心开始”的服务理念，热情地，真诚地接待每一们客户，让他们真正地，实实在在地享受我们优质，高效的服务。

对于每天的客户不解咨询，我都能够认真对待，牢记“用户永远是对的，用户就是上帝”的服务口号，要用同样真诚的微笑，同样耐心的解释，去化客户的误解和怒火，让委屈的泪水流在心里，把真诚的微笑献给客户。记得有一次，有一位客户气冲冲地推门而入，一进门就满口脏话。面对如此怒气冲冲的客户，我只有保持微笑面对，请客户坐下，耐心聆听客户的投诉。我一边耐心地向客户解释疑惑，一边给客户核查话费详意单。疑惑终于打开了，原来客户曾经开通了彩铃，因没有取消，造成每月扣除5元的包月费，而刚好他的基本帐户已经不够抵扣5元的月租了，所以虽然赠送帐户还有钱但却无法拨打电话。

当我给客户解释清楚，并征求客户的意见先充值再取消彩铃时，客户不但没了当时进来时的那种粗鲁，反而惭愧地对我说“真不好意思，刚才语气重了些，态度不好，可你对我这样的误会还热情接待，耐心地解释给我听，恩，电信公司的服务态度挺不错！”听了这段话，我终于理解了“服务”这两个字的概念，知道了在以后的工作中如何去面对客户，如何做好服务工作??那就是“以诚待人，务实求实！”

然而对于目前的工作，我只是踏入了门槛，还有很多不足之处，还有很多要学习的地方，所以在以后的工作中，我会继续发挥自己的优点及良好的工作作风，从自身做起，不断增

强服务意识与水平还要更加继续注意学习业务知识，实践和积累，刻苦练习服务技巧，同时认真听取各种意见及建议，不断地把自己所学的知识应用到实践中仅是机械地去完成工作，更要采取换位思考的方法，通过自己的奋斗和努力，向客户和同事们展示自己开朗，热情，自信，坚毅的一面：在工作中寻找自己的位置，在拼搏中实现自我的价值，在进取中塑造自身的形象。

我喜欢看到客户希冀而来，满意而去的表情，喜欢看到客户在我们的建议下得到意外收获的成就感。但因本身业务知识还不深广和经验不足解决不到的问题而产生遗憾，也不得不接受客户没有达到目的时不满的宣泄??可是，以真诚服务换客户的真情和信赖，让我感到工作多彩而充实，还提升了自身的综合素质。此外，现代的工作环境中具有团队意识是非常重要的。有效的团队工作可以提高工作效率。加入了电信这个大家庭我深深感受到同事们的那种勃勃的氛围，学会了怎样与人相处，培养良好的人际关系。

在学习中，主动出击，学，然后知不足，知不足然后能自反也。做到不耻下问，虚心求教，取人之长，补己之短。而领导和同事的爱护，关心，指导和帮助，都尽可能容纳我的不妥之外，让我感到很感激。走进这样的学习集体，让我变得更加有动力了。。在接下来的工作日子里，我会加强学习业务知识，这样在解答客户的咨询问题时才不会哑口无言，言不对症。还要做各项服务工作，做好月检查准备，做好本职工作，并努力完成上级分配的任务。

据了解，在中国身信息化社会迈进的今天，它不仅能够满足人们语言沟通的真正需求，还能满足人们娱乐，休闲，商务，学习等更多层次的需求。在电信工业厅前台工作，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。我清楚地认识到，要成为一名合格的营业员不容易，这就要求我们营业员不仅要有扎实的业务功底，还要了解客户的需求，及时地向公司反馈信息，根据客户的需求，

满足他们更高层次的需要。

为适应日趋激烈的竞争，公司要提出服务与业务领先的战略，开展各特色活动，创建各特色服务。加强与其他先进企业或优秀服务窗口的经验交流，不定期组织员工到其他服务行业窗口进行参观，学习，进行对比。通过参观，学习发现自身的不足，促进我们营业窗口服务水平的不断提高。并加大员工自向业务素质及礼仪规范的培训力度，助于班组整体水平的提升。加强客户的关怀，在营业窗口开展各类亲情化服务，加强对投诉用户建议用户的档案建立，进一步完善对此类用户的回访与关怀制度，让客户更深切的感受到窗口的优质服务。

同时继续定期开展客户满意度调查或客户评议评选等活动，让客户参与我们的服务管理工作。做到企为的服务宗旨：“追求客户满意服务”。还要优化经营策略，对不完善的营销方案进行清理规范。总结经验和教训，在清理优化过程中解决好与竞争对手的竞争问题，共同维持良好的市场秩序为“做世界一流通信企业”打好坚实的基础。

在这激烈竞争的年代，前进的脚步给终不能放松，不只我还有我们大家都应该要有信心不辜负电信对我们的期待，虽然肩上的担子很重，也要务实，求实地工作，一起为公司“做世界一流通信企业”做出自己应有的贡献。

[点击下一页继续阅读电信10000话务员工作总结](#)

电信营业厅营业员工作总结篇十一

在县委办工作一年来，在单位领导的言传身教、关心培养下，在同事的支持帮助、密切配合下，我不断加强思想政治学习，对工作精益求精，较好地完成了各项工作任务，个人思想政治素质和业务能力都取得了一定的进步，为今后的工作

和学习打下了良好的基础，现将工作学习情况总结如下：

一、认真学习理论，在改造个人思想、提高自身综合素质上下功夫

习到学做事，从学做事到学做人，不断树立新的理念，不断增强责任意识、忧患意识和全局观念，从而进一步理清工作思路、明确工作重点、找准工作难点，努力提高围绕中心、服务大局的能力，为切实履行好自身职责奠定坚实基础。

二、扎实开展工作，在完成各项工作、提高自身业务水平上求突破

本人在一年中，主要参与撰写各种县委材料、领导讲话稿和完成领导布置的其他任务。本着对工作积极、认真、负责的态度，我认真遵守各项规章制度，虚心向领导和同事请教，努力学习各项业务知识，通过不断学习，不断积累，使工作效率和工作质量有了较大提高，较好地完成了各项工作任务。

做好领导安排的其他工作。树立责任意识，尽心尽力处理临时性工作和紧急性任务，树立沟通意识，加强与办公室其他工作人员、其他部门的协调沟通，相互促进工作，树立服务意识，坚决服从和服务于办公室领导，积极服务于各乡镇、各县直单位，认真解答疑难问题，同时自觉做好办公室公共卫生清扫，文件材料复印归档等日常工作。

三、转变工作作风，在狠抓任务落实，加强自身建设上上水平

一年来，我始终坚持严格要求自己，从转变自身工作作风入手，时刻做到在工作上不断求新，在业务上不断求精，在落实上不断求实，在完成落实各项工作任务上下功夫，使自身建设得到不断增强。首先我严格遵守办公室各项规章制度，不迟到不早退，对领导安排的各项工作任务，都能统筹兼顾、

合理安排、顺利完成。其次分清工作主次。在遇到问题的时候，牢固树立大局意识、责任意识，坚持团结配合，协调一致。狠抓工作落实，分清主次，区别轻重缓急，突破重点，攻克难点，集中落实好重点、难点工作，做到了一心一意为单位，全心全意为工作。

作为一名机关工作者，我时刻提醒自己，要不断加强自身思想道德的修养和人格品质的锻炼，增强奉献意识，把清正廉洁作为人格修养的重点。不受社会上一些不良风气的影响，从一点一滴的小事做起，生活中勤俭节朴，宽以待人；工作中严以律己，忠于职守，防微杜渐。牢固树立全心全意为人民服务的宗旨意识，帮助身边需要帮助的人。

一年来，我在领导和同志们的帮助和支持下取得了一定的成绩，但我深知自己还存在一些缺点和不足，政治理论基础还不扎实，业务知识不够全面，工作方式不够成熟。在今后的工作中，我要努力做到戒骄戒躁，坚定政治信念，加强理论学习，积累经验教训，不断调整自己的思维方式和工作方法，在实践中磨练自己，成为领导放心、人民满意的公务员。

电信营业厅营业员工作总结篇十二

市场经济千变万化，残酷无情，进则达，不进则退，通信市场同样是这个道理。一个时期以来，宁夏区电信公司吴忠分公司为了进一步扩大经营空间，提高市场占有率，面对市场竞争的巨大压力，严格按照集团公司提出的“用户至上，用心服务”的理念，努力改善服务，在用户较集中的县(市)城市全部开展了电信服务进驻社区的工作。通过此项工作的不断深化，使整个分公司的电信业务收入有了明显的增长。尤其，值得一提的是在利通区开展的社区客户经理服务工作，截止6月30日，社区业务收入较之元月增长了近5%，收入比重已占利通区业务收入一半，在很大程度上可以说是一个新的业务增长亮点。目前利通社区管理工作扎扎实实，井井有条，业务发展如火如荼，服务质量明显改善，“亲情服

务”、“零”距离服务随处体现。所有这些成绩的取得，都是在区公司和分公司领导的统一部署下，管理到位，措施得力，电信服务进驻社区成效显著的结果。

一、面对竞争，摸清底细，扩大区域，沉着应对

长期以来，在利通区范围内电信业务发展较为集中，是各大电信运营商相互竞争最为激烈的区域。吴忠分公司领导极为重视，要求各单位、各部门积极行动，安排布置社区工作，尽快在去年社区工作取得成绩的基础上，全面推进电信服务进驻社区工作，极大的调动了社区经理工作的积极性。这无疑是中国电信面对竞争，改善服务，占领市场、抓住机遇，为发展业务展开的有利举措。

在利通区市区服务区域内，按照社区客户经理服务标准和规范要求，以街道、服务客户数量为基础重新划分并扩充到了7个社区，平均每一个片区3名客户经理，3名维护员，平均负责8000户左右用户的售后服务及各项电信业务的发展工作。首先，经过摸底调查出各个社区所辖住户的数量，建立客户基本信息资料，包括在线用户的数量有多少，分平房住户、楼房住户的数量，未安装电话的居民数量，以及使用电信新业务和数据业务的情况。其次，在搞清楚用户基本情况后，有了针对性的业务发展方向，及时下达各社区的发展计划，同时制订出切实可行的《绩效考核》办法，加大考核力度。再次，注重社区业务发展、服务方面的新情况，新问题，及时调整思路，解决问题，采取临时性或集中召开经营、服务方面分析会的形式，让社区成绩突出的片区经理介绍经验，多方面听取不同意见和建议，取长补短，达成共识，以及分析其它电信竞争对手的动态，积极采取应对措施。通过以上工作落实，真正做到面对市场，适应变化，思路清晰，达到有效竞争，提高服务质量和企业效益的目的。

二、正确引导，更新观念，爱岗敬业，是做好社区工作的基础

社区工作是一项综合性很强的营销服务工作。年初以来，中心严格按照分公司领导的经营指导思想，本着早计划，早安排，早落实的原则，对社区各项工作加大力度，提倡社区工作是一面镜子，一支队伍，要带好管好，对外代表电信公司的形象，对内代表客户的服务利益，要求做一名称职的客户经理代表，时刻为公司的利益着想，为电信业务发展多做贡献。一是提高认识，转变观念。就是平常教育社区客户经理不要老把自己看成是一个电话障碍查修员或是业务员。其实，现在的社区客户经理从事的工作很崇高，责任也很重大。既要有电信市场营销方面的理论知识和工作能力，还要有实际工作方面的基本技术操作技能。二是加强业务学习，提高服务质量。为了达到目的，社区经理在客户服务中心的精心组织下多次参与分公司举办的业务、礼仪服务学习的同时，自行组织多期学习班，《市场营销》、《电信业务与服务》、《电信礼仪服务》、《装、移、拆机规范》和《adsl宽带安装》学习班等，采取集中学习和自学相结合的原则，提高服务质量赢得广大用户。三是教育社区客户经理在发展电话业务的时候，别忘了多说一句话，问用户电话有没有来电显示功能，办理数据业务了没有，当月的电话费交了没有，以及发现别的用户利用165上网或者使用固化话机、拨号器等问题，要采取给用户做思想工作转网或查处其它违规的现象。四是社区工作很辛苦，很累，几乎没有正常休息天。经常教育广大社区经理来到营销服务这个岗位，要坚定信心，有思想准备，做到吃苦耐劳，乐于奉献，爱岗敬业，始终做电信服务的模范。

三、溶于集体，乐于奉献，激发热情，是做好社区工作的动力

做好社区的工作，要让大家为了一个团队、集体的荣誉和目标奋斗，就得有一个好的集体，好的环境，好的管理机制，合格的带头人。能使大家心往一处想，劲往一处使，团结一致，积极向上，拧成一股绳，才是做好社区工作的动力。

今年以来，无论是业务宣传、各种培训班，还是解决业务发展中遇到的实际问题，分公司领导、部、中心主任多次参与社区现场指导工作。元月份，为了把丢失的吴忠仪表厂夺回来，出注意，想尽办法，扩大宣传力度，增强服务意识，使仪表人享受满意服务，在下雪天(当时是星期六)，组织全部社区经理开展清扫仪表厂两个家属院、厂部大门口的活动。为了提高社区的认知度和满意度，几乎有一半的星期天利用时间组织客户经理在居民小区、广场搞业务宣传、演示，开展上门活动。

4、5月份以来□adsl业务发展迅猛，社区经理的工作几乎达到了白热化的程度。在做好日常基础经营、维护工作的同时，积极发展adsl业务，多少次中午、晚上还在用户家里安装，不分昼夜，有时由于用户的电脑配置问题，为了用户宽带安装成功，社区经理几遍往返于用户家中，想尽办法，直到安装成功，使用户满意，自己也感到欣慰。交通不方便是常事，就打的，有的甚至把自己的摩托车都搭上了，还有的为了安装一次顺利，自己掏钱购买了驱动程序是常有的事情。

社区的工作紧张而又脱不开身，就是因为它不同于大客户经理的工作，主要是有具体的电话障碍查修任务，谁也不能保证啥时间到电话障碍来，只能是有障碍查修障碍，没有障碍就发展业务，摸清市场行情，熟悉社区的用户，尽可能的与广大用户多交朋友。在业务工作中，遵循一个原则，本着巩固老用户，发展新用户，中心负责人抽出时间与社区经理随工，溶于发展业务之中；平常注重了解社区经理的情况，关爱他们，还有什么不能解决的困难。从而增强了感召力、向心力和凝聚力，激发了大家工作的热情。

四、强化管理，措施得力，是做好社区工作的前提

社区工作内容繁多，管理在一定程度上是一个比较重要的问题。要做到管理到位，措施得力，使社区工作开展井然有序，不使大家拘谨而缺乏工作热情，精神振奋而不散漫，值得好

好研究。根据社区的工作实际情况，采取有效的管理激励机制，才是做好社区工作的前提。

电信营业厅营业员工作总结篇三

20xx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，取得精神文明和物质文明的双丰收。

20xx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。

（一）、认清自身差距，扎实开展经营工作，力求更快发展

- 1、全面完成了省市公司下达的04—05年度农村大放号任务
- 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
- 5、信息化加绩效考核，全力支撑欠费催缴工作

（二）、立足渠道，积极开展精确化营销

- 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□20xx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

认真执行《电信服务标准》，坚持“首问负责制”，加强对营业中心的管理。建立健全管理制度，加大服务督查管理力度，严格按照公开的服务承诺时限办理各种电信业务，为用户在办理装机、宽带、小灵通等业务时提供一切便利条件，并各积极配合省市公司开展的服务提升活动。完善对社区经理的管理，广泛征求用户的意见和建议，主动上门，深入客户，征询意见，及时处理用户的各种咨询，投诉和建议。

（四）、加强基础管理，确保安全生产

1、针对公司去年管理上存在的薄弱环节，制定完善落实好各

项管理制度，讲执行、抓落实

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

20xx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

20xx年，我分公司制定了严格的政治学习制度，积极参加县委组织的各种政治理论业务培训，加强和地方党组织的沟通，积极开展保持共产党员先进性教育活动，支持工会各项工作的开展，提高党员干部和员工的思想政治觉悟，激发全体员工的主人翁责任感和工作积极性。20xx年，被评为“xx省文明单位”。

（五）、扎实搞好工程建设和网络维护

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20xx年工作思路20xx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：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。

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。

一是做好营销工作，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。

二是一切以市场为中心，重点关注“xxxx”

电信营业厅营业员工作总结篇十四

新进员工个人季度总结 时光飞逝，岁月如梭。转眼一季度的工作已经落下帷幕，充满生机的二季度已近开始。为了更好

的完成公司交付的各项任务，提升自己。现将一季度工作总结如下. 一、心态的不断调整和成熟：

每一个人，每到一个新的环境，都需要一段时间去适应新的环境，调整和处理好理想与现实的落差，刚来到这里会有不适应，会有怀恋自己生活学习多年的地方，但这种状态只是短暂的，所有不愉快很快就被公司轻松的工作环境和同事间亲密友好的关系冲散了，心态的调整让我明白，不管在什么地方，什么职位都有发展才能，增长知识的机会，不论做任何事，务须竭尽全力，这种精神的有无可以决定一个人日后事业上的成功或失败。如果能以充分的热情去做每最平凡的工作，也能成为最精巧的工人；如果以冷淡的态度去做最高尚的工作，也不过是个平庸的工匠。

二、学习无止境：

提钾 提溴有了初步了解的准门卫汉以后 为了充实自己为公司

做出应有的贡献，也要贯彻不断学习的目标不断前进. 三、工作汇报

1、认真完成领导交代的任务

2、参加第一次例会，在总经理的讲解下系统的了解本公司新岛

化工（浓海水提钾示范工程）组建的意义和背景. 3、做好本职工作，团结同事

总结这一季度的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方

面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个

别工

和工作效率全面进入一个新的天地. 公司名

姓名

时间