

电信个人年度工作总结(五篇)

作者：有故事的人 来源：范文网 www.wtabcd.cn/fanwen/

本文原地址：<https://www.wtabcd.cn/fanwen/meiwen/194a1380560918f77a6048c44d558a25.html>

范文网，为你加油喝彩！

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。什么样的总结才是有效的呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

电信个人年度工作总结篇一

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和，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，彷彿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。

电信个人年度工作总结篇二

作为电信经营实体和综合后勤保障部门，一年来，我能够服从、服务于焦作电信发展的总体目标，在主业大幅度减少投资规模的不利外部环境下，以机制创新为突破口，深化三项制度改革，不断规范经营管理，加强基础制度建设，向管理要效益。充分发挥了自身优势。在努力做好支撑服务的同时，不断开拓外部市场，用心开拓市场、负重前进，将业务发展到联通公司、移动公司、洛阳、济源等外部通信运营商。为开拓建筑市场，我用心想办法，为建安处先后承揽了移动公司生产楼、住宅楼等土建工程，城网改造工程，从而极大地增加了企业效益。

一是优势特色产业对经济增长的贡献份额加大。建安处作为我省电信实业公司全资子公司和全省电信实业一

物流配送中心也用心担负起市公司后勤服务工作，用心开展业务和工作。今年共完成余项工程的材料供应工作，并且开拓外部电信运营商业务，已先后和焦作移动、联通，濮阳移动、新乡移动、商丘联通、郑州联通签订线路器材供货合同，对外实现销售额万元。

加强党群工团的建设和精神礼貌建设，促进公司健康发展。今年以来，我坚持“两个礼貌”一齐抓的工作方针，努力加强和改善企业党建工作，使干部队伍和职工队伍的素质不断提高，思想政治工作不断深化，企业办公条件、职工生活、福利得到改善提高，企业的核心竞争潜力得到进一步增强。

一是发挥党组织的核心作用，保证企业各项目标的全面完成。今年以来，公司党组织充分发挥政治核心和战斗堡垒作用，党建工作得到了进一步加强，落实了党风廉政建设责任制，监督制约机制得到了强化，坚持企务公开制度和民主评议干部制度，用心推进民主政治建设，党组织的核心作用和凝聚力、战斗力不断提高。二是强化企业思想政治工作，为公司改革和发展创造良好条件。今年以来，公司党组织继续深入学习邓小平理论、“三个代表”重要思想。个性是认真组织学习贯彻党的xx大精神，在公司广泛开展了“学xx大文献，创更大业绩”主题教育系列活动，透过丰富多彩、形式多样的活动，使广大干部职工在学习贯彻xx大的精神的过程中，思考、衡量和审视自己的工作，从而更加坚定了发展是硬道理的信念，自觉认真查找差距和不足，并且在工作中努力地加以改善。三是用心倡导建设学习型企业，抓好中层干部的培训工作。新的体制和竞争环境，需要企业不断创新工作方法和管理手段，调整经营策略，寻找企业发展新的增长点。为此，公司用心倡导建设学习型企业，并把中层干部的培训工作作为一项重要的工作来抓。一年来，多次对中层干部进行了系统培训，培训重点放在学习企业管理、经营决策的知识上，并且强调对团队精神的培育。透过学习，使中层干部对企业管理的核心、作用有了新的理解，对市场观念、人才观念和新世纪电信业的发展趋势有了更深刻的认识，促进了中层干部自身素质的不断提高，为企业的可持续发展打下扎实的基础。四是工会的桥梁纽带作用进一步得到发挥。

一年来，工会、共青团组织用心参与企业的改革发展，并根据自身的特点和优势，以职工和青年喜闻乐见的形式把党的方针政策、企业的重大决策和精神传到达每一位职工，物化于行动之中。工会在做好内退职工思想稳定工作、思想宣传、文体娱乐、维护职工合法权益等方面工作的同时，认真履行各种职能，围绕企业的生产经营开展了劳动竞赛和合理化推荐征集活动，组织各种文体活动，丰富了员工的文化生活。

电信个人年度工作总结篇三

转眼间我来到中国电信宽带维护部工作已经一年的时间了。在这一年的时间里，自我学习到了很多有关宽带的知识。为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短，提高自我的业务技能，现将工作状况总结如下：

工作汇报

自x年12月26日工作以来，我认真完成工作，努力学习，用心思考，工作潜力逐步提高。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齐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。

紧之后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。这些工作使自我更加熟练的操作使用客服系统。而且对机房设备有了必须的了解，使自我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，使自我学习到了更多的网络知识，更加提高了自我的实际动手潜力。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。这项工作使自我掌握了基本的adsl技术。能够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，自我和外线人员一齐机房和用户端处理。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，时时严格要求自我，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，无论从业务潜力，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忙，使我在工作潜力提高，方向明确，态度端正。从而，对我的发展打下了良好的基础。

工作感想

踏入新的工作岗位后，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。

电信个人年度工作总结篇四

发展是企业生存的第一要务。进入市场找饭吃，是实业公司的最终出路，依靠主业求生存，开拓市场求发展这是我们工作的基本思路。跨入xx年，我公司致力于提高企业经营工作水平，努力提高企业的经济效益。全体实业干部员工认真学习贯彻全省电信实业xx年工作会议精神，研究和分析企业当前的形势，结合实业公司的实际情况，集思广益，安排和部署xx年的发展规划和措施，采取了有力措施来努力提高经营工作水平。二是加大了外部市场的开拓力度。我公司在完成服务主业各项任务的同时，努力提高外部市场收入比例，外部市场拓展工作取得了明显成效。工程公司完成了与联通公司xx年本地传输网“七七”工程常年维修、线路施工协议的签订。

物业公司完成了所属职工卫生所的内部承包方案，并积极与移动公司商谈物业管理事宜。为了开拓外部监理市场，谋求更大发展，监理室的全体同志们不辞辛苦，经过艰苦努力，承揽了“移动公司八期基站铁塔建设”和“电信分公司出局管道工程”的监理任务。综合商业公司在今年的经营工作中，不断提高参与市场竞争能力，积极走向外部市场，加大公关力度，无论在计算机业务还是在广告业务上都有了长足的进展，截止6月底实现利润7.5万元，提前完成了半年计划进度数。在上半年完成了通信公司电视电话会议中心主体工程、移动通信公司员工住宅楼主体工程、西于村1号住宅楼项目，还完成了主业交办的维修、改造、装饰大小建设项目十余项，参与了市友谊路、新市府大厦办公楼等外部市场通信管道工程十几项，全年共计创产值1000余万元。此外，他们为了多承揽工程，广泛搜集招标信息，只要发现有价值的内容，哪怕只有1%的希望，也要做到100%的努力。上半年参与了移动公司第二生产楼、李万张北李万综合市场、幸福街小学的投标活动。通信器材厂在上半年完成了500余套小灵通天线生产任务及小灵通保护地线制做、安装、施工工作，创造收入75万元。

管理是生产力，管理创新、机制创新是电信实业公司的希望所在、后劲所在。进入xx年，我公司不断进行管理创新，不断夯实各项基础管理工作，使企业管理水平跨上了一个新的台阶。

一是认真学习贯彻全省电信实业xx年工作会议精神。在职工中间展开如何“解放思想，转变作风，艰苦奋斗，加快发展”的思想大讨论，在全公司范围内开展了“创收、节支、增效”拉力赛活动，并提出了“四比四看”，即“比服务、看办事效率有没有明显提高；比奉献、看第一季度收入完成情况；比干劲、看员工立足岗位吃苦耐劳的敬业精神；比节约、看增收节支实际效果。”对此，公司各部门都制定了具体改善工作作风，提高工作效率，落实“创收、节支、增效”的具体活动措施。综合部、财务部坚持每月抽出两个休息日，到生产部门参加具体劳动，通过具体实践来改善工作作风。坚持每周抽出六个小时业余时间，开展wto知识、财务知识、百句英语、企业管理等业务培训，提高经营管理和服务工作水平；建安处、工程公司在本部门员工中间发起了每天奉献1小时的倡导，激励职工为企业创收更加努力工作。

电信个人年度工作总结篇五

上半年以来，**区电信公司##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”距离服务随处可见。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。##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##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。

更多 范文 请访问 https://www.wtabcd.cn/fanwen/list/91_0.html

文章生成doc功能，由[范文网](#)开发