# 电信营销总结心得

来源：网络 作者：梦醉花间 更新时间：2024-10-02

*电信营销总结心得精选5篇在生活中，我们使用报告的情况越来越多，我们在写报告的时候要避免篇幅过长。写起报告来就毫无头绪？以下是小编整理的电信营销总结心得，欢迎大家借鉴与参考!电信营销总结心得【篇1】20\_\_年平而后端维护部门贯彻维护就是服务、...*

电信营销总结心得精选5篇

在生活中，我们使用报告的情况越来越多，我们在写报告的时候要避免篇幅过长。写起报告来就毫无头绪？以下是小编整理的电信营销总结心得，欢迎大家借鉴与参考!

**电信营销总结心得【篇1】**

20\_\_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。

一、主要维护指标完成情况和通信能力

各项主要维护考核指标完成较好，没有发生重大通信故障。网络现状：全局有5模块局，23个接入网点，420个onu，覆盖56几个单位小区，3个ets基站，cdma基站35个，全局电话交换机容量24383门，实装率63.2％；adsl设备容量10512个，实装率62％。epon接入方式lan设备端口4032个，实装数859，实装率24.23%。

二、主要运行维护工作

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。

2、网络设备监控维护方面：网络设备运行正常，全年未出现重大责任故障，因光缆中断引起的国际系统故障4次，其中有三次境外光缆中断，一次为境内光缆中断，因光缆被盗砍和被车刮断引起的模块局及中断8次，因电源故障引起的模块局接入网中断3次，教训深刻，需要在今后维护中加强改善。全年处理政企障碍共计87起，涉及党政军、银行、网吧等重要客户，故障处理及时率96%，出现个别工单管控不到位超时情况。

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。

（4）配合无线网络优化中心进行evdo网络分流优化工作，共更换平而金祥大厦周边区域用户modem新增wlan无线网区域59个，其他区域7个，合计66个无线局域网的调试。

（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：

（1）光电缆障碍处理情况：全年平而市电缆障碍处理共完成254次，其中市区为121次占全部障碍47.6%，乡镇为133次占全部障碍的52.4%。电缆障碍修复及时率为100%。电缆障碍主要是电缆接头老化及电缆进水造成为主。本地网光缆维护情况：全年本地网光缆障碍共计21次，主要是夏石及上石光缆被盗砍及自然灾害引起。

（2）光（电）缆维护方面：全年对用户申告及巡查发现的迁移及整治共计45起。规模较大的`是平而市弱电下地整治工程，其次是下半年电缆达标专项整治工程。平而共计完成8项线路整治，基本完成对市区和乡镇不到标的线路进行更换。由于上石道班本地网光缆经常被盗，造成光缆接头多影响通信传输，需要进行更换及整改。对线路维护最重要的是“春雷行动”，完成光（电）缆线路普查及审核。

（3）电缆被盗情况：全年平而市电缆被盗为27起，其中涉及到本地网光缆9起。主要是集中在上石和南站。由于下半年加大对防盗电缆工作部署，下半年电缆被盗基本没有发生。

5、c网维护方面：主要加强外包管理，配合市公司开展机房整改、网络优化，严格管控考核指标，和从联通接手时的情况比较，机房环境大为整洁、设备障碍处理及时率得到很到提高，信号覆盖率不断加大，c网网络质量的到很大改宽。

6、维护成本管控。

（1）每月召开管委会会议，对维护项目进行讨论审核，合理使用，厉行节约，使有限的维护费得到充分利用。

（2）积极开展节能降耗：通过深入分析能耗数据，查找能耗漏洞，采取电源改造、清理闲置设备、交换减容、杜绝非生产性耗能等方法，积极开展节能降耗工作。

三、通信建设方基本情况

1、c网基站建设，按照市公司要求新建5个cdma基站，目前已全部开通，本期工程建设完成后，我分公司的移动基站数量增加到35个。

2、完成了上石、南山、隘口共3个基站的全向天线改定向天线的改造，使该区域信号得到很大改善。

3、fttb工程：完成了南站区域、一品名府小区、热林中心、汽车站、政府宿舍楼、佳园小区、润通国际等单位小区的fttb新建工程，共安装onu设备106套，使分公司的光纤到达小区的比例进一步提高。

4、积极配合前端营销，完成了43个客响工程建设，安装个onu设备65套，为前端的业务发展提供了强有力的保障。

5、完成了20--年上半年adsl扩容，新增端口502个，保障了宽带放号的顺利发展。

6、平安监控工程建设，已完成了公安局9楼设备安装，11楼监控大屏幕安装，完成了屏台调试，完成56个监控点设备光缆建设，目前设备已能正常运行，正在进行卡口工程及其它监控点的施工。

7、光缆城域网建设，已完成今年城域网新建及扩容建设，共新增96芯主干，5个光交接箱的更换扩容，新增4个交接箱，解决了前段时间出现的主干光缆紧张问题。

8、光进铜退工程，新建弄怀商贸城接入网，回收了300对800米电缆，保障了附近用户的带宽。

9、ftth建设，完成了二期ftth的设计，共设计14个单位小区，目前已开始施工。

四、运维工作存在的问题及明年工作计划

1、客户支持班的基础管理和业务学习还需进一步加强。计划通过抓业务学习，落实各项制度的执行，加强考核，逐步整改在机房规范管理中存在问题。是整改班组的工作效率得到提高。

2、工程管理需进一步加强，目前存在的问题主要有：工程随工不到位，前后端协调不好，客响工程光缆建设较慢、设备到货慢，工程周期过长。

3、节能降耗压力大，能耗均比去年有所增加。

4、电缆维护材料不足，市政工程线路迁移较多，电缆配线质量较差，电缆接头老化。

5、需要进一步加强资源系统数据的管理，提高数据的准确率，提高末梢维护的效率，保障正装机流程正常开展。

6、电缆维护的主动性和计划性较差。

7、加强电缆防盗工作，减少不必要的经济损失。

8、fttb设备实装率过低，需要进行专项工作安排。

9、交换减容工作进展缓慢，影响设备实装率。

**电信营销总结心得【篇2】**

20\_\_年是本人进入遵义电信公司无线维护中心的第三年，在这一年中，在无线中心各位同事的大力帮助下，领导的悉心指导下，在工作中得到很多宝贵的经验。到了岁末，对这一年来的工作进行总结，这对以后工作的提高是非常必要的。

日常网优工作

在日常的工作中，优化的工作首先就是从发现问题开始的，通过对设备CNO2和网优平台等的每天指标分析，各种KPI指标进行TOPN分析，对指标异常的小区进行针对性的处理。处理发生包括各种系统优化和射频优化等等各种手段，发现问题的一大途径还通过用户的投诉，也是一个主要的方面，这种通过用户的直接感知，判断我们的基站可能出现的问题，通信网络的薄弱环节，覆盖不好的地带区域，也包括用户对各种计费出现的疑问。这些种种问题，要进行各种的解决，包括对基站天馈系统的调整，BSC上系统参数的修改，边界漫游数据的配置等等，直到让用户对我们的网络满意。其中，截止于11月份，处理服务保障系统涉及漫游投诉服务单226条。向省公司借口部门报送受理确认单45条次，及时的处理边界漫游的投诉。通过发现各种问题，解决各种问题来提升我们的网络质量是我们网优工作的最主要也是最重要的手段。

专项网优工作

每年的集团测评工作是我们专项网优中的重中之重，是体现我们遵义市CDMA网络质量的一个缩影。今年的5月及11月的网优测评中，自己完成了的所负责的高速农村项目组的工作，为测评的顺利通过，贡献了自己的一份力量。在上半年的测评中，自己在高速农村项目组，负责了前期拟定的10个农村点的测试摸底工作，对遵义辖区境内的兰海高速，遵赤高速公路进行了前期摸底测试，并对测试数据进行分析，对问题点提出了解决方案。特别是在信号未覆盖的红花岗隧道，计划采用无线直放站的方式解决覆盖，前期多次在隧道进行调试测试，成功的解决了无覆盖的问题，在测评进行的当天在隧道口值守保障，让无信号覆盖的红花岗隧道顺利通过了集团测评。

下半年集团测评中，我同样是参与了高速农村测评组的工作，在前期对辖区境内的三条高速进行了摸底测试，随着遵义市交通基础建设的不断完善，遵义境内的高速公路里程也在不断增加，这次网络测评的前期摸底测试里程累计达到了1600余公里。通过摸底测试对发现的问题进行了处理，保证了高速公路测评的顺利通过。在农村测评工作方面，共对26个农村乡镇点进行了测试。在今年的集团测评中，对农村点的选择有较大的不确定性，这对我们自身的网络提出更高的要求，不能事先的选择网络好的点提供测评，需要我们整个网络的平均水平要有质量。结合我们前期开展的网络提质工作，我们对遵义当地比较重要的乡镇进行了摸底测试，立足于发现问题，解决问题，提升网络的质量，让用户有更好的使用体验。通过集团的测评，能让我们暴露不少平时工作不引人注意的问题，让我们的工作更规范，找准工作的重心。测评不是目的，是为了我们自己更加重视自己网络的整体质量，必须一点一滴做起。

在今年的第三季度，无线中心还对遵义全市范围内\_\_个县进行了县城的专项网优，自己与同事一起对其中的余庆、湄潭、仁怀、桐梓县城进行了县城区域的测试，并且还对由遵义市通往各县城的道路进行了测试。这次专项网优是中心第一次大规模的对以县城为中心进行语音和3G数据的同时测试，对我们掌握县城的网络情况，进行相关的优化建设投入提供详实的依据。与同事一起根据测试的数据结果，进行了分析，对相关基站进行了射频优化和系统优化，对需要进行建设的区域，进行了站点的勘察，通报公司建设部门。

不足与展望

在这一年的工作中，发现自己还需要学习地方还有很多，自己在理论知识上还需要加强学习，特别是向身边优秀的同事加强业务的学习处理问题的方式方法。在工作中，与工作伙伴的沟通中要以完成工作为最主要的目的，不断的换位思考，从对方的角度考虑问题，会发现解决问题的途径是多样的。对工作犯过的错误要深刻的总结，通过发现不足来提升自己。在新的20\_\_年，自己要不断的加强学习，特别是对通信网络的日新月异的迅猛发展，4GLTE网络的升级在近几年的实现可能性较大，对新知识要及时跟进了解。日常的网优工作要不断总结思考，提高工作的有效性，通过工作的不断深入完善，提升我们的网络质量。相信在部门领导正确指引下，和同事一起，做好自己的本职工作，作出最优质的CDMA网络。

在进入部门的第三个年头，对自己能在这样一个集体环境里工作生活感到非常的愉快，也觉得非常的幸运，身边有这样优秀的同事，自己能收获颇丰。在部门繁忙的工作中，部门的领导对自己的工作都提出了悉心的指导，周围的同事都能对自己提供最大的帮助，自己的这一年的工作都离不开大家的共同合作。在此向部门的领导和各位同事表达真挚的感谢！

**电信营销总结心得【篇3】**

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20\_\_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，同时也学到了很多东西，努力提高自己不足的地方，为公司做出更大的贡献而努力。现对20\_\_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。

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。

三、 工作目标

在今后的工作中，以“微笑服务”为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好电信基层装机工作。在作风上，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。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。一年的工作虽然快结束了，但学习和思考并没有停止，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！

**电信营销总结心得【篇4】**

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的20\_\_年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，现对20\_\_年的工作做一个总结。

一、前台接待方面。

20\_\_年1月至7月，我从事前台接待工作，接待人员是展现公司形象的第一人，在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。一年来，共计接待用户达1000人次左右。

二、会议接待方面。

1、外部会议接待

参与接待了重庆电信全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、全省G网经营部工作会议、临沂分公司与菏泽分公司共同召开的经营分析会等大型会议，在这种外部会议中，严格按照会议需求高标准布置会场，积极协调酒店相关事宜，并做好会议过程中的服务，在这个过程中，我学到了更多的待人接物，服务礼物等相关知识，积累了很多的经验。

2、内部会议管理

按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。一年来，共安排内部会议500次以上。

3、视讯会议管理

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现；在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

三、费用报销、合同录入工作。

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入ERP系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据1000余份。合同录入20余份。

四、综合事务工作。

20\_\_年7月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、会议记录、电信之窗、行政库管理等工作。

至11月底，共接待公安查询300次左右，并做到态度热情，严格按照公司规定办理。收发外来文件90份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息20篇，采编电信之窗2期。

对笔记本、台式机等小型固定资产做好登记与出入库工作，及时联系维修网点，进行电脑维护与维修，与其加强沟通，并要求为我们提供备用机，以免耽误正常工作。

五、其他工作

在完成本职工作的同时，认真完成领导交办的随机工作，并积极参加公司组织的各项活动，协助领导同事筹备了首届职工运动会；在临沂电信诚信演讲活动中获得第一名；重庆电信诚信演讲比赛获三等奖，目前正在积极筹备20\_\_年文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

六、工作中的不足

在工作中主动性不足，与领导沟通较少，遇事考虑不够周全、不够细致。文字功底欠缺，在信息报送环节没有做到及时抓住公司信息亮点，导致信息数量和质量不高，影响公司在全省的信息排名。

七、20\_\_年工作计划

1、加强自身学习，结合综合部实际，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。

2、积极学习其他单位、酒店等会议接待经验，提高接待水平，提升公司形象。

3、做好工会工作，推出有意义的活动，加强沟通交流，并将“工会送温暖”活动继续开展下去。

4、加强食堂管理工作，进行市场调查，加大费用管控力度，营造温馨舒适、价格低廉的就餐环境。

20\_\_年即将过去，充满挑战和机遇的20\_\_年即将来临，在新的一年里，我将总结经验，克服不足，加强学习，为公司的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

**电信营销总结心得【篇5】**

20\_\_年，在市委、市政府、省电信公司、市电信分公司的正确及有效的领导下，我分公司深入贯彻现代化治企理念，科学发展，严格治企。通过有效地整合资源，细分市场，实行标准化管理，踏踏实实开展各项工作，保持了稳步、健康、有效的发展步伐，为全力促进耒阳经济建设又快又好地发展做出了一定的贡献。现将我分公司20\_\_年里的主要工作总结如下：

一、聚焦产品价值，强化营销组织，抓好经营发展工作。

20\_\_年，我公司全司上下一心一意抓发展，全力以光网、3g、智能机为发展核心，全面强化员工培训。通过各专项营销活动，各种pk竞赛，以智能机和3g为发展引导，积极推广产品价值，尽可能让客户了解和使用我公司的通信产品，尽可能地帮助客户将产品价值直接或间接地转化为客户需要的效益，大大提升了全市人民的信息化应用水平。

（一）以月度预算为纲，开展阶段性劳动竞赛、专项劳动竞赛及短程节假日促销统领全年经营工作。针对市场的实际情况，主要采取按月下达月度预算，并组织阶段性劳动竞赛来引导员工完成月度经营预算收入任务。提高了线路通信质量，减少了用户投诉，降低了线路安全风险。全力以赴做好政企客户服务支撑工作。全力做好政企客户的售前、售中、售后项目支撑工作，重点突破重大项目的保障工作，前期全面参与，中期重点支撑，后期全面接手履行服务，为政企客户提供了有力的支撑和服务保障。

（二）打造精品网络，积极推进c网和光网等新建工程建设。

1、加强c网建设，保证覆盖效果。1—11月份，已完成13个基站的开通，新建室内分布系统4个。

2、光网建设：为加快推进有线接入网络由铜缆网向光纤网演进，提升网络智能水平，保持3g和宽带能力领先优势，为“三网融合”奠定坚实的基础，20\_\_年城区继续大力实施ftth建设与改造，新建ftth小区19个、平移改造ftth小区15个、ftth薄覆盖小区9个，累计覆盖住户1.5万户，新装epon设备150多套。

支局通过需求上报，并结合电缆被盗、线路维护现状，在9个支局完成光进铜退室外改造点44个，其中20\_\_年已批复的33个。通过光进铜退工程建设，满足了业务发展需求，建设区域基本杜绝了电缆被盗，同时结合线路整治工程的同步建设，通过建设一片、整治一片、稳定一片，线路质量得到了极大提高，有力缓解了维护抢修压力。

二、以消费者为核心，狠抓服务质量，全力打造品牌服务形象。

20\_\_年，我分公司客户服务工作始终坚持\"服务是永恒的主题\"这一宗旨，建立了以市场为导向、以客户满意为中心的经营服务体系，狠抓内部管理，积极实施\"用户满意工程\"，做到有目标、有计划、有措施、有改进，取得了明显的成效，客户服务水平和服务质量持续改进，不断提高。

例如：针对电话费查询、电信业务咨询、业务受理及投诉四大服务内容，在\"受理好，处理好，回复好，服务好\"四个环节上加强管理及完善内部流程，同时加强质检系统的监督、检查力度，规范服务用语，加强业务学习培训及提高业务水平，用亲切的语言、熟练的业务、周到的服务为客户受理业务，排忧解难，使得我市广大电信客户真正实现“足不出户，享受服务”。特别是推行“城区宽带五项服务承诺”工作以来，我公司严格按照承诺进行赔付考核，强化客户可感知的差异化服务比较优势，对外打造天翼宽带品牌形象，对内驱动宽带网络能力改善，巩固增强宽带市场竞争壁垒，进一步提升了装维质量和服务水平。

同时加大考核力度。强化对服务质量的监督、检查和考核工作，在考核力度方面，将考核范围由对\"客户有理由申告\"扩大至所有不合格服务；由造成不合格服务的直接责任单位，扩大到所涉及的专业职能部门；由原来只对单项不合格服务考核，扩大到对直接责任单位工资总额的考核。以严厉的监督和考核保证服务质量的品质，保证所有电信客户最大程度的满意。

三、为民着想，全力以赴，把为民办实事工作办实。

20\_\_年，我分公司积极承接市政府安排的为民办实事，据不完全统计，即建设了13个综合信息服务点及44个行政村通宽带，10个自然村通电话的工作。由于受冰灾和盗灾的多年影响，我公司通信线路受损严重，受损面积大，抢修范围广，办实事工作面临资金和设备的双重压力，工程进度艰难前行。但是，为了严格落实市政府办实事工作，为了广大人民群众的通信需要，我公司强化组织领导，积极组织人力、物力、财力，集中各方资源，20\_\_年，全面保障完成了市政府下达给我公司为民办实事工作任务。

回顾20\_\_年的工作，我分公司还存在一些不足，主要表现在：企业的发展做得不够，发展模式与价值导向差距较大；农村市场流失严重；为民办实事资金缺口大，这些差距和不足，需要我们在以后的工作中高度关注，重点整改。

20\_\_年，我公司在衡阳市电信分公司“聚焦客户的信息化创新”战略指引下，全面强化“六大意识”，即：科学发展意识、企业价值意识、精确管理意识、诚信经营意识、执行力意识和现代企业治理意识，企业上下的思维观念、发展模式、服务水平等均有了显著变化，但与现代企业的要求相比，还需不断努力。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！