# 电信公司团支部工作总结(共18篇)

来源：网络 作者：夜色温柔 更新时间：2025-04-30

*电信公司团支部工作总结1转眼间我来到\*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\*\*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...*

**电信公司团支部工作总结1**

转眼间我来到\*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\*\*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\*\*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\*\*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\*\*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\*\*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\*\*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\*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\*电信的事业在新的一年里蒸蒸日上！

**电信公司团支部工作总结2**

\*\*来，社会治安形势非常严峻，通信线缆、设施被盗情况非常严重，护线缆、保设施、促畅通已成为某分公司一项长期而艰巨的工作任务。20xx年，为确保通信畅通，某分公司积极行动，采取有效措施，有力的配合\*部门打击了盗割通信电缆\*\*，有效遏制了\*\*分子的嚣张气焰。

一、加强\*\*\*\*，抓人防措施

为确保任务目标明确，责任落实到位，某分公司成立了以公司总经理为组长的专项行动\*\*小组，把打击破话通信电缆违法\*\*活动提升到安全生产工作的重点、中心加以推进、落实。抽调业务能力强、身体素质好的骨干员工与一线维护人员组成了电缆防盗护线巡逻小组，并根据盗割电缆多发生在夜间的实际情况，开展多波次巡逻，并在案发较多的地段蹲坑守护。

20xx年以来，某市分公司出动夜间巡逻车辆百余次，出动巡逻人员300人次，夜间对各营业点、机房、办公楼抽查、检查100余次。这些措施的有力执行，确保了通信的畅通与安全。同时，于20xx年1月13日，4月16日，6月25日，配合某市\*局站前派出所破坏三起盗割电缆案件，挽回经济损失数近百万元。

二、加强部门联动，抓协作配合

一方面，某分公司与各县市分公司签订责任状，将任务与责任层层分级，要求各个县市分公司设置兼职安全员负责承接盗割电缆专项活动的安排与部署，强化了部门之间的联动与配合。尤其是肥城市分公司，在签订责任状之后，将该项工作纳入总经理督办事宜，由总经理直接与肥城市\*局沟通协调，将打击盗割电缆纳入了肥城市“两抢一盗”专项行动，分别在20xx年3月25日和20xx年7月15日，与肥城市\*局桃花源派出所成功破获盗割电缆案件两起，抓获\*\*嫌疑人5人。

另一方面积极发挥警务室的作用，强化与战前派出所协作配合，将保护通信电缆安全纳入派出所社会治安防控体系之中，对案件易发地区与当日值班警务人员确定必巡点、必巡线，根据实际情况加大其他地区的巡逻密度和强度，有效降低了\*\*分子的嚣张气焰，壮大了打击盗割电缆活动的声威。

三、加大物质投入，抓技防措施

针对通信电缆盗割\*\*活动猖獗，难以防控以及通信电缆遍及面广的实际情况，某分公司投入大量的财力和人力，已初步建成了一张庞大的电子电缆防盗网络。截止11月底，已安装电缆防盗器个，全区主要电缆以及经常被盗的网点均已纳入\*\*网络。同时，针对频发盗割现象的地段，某分公司增加防盗器，增加夜间值班人员，以便及时配合\*110出警。20xx年某分公司协调配合\*部门破获的五起案件当中，有3起通过电缆防盗器\*\*\*警，与警务人员采取围追堵截方式破获。

四、加大宣传教育，提护线意识

针对\*\*分子多为未成年少年的现象，某分公司积极与当地教育部门联系，深入到各学校、社区开展教育活动，向青少年宣讲盗割通信电缆的危害，加强对学生的教育，从源头遏制盗割事件的发生。同时，公司还努力增强员工爱线护线意识，认真做好日常线路维护和防盗工作，使员工在工作中时时提高警惕，发现蛛丝马迹立即报告\*\*\*\*，并及时进行\*\*，形成快速反应机制，有效打击了盗割电缆\*\*活动。另外，还向社会公布举报电话和奖励措施，让公众对破坏电信设施的不法行为进行举报，不断加大案件侦破力度。

为切实从源头上制止盗割电缆、通信设施\*\*活动猖獗的态势，某分公司一方面高层\*\*出面与\*部门沟通协调，强化与\*部门及派出所高层\*\*及主管人员的沟通，促进了\*部门对打击盗割电缆\*\*活动的意识；另一方面还积极发挥某分公司站前警务室的作用，与值班警务人员印制宣传单页数万份，分赴案件易发地区、废品收购站、开放式小区展开宣传攻势，发动群众共同打击盗割电信、电信设施\*\*活动。

**电信公司团支部工作总结3**

一、以\*\*创新为突破口，转变管理模式。

“不以规矩，无以成方圆”为了更好的规范管理，服务经营。小寨营业厅积极探索基层管理新模式，建立健全营业厅各项规章\*\*，管理方式完成了从“以人管人”到“用\*\*约束人”的转变。

1、健全规章\*\*是规范管理的保障。

据营业厅全年工作的总体计划安排，第一季度的工作重点是建立健全各项规章\*\*，保证员工的行为规范做到有章可循。为此，小寨营业厅结合工作实际制定了一系列的\*\*章程并完善了相关的业务受理流程。在\*\*健全的同时，小寨营业厅还制订了《目标管理展开图》确定了20xx年各项考核项目的发展目标。并落实了相关责任人，由责任人制定业务发展计划。为全年工作的完成明确了方向，理清了思路。

2、推行“一表制”考核，探索员工考核新模式。

在员工的考核方面，为了体现考核的公\*、公正性，小寨营业厅经过积极探索在市区营业厅中率先推出了“一表制”考核，根据《营业人员考核细则》的要求将员工每天的工作表现进行了良化考核考核,内容主要分为服务行为规范、营业业务规范、\*\*规范、业务发展状况和考试成绩等五大部分。通过对比每天的考核得分可以发现员工工作的动态变化，具有很强的操作性。经过小寨营业厅不断的摸索改进，西分客服部已将小寨营业厅首倡的这种《考核明细表》（一表制）考核办法在西安地区各营业厅逐步推广，并被其他地市分公司所借鉴。

二、服务工作是营业厅工作的重中之重。

作为客户服务部\*\*的基层单位，小寨营业厅始终将服务工作作为工作的重中之中来抓，并为此开展了一系列的服务创新活动，取得了良好的社会反响。

1、重视服务工作基本规范的要求。

三声服务和微笑服务是优质服务的基础，为用户提供亲情式服务才是我们服务的最终追求。一个微笑、一句问候会使用户备感舒适。为此，小寨营业厅在对员工服务意识的培养上要求员工首先要从最基本的三声服务、微笑服务做起，形成良好的习惯，为全面提升服务质量打好基础。

2、“满意在服务”活动是全年服务工作的主线。

服务工作是营业厅工作的主线。为了进一步提升公司的客户服务水\*，根据“满意在联通”活动安排，小寨营业厅积极开展了服务竞赛活动，加强对员工职业道德和服务意识的培养，要求员工牢记公司服务宗旨、创新服务理念，以全新的面貌投入到这次活动当中。并在这次活动中涌现出了一大批细致周到的员工和感人的服务故事。

3、延伸服务项目、促进服务意识的转变。

今年的中秋节前夕，小寨营业厅接到这样一个电话：机主是营业厅发展的大客户，在中秋节来临之际要给公司的业务合作伙伴和顾客发送节日祝福短信,由于发送量大,打电话来咨询能不能有简单易行的方法。接到用户的电话后，营业员夏强向用户详细介绍了我公司的“企信通”业务，并提出可以上门为用户安装驱动软件。下班后，夏强放弃休息专程赶到用户单位，经过他的精心调试，用户最后终于可以大量给自己的客户发送节日短信了。一条条短信通过联通网络传送到四面八方，带去了一片片温馨的祝福。

这仅仅是小寨营业厅创新服务的一个缩影。为了提升服务质量，小寨厅相继开展了语言无障碍服务、针对性服务和特殊需求上门服务等一系列创新服务的项目，获得了用户的一致好评。

三、业务发展和劳动竞赛贯穿全年。

业务发展是公司经营工作的重点，关系到公司的发展壮大。作为一线窗口单位。服务工作是第一位，业务发展同样也是一个营业厅一项重要的工作。

20xx年度小寨营业厅克服新星\*\*商撤柜、周围合建厅增多等不利因素，努力完成公司下达的各项生产指标。其中业务收入指标中，话费收入完成2735万，占目标任务的81；卡类收入完成143万，占目标任务的65。移动电话放号目标中，GSM放号9938户，占部门下达任务量的184（占目标任务的76）；CDMA放号3948户，占部门下达任务量的117（占目标任务的55）。全年营业厅共受理拆户申请93917户，挽留用户34738户，挽留率为37；新业务发展118219户，占目标任务的148；黑话欠费率\*\*在≤‰以内，圆满的完成了≤3‰的目标。

1、全员营销工作开展顺利。

全员营销工作是公司一贯坚持的一种营销模式，对公司业务的发展做出了重大的贡献。20xx年度，小寨营业厅继续号召员工发挥其社会关系，积极开展集团营销工作，全年共发展集团用户近百户，G网完成全员营销1781户，C网完成全员营销1592户，为营业厅全年任务量的完成奠定了良好的基础。

2、劳动竞赛贯穿全年经营工作。

根据西安地区移动通信市场竞争的状况，公司向全体员工发出了“圈地活动”的号召。小寨营业厅积极响应公司号召，第一时间召开了全体员工参加的动员会，并将员工划分为若干个营销小组开展集团用户的营销工作。继“圈地活动”取得阶段性成果后，公司又相继开展“百日营销”、“大干五十天，为联通成立xx周年献礼”、“大干四季度、全面完成全年任务”等劳动竞赛。员工们放弃周六休假，发动社会关系寻找客户资源，并提前完成了销售任务，为公司的发展贡献了自己的青春和汗水。

3、“回家行动”和“手机缴”取得阶段性成果。

用户质量的好坏关系到公司ARPU值的提高和公司资产的的保值增值。针对公司经营工作中“大进大出”现象严重的实际情况，小寨营业厅加大了用户电话回访和零次户的激活工作。对于前期有问题的担保租机号码，以租机改购机，预存30话费，降低消费档次等形式责成担保人加紧追缴力度。营业厅经理和副经理主动找员工谈话，了解追缴进度，及时掌握活动进程，对回家行动起到了积极的促进作用。

四、团建和\*\*工作成绩显著。

20xx年，小寨营业厅获得了省级“青年文明号”的光荣称号，这是当年全省通信行业唯一获此殊荣的青年集体，员工们本着“胜不骄、败不馁”的精神，继续发扬\*的优良作风，服务公司经营、服务社会。

\*\*\*\*是联系企业与员工的桥梁和纽带，企业的发展离不开\*\*\*\*的有力\*\*，离不开\*\*会员的无私奉献。发挥\*\*\*\*在员工中的\*\*作用，对于更好的服务企业生产和经营、保障员工的合法权益具有重要的意义。

1、团支部活动丰富多彩，取得了良好的社会反响。

小寨营业厅在今年的工作中继续发挥团\*\*和\*\*小组的作用,积极联系广大员工，作好联系公司与员工之间的纽带和桥梁。

在今年的工作中主要作好了以下几项工作：3月5日\*\*团员义务擦洗小寨什子周围的公交车站牌和广告牌。3月12日\*\*团员参加了在兴庆宫公园和长安区分别举行的植树造林活动。继“国际助残日”营业厅团支部配合部门开展为残障人士献爱心后，5月下旬，营业厅团支部与西安市希望工程办公室联系，资助了户县秦岭深山的两名失学女童重返学堂，8月底营业厅团支部又发出了向这两名小女孩捐款捐物的倡议，短短两天时间共筹措到现金400余元，衣服120余件，并在开学前专程驱车前往户县，送上联通员工的深情厚意，同时团支部还承诺不管以后团支部成员如何变化都将资助她们至少完成小学学业，充分体现了热心公益活动的连续性。

2、\*\*小组发挥桥梁纽带作用。

\*\*小组在今年的工作中重点开展了职工安全教育、劳动竞赛、文化体育等一系列活动，为员工和公司之间架起了一座沟通的桥梁。

员工日常工作面临繁重的压力，为了缓解员工疲劳，\*\*小组在“圈地活动”中安排员工唱卡拉OK，“百日营销”活动中\*\*员工去翠华山旅游；在社会公益活动中，\*\*小组与团支部一起筹划了为残障人士、希望工程、铜川矿难家属捐款等活动；同时，小寨营业厅\*\*小组还协助西分\*\*\*\*员工开展了全面的身体检查，在秋冬季节为员工购买抗病毒颗粒，员工生病住院期间探视病情等一系列的关爱行动，极大的促进了员工的工作热情。

**电信公司团支部工作总结4**

时间一晃而过，弹指之间，20xx年已接近尾声，过去的一年在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的努力，在工作上取得一定的成果，但也存在诸多不足，回顾过去的一年，现将工作总结如下：

我是今年3月份来到电信工作，刚来的时候，被分到商务领航中心学习，正逢那时网吧安装全球眼视频监控，从那时接触网络视频监控，对他的结构就产生比较浓厚的兴趣，在通过师傅们的教导和自身的学习下，现在已清晰的了解了他的构造和组成。电信员工年度工作总结

在不断提升和学习技能的同时，也参与了项目管控工作，从以前跟着师傅学和做，感觉做工程并不是很困难，但是，当自己亲手去做一个项目时，才知道这其中的点点滴滴，不是一句两句可以说的清楚，就拿木材检查站视频监控这个项目来说吧，虽然监控点不多，技术也不复杂，但真的做起来，需要考虑的事就很多了，前期的现场勘察，与客户的沟通，与省公司的协调，一样都不能少，一样看似简单的问题，考虑的方面就很多了，什么事先解决，这件事怎么做，需要做哪些准备工作，都是需要考虑的，在经过几个月的准备工作，检查站的项目于这个月开工了，按目前施工情况来看，还算顺利，当前的问题就是怎样与施工队沟通，解决施工过程中遇到的问题和困难，加快施工进度，争取在规定

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。

**电信公司团支部工作总结5**

\*\*来，\*\*分子利用手机、电话和互联网实施电信诈骗案例频发，由于此类\*\*投入小、回报高、隐蔽性强、难以取证、学生防范意识差的原因，致使每年案件发生率居高不下且破案存在一定难度，严重危害社会治安和学校管理安全。

为了有效遏制电信诈骗案件高发的态势，有效提高师生对电信诈骗的识别和应对能力，认真做好防范工作切实维护广大师生利益，保障师生财产安全，在学院学生处、保卫处以及XX派出所多部门的联动\*\*下，我系于20xx年xx月4日—7日利用晚自习时间\*\*师生，分批次在xx楼观看了“xx市‘预防电信诈骗’宣传片”，以案情再现和\*\*专业分析的视角，为我系师生\*\*一堂生动的“防电信诈骗”宣传教育课，并要求各班利用此次契机，深度开展“预防电信诈骗及网络安全”主题班会，做到进一步的宣传与警示，巩固防范意识。结合我系学生管理工作，现将此次宣传教育活动总结如下：

一、及时组建工作小组

根据学生处下发的“学生【20x】3号”文件要求，我系\*\*\*\*\*\*，第一时间召开专题会议，并组建了由\*总支副\*xx老师为组长，各班辅导员为组员的人文系“预防电信诈骗宣传教育”工作小组，做到工作有安排、工作有落实，旨在将此次宣传教育百分百覆盖到我系师生，全面强化防诈骗意识。

二、\*\*有序，多渠道宣传

由组长牵头，在工作小组的安排布置下，我系师生积极参与此次宣传教育活动，由系学生会负责，自x月x日晚自习起到x月x日晚自习，每天晚自习分为两个时段轮流播放，共播放x场次，覆盖20xx、20xx级x个班级，师生x余人，并要求每一位同学观看完视频后撰写观看心得体会，及时总结。除了观看视频宣传片，我系结合系部学生管理工作特点，多渠道多方向分别对强化宣传教育效果进行巩固。

一是各班级在观看视频的基础上，及时\*\*召开主题班会，总结视频教育，并向学生宣读《xx\*\*48种常见电信网络诈骗手法》小册，让学生了解更多的电信网络诈骗的种类和方法，提高识别与应对能力；

二是充分利用自\*\*，通过班级微信群、QQ群、朋友圈的方式，用大家熟知和喜闻乐见的方式，反复进行防电信诈骗的宣传，并通过学生的自\*\*群、朋友圈，将宣传教育范围进一步扩大，拓展防范教育的覆盖面。

三、活动开展效果

通过此次宣传教育活动的开展，使广大师生了解了各种电信诈骗的方式以及危害，提高了对电信诈骗的识别与应对能力，增强了同学们对电信诈骗的防范意识，让同学们在今后的生活中有了辨别电信诈骗的能力，减少电信诈骗案件发生在自己身上的几率，也切实加强了\*机关在打击电信诈骗宣传活动中警民协调配合的能力，起到了良好的教育效果。

**电信公司团支部工作总结6**

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\*\*，新岗位，对我来说是一个良好的发民机遇，也是一个很好的锻炼和提升自已各方面能力的机会。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，感觉到了同事们的热情，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，工作一点一点的进步，我不断坚持着自己的信仰和追求，在此，首先特别感谢\*\*和同事们给予我的大力\*\*，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\*\*，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\*\*所具备的基本要求和服务礼仪。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，让他们直正地，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\*\*，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，热门思想汇报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，不断缯强服务意识与水\*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，更要采取换们思考的方法，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面来，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得的成就感。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，补已之短。而\*\*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\*\*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，工作总结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\*\*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\*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\*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，继续完善对此类用户的回访与关怀\*\*，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\*\*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。

能走进电信是我的荣幸，更是我人生的机遇，对电信提供给我这样的机会，我心寸感激，公司给了我一个发挥自我的机会，而我需要做的是在这个舞台贡献自己的力量，创造出自己的精彩。良好的开始是成功的一半，众里寻他千百度，蓦然回首那人却在灯火阑珊处。面对着如此大好机遇，我怎么能不努力呢？

在这激烈竞争的年代，前进的脚步绐终不能放松，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。

**电信公司团支部工作总结7**

一、20xx年上半年工作总结：

我作为电信销售经理，即电信事业部产品在销售及团队管理的第一负责人。我的工作岗位要求了既要体现个人的销售能力，同时又要体现对整个团队的管理能力，要充分调动整个团队的协同能力。20xx年上半年工作总结有以下几点：

1、一季度电信业务操作思路产生了偏差将工作重点客户的沟通、压货方面，与电信沟通不到位，一直依赖渠道客户的操作，地市客户的开拓较少，客户比较单一，地市电信工作推进的没有进展，我没有及时的重视和实施。导致在电信\*\*变更后没有有效的在电信的跟进，致使后期上市产品没有获取优势的\*\*操作，被动的以客户为主导操作，盲目的渠道压货，导致客户库存偏大，后期虽积极的帮助客户分销，但由于前期电信工作基础不扎实，获取不到有效的\*\*，且主要工作没有积极的寻找各地市本地网的机会。

2、对工作的安排不合理：虽然针对事业部月初下达的各项销售及考核指标，进行了的任务分解及安排，对销售人员虽然有了考核，但跟进、指导不及时。自己胡子眉毛一把抓，没有对团队人员合理分工，充分发挥团队人员销售的积极性，协同作战能力。

3、时间安排不合理：由于人员及工作安排的不合理，常常将自己当做大业务员使用，从产品上市前的挂网、与电信沟通\*\*，上市后的出货、渠道销售、厂家对接等等都是自己在跟进，不是从一个管理者的角度出发来合理安排好团队人员分工合作，没有充分调动团队人员的工作，导致自己常常很忙碌，但实际工作的效率低下，适得其反。

4、工作态度、执行力低：针对事业部要求的信息反馈不及时、反馈不认真、数据不合理，虽然从表面上看感觉是工作不细致、细心的问题，但实际上反映了我个人工作态度不认真。另外：对于事业部每月下达的重点机型，区域每月下达的销售指引没有认真的贯彻执行，总以为电信没有\*\*无法操作，没有积极主动的在各地市局方需求\*\*机会，导致操作思路及方法与事业部的要求向背离，这不是理解能力的问题，这是我执行力不够的问题。

5、言行不一，不能较好的掌握沟通时机：工作中有一些事情在我还没想清楚，思路还不是很明确的情况下，就盲目的和客户及事业部\*\*沟通，造成了误解，这是对客户、也是对公司的不尊重，很多事情适得其反，影响公司也影响个人形象。

二、20xx年下半年工作规划：

1、在电信\*\*的获取方面a、省电信\*\*的频繁沟通，争取产品入围最优\*\*。b、跟进政企定单，争取产品量的最大化。c、销售主管重点地市本地网经营副总的拜访

2、销售方面：认真梳理电信客户能真正产粮门店，通过精细化的数据管理来跟踪客户的PSI。积极与省电信、各主要地市电信局方深入沟通，积极的获取我司\*\*产品电信的\*\*，通过电信的\*\*来带动渠道客户的提货及销售，通过\*\*来选择渠道客户，主导、掌控客户。

3、管理方面：合理的安排工作：目前电信团队正编4人，销售经理1人（负责全省的销售工作），销售主管2人，市场主管1人，负责督导、促销员管理，终端活动的策划及实施、\*\*。销售经理将任务考核、日常工作考核在每月5日前制定，并与各主管沟通并确定。任务考核占整体考核60%，日常基础工作占40%。每月要求销售主管负责所辖区域重点城市必须半月拜访一次局\*\*企、公客、市场部经理及分管经营副总。沟通本地网\*\*，介绍公司产品，展示公司形象。事后要有详细的拜访记录给到销售经理作为差旅费核销的依据。合理安排时间：工作中要有计划性、条理性，合理的安排好团队各人的工作，充分发挥每个人的能力，展示个人的自身价值。每天电话跟进渠道的销售，\*\*获取的情况。

加强执行力，提升工作态度：坚决执行事业部及区域下达的销售工作指引，认真对待每一个报表、数据，认真对待每一个细节，秉承细节决定成败，态度决定一切的工作作风。

言必行、诺必实的工作作风：对待工作中的每件事情把握节奏，掌握沟通时机，在自己有充分把握，依据公司的规章\*\*的前提下，做到承诺了就一定做到，不说空话，多干实事。

保持与区域的沟通：及时的将电信的文件及数据反馈给区域，产品的操作思路及时沟通。

经过上半年工作思路的调整，在下半年与市场相互配合通过渠道客户的梳理，加强客户的精细化的管理，一定能将渠道做扎实，打下良好的基础。将电信的ND产品做好，做强。

**电信公司团支部工作总结8**

xx年是Xx公司重组的第一年，在这一年里，在分公司领导的正确领导和全体员工的共同努力下，我保质保量的完成了xx年的艰巨任务。

我的班组是一个团结上进的班组，在班长的带领下，全组人员心往一处想、劲儿往一处使，认真的完成每一项工作任务。我做一名18年的老职工，我一直在自己的岗位上尽职尽责的工作，时刻想着如何能为我公司多贡献自己的一份力量。在xx这一年里，我积极的参加分公司的组织的各项活动，在新中国成立六十华诞的服务保障中，我高标准严格要求自己，积极协助班长工作，主动把工单系统中的“用户过户资料”承担下来，上夜班的时候主动把白班未处理完的各项工作处理完毕。每次上早班、中班的时候，提前20分钟到岗接班，做到班中有事，随叫随到，遇到加班加点更是常事，出色的完成了各项工作任务。现将本人20xx年的工作情况汇报如下：

>一、加强思想政治学习，不断提高自身素养

认真学习科学发展观，把学习作为工作和生活中的一项重要内容，夯实理论基础，不断汲取新的知识，更新理念，提高自己的政治水平，坚持科学发展观，以适应社会发展和社会经济发展的客观要求。

>二、恪尽职守，认真完成本职工作

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。

>三、努力学习，不断提升业务水平

我深知在社会发展如此之快的今天不断学习提高是多么的重要，只有能认真学习才能更好的完成自己的工作任务，更好的为人民服务。为了不断提高自身技能，我从不放过每一个学习的机会，在工作中虚心求教，不断总结完善，创新思路，科学统筹，大大的提高了工作效率。利用业余时间参加高等教育自学考试，并于今年7月份拿下本科毕业证，为自己更好的完成本工作打下了坚实的基础。

>四、树立工作目标，创品牌服务形象

心系客户，想之所想，急之所急，“客户满意、业务发展”始终作为我的工作目标，尽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。

作为一名入党积极分子，发展对象的我要时刻谨记党的教诲，时刻以党员的行为准则来约束自己，要不断的鞭策自己，不断地完善自己，在班组中起先锋模范带头作用。积极向党组织靠拢，争取早日成为党组织中的一员。

**电信公司团支部工作总结9**

时光如梭，不知不觉中来\*\*电信工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握更多的工作技巧与专业知识，时光已经流逝;漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。经过一年来的工作和学习，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了;其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的\'工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况;当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我这一年来的主要工作内容：

>一、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做;当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

>二、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为电信基层客服人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。一年来我坚持勤奋学习，努力提

提高理论水\*，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

>三、工作生活中体会到了细节的重要性

细节因其“小”，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性; 对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性;

>四、多与各位\*\*、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很幸运可以加入\*\*电信客服部这个可爱而优秀的团队，电信的文化理念，客服部的工作氛围已不自觉地感染着我、推动着我;让我可以在工作中学习，在学习中成长;也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的最大目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步!

**电信公司团支部工作总结10**

营业厅是公司直接为客户演示和办理业务、提供面对面服务的经营场所，是客户认识企业、提升企业品牌的重要窗口。为进一步提高公司对外树立高效品牌，宣传品牌形象，更多的收集市场信息与\*\*，更多的接收用户的意见和反馈情况，现对20xx年一年工作总结如下：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%，单装宽带比去年同比增长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。当然，在得到一定成绩的同时，我也看到了当下形势的迫切，管理需要更细化，观察人员行为需要看的更深，对分解的任务需要按时抽查完成情况，站在公司角度和以主人公的身份要求\*\*行为。在服务上离公司要求的标准还存在一定差距，对公司分配的任务目标还不能百分百完成，营业人员对服务标准和业务知识掌握情况还不能达到要求。也存在个别营业人员行为懒散，思想麻痹，挑拨同事之间的xx环境，分解的任务不能按时完成等现象。综上所述，我认为作为厅经理的我应看问题要全面，不能听从个别同事的谗言，对个别问题要进行全面分析，斟酌考虑，查问题所因，从根源抓起，多询问、多暗访、多听取其他同事的建议，具体要求如下：

一、热爱本职工作，精通移动业务。

工作是每一个人人生中必须经过的路，因为工作，我们可以接处到很多的事物;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。

二、敢于管理，善于管理。

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。

三、知指标，明任务，求发展。

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和指标，使其了解这自己的业绩，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\*\*支撑，及时总结经验与其他营业员分享讨论。

四、严格遵章守纪，维护企业信誉。

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\*\*、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。

**电信公司团支部工作总结11**

作为电信营业厅一名普通的营业员，这一年来，我在办理业务和解答客户问题方面积累了很多经验，现我对xx的工作情况做出如下几点总结：

>一、正确的工作态度

担任营业员时，我首先为自己制定工作目标、工作计划。要求自己怎样做能掌握全面的业务知识，怎样做能传达好自己掌握的业务知识，怎样做能通过营业前台将我们的各项业务更好地宣传给用户，又怎样做能让用户接受并使用我们的业务……。一系列的怎样做时常会督促我去树立正确的工作态度，做好自己的每一项工作。我们每天都会接受到各种业务，面对各种客户，在竞争日益激烈，服务日益重要的市场环境下，我们应该提供个性化、差异化、多样化、亲情化的优质服务，满足客户的多种需求才能创造优势。

>二、严谨的工作作风

我时刻都告诉自己，在工作中，个人的一言一行都代表的是公司的形象，让委屈的泪水流在心里，把真诚的微笑献给用户。当面对怒气冲冲，蛮不讲理，对我们的业务和工作有不满和误解的用户时，要牢记“用户永远是对的，用户就是上帝”的服务口号。

>㈠搞好电信市场调查与分析

我在市场部从事市场调查与策划工作。我深知随着电信市场环境不断变化、信息通信技术发展突飞猛进、市场需求瞬息万变，必须通过开展形式多样的电信市场调查，广泛收集社会经济、消费者需求、市场变化、竞争对手、企业发展及国内外电信发展状况等各方面信息和数据，逐步建立和完善电信市场调查与分析信息系统，使电信市场调查与分析制度化、规范化、连续化。

在科学的理论指导下，运用各种定性和定量分析方法，对电信发展的历史、现状和趋势进行深入细致的分析，参与公司市场营销的策划和评估，提示电信发展的内在规律，及时地发现问题和找出问题的症结，并提出切实可行的对策和措施，为企业更好地搞好市场经营工作，占领市场、实现集约化经营服务。

>㈡制定正确、有效的市场营销策略

营销策略要灵活多变，不断创新；坚持整合营销，走出过分依赖价格杠杆的误区，树立大营销的观念；建立健全企业市场营销机制，充分调动广大市场营销人员的积极性和创造性；切实转变营销观念，真正树立“以市场为导向”、“以顾客为中心”的现代营销观念；实施品牌经营战略，不断提高企业形象；根据市场环境的变化和信息技术发展的状况，不断开发新业务，寻找新的业务经济增长点。

>㈢强化产品创新与完善

在产品策划中注重业务模式、交费、包装、宣传、促销、渠道、市场推广活动、业务流程等一系列方面，各项策划做到周密、严谨、具有可操作性，进行过程控制，进行量化和检查成效，并及时总结提出改进意见，将各项策划做实。

>㈣通过参与市场营销的策划和评估工作

我认识到了营销策划工作的重要性，并积累了一定的市场经验，提高了市场分析能力，同时结合市场成功开展了一系列的业务市场策划活动。

**电信公司团支部工作总结12**

时光如流水，时间转眼即逝，这个学期我们即将走到终点，但是每个终点又是一个新的起点，在过去的活动中里我们大家共同经历过痛苦，无奈。但我们也在这些活动中学会了团结，协作，学会了如何去做一个真正的“心协”人。现将90-10学年下学期心协的工作总结如下：

本学期，心协从新分组，制作简介，整理了内部的人员，规定了\*\*；承办本学院文化节中的“唱响青春 爱我\*\*”合唱比赛；与青协携手到\*津战役纪念馆进行清明节祭扫活动；自己开展了“心理座谈会”；策划举行了“电信心协趣味游”；\*\*参与了由总会举办的心理运动会；参与了外国语学院\*\*的园游会；作为嘉宾，观看了由化学化工学院举办的话剧比赛等多项活动。

3月初，我院心协受到化学化工学院的热烈邀请，观看了他们自己举办的话剧大赛。他们的演出有的诙谐幽默，让每位心协部员都沉醉在欢声笑语之中；有的感人泪下，让我们陷入沉思之中。这次观看演出对我们起到了很大的积极作用，对我们以后举办活动起到了一定的示范作用。做活动，做好活动，要怎么做，应该怎么做，在这次活动中，我们都有了答案！

4月10日，正如“4月10日，虽然清明时节已过，可是我们绚怀的是先烈们永驻人心的钢铁意志和为人民谋幸福的崇高信仰，在而不是4 月 5 日这个日子。”，我们携手青协来到了\*津战役纪念馆，给烈士们扫墓，学习他们崇高的爱国\*\*精神，勇于献身的\*\*精神。整个过程，部员们严肃认真，同时心灵也受到了很大的震动，纷纷表示要认真学习，加强修养，不辜负先烈们的希望。这次活动的的成功举办，收到了很好的效果，当然这与我们之前的精心策划也是分不开的！

4月24日，对我们来说这是个特殊的日子，在这天我们心协从新调整划分，确立了秘书部，外联部，\*\*部，活动部，\*\*\*五大部门，制定了我们电信心协自己的会标，拟定了自己的心协章程，自己的心协简介。这是一个新的开始，整改后的我们，分工明确，更加能相互协作，为以后的活动举办打下了坚实的基础。这次整改，我们也付出了相当大的努力，从会前的会标征集，章程征集，到开会的激烈讨论，困难重重。终于新的电信心协分会诞生了，我们感到无比的自豪与喜悦！

4月25日，我们集体参加由外国语学院举行的“园游会”，水上公园中，不时传来阵阵笑声，在欢乐中，我们度过了一个美妙的上午。活动后，和外国语学院的同学彼此交流活动经验，心得体会！

5月初，认真策划的.“心理座谈会”如期举行。各个部门密切合作，活动现场温馨，安静。为每位来咨询的同学，营造了良好的氛围。朋辈开导，恳切交心，让我们感受了友谊，感受了关心，感受了很多很多！我们电信心协分会的宗旨就是“用心去感受用心去沟通”，这次活动充分的让我们体会到了“心协”的力量，体会到了帮助他人带给我们的快乐！

5月9日，我们参与了自动化学院举办的户外实践活动。我们一起来到长虹公园，阳光明媚，微风拂面，在这个好日子里，我们比拼了体力与智慧，赛出了友谊与团结。和自动化学院的同学结下了深厚的友谊！

5月16日，我们策划了我院自己的“趣味心理活动”，以增进同学间的团结，信任为目的。我们也邀请了各兄弟学院的同学来参与活动。活动场面很热闹，大家都注以最大的热情，用自己的行动去感染身边的每一个人，带来快乐，带来心与心的信任。

5月19日，我院心协参与了由校心协举行的“低碳心生活\*\*伴你我”的心理运动会，我院同学在综合楼前团结协作，用智慧与努力获得了二等奖的好成绩！通过这次“低碳‘心’生活，\*\*伴你我”心运会，让我们了解了“低碳”，明白了，人与人之间要相互信任，相互\*\*，彼此帮助，彼此理解，用自己的心温暖身边的每一个人，用自己的心帮助那些需要帮助的人。

5月20日，由心协承办的电信学院“唱响青春爱我\*\*”合唱比赛如期举行。XNC报告厅内不时传出悦耳的歌声和阵阵掌声，洋溢着活力和激情，悠扬动听的歌声在初夏的空气中弥漫…… 通过这次比赛，加强了各班同学之间的沟通交流，展示出了班级的凝聚力和团队协作精神，激发了同学们的集体荣誉感。

电信工作总结15篇（扩展8）

——电信客服工作总结菁选

电信客服工作总结

**电信公司团支部工作总结13**

时间飞逝，转眼间2\*\*\*年已到，回望过去的2\*\*\*年，随着市公司的成立，各项新业务的推广，面对残酷激烈的市场竞争，在公司\*\*的带领下，化压力为动力，通过我们所有人的共同努力，我们保住市场，取得了骄人的成绩。 作为一名工龄2年的电信营销员，为了更快的建立自己的客户群，发展良好的客户关系，自我分管的片区内，我们挨家挨户的进行了扫街行动，在详细建立片区资料的同时，也积极拜访客户，和客户建立保持良好的关系；同时，在马路上，商店里，公交车上，我抓住每一点机会发放名片，在休息时间向朋友介绍自己，长时间下来，我已经拥有一批自己的客户群。功夫不负有心人，经过一年的努力，我负责的片区内有什么问题，有什么需求，都能主动与我联系，我建立了良好的客户关系，为了赢得客户，占领市场打下了坚实的基础。同时，我们在片区主管的带领下，我们多种营销方式稳定我们的市场。一是扫街行动，地毯式的走访铺面，在发展业务的同时，也逐步整理了片区的客户资料，方便更好的随时掌握片区动态；二是深入小区，走访客户，摆摊设点宣传电信的各种业务，在宣传营销的过程中，及时掌握了客户的需求及其他竞争对手的动态；三是催缴欠费的工作，在大

力的电话催收及上门催收下，我片区的欠费回收率有了大幅度的提高；其次就使新业务的推广上，我们也抓住机会向每一个有需求的用户介绍其业务，在我们片区人员的努力下，也发展了让人满意的成绩。（例如，成功发展了一部4008电话）

一份耕耘，一份收获，尽管苦，尽管累，劳动的付出，带来的是回报。在过去的一年里我发展固定电话、小灵通、宽带共部，增值业务共户，网吧+话把2家，4008电话1部，售卡金额共计：

虽然以上发展比起原来已有很大的起色，但远远没有达到\*\*要求的目标，在营销方面我还要不断的提高自己，一如继往地面对挑战，迎难而上，在\*\*、同事的帮助下，不断的在电信事业中继续奋斗，继续成长！

20xx7年1月17日

电信工作总结15篇（扩展4）

——\*电信工作总结3篇

**电信公司团支部工作总结14**

时光飞逝，日月如梭，xx年转瞬即逝，一转眼，我们又迎来了新的20xx年。电信营业厅是电信公司的窗口。在公司营业厅前台工作，接触客户多，需要协调的事情多，除了正常的收费、办理业务等工作外，在接待用户、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。

作为电信营业厅一名普通的营业员，这一年来，我在办理业务和解答客户问题方面积累了很多经验，现我对xx的工作情况做出如下几点总结：

>一、正确的工作态度

担任营业员时，我首先为自己制定工作目标、工作计划。要求自己怎样做能掌握全面的业务知识，怎样做能传达好自己掌握的业务知识，怎样做能通过营业前台将我们的各项业务更好地宣传给用户，又怎样做能让用户接受并使用我们的业务…….一系列的怎样做时常会督促我去树立正确的工作态度，做好自己的每一项工作。我们每天都会接受到各种业务，面对各种客户，在竞争日益激烈，服务日益重要的市场环境下，我们应该提供个性化、差异化、多样化、亲情化的优质服务，满足客户的多种需求才能创造优势。

>二、严谨的工作作风

我时刻都告诉自己，在工作中，个人的一言一行都代表的是公司的形象，让委屈的泪水流在心里，把真诚的微笑献给用户。当面对怒气冲冲，蛮不讲理，对我们的业务和工作有不满和误解的用户时，要牢记“用户永远是对的，用户就是上帝”的服务口号。

（一）搞好电信市场调查与分析

我在市场部从事市场调查与策划工作。我深知随着电信市场环境不断变化、信息通信技术发展突飞猛进、市场需求瞬息万变，必须通过开展形式多样的电信市场调查，广泛收集社会经济、消费者需求、市场变化、竞争对手、企业发展及国内外电信发展状况等各方面信息和数据，逐步建立和完善电信市场调查与分析信息系统，使电信市场调查与分析制度化、规范化、连续化。

在科学的理论指导下，运用各种定性和定量分析方法，对电信发展的历史、现状和趋势进行深入细致的分析，参与公司市场营销的策划和评估，提示电信发展的内在规律，及时地发现问题和找出问题的症结，并提出切实可行的对策和措施，为企业更好地搞好市场经营工作，占领市场、实现集约化经营服务。

（二）制定正确、有效的市场营销策略

营销策略要灵活多变，不断创新;坚持整合营销，走出过分依赖价格杠杆的误区，树立大营销的观念;建立健全企业市场营销机制，充分调动广大市场营销人员的积极性和创造性;切实转变营销观念，真正树立“以市场为导向”、“以顾客为中心”的现代营销观念;实施品牌经营战略，不断提高企业形象;根据市场环境的变化和信息技术发展的状况，不断开发新业务，寻找新的业务经济增长点。

（三）强化产品创新与完善

在产品策划中注重业务模式、交费、包装、宣传、促销、渠道、市场推广活动、业务流程等一系列方面，各项策划做到周密、严谨、具有可操作性，进行过程控制，进行量化和检查成效，并及时总结提出改进意见，将各项策划做实。

（四）通过参与市场营销的策划和评估工作，我认识到了营销策划工作的重要性，并积累了一定的市场经验，提高了市场分析能力，同时结合市场成功开展了一系列的业务市场策划活动。

**电信公司团支部工作总结15**

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，自己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，提高自己的业务技我能，现会工作情况总结如下：

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，工作我能力逐步提高。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，为会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我能力。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，无论从业务我能力，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，使我在工作我能力提高，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，才我能运用正确的方法，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，你才我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，也才我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，是我能力问题，又可以分成专业我能力和基本我能力。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，专业我能力决定了它我能够在沙漠的环境里生存，而基本我能力，包括适应度、坚忍度、天性的警觉等，决定了它我能在沙漠的环境里生存多久。具体到人，专业我能力决定了你适合于某种工作，基本我能力，包括自信力，协作我能力，承担责任的我能力，冒险精神，以及发展潜力等，会直接决定工作的生命力。一个在事业上成功的人，必是两种我能力我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，我会加倍的努力学习专业知识，掌握更多的业务技我能，为会来的工作打好坚实的基础。

在作风上，我能遵章守纪、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。在生活中发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，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。

随着端口绑定工作的深入，新工作内容的展开，可以预料我们的工作会更加繁重，要求也更高，需掌握的知识更高更广。为此，我会更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技我能，做出应有的贡献。

今后我会以崭新的精神状态投入到工作当中，努力学习，提高工作效率，熟练业务我能力。积极响应公司加强管理的措施，遵守公司的规章制度。

**电信公司团支部工作总结16**

转眼间我来到\*\*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，自己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，提高自己的业务技我能，现会工作情况总结如下：

>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，工作我能力逐步提高。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，为会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我能力。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\*\*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\*\*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，无论从业务我能力，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\*\*及本部门的老员工的正确引导和帮助，使我在工作我能力提高，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，才我能运用正确的方法，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，你才我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，也才我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，是我能力问题，又可以分成专业我能力和基本我能力。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，专业我能力决定了它我能够在沙漠的环境里生存，而基本我能力，包括适应度、坚忍度、天性的警觉等，决定了它我能在沙漠的环境里生存多久。具体到人，专业我能力决定了你适合于某种工作，基本我能力，包括自信力，协作我能力，承担责任的我能力，冒险精神，以及发展潜力等，会直接决定工作的生命力。一个在事业上成功的人，必是两种我能力我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，我会加倍的努力学习专业知识，掌握更多的业务技我能，为会来的工作打好坚实的基础。

在作风上，我能遵章守纪、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。在生活中发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，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\*\*交给的任务。

随着端口绑定工作的深入，新工作内容的展开，可以预料我们的工作会更加繁重，要求也更高，需掌握的知识更高更广。为此，我会更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提\*\*化素质和各种工作技我能，做出应有的贡献。

今后我会以崭新的精神状态投入到工作当中，努力学习，提高工作效率，熟练业务我能力。积极响应公司加强管理的措施，遵守公司的规章\*\*。

**电信公司团支部工作总结17**

\*\*来，借助电信技术\*\*实施罪案件数呈上升趋势，使用的诈骗\*\*层出不穷，造成的社会影响十分\*\*，给社会稳定和人民财产安全造成严重威胁。为进一步提高辖区内居民防骗、识骗能力，##桥镇\*联合##桥派出所展开了一系列反诈活动。

一、精心\*\*，全面营造宣传范围

（一）\*\*重视，\*\*有力。成立##桥镇反诈联盟，吸纳辖区通讯运营商、银行、寄递业、宾馆以及部分沿街店面共同开展电信诈骗防范宣传工作。反诈是场‘硬仗’，只有依靠群众，加强反诈宣传教育，提高公众参与力度，才能筑起‘反诈战壕’，扩大反诈‘战场’，减少群众受骗率。

（二）层层发动，狠抓部署。联合##桥派出所\*\*、辅警及乡镇网格员走村入户开展反诈工作，坚持从源头入手，立足辖区实际情况，履行主责主业，采用精准式、覆盖式宣传手法相结合，将电信案件防范宣传作为我镇网格员的工作主要抓手，发案数作为网格员考核的重要指标。

二、多措并举，全面提高宣传覆盖面

（一）印制各类反诈宣传单15万余份，每月开展一次反诈联盟系列宣传活动，派出所与移动公司联合每周开展一次派出所宣传日工作，通过有奖问答、安装反诈APP派发小礼品等方式提高群众参与度。

（二）购置反诈宣传小喇叭50个，分发给每个流动人口协管员和巡防队员，每日对重点发案村社开展小喇叭宣传工作。

（三）制作微信朋友圈反诈宣传广告推送2期，有针对性的推送给辖区内的居民，每期推送10万微信用户。在各类反诈微信公众号中挑选有典型性的反诈推文60余篇，同时，本所共制作13期“防骗攻略”，通过三级微信群推送给辖区村居群、企业群、学生家长群等重点防诈骗人群。

（四）对辖区居民、企业人员、学生家长等群体以发放“一封信“的形式开展反诈宣传。印制“致##区居民的一封信” “致企业老板、财务人员的一封信” “致学生家长的一封信”共计5万余份，通过走访、沿街派发等形式进行发放。在中小学校开展“我给家长上堂课”活动，仅在五一假期、十一假期两次便向学生家长发放电信诈骗防范宣传材料2万余份，收\*执2万余份，群众参与后反响热烈。

（五）打造“一街、两站、十村、百企”反诈宣传阵地。在##桥镇金江南街，设置40余座广告灯箱共80余面广告面；在万泰商圈、临江工业区联勤警务站（在建）设置宣传展位，开展反诈宣传；在各村村委会设置反诈宣传展板，目前已在我镇的叶店、让长、马海地、郑阳、横大路等11个村居社区设置展板；与##桥商会对接，由商会出资在##桥各会员企业设置反诈宣传展板200余面。

（六）通过村居广播、数字电视插播广告形式开展宣传。与华数公司对接，由华数在本辖区数字电视1万余用户中设置开机屏保宣传；在辖区村居小广播播放重点时段（中午10:30至11:30，晚间17:00至18:00）插播反诈宣传广告。

（七）针对辖区物流寄递行业流动量大的特点设计制作了刻有“温馨提示” 防范提示标语的印章，要求各寄递网点在将包裹寄出前盖上印章，确保广大收件群众知悉。截至目前，已在辖区40余家网点，共印盖3万余份快递包裹“温馨提示”。

（八）印制反诈宣传小贴士1万余份，张贴在辖区各餐饮饭店的餐桌上；向各外卖餐饮店提供了2万份反诈宣传小卡片，通过外卖订单分发给辖区群众的形式开展宣传。

\*\*来，老年人群体更是成为\*\*分子的重要侵害目标，通过反诈知识的覆盖宣传，尤其是识别电信网络诈骗方式方法，可以强化老年人防范电信网络诈骗的意识，更好地守护老人们的\*\*幸福。

**电信公司团支部工作总结18**

20xx年初我很荣幸×客户服务中心一员从进入客服中心之日起我把客服中心视同家中心每一位员工都是亲人不论是公司正式员工还是聘用员工无论是年纪大员工还是刚进入社会女孩她们性格、兴趣我了如指掌她们喜怒哀乐都让我牵挂在心相互信赖无话不谈在沟通中她们倾诉委屈\*\*压力在放松中调整心态保持阳光心情她们眼中我不仅是中心负责人更是她们工作和生活导师我常与她们分享工作和人生快乐心法：即做人要有品德做事要有品质生活要有品位指导年轻员工怎样去工作如何去生活真正让员工感受到工作快乐从而把握着幸福生活。

两年来我将关爱体现在生活最小细节中把真情融入工作每一环节里从爱心出发相互理解真心相待赢得了员工尊敬和认同这是我人生最大财富!我骄傲是公司最友爱团队我自豪我是优秀团队中一员!

>一、注重客服中心服务理念和团队文化建设努力创建一支富有凝聚力和战斗力学习型团队

所谓团队单纯理解为特定范围一群人而应是大家同一目标声音一起努力团体这一团体是否团结是否有凝聚力是否有相互学习、知识共享决定了团队战斗力它是影响单位或部门发展关键因素之一。

“众心齐泰山移”我深知：无论多么优秀管理人员其个人能力是有限而众人智慧是无穷怎样去设计客服中心内部文化激发每一位员工爱岗敬业、积极向上工作热情创建一支富有凝聚力和战斗力学习型团队让每员工具有归属感和职业自豪感这是自客服中心成立之日起至今一直是我孜孜追求境界和竭力奋斗目标。

×号在公司团队建设中是难度系数最大单位中心员工年龄差别大用工方式不\*\*薪酬待遇偏低工作烦琐压力大个人素质要求高而且在工作中经常不被理解遭遇委屈是家常便饭“客服中心是\*\*\*话务员是\*\*\*”这是×号日常工作真实写照常戏称“客服中心对外是矛盾汇集中心\*\*是克服困难中心”事实确如此面对现状如何在这种情况下舒缓员工压力?怎样防止服务过程员工自我情绪失控而产生负面影响?通过样方式和途径去激发员工工作和学习热情增强员工对岗位认同感对企业忠诚度是我常常思考和需解决实际问题。电信客服工作总结

管理是观点是服务更是艺术激励与日常管理与团队建设密切相关不可分割客服中心激励工作具有人力资源管理共性也有它特殊性大家都知道无论任何单位发展都离不开全体员工创造力和积极性虽然物质激励仍然是衡量员工自身价值重要指标但事实上在特定环境下精神激励作用在一定程度上超出了物质奖励意义我认为：有激励就有动力有期许就有冲刺有认同就会产生归属感两者之间是作用力与反作用力关系基于这个观念在×号日常管理工作中将激励措施面向所有员工我关注每个员工一点一滴进步表现量体裁衣灵活运用一张满意笑容赞许眼光一句肯定话都会员工“温馨服务天天进步”动力重视员工欣赏员工塑造员工点点滴滴积累就形成了团队合力保证了中心整体服务水\*不断提升和各项目标顺利完成。

我常常告戒和勉励同仁：面对市场面对客户所呈现必须是最好已与电信溶为一体站出来就\*\*着随州电信!

>二、细化基础管理量化绩效指标营造了公\*、公正、公开考核氛围

标杆要定位管理要精细指标要量化评价要公允这是我对客服中心日常管理工作简单概括。

以正面引导为主大胆执行分公司绩效考核精神结合中心实际针对不同岗位进行了分工分别制定了岗位职责给每一员工下达了绩效考核指标设置优质服务明星岗在细化、量化员工工作任务同时提出工作具体要求和标准使每个员工对应承担职责做到心中有数客观评价公\*看待他人最大限度发挥员工工作积极性营造了积极向上、争先创优竞赛氛围。

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！