# 电信公司集客工作总结(实用36篇)

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2025-03-23

*电信公司集客工作总结1时光如梭，不知不觉中来中国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，...*

**电信公司集客工作总结1**

时光如梭，不知不觉中来中国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

提高理论水平，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、多与各位领导、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。

很幸运可以加入中国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！

**电信公司集客工作总结2**

我叫xx，毕业于xx大学，自20xx年x月入职以来已近三个月，在这近三月的工作和学习中，接触了不少人和事，在为自己的成长欢欣鼓舞的同时，我也明白自己尚有许多缺点需要改正。从进公司以来，在各级领导的教导和培养下，在同事们的关心和帮助下，自己的思想、工作、学习等各方面都取得了一定的成绩，个人综合素质也得到了一定的提高，现将本人这这几个月来的思想、工作、学习情况作简要总结汇报。

在公司领导和同事的热心指导和帮助下我很快熟悉了公司的基本情况，并掌握了平日工作中必备的各类业务知识以及BSS系统的基本操作，为今后的工作打下了良好的基础。使我的知识面得到了拓宽，能力得到了锻炼，同时也学到了一定的工作经验，适应了这个工作岗位。从试用期开始我已经完全进入了工作角色，真正站上了这个工作岗位，在此期间公司举行了很多培训，通过培训让我们有机会学习更多的业务知识、营销技巧，在平时的工作中利用所学到的知识去解决问题，也有机会发现不足，获取新的营养。

在平时的日常工作中，一方面我严格遵守公司的各项规章制度，不迟到、不早退自觉的遵守各项工作制度；另一方面，积极主动、努力工作；在完成领导交办工作的同时，积极主动的向厅内的老同事学习、汲取经验，并在工作过程中虚心学习以提高自身各方面的能力。现如今公司的走向是3G，3G也是公司未来发展的趋势，所以在平时的工作中也是把工作重点都放在3G发展上，同时也不忘2G老品牌的业务知识汲取，一方面努力学习业务知识，另一方面熟悉各类手机终端，公司的Iphone以及乐PHONE手机平时都有接触学习。在学校总以为自己学的不错，一旦接触到实际，才发现自己需要学的东西还有很多，这时才真正领悟到了“学无止境”的含义。这需要在工作中不断的了解，不断的学习，才能做好每件事，在今后的工作和学习中我会时刻注意自身的不足，努力克服不足，虚心请教，加强自身综合素质的修养，不断提高自身工作能力，诚心对待每一位客户以及完成公司其他的各项任务。

客户的\'满意，我们的追求，客户的笑容，我们的心愿。联通给了我们一片崭新的天地，我们就是那颗最亮的星，让我们在平凡的岗位上充分发挥自己的光和热。

**电信公司集客工作总结3**

为期两个多月的社区经理的岗位实习中，我分别跟随了开发区的金、陈、杨等师傅学习光纤线路、ADSL线路、ITV的安装与维护。他们循循善诱，把多年来辛苦总结出来的一些手法，经验传授于我，使我受益匪浅。

在光纤安装中，他们指导我如何利用墙内网线的位置分布与光纤线路相结合的操作方法，使用户家光纤接入尽可能的简洁、美观。

金师傅一手漂亮的盘纤手法让我叹为观止。当我向他求教时他说，“尽可能把两根相连的光纤想象成一个圆，让后大圆化小圆，当然这需要长久的积累。”嘱咐我中午午休时到会议室勤加练习，以便以后在工作岗位发挥出最佳水平。

ADSL线路安装中，杨师傅就说，“说给你听你会记住，给你演示你会理解，让你自己做才能真正领悟。”杨师傅拿出自己宝贵的工作的时间来让我琢磨研究，并在一旁加以指点，经过无数次纠正后我才逐渐明白。在此我深深地感谢他们长久以来对我的指导，建议，培养与关心。

在光纤、ADSL的安装维护方面，每位师傅都有自家的硬功夫，但美中不足的是他们在产品营销方面存在缺陷。

正所谓人生难得，佛法难闻。对于社区经理岗位的各位老师傅而言，销售这事就像佛法一样，是难以理解的。但在这些天与用户面对面的\'接触过程中，我对此已有几点感触。一:让用户先认可你的人，再认可你的产品。在安装过程中我一定要认真仔细，多替用户着想。这样他们就会对我有一种好感，而当我再向他们推荐某款套餐的时候，他们一定会认真地听下去。因为这个时候他们认可的不是某款产品而是我这个人。二:尽所能与用户搞好关系。在与用户电话联系多用敬词，上门也应礼貌。正所谓礼尚往来，我对用户尊重，他们就会对我客气。接着我们之间的关系就会发生改变。路上相遇，也如同朋友一般问候。相反，如我整天板着一副脸，像是客户欠我钱似的，用户也会对我置之不理。而在当今人情盛行的年代，关系变得异常重要,向客户推荐产品时他们也会给个人情。

三；善于观察，对症下药。客户经理整日扫街寻找目标客户，但是很难看出客户的真实消费水平，通常不知道他们真正想要什么。如果营销人员不知道客户有何需求，那就会流失潜在客户。而社区经理却是上门为客户服务，通过对家庭布置的了解就容易知道用户的经济条件，所谓知己知彼百战不殆，制定的营销方案，命中率高，容易被客户采纳。

社区经理的工作是安装与维护，可不知道安装时可以营销，维护时可以营销。而在这般大好环境下，营销的业绩却少得可怜。我知道未来社区经理所要加强的地方太多，而营销却是首要之务。

**电信公司集客工作总结4**

20xx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xx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\_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20xx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！

**电信公司集客工作总结5**

我们是今年1月9日开始值班的。由于我们是一支新组建的团队，而且又是在扬州珠宝城这样一个大型的国际化企业里工作，责任重大，压力千钧。为了保质保量完成、履行好肩负的使命，上半年我们重点抓了三项工作。

一是抓队伍建设。一支过硬的队伍是做好工作的重要保证，从保安队组建开始，我们在队伍建设上就坚持“两手抓”：一手抓人员的配备，一手抓素质的提高。在人员的配备上，我们从江西警官学校招聘了21名学生队员；同时，我们还注意从退伍军人中招聘优秀队员。通过半年的努力，我们团队的人数从当初的7个人，增加到现在的39人，是刚开始时的5倍之多。在队伍建设上，我们把“相马”、“”、“驯马”、“养马”相结合。在多渠道引进队员的同时，高度重视队员综合素质的提高。凡新队员进来后，我们都要组织为期半个月的保安业务素质的训练。同时我们还专门邀请扬州市消防大队的专家，来为队员讲授消防方面的知识和技能，使队员都能尽快掌握各项基本的本领，达到上岗的要求。队员上岗后，我们还坚持每周2天的技能训练，风雨无阻，冷热不断，使队员的业务素质不断提高。

半年来，我们保安队已成为一支拉得出，打得响，有较强执行力和战斗力，能出色完成任务的队伍。

二是抓制度建设。工作的规范有序、卓有成效的关键是靠科学适用的制度作保证，“不以规矩，不成方圆”。团队组建后，我们对值班、交接班、学习、训练等方面都出台了一整套严格、实用的制度，对团队实行准化管理，用制度来规范大家的行为，用制度来保证工作任务的完成。如值班队员必须提前15分钟到岗进行交接；队员上下班都必须列队行进，充分展示军人的素质和风彩。

三是抓思想建设。由于我们的队员来自不同的地方，不同的岗位，各人的综合素质、性格、均不相同。更重要的是他们都刚20出头，血气方刚，这既是我们保安工作的需要，同时，也是我们在日常工作、生活中需要注意的。青年人可塑性很大，但是可变性也很大。因此，我们在队伍建设工作中，要把思想道德建设贯穿始终，紧抓不放。在工作方法上，我们根椐不同队员，不同情况，灵活机动地在班会、业务会上插入思想的以会代训，与队员个别谈心，交心，典型案例教育，举行升旗仪式等多种形式，灵活多样地实施思想品德的教育。如我们抓住人员雷鸣同志冒雨救伤员、拾金不昧的，组织全体队员在学习的基础上，展开“人的价值在哪里？”、“怎样做一名政治合格、业务过硬的\'保安队员？”、“我认为一位合格的保安班长应是……”的大讨论，每个队员都能在学习、讨论的基础上写出有深度、有价值的体会文章，并且大多数队员都能把学习体会落实到具体的行动上。对工作中出现的问题和差错，我们要求：不得隐瞒，及时上报，有错必纠，有错必改，惩前治后，引以为鉴，强化精神，改进工作。

形式多样的思想品德教育，收到了实实在在的效果。无论在工作上，还是在日常生活中，我们的队伍中出现了“三多三无”的喜人局面。即：工作积极主动的多，消极应付的少；干事情吃苦在前的多，讨价还价的无；做好人好事的多，违纪背法的无。

**电信公司集客工作总结6**

岁末将至回望一年来的工作通信技术中心走过了充满坑洼的崎岖道路也正是这些困难使得我们在业务管理、技术能力等方面得到了进一步的加强和改善，在比去年总体维护业务单价下滑的情况下，通信技术中心依靠自身的努力及公司领导的关心支持下仍然全面完成了年初的预算指标。以下就各业务全年完成情况进行总结：

>一、电缆、宽带维护业务

电缆、宽带维护业务一直是我中心业务收入占比最大的业务收入来源，所以中心对此一直是重管理、严要求，不允许有丝毫的差错，并配合主业编制了《终端服务规范手册》，规范了各项终端维护工作，并加强完善了各项考核制度。

通过努力，我中心全年完成市本级电缆维护业务收入xx万元装拆移机收入xx万元宽带维护业务收入xx万元完成开化、常山事业部数据宽带维护收入xx万元接入点机房发电收入xx万元总计完成业务收入xx万元

>二、移动光缆维护

自20xx年我中心就一直承担着衢州市移动公司男片的⒊网光缆的维护业务，维护工作也一直被移动公司所肯定，年移动公司将原先未予以代维的光缆线路也交由我中心维护管理，维护线路由原有公里增加至公里，同时移动公司根据省公司要求也加强了对代维单位的要求及考核力度，我中心针对此次管理考核办法的制定同时对年维护工作进行了总结，制定出了相应的内部维护管理的相关管理条例，并对我中心维护工作中的薄弱环节进行针对性的整治加强。

通过移动维护管理员及各巡线员的共同努力，维护工作取得了一定的成绩，其中完成主要工作有：向施工地派驻“三盯”人员人次，排除障碍隐患点处，整理线路公里，清洗人孔管道公里，修理管道处，更换人手孔盖板块；备用纤测试总芯数芯；更换（新立）电杆根；进行移动抢修次，其中因松鼠咬断纤次，被车刮断次，被枪击断纤次，森林火灾次，因外力施工断纤次，自然断纤次，全年抢修超时次；巡线员徒步巡回天；特殊巡回天；线路维护质量检查天；护线宣传平均每人天，对沿线个村庄张贴了宣传标语，与沿线名村支书及村长的建立了联系，同时为了保障巡线员的安全工作，中心为其配备了各项安全生产工具及劳动保护器具，并定期召开安全生产会议强调安全生产的重要性，鉴于以上措施安全生产工作也取得了阶段性成果，自20xx年至今移动维护年未发生一起责任性安全生产事故。确保了企业的良性发展。

以上工作移动公司都给以了充分的肯定，截至月我中心共完成维护业务收入xx万元。

>三、设备安装业务

设备安装对于我中心来说是白手起家，从无到有，在经历了配合学习阶段、加强熟练阶段，到目前为止我中心设备安装项目部已熟练掌握了各接入机房设备的安装工艺，全年预计完成综合工日余工，预计业务收入达到x万元左右。

>四、其它业务

期间我中心还承接了主业公司的线路资源工作和交接箱整治工作，截至目前为止，业务收入为xx万元左右。

全年光缆熔接施工芯左右，由于未进行单独核算，所以业务收入无法预计。

当然，在取得成绩的同时，我们也看到了自身存在的许多问题，其中管理上还是存在漏洞，线务员的思想教育及业务素质还有欠缺，与用户的沟通能力不够等问题，在新一年的工作中将进一步改善。

**电信公司集客工作总结7**

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，我会经常阅读一些书籍，盘点一下自己的工作能力是否符合工作需求。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。尽管现在，我还是一名新员工，但是我希望自己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的心愿!

**电信公司集客工作总结8**

随着国内3G时代的发展，营销渠道越来越成为电信运营商的核心竞争力。早期的2G的营销渠道已经不能适应3G时代的要求，原有的营销模式无法适应当前市场的要求；为此社会代理商是一个不可缺少，但有时候又让运营商感到头疼的渠道，因为进入全业务运营时代，越来越多的用户通过社会渠道接触电信业务和服务，可是良莠不齐的社会渠道往往给用户带来不好的感知和体验。对于电信运营商来说，如何在加大社会代理商比例的同时，又能确保其营销服务质是一个很重要的问题。

渠道生存

在初期的社会渠道拓展建设上，分三个阶段对社会渠道逐级建设。先扩大收费网点覆盖范围，解决用户缴费问题；再扩大移动用户规模，为社会渠道的发展奠定基础；最后通过创新渠道拓展模式，结合多种举措有效扶持，引入各级社会代理商。在以自有营业厅为主的城区发展核心区，利用中心营业厅的场地资源优势，通过佣金奖励制度及各类优惠政策，鼓励代理商辐射点级代理，实现代理商规模化入驻。在农村市场，一方面，引导城区有实力的代理商选择跨区域销售模式，入驻农村营业厅铺货销售；另一方面，充分发挥乡镇营业厅作用，将部分具备一定能力和营销经验的代理点转换为核心代理商，此外，与农村信用合作社（超市）联合发展，农村合作社可收缴话费、

代办业务，分公司按照代理商佣金规则，给予奖励，结合短信告知余额活动，实现双赢。

终端引领

消费者购机入网过程

几乎绝大多数消费者在成为一个通信用户时，都是先购买手机，再确定手机运营商，或者因为运营商促销的因素，而同时选择手机和运营商；几乎很少看到有先确定了运营商，再去购买手机的用户。这就是说，在这个购买过程中，手机型号，由于其款式、功能、品牌、价格的不同对用户来说，价值和重要性远大于运营商的号码。手机与卡号的关系的转变

在2G时代，手机与运营商的卡号并未太大关联，我买的手机与我要办理的手机号是否匹配，也就是说并没有考虑网络制式的问题。但在3G时代，这种对应关系不得不作出改变。你必须同时考虑手机制式与运营商两个问题。模式为：CDMA手机———中国电信卡。

也就是说，在2G时代，用户买什么手机与运营商关系并不大；而在3G时代，则几乎成了一一对应关系。这对运营商来说，为了获得更多的用户，必须促使更多的用户购买符合我的网络制式的手机。于是，手机的重要性大大提高。

由于消费者购机入网的过程未发生多大的变化，而手机与卡号的对应关系发生了变化，使得运营商面对用户时的营销重心也将发生变化。

智能机的销售环节

在智能机未出现之前，3G手机与2G手机对用户来说俨然没什么差别。但智能手机的出现，使得其特性昭然注目，独树一帜。由于应用才是智能机的核心，而面对数十万款应用，因为消费者对智能机的陌生，使得用户不知道该选择什么应用。

这就是说，一方面，杀手级的应用对于用户具有极强的吸引力，另一方面，用户喜欢应用软件却不知道哪些软件好玩，这就需要人来引导。成功的模式是运营商与手机零售渠道合作，在每个渠道增派一名销售人员，在用户购买手机后负责向用户推荐并安装好玩的应用。销售重心从销售套餐到销售手机有五种原因导致运营商不得不将销售重心从套餐转变到手机上来。

一是手机的差异性越来越明显，个性化程度和重要性却越来越大；二是消费者的购买决策过程决定了消费者先选择手机再选择运营商；三是手机制式与运营商的一一对应性；四是运营商套餐资费的差异性逐渐缩小，通信的价格越来越低；五是消费者对价格的敏感度越来越低。

合作重心转向与手机厂商的深度定制

至少有三种原因将促使运营商加强与手机厂商的深度定制。一是手机制式与运营商关联；二是运营商逐渐形成自己的增值业务，电信的天翼live、189邮箱、爱音乐等；三是行业应用的发展，使得具备行业特殊功能的手机也会成为细分市场。

渠道重心从营业厅转向社会渠道

目前的运营商渠道分成三种：自有营业厅、社会渠道、电子渠道，其中社会渠道又分为大卖场、连锁店、代理店、便利性渠道（报刊亭等）。三家运营商在渠道的结构上有所不同。移动的社会渠道最庞大，所以其终端销售能力、卡号销售能力最强。电信的社会渠道最弱，所以一逢节假日，业务受理量直线下降。

由于手机销售的重要性越来越高，使得社会渠道的重要性也随之提高。各大运营商都将拉拢大卖场与全国性连锁店，从而控制更多的销售能力。

营业厅的重心从业务受理到手机销售

目前运营商的营业厅主要以业务受理、客户服务、品牌宣传等为主，手机销售是其中一小部分内容。并且营业厅的装修风格以柜台式为主，缺少互动性。

和谐双赢是必然选择。实践证明电信企业所开辟的多元社会营销渠道，只有首先满足了自身的生存与发展条件，才能实现双赢与多赢，走向共同富裕的道路。而社会营销渠道的创立，特别是以销售手机终端为主要赢利途径的营业厅，其卖场的运营成本较高，终端销量若不足便难以生存。所以，电信企业应转变观念，变管理为服务、变控制为扶持，持\_只要不损害客户利益、不损害电信形象、不损害电信利益，其余的问题都好商量\_的态度，与其建立经济共同体，放手让其经营与发展。积极扶持是必要的手段。一类社会营销渠道，其主要特征是拥有丰富的手机专卖场，鉴于其诸多微妙性与重要性，电信企业为避免过

重的扶持负担与培植精力，应注意三个方面的问题：一是在城区内先行扶持好一家的基础上，实现手机终端集中供应，保障卖场的分销利润；二是以市场为导向，通过适度的营销政策扶持，维持卖场的市场热度和零售销量；设立手机终端售后服务专区，拓宽卖场的增收途径。针对社会渠道运营初期营销能力不足、生存压力较大的实际，电信企业应加大政策扶持力度，实行终端采购社会化降低进货成本、将终端零售利润让给社会渠道、对其销售终端给予话费补贴、佣金政策向品牌客户与中高端客户和3G无线宽带发展倾斜、设立定期到达一定业务量梯级奖励标准等办法，提高社会渠道的获利能力和幅度。

一年来，我们的经销商干劲十足，为了能有效的做好营销转型，20\_开好局特此向公众客户部申请房补补贴130000元，以20\_年为基数加大对收入贡献较高的经销商进行奖励，妥否。

**电信公司集客工作总结9**

1、在日常的工作中，积极协助生产部领导开展内部管理工作，向领导积极提出合理化的建议，特别是日常生产管理工作，积极做好领导的帮手，完善各项生产管理制度，编制员工各岗位职责，并制作上墙，完善生产管理体系的各项文件资料;指导各车间完善生产管理工作，各车间的生产计划执行检查、环保、安全生产工作检查;加强生产数据采集、生产日报统计完善，生产现场管理、员工日常管理培训、劳动纪律等等方面完善开展工作，取得了较好地效果，为日常生产管理逐步提高，做出自己努力。

2、20xx年中，计划调度科积极参与生产系统“一个体系、二个框架”的建设工作，在生产部领导的指导下，结合企业实际及实际工作中存在的问题，对生产管理制度中一些不合理的地方急需要完善和修订，制定相应的管理制度和办法，先后修订了《生产管理制度总则》、《设备管理制度》、《员工绩效考核管理制度》等制度，并制定了《生产例会管理办法》、《生产统计管理》、《生产交接班管理》、《物料领用、使用、保管、核查管理》、《生产部夜班管理》、《员工岗位职责》、《设备操作规程》、《生产作业指导书》、《生产记录文件的规范管理》等一系列的管理办法和措施，使得生产管理体系从制度建设方面更加完善，为生产管理管理工作提供了充分的制度保障，并对管理工作的要求制定了规范和标准。

3、20xx年，计划调度科始终把环保安全工作放在十分重要的位置，把环保安全生产工作当做一项重要工作任务来做。任何工作中只要是环保安全出现问题，所有的工作成果都是为零。全体员工的共同努力下，环保安全工作也取到了一定成绩，保证了正常的生产活动有序进行。环保设备正常运行也是环保安全的重要保证，计划调度科参与对环保设施的日常检查、维护的监督，保证环保安全设施长期正常运行状态。

4、“安全生产，重在预防”，积极参与安全生产管理，开展安全生产标准化建设工作。日常工作中， 深入生产一线巡查，排查生产现场的安全隐患，做到安全生产重在预防。20xx年下半年，公司成立了“安全生产标准化”工作领导小组，进行“安全生产标准化认证”的各项准备工作，在这一过程中，计划调度科积极参与。完善安全生产各项规章制度和相关资料的整理工作，减轻安环部的工作压力， 20xx年年底顺利通过专家组“安全生产标准化审核认证”工作，让企业的安全生产管理水平提升一个新的台阶。

5、产品质量是企业的生命，20xx年度中，计划调度科积极参与产品质量管理，通过组织学习培训和宣传教育，做到全员参与产品质量控制和管理。从以往产品质量事故中吸取经验和教训，严格控制过程样中Na、Ga、Mg、Fe、S等杂质符合工艺指标，产品的粒度也有效得到了控制。关注生产过程中的品质控制的每个细节，对生产过程中的产品质量状况进行检查监督，发现异常及时向生产领导汇报、处理解决。20xx年在全体员工的共同努力下，产品质量比往年有了明显的改善和提高，产品质量在一段时间内，一直处于稳定的状态，无大的异常发生，基本上满足了客户的需求。

**电信公司集客工作总结10**

10年上半年，市场部做出部分工作调整。我负责的专业有计算机、电源（土建），在工作调整后我现在只负责电源（土建）专业，计算机调整后由其他同事跟进，同时也配合移交工作后存在问题能及时有效处理。

由于，主业第二季度的投标工作滞后，影响整个第二季度合同的签订工作。在投标结果未出，经走访已在管理人员处了解到第二度待签的合同金额有二百多万，土建方面暂时没有需要签合同项目。6月份，第二季度中标结果公布后，电源专业及时已签出4份合同。同时也咨询管理人员新签合同7月份挂帐情况。在了解客户信息的同时，也做了客户满意度调查。主业管理人员对我公司的人员、服务的评价情况都较为满意，在竞争力方面我公司的`创新能力不够，在这方面我们还需改善。尤其，现在项目经理制，作为市场经理更要积极配合项目经理的工作，解决业主的后顾之忧。

在实行项目经理制，市场部的工作不单单是合同签订、客户走访、满意度调查等工作。更需要市场经理配合项目经理的工作，自工作调整后，我对资金申请、应收账款等，都比较陌生甚至是没有怎样接触过，工作不知从何着手，自己也担心能否做好本职工作。在同事的帮助下，自己不断提升自己的不足之处，努力做自己的本职工作。

**电信公司集客工作总结11**

时间一晃而过，转眼间到公司快2年了。这是我人生中弥足珍贵的一段经历。在这段时间里各位领导及同仁在工作上给予了我极大的帮助，在生活上给予了我极大的关心，让我充分感受到了领导们“海纳百川”的胸襟和各位同仁乐于助人的情怀，感受到了“不经历风雨，怎能见彩虹”的豪气。在对公司各位领导及同仁肃然起敬的同时，也为我有机会成为江城分公司的一份子而自豪。 在这2年的时间里，在领导和同仁们的悉心关怀和指导下，通过自身的努力，各方面均取得了一定的进步，现将我的工作情况作总结如下。

>一、遵守各项规章制度，认真工作，使自己素养不断得到提高。

爱岗敬业的职业道德素质是每一项工作顺利开展并最终取得成功的保障。在这2年的时间里，我能遵守公司的各项规章制度，兢兢业业做好本职业工作，2年来能够自觉的坚持上班，用满腔热情积极、认真地完成好每一项任务，认真履行岗位职责，平时生活中团结同事、不断提升自己的团队合作精神。一本《细节决定成败》让我豪情万丈，一种积极豁达的心态、一种良好的习惯、一份计划并按时完成竟是如此重要，并最终决定一个的人成败。这本书让我对自己的人生有了进一步的认识，渴望有所突破的我，将会在以后的工作和生活中时时提醒自己，以便自己以后的人生道路越走越精彩。

>二、认真学习岗位职能，工作能力得到了一定的提高。

根据工作分工，我的主要工作任务是(1)负责公司文书工作;(2)负责党支部工作。通过完成上述工作，使我认识到一个称职的管理人员应当具有良好的语言表达能力、流畅的文字写作能力、较强的组织领导能力、灵活的处理问题能力、有效的对外联系能力、大型活动的策划及筹备能力。工作使我认识

到发现很多看似简单的工作，其实里面还有很多技巧。

>三、不足和需改进方面。

虽然到来了近2年来，对对网络技术、市场营销还不太了解，到一线的时间不多，营销知识、网络知识掌握不够，对分工的工作还没有形成系统的计划和长远规划。随着对公司和工作的进一步熟悉，我觉得多做一些工作更能体现自己的人生价值。“业精于勤而荒于嬉”，到新的工作岗位后我将不断学习业务知识，多看、多问、多学、多练来不断的提高自己的各项业务技能。学无止境，时代的发展瞬息万变，各种学科知识日新月异。我将坚持不懈地努力学习各种知识，并用于指导实践。在今后岗位上，我将继续把企业学到的知识运用到新的岗位中。在新的工作中要努力工作，把自己的工作创造性做好做扎实，在新的工作岗位中贡献自己的力量。

>五、几点建议。

公司正处于企业转型期，是一个非常关键的时期，这一时期应该从管理上下工夫，企业管理的好坏，会决定企业转型的成败。首先，要加强思想观念的转变，加大培训力度，特别是要改变老观念，要从管理型向实干型转变。领导干部定期参加外培，这样可以开阔视野、学习管理理论。其次，公司要健全管理制度、明确岗位职权、建立激励机制、完善考核方式。好的制度可以改变人的行为，好的制度可以激励员工，好的制度可以强化管理。第三，要做好后继人才的培养工作。电信公司走过50年的路程，当年创业的壮年人已经逐渐变成了老年人，这也是客观规律，从现在起，要做好老同志的传帮带工作，把他们的好做法传下来，永远留在。第四，既要引进人才，还要用好人才，特别是要挖掘公司内部现有人才，最大限度发挥各类人才的作用。

**电信公司集客工作总结12**

我于xxx年x月x日进入公司，职位为网站运营，为期三个月的试用期，试用期已满三个月，特向公司提出转正申请。下面是就我日常工作内容、工作总结、转正后展望。

>一、工作内容

1、6-7月与电信电子渠道xx对接，负责网厅日常活动的运营事务，活动的跟踪执行工作;

2、7-9月参与电子渠道网上商城的二阶段规划，在营销组参与营销方案、需求说明书与营销模式的梳理与编写;

3、9月至今与电子渠道xx对接，负责充值交费组的数据分析，参与活动策划等。

>二、工作总结

我在6-7月间接触到不同网站运营方式，初期还有很多不适应。但是在xx总的耐心指导下逐渐才有了工作的思路。特别是在与xx总一同编写电子渠道运营方案的时候学习到了如何梳理出自己的思路。并不是像以前一样，有任何东西都往上方案上“堆”就可以了的。方案是从粗到细的编写过程，每一步都环环相扣。

在7-9月间，参与到二阶段规划的营销组中。在xx总的领导下，我与xx、xx把整个互联网最实用的营销方式抽取出来，形成了7大营销模式。这期间，与电信客户的沟通，梳理电信的销售品，使我熟悉了电信的销售品都是围绕固话、宽带、手机组合出来。利用不同的搭配来满足用户需求。也让我把以前思维中凌乱的营销推广方法重新组织，如团购、针对性营销、口碑营销很适合电信商城。而搜索引擎优化、视频营销过于的互联网化，短期内并不适合电信商城。电信拥有庞大的用户群体，我们通过各种营销活动发展很多未在电子渠道使用过业务的用户都能获得很大收益。通过口碑营销与活动的结合又发展更多的电子渠道新用户。

在9月二阶段规划结束以后，我分配到了充值交费组。主要负责宽带自动登录，翼支付充值活动和网厅充值量的数据分析。协助xx完成四季度营销活动的策划。在xx万的电信用户中，仅有xx万电子渠道活跃用户。在xx万的宽带用户中，仅有xx万的用户在网厅充值。所以，我的工作还有很大的提升潜力，单针对未在电子渠道充值交费的用户都能获得很大的充值交费量。

>三、转正后工作展望

我知道我的工作中还有很多的不足，不够细心，做事的时候整体把控能力不强，与客户的沟通还需要加强。但我有信心克服这些困难。在充值交费组发挥自己营销推广的优势，完成指标。

虽然现在我是在数据分析的工作，但在我看来我做的就是一个小项目。通过数据分析能看到我们活动中的不足。改进不足，优化调整流程就是一个项目推进的关键。

我转正后会在未来的工作更加的努力，从一个个小活动，小项目中不断吸取学习，提升自己的能力。为xxxx运营部贡献自己的力量。

**电信公司集客工作总结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，在公司领导的带领下，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，但远远没有达到领导要求的目标，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，在领导、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

**电信公司集客工作总结14**

经过20xx年度的工作，计划调度在开展工作的过程中，通过不断学习、不断努力，收获了不少经验和知识，有提高也有不足。在今后的工作中我将认真学习并总结经验，立足本职工作，在完成按时、按质、按量的完成工作任务的前提下，努力的完善自己，提高自身工作能力和水平，为公司创造更高的效益。

1 、工作中明确目标，合理编制生产计划，并严格组织执行。只有明确目标，并围绕这个目标去开展各项工作，工作的核心不能丢失，一切工作围绕核心工作任务，才能产生更大的生产效益。按照公司对计划调度工作的要求：“顾大局、保重点、抓紧迫、视轻重环节”，合理编制周生产调度计划，精心组织实施，生产过程中加强组织管理和执行管理，将计划任务目标分解成更小的目标计划，严格落实，逐个完成，最终完成预定的指标计划任务。

2 、深入生产一线，及时掌握最新的生产进度，在日常工作中，合理组织执行生产计划任务，了解生产实际情况，及时发现生产过程中出现的问题，以便得到及时的解决;积极主动的协助部门领导开展生产内部管理工作，及时完成上级领导交办的各项工作任务，积极的向部门领导提出合理化的工作建议，完善和提高生产各项管理工作。多和生产人员沟通和交流，了解员工的思想状况，多向公司领导反馈员工的需求和状态，协助车间解决生产过程中发生的实际问题，解决生产中出现瓶颈。

3 、除了做好本职工作以外，积极协助生产部领导参与生产管理内部工作，工作中保持高效的沟通和协作。加强生产管理团队建设，发挥团队的力量，工作中不断地总结经验教训，并积极的去解决问题，逐步的完善和提高，推动生产管理工作不断的完善和提高。清晰的认识到计划调度工作，在整个生产管理中应该发挥的作用，明确自己的工作对工作目标所产生什么样的影响，严格要求自己，什么该坚决去执行，什么可以视轻重缓急，同时在过程中通过不断的相互学习，提高工作效率，提高整个工作能力和水平。

4、其他方面：加强专业技术方面的学习，提高综合工作水平和能力，做到及时发现问题及时调整处理，出现的问题不搁置、不放过!改变自身工作态度，遵守公司各项规章制度，认认真真去执行每一项工作;工作中信息传达要到位，要准确，参与环保、安全生产管理、质量管理工作 ，认真观察生产中出现的各种质量、安全隐患，把问题控制到萌芽时期。工作中不断的调整工作方法和方式，由监督型向服务协调型转变，立足本职工作，积极协助领导开展生产管理工作;工作中提高自身工作的执行力，敢于管理，加强自身管理能力，努力做到科学化、人性化。遇到难题后，不能急躁，粗心，要静下心来判断问题发生根本原因，并拿出理性的解决方案;提高自身的工作压力承受能力，遇到问题不回避，虚心接受领导的批评指导，从中吸取教训，转化成不断学习和提高的动力。

自从\_\_年参加工作以来，在公司领导的正确领导下深入学习贯彻和落实总公司制定的各项制度和政策，探索和开拓生存与发展的新思路。进一步解放思想，转变观念，以经营发展为中心，以改革创新为动力，以服务质量为保证，以提高效益为目标，不断强化主营业务和优势产品，不断优化内部管理和运作模式，不断深化企业重组与改革，方方面面的工作都有了新的进展。

本人于\_\_年毕业于\_x邮电学校、20\_年6月因工作需要调入商客部担任聚类客户经理。20\_年1月又调入政企部担任中小企业及学校客户经理。如下对这些年来的工作总结如下：工作业绩：

1、\_x年x月至\_\_年\_月在商客部担任聚类客户客户经理。在此期间每月圆满的完成了\_x个客户的维系、合同的签订、增值业务的发展及相关费用的按时收取。

2、\_\_年至\_x年\_月办理了\_校和\_校班级总机业务，总客户数量达到了\_x户，取得了不错经济效益。

3、\_x年x月与电大和中心血站签订了翼机通业务拉动了移动业务量和收入。现已签订了师范和卫校的翼机通业务。

为客户服务工作方面如下：

采取灵活的营销策略，制订个性化营销预案，与客户签订全面合作协议，防止竞争对手因跟客户沟通不当乘虚而入，巩固和发展电信业务。

3、对于宽带，将采取以下措施：

1)扩大宣传，降低宽带印象价格。

20xx年上半年，在领导和同事的帮助下，本人严格要求自己，不断加强学习，认真做好本职工作，较好地完成了领导交办的各项工作，现将上半年个人工作总结报告如下：

**电信公司集客工作总结15**

半年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和足，主要表现在：第一，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高;第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。

在下半年的工作中，自己决心认真提高业务、工作水平，为公司经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产专业知识和相关法律常识。加强对房地产发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数;第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报;真正做好领导的助手;提高自身业务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

今年七月，我非常荣幸的加入xxx，来到了公众客户中心，至今已有半年，在此期间我的主要工作是在营业厅里学习业务和ib系统的操作，并熟悉营业厅的运作流程，现对此半年的工作进行简单的回顾和总结。

在业务的学习方面，对各种优惠套餐进行了比较系统的学习，并规范了自己的解释口径。在这几个月中，流动咨询是我经常做的一项工作，这对我的业务熟练程度提出了较高的要求。在工作的前期有时会遇到无法解答顾客提问的情况，需要找其他同事帮忙。后来在同事的帮助下，已经可以较好的完成流动咨询员和业务导航员的工作。在前台办理业务时，也能够做到详细的向顾客解释业务，消除可能产生的误解。在学习业务的同时，服务规范也是我学习的一个重要内容，现在已经对此有了较深的了解。

ib系统的学习是我这几个月来的一项重要工作。在我老师的悉心指导下，我已经可以比较熟练的进行操作，并在顾客较少时上位办理业务，但与其他营业员相比操作速度还是偏慢，这一点还需要我通过自己的努力进行改进。

对营业厅运作流程我也做了比较详细的了解。包括营业员的业务学习，顾客投诉处理，营业厅的布置，宣传品的摆放，不同岗位同事的分工和各自职责，“四个能力”的展现，排班，工单管理，营收款的处理，促销礼品和卡类的管理等，为我以后开展工作创造了比较好的条件。

在十一月的时候，我在营业厅陈主任的安排下来到东山分局大客户中心，协助两位营业员进行大客户的业务受理。由于大客户业务数量较大，而且通常在月底比较赶时间，这给受理工作带来了很大的压力。不过我还是在同事的鼓励和支持下，克服了时间紧任务重的困难，较好的完成了自己的任务。同时，也锻炼了自己在任务较多的情况下工作的能力。

在这几个月中，中山二路营业厅的各位领导同事过硬的业务水平和良好的敬业精神给了我很深的印象，也时时刻刻影响着我。作为新人，刚开始工作时也许在能力上存在着不足，这就需要自己用良好的工作态度去弥补，对于领导交给我的任务，我做到了尽心尽力的去完成。也感谢中山二路营业厅的领导和同事，他们给我起了很好的表率作用。在工作中我还和营业厅的领导和同事形成了较好的关系，为今后工作中的合作打下了好的基础。

在取得一定成绩的同时，我也存在一些不足之处，主要有如下几点：

一、业务学习和ib操作上手都比较慢

与其他营业员相比，我的学习速度确实偏慢。这其中虽然有客观上的困难，但更多的还是自己主观上的原因。在今后的工作中要学习的东西还有很多，应对自己高标准，严要求，尽快尽好的掌握新的知识和技能

二、对于广州方言应进一步加强掌握

虽然在广州度过了自己四年的大学时光，但由于自己学习广州话的意识不够，加之舍友，同学多为讲普通话者，结果四年下来广州话虽然听懂已不成问题，可在与年长的顾客交流时由于自己不懂讲广州话，对方普通话听力又较差，给交流带来一些困难。在今后的工作中广州话也是一项比较重要的技能，应引起自己重视。

三、有些服务规范做的还不到位

比如唱收唱付，微笑待客等，虽然看似只是一些细节问题，但实际上关系着营业厅的服务质量和企业形象。有时这些服务规范我并没有完全做到，在领导和同事的帮助下。我也认识到了这些规范的重要性，并进行了改进。

四、工作的条理性还应加强

在有时顾客比较多的情况下，我容易出现手忙脚乱的现象，影响了我的服务质量。在今后的工作中，应当学会对工作进行合理的安排。

这些不足之处应当引起我的重视，及时吸取教训，在今后的工作中加以避免。

在营业厅的工作已经结束了，回顾几个月来的工作，可以说成绩与不足并存。在今后的工作中我会改正不足，尽努力搞好自己的工作。我的总结就到这里，请各位领导予以指正。

20xx是xx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，我们保质保量的完成了20xx的艰巨任务。

我们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20xx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的工作情况作工作总结如下：

一、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。

二、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。

三、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。

在发展中创新 在创新中突破

努力实现\*\*联通发展的新跨越

——在\*\*联通20\_年工作会议 暨20\_年先进表彰会上的报告

总经理、党委书记 \*\*\*（20\_年 2 月18日）

各位同志：

这次会议的主要任务是：认真学习贯彻省市公司20\_年工作会议精神，在回顾总结20\_年各项工作的基础上，针对当前形势和任务，进一步动员广大干部员工坚定信心、齐心协力，坚定不移的走创新发展之路，以实事求是、科学发展的态度，以精耕细作、攻克时艰的精神，确保完成20\_年量质并重的经营目标。

一、20\_年工作回顾

20\_年，在省、市公司的坚强领导下，我公司紧密围绕市公司提出的年度中心工作，坚定不移地做好业务发展、促增长、保存量，各项业务指标稳定增长。

（二）紧抓市场不动摇，创新转型稳步推进

在组织唱好四个季度的“主题歌”同时，结合\*\*实际策划组织本地化营销活动，全年组织开展“民工返乡”、“送戏下乡”、“新婚宽带”、“麦客市场”、“新建基站”、“整村推进”和“融合业务”、“3Ｇ业务”等系列营销活动，大力促进融合业务和宽带、2G/3G、集团业务、增值业务等快速发展。

在经营管理上，拟订各阶段劳动竞赛方案，加快渠道建设、不断提升渠道整体销售能力。加强营收资金管理，确保资金安全，提升收入质量。组织经营通报会、经营分析会、等，并做好会议精神的贯彻落实工作。

根据总行制定的《xxxx》的有关精神，结合自己半年多来的大堂工作，在这年关之际，向行领导作一次工作汇报。这次工作的总结汇报，能使领导更好地了解我们在思想政治工作上的表现情况，以便及时指出我们工作中的问题，及时改正，不断进步;下面是我上半年的工作情况，汇报如下：

**电信公司集客工作总结16**

自本人负责宽带催缴工作以来，坚持把努力学习业务知识，不断提升自身工作水平，放到第一位，充分利用业余时间钻研与业务相关联的各项技能，始终牢记“客户第一，诚信服务”的服务方针，坚持用户期望是铁通永恒的追求，用户满意是铁通生存的根本的理念，以热情服务的态度，精良的业务水平，赢得客户的信赖和支持。现将本人工作情况总结如下：

>一、本月工作基本情况续费情况：

本月北二路应续费274户，其中钾肥厂用户23户，石油用户29户，公网用户56户，专网（就是5位号的，主要是铁路职工），166，本月推出的对铁路职工特使优惠政策，包月60，话费全免有一定效果，在我们未推出本优惠之前已经有户离网改电信，网通，与用户取得联系后，都表示到期后再选择铁通，

流失情况：截止目前位置3月份拆机23户，2月拆机99户，其中石油用户12户已经改局域网，1月拆机49户，其中包括13户石油用户拆机，本月拆机数量较上两个月相比，略有下降。（见下表）

月份一月二月三月

流失数量新增用户流失原因49992313户石油用户拆机改局域网石油用户12户已经改局域网备注流失原因：

1、网速慢，客户反映我们的网速慢，另外一点是我们租用的端口是外地的，变化的IP常令用户感到烦恼。

2、竞争对手优惠措施令人心动。电信在推出了安装宽带送手机后，吸引了很多人。网通光纤的速度、低廉的收费活动也令不少客户侧目。

3、服务乏力，部分客户反映，问题不能在第一时间解决，导致对铁通缺乏信心。

>二、工作中的几点想法

1、把握自身资源的优势，充分利用铁通本公司的人员网络优势，组建铁通游戏群，带动xxxx铁路公司、xxx钾肥厂、炼油厂、xxxx企事业单位玩大型游戏的人，增加铁通宽带的用户量。

2、开展“您在铁通心中”活动。通过这段时间工作接触用户发现，在用户使用铁通的宽带后，除了有技术性的问题才彼此接触，一般不接触。部分客户的流失原因是：铁通缺乏关心用户的主动性，导致客户流失，开展“您在铁通心中”活动的目的是对用户进行定期回访或在节日、用户生日的时候主动送上祝福，让客户感受到关心和温暖，从而留住老客户，带来新客户。

3、网速、价格不是客户离网的主要因素，让客户了解铁通的优点，选择铁通，是我们的目的，但是我发现，我们的宣传力度低，涉及领域狭窄，建议加大宣传力度、增大服务覆盖面。

4、正确的引导。据我了解，在上网高峰期的时候（每日的18点到21点、周末）就是电信和网通也不能保证在此拥挤的时候有较快网速。关键是我们缺乏正确的引导。

5、服务是硬道理。客户认的就是服务，几个电话都解决不了问题，用户下次肯定不选择你，所以加深服务力度，进一步增强铁通人的服务意识。

>三、下一步工作打算

一是配合公司领导和同事，进一步增强服务理念，认真完成领导安排的各项工作。二是继续加强理论和业务知识的学习，拓宽自己的知识领域，在工作岗位上充分发挥自己的能力。以饱满的热情服务于公司、服务于用户。三是加强工作的条理性，在长时间单调的工作方式容易产生疲态，影响了服务质量，今后加强对工作的合理安排。杜绝在工作中出现纰漏。

今后我将以饱满的服务热情，娴熟的业务技能，本着服务客户、服务社会的宗旨，强化服务功能，完善服务手段，以优质的服务回报客户，以更多的热情投身到工作去，再接再厉，争创佳绩。

以上总结不足之处敬请各位领导指正。

**电信公司集客工作总结17**

为进一步增强人民群众抵制电信诈骗活动的“免疫力”，有效预防和减少电信网络诈骗案件的发生，枞阳县麒麟镇坚持党建引领基层社会治理，多措并举开展防范电信诈骗工作，全力筑牢全民防诈反诈“防护墙”，切实守好人民群众的“钱袋子”。

党建引领全民反诈。充分发挥村级党组织引领作用和人大代表、党员的先锋模范作用，通过人大代表、党员联系群众机制，组织人大代表、党员志愿者走村入户提醒人民群众将反诈骗思想筑牢。深入开展“党建引领全民反诈，你我同行共治诈骗”主题党日活动，坚持重点时段、重点区域反诈宣传常态化，在人流量大的农贸市场、超市等场所设立宣传台、悬挂宣传横幅、播放宣传录音，用人民群众“看得见、记得住、听得懂”的方式普及电信网络诈骗类型及危害，为人民群众打好防范电信诈骗的“预防针”。

联防共治同频共振。结合辖区内学校，通过“小手牵大手”活动，组织老师在上课之余向学生及家长宣传反电信诈骗知识，提醒广大家长时刻提高反电信诈骗意识，发现电信诈骗违法犯罪行为及时报警。通过学生让防诈骗知识进入千家万户，形成“小手拉大手”的反诈防火墙。联合镇派出所、镇妇联、共青团等部门，在维护核酸检测秩序的同时向人民群众进行反电信诈骗宣传，让更多的人民群众认清电信网络诈骗的本质和危害，实现反电信诈骗宣传与疫情防控同频共振、共同推进，使反电信诈骗理念深入人心。

线上线下宣传推广。“线上”，综合利用自媒体、微信群、朋友圈等网络渠道，推送宣传防范电信网络诈骗知识和典型案例，使人民群众快速获取电信诈骗新手段、新套路、新类型，避免上当受骗。“线下”，以自然村为单位，以网格为抓手，开展“国家反诈中心”APP宣传推广活动。“面对面”向人民群众介绍“国家反诈中心”APP的功能和意义，“手把手”教会人民群众如何注册、登录及打开预警功能。线上线下交织互动，形成网格全覆盖的推广使用效果，引导广大人民群众打起十二分的警惕，切实提高预防电信诈骗能力。（

**电信公司集客工作总结18**

电信运行维护工作总结 20xx年某电信运行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，用网络的实力增强企业的核心竞争力；深化改革创新，维护管理和设备运行质量有了进一步提高。

>一、20xx年全区主要维护指标完成情况和通信能力

1、光缆维护指标完成情况：

全区光缆一级干线发生全阻障碍×××次，障碍历时446分钟，光纤可用率×××，同比提高××0×××；二级干线光缆发生全阻障碍×××次、障碍历时898分钟，系统障碍×××次、障碍历时400分钟，光缆畅通率×××，同比提高××00×××。

本地网光缆全年共发生全阻障碍×××次、障碍历时1574分钟、畅通率××999，与去年同比(×××次，2857分钟、畅通率×××)畅通率提高××00×××。

一级干线卫星电路畅通率达到×××；

干线微波未发生阻断；

本地网微波阻断时间0××分钟/每月每百业务波道公里，在指标要求之内。

2、本地网线路指标完成情况：

本地网市话线路合格率：×××

用户障碍申告率：××，同比降低×××。

百门障碍历时：××17分钟，同比降低××分钟。

修复及时率：××06。

3、服务指标：

端到端电路开通及时率为100，端到端电路故障修复及时率为100,端到端电路故障申告率为××；互联网网络时延及丢包达标率××0×××、0×××；传输电路可用率×××。

4、主要通信能力：

>二、20xx年完成的主要运行维护工作任务

(一)确保网络安全畅通

20xx年全区光缆干线在西部开发造成的光缆线路沿线公路施工、基础建设力度逐年加大的情况下，坚持落实“三盯”制度，通过建立《干线光缆维护动态周报制度》、加强g光缆巡检系统的管理和监控中心各项制度和流程的建立实施等，对通信故障的预见、故障抢修时间的压缩和响应速度都有所提高，一、二级干线障碍次数均比去年有大幅度下降：次数减少×××，历时减少×××。全力做好带电割接，今年一级干线光缆线路带电割接×××次、二级干线光缆线路带电割接×××次、无人站带电割接×××次，共占全部割接的××75，带电割接中断电路总时长571分钟。全疆共计整治一、二级光缆线路×××次，×××个中继段，通过一系列施工确保了线路的基础质量和传输质量，在线路安全预防方面达到了显著的效果。

20xx年5-6月在全疆各本地网开展了一次防瘫痪、防阻断交换设备维护工作专项检查，落实维护规程执行情况；检查设备运行状态。各级运维部门自查工作层层落实，对存在的安全隐患及时整改，检查工作取得了良好的效果。

根据上半年设备故障统计，20xx年8月召开全区机房环境治理电视电话会议，9月下旬组织进行了全区机房环境检查。各本地网对机房多年积累的环境问题进行了比较彻底地清理，改善了设备运行环境，取得了预期效果。

进行了全区三线交越和搭挂的摸查整治工作，全区三线交越共计87446处、搭挂共计3133处、搭挂长度××3公里，区公司统一组织购买“三线”交越保护套管×××万米，费用×××万元。

(二)做好市场支撑、落实业务响应工作：

今年重点落实大客户资料调查和电路保障工作。建立了全区集团大客户故障一站受理体系；整理出大客户电路资料×××家，并着手细化、完善；制定了大客户资料动态管理流程，在全区运维信息发布系统中开辟业务响应专栏，每月定期将中元公司、建行等大客户故障明细表发布在网上；建立了各地州市分公司针对本地故障现象进行详细的故障原因分析制度。针对部分金融大客户电路开放在同一个155m的情况，完成了这些电路在省内干线层面上优化调整。

重视端到端业务响应时效。年初我区端到端电路故障修复及时率仅达75，运维部对此进行了跟踪调查，协调相关部门，核实中元公司电路资料，将相关地州市分公司的7\*24小时工位电话报至大客户网管中心，使故障直接派发到基层维护人员，制定调度流程，制定出相应的应急方案，对障碍进行全程跟踪，形成障碍处理闭环管理。

使我区的“电路故障修复及时率”指标在后续几个月内达到了×××。

积极压缩大客户障碍次数。我区6—7月份出现大客户电路障碍次数偏高现象，其中某本地网障碍次数占总数的50，运维部重点对乌市电信分公司每月故障原因进行分析，分清可控因素和不可控因素，指导分公司针对可控因素采取有效措施，使后续几个月本地网障碍有所减少。

做好对市场前端的支撑，协助区公司市场部与某额尔齐斯河流域开发工程建设管理局500水库管理处签定乌市水管处至500水库管理处的光纤(一对)租用协议,并紧急协调建设了准东电信局-500水库管理处的××3公里光缆线路。配合大客户部门进行军区、兵团通信情况调查和合作协议谈判。

(三)做好专业化维护工作

一、新组建了数据技术支援中心，完成了宽带数据支撑系统整合、工商局联网、全疆vpdn等项目；组织实施省ip骨干网路由双备份、中继提速、整合等网优工作；进行全疆专业组巡，对大客户部门进行技术支撑。通过实时流量监控系统，发现并解决和田、阿勒泰等地州因为蠕虫病毒导致的ip网络速度不稳定的问题。成立了互联网安全中心，实现区内从省公司到本地网上下连动的网络安全保障流程；自行二次研发完成互联网全疆流量监控系统、ip网络质量监控系统，实现了实时监控，减少了本地网手工测试工作量；建立了\_房，可通过internet为地州维护人员提供设备操作训练环境。机房现有各种设备四十多台，基本可满足现场和远程培训需要。

整合区网管中心，将原来由区公司负责的某二枢纽网管中心移交到了某市分公司，建立多专业集中化综合网管。

phs支援中心进入了全面参与网络组巡、优化和工程建设的时期，全员

深入南北疆累计达到×××人(次)。对全疆×××个地州市的phs网络进行了组巡，每周定期对网管数据进行分析、上报。对喀什、和田、巴州、阿克苏4地州的县局进行前期的网络规划，并先后赴五家渠等×××个县局进行开局工作。

建立了的phs\_房，通过在\_房给设备加电、修改参数、开局等工作提高了维护水平和工作效率。

交换技术支援中心今年共计受理故障申告×××件，其中赴现场解决×××件。通过本地网集中监控终端对各地州市的s12设备进行软件数据检查并解决发现的问题。负责处理了全疆《pcdm管线录入系统》、《本地网集中监控系统》、《本地网网管系统》和《全疆资源管理系统(非管线部分)》的安装、维护、升级、调优工作。承担了某本地电话网集中监控管理系统等八项工程的建设单位。同时在工作中穿插或专门组织了部分现场培训，使地州分公司维护力量不断加强。

传输设备技术支援中心完成全区技术现场支援×××次，调拨备用机盘×××余块、返修249块；参与了奎屯枢纽楼、克拉玛依机房整治、库尔勒机房搬迁等割接工作；参加全疆二级干线×××个无人站传输设备辅助通道测试，配合厂家完成了华为、nec、时钟同步网设备的组巡。

此外，完成了全疆20跳本地网微波设备的更新、vsat数据扩容和全疆×××座本地网微波铁塔的更换工作。

成立各专业虚拟维护专家组，开展了专业有奖论文活动。

(四)运维专项重点工作

1、网络优化

在省内传输干线层面上，为提高重要大客户电路安全可靠性，进行了×2m出租电路的`调整。截止目前，重要出租用户电路均已调整到具有自愈环保护功能的dwdm系统上。

配合省内pdh设备退网工作实施，将开放在pdh系统上的电路进行了调整。配合省内数据网优化方案实施，进行了数据155m、××g电路的开放及调整工作。在中秋、十一等节日期间，临时增开省级、省内交换电路×2m疏缓了节日期间通话量骤增现象。

数据专业实施了省ip骨干网路由双备份。在吐鲁番、克州、和田、塔城、博乐、阿勒泰新增第二条中继，至此，全疆每个出口路由器均具备两条路由。组织协调ip骨干网中继的提速，在三月份新增两条155m出疆中继，使得中继总和达到900m，在11月份，将出疆中继提升到××g，另900m作备份中继。组织实施ip骨干网整合，将ip网络由三层网络转变为两层网络。

交换专业从20xx年9月开始，针对准直联信令网相连接的网元上实施了七号信令准直联网负荷分担工作，改变了原七号信令准直联网负荷分担不均的现象。

全疆七号信令监测系统建成运行，监测了所用互联互通信令链路，为互联互通相关工作的开展提供了依据。完成了dc1长途交换机、hstp交换机版本升至chb12、17908业务由原专用平台割接至省内智能平台。配合\_完成了交换网三期网改、全疆六个地州市分公司某关口局及省内第二套智能平台等建设项目的立项、技术方案确定及招标等工作。

2、通信机房安全整治

通信机

房安全整治的主要工作是机房内三线分离、门窗封堵、机房布局调整等内容，从今年3月份开始分批实施。为保证在运行设备机房大规模施工安全，项目小组积极组织做好前期准备工作，先易后难；严格防尘措施、严审设计方案、严把电源割接，对机房整体环境进行了彻底整治。目前第一批整治的通信枢纽楼机房中，奎屯分公司已完成全部机房整治工作验收，昌吉、克拉玛依、伊犁工程量已完成大半。第二批喀什已通过设计会审，吐鲁番、阿克苏正在设计查勘阶段，年底可基本完成全部工作量。区公司于11月在奎屯分公司召开了通信机房整治现场会，在全区全面推广。整治后，实现了三线分离，消除了安全隐患，对机房的布局进行了调整，为机房无人职守、实施综合化集中维护打下了基础。

3、本地网线路整治

在对20xx年整治工作进行安排时，坚持早计划、早部署，并注意加强过程管理。下发了《关于20xx年全区本地网线路整治工作有关问题的通知》等有关文件。组织召开了有实业公司主要负责人参加的整治工作培训班。认真作好20xx年本地网线路整治设计预算审核工作，共审核十六个地州市232项预算、下达整治费用×××万，7月到10月与区实业公司共同组织对全区×××个本地网线路进行了检查，并对20xx年下半年批复的整治工程进行了验收，针对每个本地网检查情况下发了检查通报。

为配合adsl等数据业务开放，针对全疆主干电缆保气率长期不能达标的现状，全区统一增换充气机×××套。在整个安装过程中进行全程跟踪，保证了设备安装和运行良好。

为了保持整治效果、避免前整后乱。要求各分公司按季度上报维护作业计划，按月分别上报维护量统计与维护质量统计，我部对作业计划落实情况进行不定期检查。

通过两年的整治，线路质量得到了提升，各项维护指标均有不同程度的提高，百门障碍率较去年同期减少0××；障碍修复及时率较去年同期提高0××，电缆保气率××1，较去年同期提高××；资料准确率××01，较去年同期提高××。

4、dwdm机盘清洁除锈

针对全区dwdm系统设备机盘生锈、故障率偏高的问题，经过与设备供货方nec公司多次艰苦谈判，决定从今年4月开始进行设备机盘清洁除锈工作。此项工作由传输设备维护中心担任，施工现场大部分在塔克拉玛干沙漠边缘的无人站房。施工人员在艰苦的环境里克服各种困难，加班加点，历时×××个多月，完成了×××个局站、250块在用机盘、108块备用机盘和×××个在用子框的清洁、除锈、防腐处理工作。同时对全疆×××个光缆无人站房进行了标准化整治，在南疆片区安装站房防沙门×××个，对×××个站房通风口做了防尘过滤处理，对×××个站房地面进行了硬化。机房环境达到优良，无人站设备故障率由×××下降到×××。

5、本地网综合化集中维护工作

根据集团公司统一部署，区公司成立了本地网综合化集中维护工作领导小组和工作办公室。结合我区实际，制定了《某电信公司本地网综合化集中维护工作指导意见》和《本地网综合化集中维护工作实施方案指导意见》。结合r流程重组，对各本地网的组织架构及实施方案进行了审核批复，统一制定了五大类十个专业的业务和障碍受理流程和网络监控中心障碍受理流程，采取轮岗等多种形式开展了多专业交叉培

的问题，是可以通过加强维护力度得以提前发现和避免发生的。

全网发生多起通信障碍，暴露出机房维护及安全方面还存在不少问题。其中机房漏水造成交换机板件烧毁、瘫痪故障×××次；由于施工操作不慎致使全局瘫痪或系统阻断×××次；强电入侵造成设备烧毁×××次；由于设备故障和维护人员操作失误、维护水平原因造成事故多次。很多故障是维护部门管理上的问题，是可以通过加强维护力度得以提前发现和避免发生的。

(二)端到端电路故障申告率仍偏高，接近集团的×××指标，有几个月已超出指标范围。主要问题在于本地网的管理，特别是用户接入部分的维护影响了对客户的服务质量。

(三)本地网综合化集中维护工作，数据专业没有全部纳入运维部门，不能实现各专业集中；受机房搬迁影响，物理平台集中也无法全部在年内完成。动力设备的集中监控率较低，没有达到集团要求。

(四)年来运维部门的维护人员调动频繁，由于人员缺乏，已呈现影响日常维护工作正常开展的迹象。有的分公司参加过培训的人员全部调离，维护队伍人员素质降低，甚至不具备基本的上岗条件，局数据不会制作，简单的日常技术操作无法进行，维护工作停留在表面，很难深入细致。

(五)机房环境虽然进行了一次突击整治，但仅仅依靠几次集中整治是不能能彻底解决问题的。由于机房环境导致设备故障频繁的问题还不容忽视。要落实维护规程，把机房环境维护等基础管理工作进一步规范化、标准化。

**电信公司集客工作总结19**

1、理顺干系，建立部分工作流程。部分建立伊始，各项工作几乎都是从头入手下手，这半年的时候里，到达了部分熟、人际干系较和谐的目标，自动为往后和谐富裕阐扬各部分本领办理工作坚苦而做出筹办。

2、及时明白筹办交付的房屋环境，为带领决议计划供给根据。作为一个房地产开辟业内驰名企业，房屋交付是重中之重。公司建立房屋交付工作小组。我作为小构成员之一，利用一切有益资本，采纳有效办法，到案场和施工现场自动与有关人员交换、雷同，及时将所明白的房屋信息、工作进度、题目反馈到带领及总经理室，使公司带领在最短时候内把握了房屋交付工作的进展，并在此根本长进一步安排交付工作。

3、受理客户投诉并及时和谐相干部分妥帖处理，自动响应集体员工五种精神的号召。富裕阐扬本身部分优势，在工作立场上一是急，高度的客户意识，把客户的事当本身的事,高度当真高度灵活。二是逼，富强的资本整合本领,，富强的鞭策本领,鞭策全部公司的资本倾斜于客户，来办理客户的题目。对业主行动和诉求进行展望，富裕思虑本钱和营销并进行得当的指导和把握。最大限度的低落其同等理的盼望值，进步了客户如意度。

4、当真做好公司的笔墨工作，草拟文件和报告等笔墨工作。当真做好部分有关文件的收发、挂号、分递工作；部分文件、审批表、和谈书料理归档入册，做好资料归档工作，做好客户资料办理工作。

**电信公司集客工作总结20**

和同事们相处了5个多月，从最开始的独行主义到此刻的和谐相处，自我感觉在这个团队里自我比以前更会和人相处，这要感激两位经理的提点和教诲！可是毛病也是明显的，言语过于直接，会让人不好理解，这方面还要不断改善。记得刘经理两次问我：你在团队里有一个很好的朋友么？仔细想想，目前还没有。写这句话心里是感到惭愧的，这说明自我对他人的关心和帮忙还不够，对团队的付出也不足。期望自我以后心量更大，主动地承担一些工作，给别人多一些关心和帮忙。

20\_年工作总结

1、集客类报表提交不及时，质量较差，在3季度连续3个月移动考核不足90分。

2、维护服务质量方面（文明用语）今年3次投诉都涉及维护人员的文明用语问

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！