# 电信八项规定工作总结(精选31篇)

来源：网络 作者：倾听心灵 更新时间：2025-03-23

*电信八项规定工作总结1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，提高自己的业务技能，现将工作情况总结如下：>一、工作汇报自xxxx年12月2...*

**电信八项规定工作总结1**

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，提高自己的业务技能，现将工作情况总结如下：

>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，为将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。篇2：20xx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.

>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％；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。

>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。

2、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。 3、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，乡镇为133次占全部障碍的。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。

4、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。

5、维护成本管控。⑴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。⑵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20xx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。

5、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。

6、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。

7、电缆维护的主动性和计划性较差。

8、加强电缆防盗工作，减少不必要的经济损失。

9、fttb设备实装率过低，需要进行专项工作安排。

10、交换减容工作进展缓慢，影响设备实装率。

**电信八项规定工作总结2**

浙江稠州商业银行福州分行：

根据\_打击治理电信网络新型违法犯罪工作联席会议办公室的部署,我支行立即组织全员开展打击治理电信网络新型违法犯罪集中宣传工作,我行认真贯彻执行打击治理电信网络违法犯罪的决心，提高客户的防骗意识和识骗能力，采取有效措施，大力宣传电信网络诈骗对金融系统和公民人身财产安全的危害，切实加强与公安机关在打击电信网络诈骗宣传活动中的协调配合，扎实开展了防范电信网络诈骗宣传活动。现将有关情况总结如下：

>一、提高认识，增强防范意识

近年来，利用电信发布虚假消息，从事诈骗罪活动已经成为社会治安的突出问题。电信网络诈骗，是指通过固定电话、手机、电脑等通信工具诈骗钱财的犯罪形式。电信网络诈骗是一类新型的犯罪方式，犯罪成本低、收益高，侵害面广，犯罪手法变化快，打击难度大，受害人防不胜防。

在分行及闽清县公安局下发相关通知后，我支行及时召开全体职工会议，通过阅读宣传手册、观看警示教育片等形式，大力宣传电信网络诈骗对金融系统以及对公民人身和财

产安全的危害，从电信网络诈骗的含义以及手段等方面向支行全体员工进行了详细说明，要求员工从思想上高度重视此次宣传活动，了解电信网络诈骗的严重危害性。通过开展防范电信网络诈骗宣传活动，切实增强了员工的警惕性和防范意识，使员工从思想上领会开展此次防范活动的重要意义，及时通知身边家人及来往客户提高警惕性，齐心协力，共同维护社会安定、维持金融系统稳定、保护自身和家人的人身财产安全。

>二、了解电信网络诈骗手段，积极参与防范宣传活动

我支行积极做好防范电信网络诈骗的宣传工作，11月10日我支行联合闽清县公安局及县人民银行在闽清县乃棠广场开展户外公益宣传活动向公众介绍了电信网络诈骗的种类。目前，电信网络诈骗主要包括：冒充熟人虚构事实、虚构子女出事、虚构子女被绑架、冒充电信局、公、检、法、司等工作人员、以购房、购车退税为名、中奖诈骗、利用银行卡消费、无理由汇款、以提供股票资讯为名、发布虚假中奖信息等形式，同时还为在现场的群众介绍了不要轻易尝试使用自己不熟悉的银行业务、不要轻信陌生人的电话和手机短信、不要轻易泄漏你的银行卡密码等几种防范电信网络诈骗的方法和措施，牢记“三不一要”，即：不轻信、不泄露、不转账、要及时报案。

本次的宣传活动让到场的群众认清了电信网络诈骗活动的重要危害，并纷纷表示将积极参与到防范电信网络诈骗活动中，为维护金融系统安全和保障财产安全贡献自己的力量。

>三、采取有效措施，共同抵制电信网络诈骗

我支行积极采取多种措施，加大与区县公安局之间的协调配合，共同构建防范电信网络诈骗的壁垒。

一是在营业区域及自助设备区显目位置张贴防范电信网络诈骗宣传海报。并在LED显示屏上每日滚动播放防电信网络诈骗宣传内容，通过醒目的警示标语提醒员工、客户和广大群众随时提高警惕。

二是提高员工意识，使员工从思想上领会开展此次防范活动的重要意义

三是要求一线员工在办理业务时，尽到提醒义务。对于前来办理业务的人员，会计、信贷等重点部门做到了多提示、多沟通，积极发放宣传单，尤其是对老年人加强了宣传教育，起到了良好的警示作用，在提高客户对电信网络诈骗防范意识的同时，也树立了我行良好的品牌形象。

**电信八项规定工作总结3**

为进一步遏制电信诈骗案件的`发生，不断提升群众反诈能力，半城镇镇多措并举推进反诈防诈工作，全力守护群众“钱袋子”。

>一是加强领导，压实安全责任。

镇党委、政府高度重视、精心部署，明确工作职责，细化任务分工，要求各村居及相关部门要提高认识，按照村、组两级包保要求，积极动员党员干部和志愿者甘当反诈卫士，确保全镇防范网络诈骗工作有序开展。

>二是广泛宣传，筑牢安全屏障。

通过在人群密集场所发放宣传材料、悬挂宣传条幅、在公示栏张贴公告等方式，宣传防范电信诈骗方式方法及典型案例，提醒群众不轻信来历不明的电话、信息，不向陌生人透露自己及家人的身份证、存款、银行账号等信息，引导群众安装“国家反诈中心APP”。

>三是部门联动，凝聚安全合力。

半城镇开展网络电信诈骗专项整治行动，要求派出所、安监办、司法所等相关部门组成联合行动组，建立网络电信诈骗防范、打击的长效机制。指导各村充分发挥利用好综治网格化联防联控机制，遇到可疑情况时，及时向附近公安机关报案，全面织牢安全防护网，共同营造平安和谐良好的社会氛围。

**电信八项规定工作总结4**

电信员工个人年终工作总结一

时光如水，岁月如梭，转眼来到中国电信已经有三年半的时间了。在这期间走过了多少风风雨雨。在公司领导及各位同事的关心与支持下，我以“服从领导，认真学习，扎实工作”为准则，始终高标准，严要求，交好的完成了自己的本职工作。通过三年来的学习与工作，工作方法上有了交大的改变，现将三年来的工作中的收获情况作个总结以发现自己工作中的缺点和不足，二来为明年自己的工作确定一个崭新的目标

一、装拆移修工作

初始来到电信是在20\_年的10月。正是电信建设的初期，当时我公司刚刚具有了固话放号和个人adsl、话吧、网吧业务的初步开展能力，装机的人员也只有七人我负责市场部的电脑、个人adsl、话吧、网吧的日常维护。在没有维护车辆的情况下，克服了重重困难。没有车我近的就走这去，远的就坐公交去后来车辆也到位了。这使得我们干劲十足。在夜间无车辆条件下创下了当天障碍当天处理完成，20----年被评为先进作为维护员。20----年分为南北两片管理。当时我还是负责日常维护。在这期间为使得障碍率大幅度的降低积极陪合南北两片。

二、日常障碍查修工作

20\_年至今我继续负责障碍查修的一组。主要负责全市的个人宽带用户，e视星空用户，网吧用户，话吧用户的正常使用。新增加了人手在任务重人手少的情况下，我和我的同事两个人主动加班加点，只为用户能得到满意的服务。通过我们的努力使得宽带10000号的有理由投诉单数降为0。

三、工作学习情况

20\_年初，被送到省中维公司进行了数据终端维护培训

20\_年和石松玲学习光缆的熔接及维护。

20\_年和于洋学习和中兴udo、ag的日常维护

这些学习经历对我来说是难得的锻炼机会。在老师的英明教导下在最初的生疏到后来的熟练，在到后来的游刃有余，在短短的几个月里达到这样的水平实来不宜。

四、存在的问题

三年来我做了一定的工作，也取得了一些成绩，但离领导和同事们的要求还有不少的差距，主要是工作创新意识不强，创造性开展工作还不够。在今后的工作中，克服不足，以对工作对电信事业高度负责的精神，脚踏实地，尽职尽责的做好各项工作，不辜负领导和同事们对我的期望。

五、20\_年的打算

进一步强化业务素质的学习，养成勤于学习，勤于思考的良好习惯，不断吸纳新知识，掌握新技能，曾强新本领。强化责任意识，充分发挥模范带头作用，努力创造更好的工作业绩。主动完成领导交办的各项任务。

以上是我个人三年来的工作情况，在这里我真心感谢领导及同事对我的指导与帮助。不足之处，请领导和同事们批评指正。

返回目录

电信员工个人年终工作总结二

我在大学里学的是播音专业，在毕业后本想找个电视台工作，可是那里的条件要求实在太苛刻，我的能力和资质达不到要求，结果当然是得不到电视台工作了。之后我就想去电台做播音员，我最自己的音质还是有自信的，可是还是没有合格，最后我只好来到电信公司做话务员工作人员。

电信话务员人员最重要的是不用直接和客户之家见面，而是通过电话的方式来工作，我的音质在这里得到了的发挥。

一年来，在公司党委的正确领导和关心帮助下，本人认真学习“三个代表”的重要思想，牢固树立以“八荣八耻”为内容的荣辱观，按照局党委确定的工作思路，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话务员工作。现对自己全年的工作总结如下：

一、立足本职，爱岗敬业

作为话务员人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，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。作为电信基层话务员人员，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。

1、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的再于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。到公司三年来，我注重把理论转化为自己的科学思维方法，转化为对实际工作的正确把握，转化为指导工作的思路办法，积极研究新情况，解决新问题，走出新路子，克服因循守旧的思想，力戒“经验主义”，拓展思维。

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行理论学习。首先不把理论学习视为“软指标”和额外负担，自觉参加每季度的党课集中学习;其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会继续发扬我在过去的工作方式，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用的服务来解决客户的困难，让我用的服务来化解客户的难题。

工作就是这样，干一行爱一行，我已经对我的工作非常的热爱了，我会在今后的工作中继续的努力，为公司的发展做出自己的努力!

返回目录

电信员工个人年终工作总结三

一年来，在公司党委的正确领导和关心帮助下，本人认真学习“三个代表”的重要思想，牢固树立以“八荣八耻”为内容的社会主义荣辱观，按照局党委确定的工作思路，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客服工作。现对自己全年的工作总结如下：

一、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为电信基层服务人员，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。

1、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行理论学习。首先不把理论学习视为“软指标”和额外负担，自觉参加每季度的党课集中学习;其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

2、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的再于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。到公司三年来，我注重把理论转化为自己的科学思维方法，转化为对实际工作的正确把握，转化为指导工作的思路办法，积极研究新情况，解决新问题，走出新路子，克服因循守旧的思想，力戒“经验主义”，拓展思维。

二、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”。工作中认真对待每一件事，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，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去;每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

一年来，为了能积极贯彻局党委提出的“顾客至上，服务第一”的工作思路，使自己更好地为客户服务，我一边向公司的老同志虚心请教，努力学习和借鉴她们的工作经验，一边严格要求自己，对顾客提出的咨询，做到详细的解答;对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复;对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。

以上是自己对全年工作的总结，但自己深知还存在一些不足之处，离上级的要求还有差距，一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够。三是工作中有急躁情绪，有时急于求成。在下步工作中，要加以克服和改进。

返回目录

电信员工个人年终工作总结四

1.话务员所需的基本技能及素质要求：话务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.作为话务员员，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。在移动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.作为话务员，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，我们在考虑自已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。

以上就是由本网为您带来的电信话务员年终个人工作总结范文，想要了解更多详细内容请关注保险话务员个人年度总结大全

返回目录

电信员工个人年终工作总结五

过去一年里，我一向在自己的岗位上尽职尽责的工作，同时用心的参加分公司的组织的各项活动，以高标准严格要求自己，用心协助班长工作，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20----年的工作状况作如下总结：

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资料，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这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，为客户带给优质热忱的服务。

作为一名入党用心分子，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。用心向党组织靠拢，争取早日成为党组织中的一员。

**电信八项规定工作总结5**

一是建立完善基层联系帮扶制度。结合“两学一做”学习教育、扶贫攻坚活动等，进一步健全完善区党政班子成员联系乡镇(村、社区)、区直单位，联系帮扶企业、困难群众等一系列基层联系点制度，并逐级下延。副市长、区委原书记赫璞峰同志到古井镇门庄村蹲点5天，与干部群众零距离交流，帮助解决农业发展、桥路建设、看病就业等6个难题。二是扎实开展“结对帮扶共同创造美好生活”活动。组织全区X名各级领导干部结对帮扶X户困难群众，逐户制定特色帮扶方案，共送去慰问金、慰问品X万余元，办实事X余件。二是有序组织党员进社区，参加社会公益活动。组织全区X余名机关单位党员干部到社区报到，全面参与六类服务;组织X名镇村党员参加公益活动。三是积极组织区党代表直接联系群众。全区设立党代表工作室X个，基本实现全覆盖;在X个乡镇试行党代表工作年会制度。四是扎实做好新形势下网上群众工作。出台网上办事大厅和受理室、代办点运行情况考核办法，加强考核管理。设立区网上办事大厅培训中心，对全区X多名代办员进行全面培训，提高业务水平。强化人民网留言办理工作，共办理涉X留言X条，回复率100%。建立完善市长热线二级、三级办理平台，市民论坛、市长热线、市长信箱反映问题网上办理回复率100%。

**电信八项规定工作总结6**

>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、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。

2、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，总以为电信没有政策无法操作，没有积极主动的在各地市局方需求政策机会，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。

3、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领导沟通，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、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，积极的获取我司代理产品电信的政策，通过电信的政策来带动渠道客户的提货及销售，通过政策来选择渠道客户，主导、掌控客户。

2、管理方面：

**电信八项规定工作总结7**

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！

**电信八项规定工作总结8**

>一、企业经营工作水平有了新的提高，国有资产实现了保值增值。

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、装饰大小建设项目几十余项，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余项，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。

>二、企业管理水平逐步提高，运行机制日趋完善。

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。

**电信八项规定工作总结9**

在贯彻落实中央八项规定精神过程中，我区积极探索总结经验，不断完善机制制度，强化执行规定的刚性约束。

出台《关于规范全区党员干部申报操办婚丧喜庆等事宜的规定》，严格要求党员干部在相关事宜中做到“五个严禁”。印发《关于进一步加强乡镇(街道)有关工作纪律的通知》，开展乡村干部“走读”专项治理。印发《关于在干部调整中严肃有关纪律的通知》，要求新调整的领导干部做到“十个严禁”，并对1名违反有关纪律的乡镇党委书记进行全区通报批评。建立干部日常巡察制度，目前已巡查7个乡镇51个村。全面建立区镇村三级干部工作日志制度，并在一定范围内公开，着力解决懒政怠政问题。进一步完善机关事业单位编制、人事和工资管理制度，清查出各类“吃空饷”人员31人，追缴违规资金万元。完善日常监督举报平台建设，在XX纪检监察网、“XX清风”微信平台开辟“我要举报”栏目，实现党员干部廉洁自律、“四风”问题举报“一键通”。制定“一月一主题”专项治理活动方案，对“八项规定”执行情况和“四风”问题开展清单式专题督查，每月汇总通报。进一步规范涉企检查，要求所有涉企检查报经区委、区政府同意后由区纪委备案。实行效能约谈制度、效能监察建议书制度，每月一督查、一通报、一报告。201X年以来通报批评X人，行政警告X人，效能约谈X人，辞退X人。

按照X办〔201X〕29号文件精神，已制定出台了《关于印发公务用车制度改革实施方案的通知》(X车改〔201X〕4号)、《关于转发XX省201X年政府预算、部门预算及“三公”经费预算公开工作方案的通知》(X财预〔201X〕31号)、《X州市XX区扶贫开发领导小组工作规则》的通知(X办〔201X〕32号)等13个文件。下一步，将继续按照市里要求，结合我区实际，不断健全完善各项相关制度。

**电信八项规定工作总结10**

严格贯彻落实中央和省市精简文件、会议有关要求，严格控制召开各类全区性会议，切实压缩文件简报数量。

一是严格会议审批，提高会议实效。能通过公文系统、电话通知等安排的，不开会部署，能合并召开的会议合并召开。提倡开短会、讲短话、求实效，简化会场布置，严格控制会议规模，压缩参会人数和会议时间。上半年，以区委、人大、政府、政协名义召开全区性会议25次，同比下降;召开其他各类专题会议42次，同比下降。

二是严格控制发文数量，提高文件质量和时效。凡上级文件中有关政策已经明确、未提出具体贯彻意见的，能通过电话、传真、办公网络解决问题的，会上领导讲话已印发的，不再发文;没有实质内容、可发可不发的文件一律不发。充分利用电子公文系统，做到电子发文、收文、处理一体化，提高发文实效。上半年，以区委、区政府名义联合发文35份，同比增加;以区“两办”名义发文40份，同比增加;以明传电报形式发文91份，同比下降3%。

**电信八项规定工作总结11**

(一)宣传动员(20\_年12月25日前完成)

1、及时召开会议进行部署安排。通过会议的形式，开展深入细致的学习教育和思想发动工作，组织党员、干职工深入学习中央和省、市和县有关规定精神，了解掌握开展专项整治工作的部署要求，促使党员、干部职工自觉遵守厉行节约和廉洁自律各项规定。

2、充分利用座谈、谈心、会议等方式方法广泛宣传，形成专项整治良好氛围。

3、结合机关党员和干部职工“红包”问题专项治理活动公布举报电话、举报信箱、电子邮箱，接受群众和社会各界监督。

县科技局举报电话：

县纪委监察局举报电话：

(二)监督检查(20\_年3月20日前完成)

1、自查自纠(20\_年1月15日前完成)。认真开展自查自纠，自查自纠情况报告及时报送县委办、县政府办。

2、专项督查(20\_年1月25日前完成)。局领导小组办公室组织精干人员对各股室干部职工的宣传动员、自查自纠等工作进展情况进行专项督查，指导、督促各股室干部职工开展专项整治工作。

(三)总结提高

我局将对专项整治活动开展认真总结，形成总结报告，并将报告于20\_年3月30日前报县纪委党风廉政办。

20\_年我镇严格按照中央“八项规定”要求，结合工作实际，迅速采取措施，抓好贯彻落实。现将我镇贯彻落实中央“八项规定”有关情况汇报如下：

**电信八项规定工作总结12**

时光如水，岁月如梭，转眼来到中国电信已经有三年半的时间了。在这期间走过了多少风风雨雨。在公司领导及各位同事的关心与支持下，我以“服从领导，认真学习，扎实工作”为准则，始终高标准，严要求，交好的完成了自己的本职工作。透过三年来的学习与工作，工作方法上有了交大的改变，现将三年来的工作中的收获状况作个总结以发现自己工作中的缺点和不足，二来为明年自己的工作确定一个崭新的目标

一、装拆移修工作

初始来到电信是在20xx年的10月。正是电信建设的初期，当时我公司刚刚具有了固话放号和个人adsl、话吧、网吧业务的初步开展潜力，装机的人员也只有七人我负责市场部的电脑、个人adsl、话吧、网吧的日常维护。在没有维护车辆的状况下，克服了重重困难。没有车我近的就走这去，远的就坐公交去之后车辆也到位了。这使得我们干劲十足。在夜间无车辆条件下创下了当天障碍当天处理完成，20xx年被评为先进作为维护员。20xx年分为南北两片管理。当时我还是负责日常维护。在这期间为使得障碍率大幅度的降低用心陪合南北两片。

二、日常障碍查修工作

20xx年至今我继续负责障碍查修的一组。主要负责全市的个人宽带用户，e视星空用户，网吧用户，话吧用户的正常使用。新增加了人手在任务重人手少的状况下，我和我的同事两个人主动加班加点，只为用户能得到满意的服务。透过我们的努力使得宽带10000号的有理由投诉单数降为0。

三、工作学习状况

20xx年初，被送到省中维公司进行了数据终端维护培训。

20xx年和石松玲学习光缆的熔接及维护。

20xx年和于洋学习和中兴udo、ag的日常维护。

这些学习经历对我来说是难得的锻炼机会。在老师的英明教导下在最初的生疏到之后的熟练，在到之后的游刃有余，在短短的几个月里到达这样的水平实来不宜。

四、存在的问题

三年来我做了务必的工作，也取得了一些成绩，但离领导和同事们的要求还有不少的差距，主要是工作创新意识不强，创造性开展工作还不够。在今后的工作中，克服不足，以对工作对电信事业高度负责的精神，脚踏实地，尽职尽责的做好各项工作，不辜负领导和同事们对我的期望。

五、20xx年的打算

进一步强化业务素质的学习，养成勤于学习，勤于思考的良好习惯，不断吸纳新知识，掌握新技能，曾强新本领。强化职责意识，充分发挥模范带头作用，努力创造更好的工作业绩。主动完成领导交办的各项任务。

以上是我个人三年来的工作状况，在那里我真心感谢领导及同事对我的指导与帮忙。不足之处，请领导和同事们批评指正。

**电信八项规定工作总结13**

今年以来，在省公司的正确领导下，在主业的大力支持和扶持下，深入学习贯彻和落实全省电信实业xx年工作会议精神，探索和开拓企业生存与发展的新思路。全体实业公司干部员工进一步解放思想，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，企业方方面面的工作都有了新的进展。截止12月底，我公司累计完成业务收入8698万元，实现收支差额607万元。其中，完成业务收入5690万元，实现收支差额307万元;完成业务收入3270万元，实现收支差额300万元。具体工作总结如下：

一、企业经营工作水平有了新的提高，国有资产实现了保值增值。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。

一是突出经营主线，加大主营业务的工作力度。工程建设以及相关配套工程设计、施工、监理每项工作在打造全优工程上下功夫，力争创立品牌，创出效益。工程公司积极主动和主业配合协作，继续实行和完善通信工程设计、施工和监理方面的招投标制度，出台了工程施工诸方面的监督和考核办法，严格监督，严把工程关。同时注重同主业相关部门的协调，积极促进通信工程相关协议的有效落实，防止工程流失。上半年工程决算89项，工程预计收入在238万元，未决算等工程97项。工程监理部在人员少、任务重的情况下，全室人员团结一致，除完成设计工作外，还完成了“本地网市—县光缆工程”和“无线市话系统”的监理工作，上半年共完成勘察设计任务98项，决算工程106项，决算金额633余万元。物业部进一步严格各类工作流程和标准，规范、细化每一个工作步骤，强化监督和考核。一是从堵塞管理漏洞的源头出发，完善了一系列规章制度，使食堂管理面貌得到了有效改观;二是为迎接国家对焦作市“创优”工作验收，精心打造“满意”牌，对主业交办的“创优”工作任务，做到了服务到位、质量保证，圆满完成了各项创优工作指标，为公司节约资金2万余元。三是在防非典的战役过程中，物业部全体同志参战，付出了艰辛劳动，受到了公司上下一致好评。

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、装饰大小建设项目几十余项，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余项，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。

二、企业管理水平逐步提高，运行机制日趋完善。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。

二是大力开展增收节支活动，努力提高企业效益。进入xx年，公司相继下发了《劳保用品发放办法》、《办公用品使用制度》、《机关用电、用水管理规定》、《车辆管(请你继续关注好范文网：)理办法》及补充规定一系列制度，大力压缩非生产性开支，向管理要效益。规定了从3月份起非特殊需要市区内办事一律乘坐公交车、出市乘坐公共汽车。在车辆的耗油、维修方面，重申了司机“超罚节奖”办法。在物资供应方面，积极着手对废旧电缆的清理、上盘工作，加大废旧利用力度。在工程施工方面，重新修订和学习《重点工程建设财务管理暂行办法》、《工程全面预算管理暂行办法》、《工程质量管理体系暂行办法》等制度，严格进行投资预算，注重投入产出比，提高工程质量和效益。号召全体干部职工切实提高思想认识，从身边的小事做起，点点滴滴做起，节约一滴水、一度电、一张纸，当好企业的主人翁。

三是加强了财务管理工作。xx年，会计工作实行

了微机记账，财务管理迈上了一个新的台阶;实施了财务预算管理和可控成本管理;加大了清欠力度，由财务部与有清欠任务的单位明确职责，落实责任人，提高企业资金回收率和使用效率;狠抓了成本管理，严格控制成本费用及资金流向管理，力争使成本控制变事后管理为事前、事中管理，压缩可控成本费用开支;按照豫电信实[]37号文件要求，在公司内部开展了用工和规范财务管理的自查自纠活动，对公司内部临时用工进行了全方位自查自纠工作，对工程成本中有无列支其他临时用工费用进行了重点自查，使我公司的用工制度、财务管理工作更加规范合理。

四是开展了对全区其他从业人员的规范管理工作。根据省通信公司《关于河南省通信公司其他从业人员管理有关规定的通知》精神，面临时间紧、任务重的实际情况，我公司加强领导，精心组织，配齐了劳务管理人员，建立了劳务管理组织体系，积极主动地对全区其他从业人员进行核查工作，调查摸底和定员，做好了各项前期准备工作。

五是狠抓安全工作不放松。今年以来，公司按照“强化生产管理，抓好基础工作，落实安全生产责任制，实现安全目标”的工作思路，年初即下发了焦电信实业[]3号、[]4号文件，公司上下层层签订了“安全目标责任书”，“消防安全责任书”，成立了安全领导小组和安全防火委员会，将安全生产指标考核纳入部门绩效考核，制订了包括生产现场、劳保用品穿戴、“三防”等等考核细则，每月不定期组织安全检查，每季考评打分，实施安全事故一票否决，推进了安全工作向制度化、常规化迈进的步伐。6月份开展了“安全生产月”活动，把这次活动定为全年安全生产工作的重要内容，成立了活动领导小组，利用各类宣传工具大张旗鼓宣传安全生产的重要性，教育企业员工坚持“预防为主，安全第一”的方针，使员工真正认识到安全保稳定、促发展、出效益的道理，做到了天天讲安全，时时讲安全，事事讲安全。做好了通信安全防汛工作，认真贯彻落实省公司防汛电视电话会议和市政府“三夏”防汛工作会议精神，下发了焦电信实业[]20号“关于做好防汛工作的通知”文件，成立了防汛工作领导小组，建立了汛期值班制度，出台了防汛通信保障预案，对汛期后勤保障、物资供应、通信抢修做了详细的安排和部署，

三、改革进程不断加快，企业活力得到增强。改革是解放生产力。只有改革，才能推陈出新，只有改革，企业才能发展和进步。

一是为了保证年度经营目标的顺利完成，推行和完善了绩效考核制度。从xx年开始，我公司实行以经营收入为核心，细分年度收支计划，科学量化考核指标，收入与业绩、管理工作双向挂钩的完整的绩效考核机制，从而将经营成果和部门责任人、部门员工的切身利益挂勾考核，从而建立了与之相配套的绩效考核、效能监察体系、

二是根据省公司的工作精神，对“三项业务”的开展进行了理顺。按照省公司的统一部署和要求，四月份我公司顺利完成了设计室、工程部、监理部的组建工作，并对三项业务的开展工作进行了部署和安排，为今后企业参与市场竞争奠定了基础。

三是初步进行了多种企业的改制工作。为进一步加快对多种经营企业的改制步伐，减少法人链条，适应企业结构调整和融合重组的需要，根据省公司传真文件[]5、[]6号精神，我公司多次组织召开会议，深入学习中央八部委关于国有大中型企业实施主辅分离辅业改制的相关文件精神，认真领会和把握，对下属安建、沁亿公司的资产状况、人员情况进行了详细地了解和分析。在此基础上，统一了改制工作的基本思路和原则，做好了职工的思想政治工作，确保在改制过程职工思想不乱，各项工作有条不紊。按照相关法律法规和国家政策的要求、结合的实际情况，我公司已实事求是、因地制宜地制定出改制子公司的初步方案上报省公司。

四、精神文明建设取得成效，员工队伍保持稳定。今年以来，我公司紧紧围绕“三个代表”重要思想和“xx大”主题，企业党群工团齐抓共管，通过各类活动，把精神文明建设与企业的改革、发展等具体工作结合起来，使广大员工树立加快发展的信心与决心，激发员工努力工作的热情和奋勇拼搏的斗志，为企业的发展奠定良好的思想基础。

一是树正气，鼓实劲，激励和带动职工为企业发展建功立业。召开了xx年总结表彰大会，对公司先进集体、先进班组和40余名各类先进分子进行了表彰奖励，从而为xx年各项工作顺利开展奠定了精神基础;开展了合理化建设和技术革新活动，发动职工为企业发展和建设献计献策，创优争先;加强机关作风建设，坚持机关人员下基层实践、锻炼和调研活动，提高机关服务基层、服务经济的意识和水平;组织了公司季一季度活动分析会议和企业可持续发展研讨会，及时总结工作，分析经营工作中的得失，致力于企业竞争力的不断提升。

二是加强职工教育培训工作，提员工队伍素质。企业发展的基础在于员工，必须把培训高素质的员工队伍作为企业可持续发展的根本措施。年初，我公司就下发了[]年10号文件，制定了合理的职工教育方案，有计划、分阶段、分步骤的开展教育培训活动，多种形式、多种渠道，加大培养人才的力度，满足企业发展的需求。

三是在抗击非典的斗争中，我们高度重视，党政工齐抓共管，采取了得力的措施，既杜绝了“非典”的侵入，又营造了良好的工作环境，保证了主、实业公司一心一意搞好生产。抗击非典的战役一打响，我公司就相应成立了专门机构，多次召开会议，及时传达上级搞非典部门的指示精神，阐述抗非典斗争的重要意义，并组织相关部门制订预防方案，实行岗位目标责任制。物业部门积极组织预防非典用具、药品，及时发放到每个员工;各办公室、营业厅、机房、家属区等场所定时喷洒消毒液;卫生死角加大清扫力度;工作区、家属区实行封闭管理等。由于公司重视，措施行力，不仅使全公司员工及家属免遭非典的侵扰，同时使全体员工能够全身心投入到生产中，企业各项生产经营工作都稳步开展。

四是为了积极响应国家推进全民健身活动的号召，增强职工身体素质，提高预防疾病能力，更好地防治“非典”，今年5至6月份，由公司党群工发起号召，在全公司上下开展了体育健身运动会，举办了羽毛球、跳绳、踢毯子比赛活动，使公司员工提高了参与全民健身活动的意识，增强了公司的凝聚力和向心力，激发了

职工饱满的工作热情，积极投入到工作中去。

五是为了树立电信实业公司诚信服务新形象，打造服务新品牌，增强企业综合竞争力，在全公司开展了“客户至上，诚信服务”演讲比比赛活动。全公司共有24位同志作为选手代表本部门进行了演讲，其中一位是公司科级干部。选手们认真选题、收集资料、撰写演讲稿，并自觉进行训练，以“诚信”为主旋律，结合社会热点问题和自身实际，呼吁诚信服务从我做起，从今天做起，共铸诚信大堤，实现实业公司更大更快的发展。

总之，今年以来，我们紧紧围绕改革、发展、稳定的大局艰苦创业，做了很多实际工作，企业的各方面工作都有了新的起色，员工队伍的凝聚力和向心力进一步增强，工作热情和工作积极性更加高涨。但是，目前实业公司的运营和发展还面临一些不容回避的困难和问题。一是我们的思想还不够解放，尤其是目前实业公司的处景和前景，很多同志还存有迷惑和困顿的心理，缺乏面向市场、改革创新的积极性、主动性和创造性。二是按照当前国家的政策，对多种经营企业的清理改制还存有许多困难，今后的改革任务十分紧迫和繁重。三是历史原因和政策因素的影响，实业公司以及所属企业的市场竞争能力缺乏，而现行的管理体制和经营条件还不够规范、不够到位，给公司的未来发展带来诸多不确定因素，要走上自主经营、自负盈亏的发展道路任重而道远。我们必须正视现实，发奋努力，以改革创新、与时俱进的思想品格和知难而上、艰苦创业的工作作风，不断解决工作中存在的问题、应对前进道路上的各种风险和挑战，为焦作通信深化改革、加快发展做出新的更大的贡献。

**电信八项规定工作总结14**

时光如水，岁月如梭。从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，转眼间在电信工作已经有两年半的时间了，在这期间所经历的所成长的岂是一纸便能道明。在这即将过去的一年里，在公司领导及各位同事的关心与支持下，我以“服从领导，认真学习，扎实工作”为准则，始终高标准，严要求，较好的完成了自我的本职工作。在这一年里成长与不足同在，且以这总结来定位今昔展望未来。

>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资料，夯实理论基础，不断汲取新的知识，更新理念，提高自我的政治水平，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。从党的十八大以来，电信深入贯彻党的`十八大的中心思想，扎实推进党的群众路线教育实践活动，在公司内部召开党的群众路线教育实践活动。在十八届三中全会召开之际，我们严格按照大会思想，务必毫不动摇巩固和发展公有制经济，坚持公有制主体地位，发挥国有经济主导作用，不断增强国有经济活力、控制力、影响力。

>二、学习与工作并存

古人云：活到老学到老。在工作中，我们务必贯彻这个思想，在工作中学习，在学习中成长。20\_年1月开始，我服从领导安排到网络监控维护中心数据部学习，在此次学习中，领导给予我很大的支持，在工作中此类的脱产学习是很难得的机会，领导给予我如此大的厚爱，我务必好好学习。在此期间我建立起数据网络的“全程”的概念，为用户配置数据熟练，以到达回到监控部后能够熟练处理故障的潜力。20\_年3月底回到监控部，立即担任数据专业的值班工作。在值班期间未发生生产事故，未被用户投诉，能够独立较好的完成数据值班工作。

>三、工作感想与自我批评

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取自己喜爱的，然后为自己的所爱尽自己的努力。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。

在此一年的工作中我发现了我自己的不足，因为一些个人原因使用假期较多，以致给部门值班在排班上带来必须的困扰，庆幸领导谅解没有对我做出责备。但是，此种状况，以后必须尽全力避免，毕竟刚打入职场不久的我，人生的重心在事业上，我定会努力工作、用心上进的去应对新的一年。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。争取在新的一年里成为党组织中的一员。

**电信八项规定工作总结15**

今年以来，我区认真贯彻落实中央和省、市信访工作部署，紧紧围绕“阳光信访、责任信访、法治信访”建设，着力抓好党政领导接访，积极畅通信访渠道，加强重点信访事项领导包案，有效化解了一批群众反映的热点、难点和焦点问题，全区信访形势平稳向好。

一是坚持完善开门接访、预约接访。提前排定区领导接访日程，并及时公示。区领导共接访X次，接待来访群众X批X人次。根据区领导分工和群众诉求，针对性预约群众来访，并及时将预约信息转送责任单位，经调查核实后提出初步处理意见向区领导汇报，制定具体接访方案，明确接访对象、陪访部门等，切实提高接访实效。安排律师陪同接访，及时为信访群众提供法律咨询和法律服务。二是严格落实领导包案。区几大班子领导分包案件X件，严格按照“三到位一处理”要求进行化解，对部分疑难事项亲自召开协调会进行专题研判，有力推动了案件办理。全区进京访X批X人次，同比分别下降65%、68%，无集体访。省“两会”期间实现“零集体访”，全国“两会”期间首次实现“零非访”、“零清查”、“零登记”。目前，省、市交办重点信访事项化解率分别达到、。

**电信八项规定工作总结16**

日月如梭，转眼间我来到电信工作将近一年了。时间催促我即将告别20xx，憧憬激励我在20xx年开创事业的新高。20xx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取自己喜爱的，然后为自己的所爱尽自己的努力。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。

20xx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、业务潜力。用心相应电信公司企业转型的需要，贡献自己的光和热。

**电信八项规定工作总结17**

20xx年，是我从事电信工作的一年。这一年来，本人在领导及同事们的帮助指导下，通过自身的努力，由一名机务人员，转变为传输专业维护人员，个人无论是在敬业精神、思想境界，还是在业务素质、工作能力上都得到很大提高，同时也很好的完成了领导分配的各项任务，回想这一年里认识了很多良师益友，获得了很多经验教训，虽然有了一定的成果但也存在了许多不足的地方。现将本人一年以来的工作、学习情况总结如下：

从来到电信公司到现在很长一段时间从事机务人员，在这段工作时间里也学到了很多，机务人员要做到工作认真、细致，不能有一点马虎，及时发现问题及时上报处理。机务人员每日要对机房进行温度、湿度等各项环境指标进行记录，检查设备电路是否运行正常，在对一些环境维护工作检查的同时，也要对干线机房安全管理、消防安全情况进行检查，对存在安全隐患的机房、部位严格进行整改。在重要通信、节假日对全网维护区域设备、网管、备品备件以及缆线进行检查，对检查出的问题进行汇总，提出解决方案和措施加以整改，确保设备、电路正常运行。机务人员同时还要简单处理一些各专业投诉，使交换、传输、数据、电源各专业设备能够正常运行。

在做了半年多的机务人员并对业务各项专业专业知识熟悉一些后，自己选择成为一名传输专业维护人员，这样对传输专业学习会更透彻一些。始终以做好设备维护工作，保证网络安全可靠地运行为主题，及时发现故障点，迅速处理故障，使网络有效畅通的运行。在这1年的工作和学习中，我学到了很多技术上和业务上的知识，与同事合作更加默契，从他们的身上我学道了很多专业知识和做人的道理，也非常庆幸在刚上路的的时候有他们陪伴，相信在以后的工作道路上会做出更好的成绩。

在这一年的学习中，我发现自己离一个职业化的人还是有很大的差距，各个方面包括工作技能，专业知识，工作习惯，工作思维都不是很成熟，也是我以后在工作中不断磨练和提高自己的地方，仔细总结在这一年里自己还有很多地方做的不够好。

1、工作不够精细化，每次发现自己不足的地方要及时改正和总结，避免以后在出现类似错误，对传输专业设备、资源方面了解不是太透彻，要利用周围身边的人和资源提高自己的工作能力。

2、工作不够灵活，平时缺少与同事之间的沟通，做事要分清主次，抓主要矛盾，划清界限，哪些是本质工作，哪些是帮助，哪些是必须做的，要想清楚。怎么和其他部门人员进行沟通，怎么和本部门人员进行沟通，怎么和用户沟通，这些都是以后需要重点沟通和学习的地方。

在以后的工作和学习中，要时时刻刻修正自己的不足，养成良好的工作习惯，做每项工作要吃苦耐劳，勤勤恳恳，处理好每一个细节努力提高自身专业技能和修养，尽快使自己成长和进步，努力成为优秀的职业化人才。

**电信八项规定工作总结18**

本人从20\_年毕业到电信工作至今，已经过了5年的分水岭。从刚开始在客户网络维护岗位转岗到前端，至今一直在渠道客户经理岗位上，我虚心向同事请教，从熟悉人员、熟悉商户、熟悉业务知识做起，使自己逐渐被员工和商户接受并认可，从而很快进入角色，担负起自己的责任，配合中心做好经营工作。

我认为，电信运营是一种服务性很强的行业，其产品主要是提供服务，以高质量的服务和水平赢得客户、为客户创造服务价值、为企业带来效益。现就自己工作简单小结如下：

>一、工作总结

（一）、执行公司政策。

随着竞争对手不断进攻，公司政策也是全面更新，时时调整。作为渠道经理，必须在最短的时间里学习，吃透各种政策。同时将政策全部正确地传达，落实，跟进，反馈。

面对更新较快的政策，首先要站在更高的角度理解，不要怀疑，不能迟疑，更不能够被动接受。制定工作计划，按天或按周管控进度，实时调整，务必保持目标一致性。并及时检查工作，总结经验，弥补不足，使得下一次工作做得更好。

（二）、做好代理商支撑。

代理商的.工作就是直接面向客户且为客户提供服务，他掌握政策的多少，深浅，服务态度的好坏直接影响了公司的形象。所以，最好代理商支撑，就是间接做好服务工作。和代理商建立恰当的合作关系，及时必要的沟通与打气，充分发挥代理商积极性，主动性。

政策沟通要正确、清楚、及时的做好代理商顾问工作事宜，及时处理代理商疑问、申诉、反馈和各种其它需求，做到不让代理商心存疑虑，故而间接影响业务发展。

（三）内部协调沟通

作为渠道经理，对上要对领导负责、对公司负责，对下要对代理商负责、对客户负责。加强自身内部沟通协调能力，可以减少工作摩擦，提升工作效率，事半功倍。具体来说就是向经验丰富的同事常请教；向上级领导多汇报；跨部门间常协作，多交流；对合作商多指导，常监督。

>二、以后的工作计划

工作缺不了学习。不论职位高低，不论经验多寡，都需要不断地学习，不断提升专业知识和自我素养。在今后的工作中，要虚心学习，结合自身实际多学习、多钻研。加强专业知识的学习，使自己精通业务知识，成为行家里手、业务内行；同时还要学习先进的经营管理经验，提高自身的思想、组织能力、协调能力和判断力，力求能够理论结合实际，适应时代的要求，不断提高自身素质。

**电信八项规定工作总结19**

根据xx市教育局《关于开展网络安全宣传周活动的通知》文件精神，我校于x月x日至xx日开展了网络安全宣传周活动，现将我校此次活动总结如下：

>一、加强领导，狠抓落实

学校高度重视网络安全宣传周活动，把活动列入重要议事日程，加强了组织领导和统筹协调，xxx建立完善管理制度和实施办法，确保使用网络和提供信息服务的安全。

>二、精心组织，部署落实

为切实抓好这次活动，我校特制定了《xx市xx小学网络安全宣传周活动方案》，明确了活动目的，落实责任分工，突出宣传的思想性和实效性，全体师生，人人参与。

>三、形式多样，内容丰富

（一）营造网络安全宣传氛围

1、在宣传活动期间悬挂横挂，内容为“共建网络安全，共享网络文明”。

2、开办网络安全宣传专栏。

3、每班办x期“网络安全宣传”黑板报。

4、每位学生办x份相关的手抄报，对网络安全知识进行宣传。

（二）校园主题日活动

1、学校组织校委会成员召开了一次网络安全宣传周活动专题会议。

2、为学生和教师发放了网络安全宣传彩页xxxx份，宣传网络安全法律法规。

3、组织学生利用“班班通”设备，认真观看了网络安全教育宣传短片。

4、利用国旗下讲话对全校广大师生进行了x次网络安全相关知识的宣传教育。

5、开展了x次网络安全清理清查活动，对学校网络设备、网络接入点、上网计算机的管理情况建立信息台账。完善管理措施，全面提升网络安全管控能力。

（三）网络安全知识进课堂

1、利用信息技术课，向学生宣传网络安全知识。提高学生网络安全意识。

2、各年级各班利用星期一班会课时间进行了一次网络安全宣传周主题教育班会。使学生明确要绿色上网，文明上网。

>四、成效显著，深入人心

通过此次活动，全校师生对网络安全有了新的认识，了解了网络安全的.重要性，提升了学生们的网络安全基本技能，同时也加强了网络安全宣传教育，校园内形成了良好的网络安全氛围。

**电信八项规定工作总结20**

渐渐地临近尾声了，新一年的脚步离我们越来越近了。回顾营业中心一年来的工作，有辛苦有付出，有成绩有不足，当然更多的是工作经验的积累和对明年工作的展望。现对营业中心的工作做如下总结：

>一、主营业厅管理方面：

一业务方面：

1、在年初制定了《营业中心管理办法》、《营业员考核细则》、《业务稽核管理流程和考核办法》，从制度上加强业务管理，理顺作业流程。同时严明管理制度，综合考核，论绩取酬。

2、加强业务培训，在营业中心开展每日一题、每周一试，提高营业员的业务水平。

3、每日一会，利用早会的时间对营业员进行业务培训，及时快捷地传达市公司的各种相关业务通知，随时调整营业厅的业务操作处理措施。

4、7月21日起在营业前台实现了电子免填单服务，即实现了营业工单业务的变革。

5、完成了市场经营部交办的各项生产任务，同时对今年的客户资料的核实及帐单邮寄等大型修改工作都保质保量完成，

二服务方面：

1、于1月24日，邮电大厦主营业厅装修完成，在新厅内增设了vip客户接待室、饮水机、休闲座椅及其他的自助设施，从服务环境上尽量满足xx用户的需要。

2、建立建全《投诉受理流程》，确保窗口的用户投本着首问负责制的原则，在第一时间内得到回馈和解决。

3、每周召开一次服务质量分析会，定期对服务工作进行总结，集体分析前台一周来的投诉或业务处理案例，发现不足及时整改，好的做法给与激励。

4、改变早会的方式，由传统的开会方式改为列队击掌喊口号，鼓励营业员的斗志，为天的开始创造良好的情绪。

5、加强服务礼仪培训，每月定期学习《河南礼仪服务讲座》和《欧顾得礼仪服务讲座》，并对营业员的\'站姿、坐姿、行姿、蹲姿及其他营业服务礼仪进行实践操作。

6、从今年年初开始，营业厅实现了用户回访制度、红旗落谁家和营业员的星级评比活动，这些提升服务的举措，用户及营业员的收效都很好。

>二、渠道管理方面：

一合作营业厅管理：

1、在年初建立了《中心区合作营业厅管理办法》及相应的《考评办法》，对中心区五个合作营业厅进行综合考核，并每月进行排名，针对排名情况发放流动红旗。

2、加强合作营业厅人员的业务培训和服务礼仪培训，与主营业厅一起进行参加例会并每周一试及礼仪形态实践操作。

3、由主营业厅的营业员分组定期到合作营业厅做业务交流，极大地解决了合作营业厅业务不熟练、前台经验缺少等不足，提高了合作营业厅的业务处理水平。

4、以上措施极大地调动了合作营业厅的积极性，对客户的服务有明显的提升，业务上也有了一定程度的进步，在省公司的例行检查中，成绩一直名列前茅，在七月份的省公司联检中，中心区合作营业厅名列全省第一名。

二代办点管理：

1、11月，营业中心与中心区七家手机经销商建立合作关系，为我公司代办xx业务，采取即买即通的方式。

2、营业中心由专人负责上门服务，每天定期送卡、收缴话费及相关证件，同时因公司代办政策灵活，经销商积极性很高。

>三、清欠管理：

1、7月份，中心区成立清欠队伍，聘用了6名清欠员，专门负责中心区网外欠费的清缴。并制定了具体的清欠管理制度及考评办法。

2、清欠班采取法院协助、走访学校和街道办事处、派发欠费催缴函等方式进行积极催缴，截止11月底累计清回拆机欠费元。

3、中心区网上欠费采取1258外呼清缴方式，四个月累计清回欠费。

4、中心区自加强清欠管理后，清回金额有明显上升趋势，截至11月底中心区的欠费率由年初的降低为。

>四、工作不足：

总结全年的工作，仍然有很多不足之处：

1、营业员的综合素质有待提高，营业中心本年度人员更换较频繁，新营业员占中心营业人员总数的1/3，一些营业员前台经验不丰富，导致个别案例处理不当导致投诉，仍须继续加强培训工作，提高营业中心整体综合素质。

2、对于营销渠道尤其是代办点、代办员的业务管理仍处于初步摸索阶段，在管理工作中仍有许多问题须在以后的工作中逐步积累经验，改善不足。

>五、工作思路：

1、继续加强业务培训和考核，结合实际技能操作，对公司一些新业务及时上传下达，随时学习并掌握，要求营业员个个业务过关。

2、同时加强服务考核力度，定期进行服务培训和总结，使中心区的营业窗口服务规范化、体系化、流程化，达到令更多的用户满意。

3、继续开展营业厅内营销工作，启动“金嘴巴工程”，增加营业员的营销意识，使公司一有新业务推出，每位营业员都能成为第一个营销员和第一位业务受理员，达到企业增收的目的。

4、提高营业厅整体的应变能力，丰富实战经验，采取定期分析案例、总结案例的方式，加强营

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！