# 电信员工每天工作总结(37篇)

来源：网络 作者：静谧旋律 更新时间：2025-03-19

*电信员工每天工作总结1xx年，在市委、市政府、湖南省电信公司、衡阳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...*

**电信员工每天工作总结1**

xx年，在市委、市政府、湖南省电信公司、衡阳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xx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。

xx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。全年从1月开始，我公司开展了多项营销活动，基本做到每月一竞赛，每旬一活动的目标，活动也取得了较好的营销效果。

（二）强化营销宣传，提升电信形象、移动和光网品牌效应，例如：在双模风暴，光网宽带的宣传方面，护栏广告、灯箱广告、LED屏、在小区楼栋贴、楼道牌，横幅广告绚丽夺目，实现了全城覆盖。

（三）、利用全员客户经理制优势，抓好每一次节假日促销、专项促销的关键环节，配置必要的激励机制，做好即时的兑现和考核，提升了员工的积极性，保证了营销效果。

（四）、全面打造存量派单营销体系，全面开展了有组织、有节奏的、多频次的团队营销，并紧抓派单营销的管控，落实每周派单领导督办制度。

二、精确管理，狠抓维护质量、打造精品装维窗口、打造精品通信网络。

（一）、推进精确化管理，确保客户响应、保障和服务能力都处于领先水平。

1、提升装维服务，塑造精品窗口。年初，因被盗、倒杆断线、450退网等原因造成障碍工单积压，障碍总量每天平均在200个左右。为提升装维服务精品窗口各项指标，确保障碍工单总量得到控制，我公司开展了装维工单管控专项整治行动，进一步细化了业务流程和关键环节，明确各流程环节的时限要求，明确工作要求和考核评价指标。从梳理流程、加强装维队伍建设、加强内部培训、障碍管控、障碍处理、下户线整治等各环节实施整改，加强装维工单责任管理，下半年障碍工单总量日平均控制在100个左右，8、9月装维精品窗口得分排名排在衡阳市全市前三名，装维服务水平得到了全面提升，为市通信消费者提供了很好的装维服务质量。

2、积极应对农村支局线路抢修。1-11月累计完成被盗抢修247次，修复不同程式电缆线路皮长公里。累计完成倒杆、断线等线路维护抢修429次。更换受损电缆及配区电缆整治等皮长公里。抢修更换电杆398根、拉线257条。更换或修复吊线公里。通过加快抢修进度，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。

3、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，xx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xx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。

三、以消费者为核心，狠抓服务质量，全力打造品牌服务形象。

xx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。

四、为民着想，全力以赴，把为民办实事工作办实。

xx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，xx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xx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。

xx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。xx年，我公司的工作思路是：

一是坚持“优质服务，诚信经营”。服务和诚信是企业立足之根本，我们一方面要立足客户感知，建立全方位、全过程、全员的服务体系，深入实施“客户满意工程”，提升服务能力，创新服务手段，打造服务品牌，让“用户至上、用心服务”的服务理念落实到日常的经营服务工作中，加速形成助力规模发展的服务领先优势。另一方面要坚决推行诚信经营理念，严格落实“诚信经营一票否决”制度，切实维护客户的合法权益和企业的核心利益，促进企业、行业和价值链的和谐发展。

二是坚持“科学发展，量质并重”。我们需要不断摆脱与现代企业发展不相适应的粗放经济模式和运动经济模式，跳出固网的经营思维，坚持“优质高效抓发展、扎扎实实打基础”不动摇，围绕“以创新和服务双领先推动规模发展”这条主线，坚持规模经营和流量经营两大策略，加快移动和宽带两大支柱业务的规模突破，进一步促规模、转方式、调结构、提价值，实现有质量的规模发展。

三是坚持“精确管理，提升价值”。追求价值最大化是企业的根本目的，而精确管理是提升企业价值的有效途径。下一步我司将继续以满足客户需求为出发点，以提高管理效率为宗旨，把精确管理贯穿于生产经营的全过程，深入推进客户的精确管理、市场的精确营销、资源的精确配置、人员的精确使用，切实用好企业的每一个人、每一分钱、每一份资源。

四是坚持“以人为本，增强幸福”。员工是创业之源、发展之本。我们一方面要不断创新人力资源机制，全面落实“资源向一线倾斜、薪酬向一线激励、职业在一线发展”，实现岗位能升能降、薪酬能高能低、员工能进能出，充分调动广大员工的积极性、主动性和创造性。另一方面要全面实施“员工幸福工程”，关心关爱员工，改善员工待遇，提升员工素质，维护员工权益，关心员工生活，提升员工的满意度和归属感。

总之，在以后的工作中，我公司全司上下，将同心同德，以全力以赴保障市全市人民的通信需求、提升市信息化应用水平为使命，以企业发展为核心，把信息化建设到更高的高度，我们中国电信将为全市人民现代化通信生活的大改变，为市的经济向更高、更强发展而努力奋斗！

**电信员工每天工作总结2**

电信销售人员工作总结

一、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。导致在电信政策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政策操作，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，获取不到有效的政策，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、与电信沟通政策，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。

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、下半年工作规划：

1、在电信政策的获取方面a、省电信领导的频繁沟通，争取产品入围最优政策。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。

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、监控。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方政企、公客、市场部经理及分管经营副总。沟通本地网政策，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，思想汇报专题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，政策获取的情况。

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，依据公司的规章制度的前提下，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。

**电信员工每天工作总结3**

我认真学习了十五届四中、五中、六中全会精神，^v^同志七一讲话精神和5。31讲话精神，积极宣传贯彻落实党的路线、方针、政策，与时俱进，开拓创新。^v^的召开体现了全党的意志，代表了全国各族人民的愿望，是我们党在新世纪、新阶段的政治宣言和行动纲领。我进一步深刻领会三个代表重要思想的丰富内涵;学习体会创新和与时俱进时代精神的重大意义;学习理解艰苦创业，保持劳动人民本色的现实意义;理解了全面建设小康社会的目标，是符合我们国家的国情和现代化建设的实际，符合人民的愿望。在学习^v^精神上，我在努力学习^v^报告的同时，还积极组织广大党员学习^v^精神，提出全厂党员要做勤奋学习的模范;要求党员干部通读报告，认真做好笔记，写出体会;要求职工通过学习使思想统一到^v^精神上来。

随着改革的深入，凡是公司推进的改革和采取的措施，我都非常认真地向全体职工进行宣传教育，积极想办法贯彻落实。职工的思想观念也有了很大的转变，思想觉悟越来越高，表示坚定不移的执行公司的决定，从而使党的路线、方针和政策在我厂得到较好的贯彻执行。

三岗制作为一种激励机制，一种管理方法，主要保护干好工作的积极性，营造争着学、抢着干、创造性开展工作的良好氛围。由于把实行三岗制，定位于调动各级人员争、抢、创积极性上。在试岗、待岗、拉低工资的人员，有精神压力时，鼓励他们从现在做起，努力工作。继续执行只要符合争、抢、创任何一个方面，表现突出者，都要给予适当的奖励，奖励数额甚至超过原岗位工资的奖励制度。有效调动了他们积极参与改革和干好工作的积极性，使我们厂的三岗制和一岗多级制工作，按照公司的要求今年又一次的顺利完成。

**电信员工每天工作总结4**

20xx年，咸阳电信渭城电信分公司各方面工作在去年的基础上，按照市分公司的部署要求，在增加业务收入、扩大市场占有、继续稳定老用户，快速发展、挖潜新用户、渠道拓展等方面取得了一定成绩。努力完成了分公司全年工作目标，继续保持咸阳本地电信品牌的主导地位，有力地维护了中国电信整体形象；全体员工坚持“改革、发展、稳定”的大局方向，尽心尽力工作，发扬艰苦创业精神，在激烈的市场竞争中开拓前进。20xx年也是咸阳电信公司竞争激烈更为重要的一年，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，我们保质保量的超额完成了20xx年的艰巨任务。

本人在我们公司渠道班，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，认真的完成公司部门交办的每一项工作任务。我做一名今年七月刚入司的新员工，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微薄的力量。在20xx这一年里，我积极的参加分公司的组织的各项活动，在每周二，四加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，加班的时候，提前20分钟到岗，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

一、今年7，8月份积极组织参加我公司主办的天翼游戏达人大赛和7天乐活动

通过此项活动让用户充分体验到智能手机的魅力，以达到活跃市场，促进销量的目的，增加代理商和公司的共同收益达到双赢的局面。

二．今年10月份积极参加“天翼智能手机价中秋国庆大降价”等公司组织的专项活动通过天翼智能手机节，迎双节，达到合约计划大力发展的目的，宣传企业品牌形象，普及宽带信息改变生活，加强智能机通信时代带来的便捷。

三．今年九月份积极参加公司主办的“喜迎教师节 感恩教师节 电信送礼”等活动

四、恪尽职守，认真完成本职工作，立足渠道建设拓展，积极开展精确化营销

本人所负责管辖渠道合厅内日常营销活动的组织，宣传，政策的培训，传达，厅内 的整体布置，及相关的基础管理工作非常敬业，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。积极开展了“策反联通、发展代办”等专项活动。

五、努力学习，不断提升自身的业务水平

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，为了不断提高自身技能，我从不放过每一个学习业务的机会，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

六、树立工作目标，创品牌服务形象 始终坚持以“用户志上，用心服务的理念”为导向心系客户，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20xx年这一年里，本人在学习、工作、生活等各方面的努力，得到了分公司各位领导和班组所有员工、相关班组的一致认可。本人在今年来所取的成绩，都离不开分公司领导和同事的热心的帮助。

在新的一年中，我一定要把工作做的更出色些，把每一位用户都当成自己知心的朋友，热心的为用户服务。勇于面对各种困难和挑战，努力铸就生命的辉煌。尽自己最大努力，为我们的企业贡献自己的一份力量，为我们的企业树立新的形象，朝着“更快、更高、更强”方向迈进，突破，没有终点。

**电信员工每天工作总结5**

行政人事部作为代表处的一个职能管理部门，在代表处领导的亲切关怀和正确指导下，通过转变思想观念，强化服务意识，提高工作质量和自身素质，努力围绕中心任务开展工作，较好地完成了下半年度的各项工作，取得了有目共睹的成绩。因我从20x年度到公司，所以目前仅对这年度的工作情况进行总结汇报。

一、思想建设

思想认识水平的高低是影响工作质量的首要因素。我们部门继续在统一认识上下工夫。在近几个月中，我们部门强化了员工对部门职能的认识，以求真、务实、高效为目标，做到“人人有事做、事事有落实”，同时下大力气强化员工“用心服务”的理念。

行政人事部作为协调部门，处在一个承上启下的位置，它的`职能、作用和特点决定了其工作的重要性。虽然事务管理工作的繁琐性、分散性、甚至被动性决定了行政人事部工作的复杂与困难，但是由于理顺了观念，统一了思想，我们能够凝聚起全部门的力量，发扬不怕吃苦的精神，做到工作不推诿，干活不含糊，吃苦不在乎，树立起我们部门的良好形象。

二、行政管理

1、制度制订

众所周知，在加强企业基础管理工作中，管理制度的系统性、完整性、先进性、科学性、可行性是至关重要的。因代表处成立时间比较短，各项行政管理制度并不健全，不够系统规范，所以我们对代表处的文档管理、考勤管理、办公用品管理、印章管理、车辆管理等一系列做了整理和建设。虽然目前并未形成制度，但各方面工作已经初步规范，在实际工作中应用管理。

2、证照办理

近几个月以来，随着公司业务和发展的需要，设立的河南投资有限公司并进行变更，对河南投资有限公司、河南房地产公司、河南投资担保有限公司的营业执照年检，办理了煤矿和煤矿的各称核准和变更、河南投资担保有限公的变更等等，通过一系列公司的办理和变更，我们和省工商局、市工商局的对口科室建立了良好的合作关系，为以后的各项工作打下良好的基矗

3、人员招聘

随着企业集团及下属子公司的业务快速发展以及公司规范化管理的需要，各部门和公司对人才的需要成为一个迫切的问题，近期通过新闻媒体我们进行三次人员招聘工作，及时为代表处和下属子公司招聘人才和储备人才，虽然招聘情况不太理想，但我们会通过各种途径拓宽招聘渠道，满足公司的发展的需要。

4、人事档案管理

由于公司前期没有专职人力资源管理人员，人事档案管理由前台兼任，但在人事手续办理方面，我们依然严格把关。对老员工的人事资料，不完善进行补充和整理，并且认真核实资料，保证员工人事资料的真实情;对新上岗员工的人事资料更是认真审核，新员工的身份证明、学历证明和资格证明等。同时对离职员工和转正员工填写书面申请，通过所在部门、行政人事部和代表处总经理层层把关，认真整理归档，做好统计，做到有据可查，依章办理。

三、后勤保障

1、前台接待

前台是公司对外交往的首要接触媒介，因此也是一个展示对外形象的重要窗口。前台人员负责接收代表处的各类邮件、报刊，电话转接、传真收发，并且协助各部门的文件打印和资料整理等工作，为各部门提供了便利;同时还负责接待公司的来访客户，做好来访人员的引领介绍安排工作，同时拒绝闲杂人员进入公司，保证大家工作环境，受到各部门和客户的一致好评。

2、保洁工作

我们选择了服务质量好的保洁公司，保证代表处的各领导办公室和公共区域的卫生保洁，结合实际情况，从原来的每天打扫一次，到现在的每两天由保洁集中打扫一次，保洁没有打扫的时间，由行政人事部的工作人员负责将各领导办公室和公共区域进行打扫和维护，不但保证了办公室环境卫生工作，同时也节省了费用。

3、美化环境

作为一个服务部门，我们一直在关注和探索着怎样为员工创造更加和谐愉悦的办公环境。我们部门多次更换花卉。根据不同季节，我们及时对代表处的观赏性花卉进行更换，使各位员工能够经常有新鲜舒适的办公感受。

4、办公用品采购

对于办公用品采购，我们尽量考虑员工的意见，从大多数人的意愿出发，争取做到为员工购买高质，易用的产品。在购买时，本着“货比三家，质量与价格并重”的原则，既为员工购买到合适用品，又在最大程度上节省公司开支。对于突然急需而办公室没有库存的特殊用品，我们会马上到市场上购买，力争做到不影响工作。

5、会议接待

由于代表处和下属子公司业务比较繁忙，经常性需要接待各类重要客人，我们虽然人员较少，但我们一直尽心尽国力为每一位客人服务到家，做好接待工作。我们同省内六家宾馆签订了合作协议，每一位客人到访，我们都会提前安排好接机、送机、酒店预订，有时部分客人飞机晚点，经常要凌晨才能到接到客人，但我们没有任何怨言，受到客人的交口称赞。

**电信员工每天工作总结6**

在我没有加入电信公司前，印象里就是服务最广，是中国客户群最大的电信运营企业。同时自己也是多年的中国电信老用户，对电信公司的服务及通话质量也是相当的满意，一个很偶然的机会，我成为了一名电信新员工。

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，我会经常阅读一些励志书籍，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最大的心愿！

**电信员工每天工作总结7**

入职半个月以来，在领导和同事的帮助下，本人对客服工作职责及内容有了较好了解和基本掌握，并已开始正式上岗。现就工作学习心得，工作的内容要点及工作中出现的问题作一个阶段性的总结，以为日子不断对自己工作进行完善做参考和准备。客服作为网店的一个重要组成部分。其重要性不可忽视。

首先它是店铺和顾客之间的纽带和桥梁，一名合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客。其次是要有良好的语言沟通技巧，这样可以让客户接受你的产品，最终达成交易。再次，作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解和认识，这样才可以给客户提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。本人在这半个月的工作已经清楚的认识到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提高自己工作的技能，虽然此前没有相关工作经验但希望能从零学起，争取早日成为一名合格的客服。

下面就本人售前导购，售中客服，还有售后服务工作进行初步解析。首先是售前导购。售前导购的重要必不仅在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可以引导顾客购买，促成交易，提高客单价。在售前沟通中一般包括打招呼、询问、推荐、议价、道别等这几个方面。

在打招呼方面，无论xx是在线或都其它状态，自动回复这项必不可少。自动回复可以让我们做到及时快速回复，让顾客第一时间感受到我们的热情，同时自动回复里附加有我们店名可以强化顾客的印象。除了自动回复，自己也要在第一时间回复询问顾客有什么需要帮助的。

在询问答疑方面，无论是什么情况都铭记第一时间关注显示顾客在关注店里的哪款包包，打开相应的页面，时刻准备着回答亲们提出的任何咨询。在议价环节则非常考验一个人的沟通水平和谈判能力，何如才能做到巧妙的跟客人\_，既能保住价格堡垒又能让客人感觉到我们的价格是最低实在不能再降，这个需要自己在工作中不断去学习提高自己沟通能力。道别步骤也必不可少，无论是成交或没有成交都要保持统一的热情态度去对待每一位客人。

**电信员工每天工作总结8**

20\*\*年××电信分公司在省市公司各级领导的关心支持下，在全体员工的奋力拼搏下，按照省市公司的各项工作部署，以绩效考核过百分为主线，认真承接省、市公司的七个跨越，切实做好“内强素质、外树形象”基础管理工作。在竞争激烈、地方经济不景气的严峻形势下，各项工作稳步推进，取得了较好的成效，现将20\*\*年主要工作总结如下：

>一、经营发展工作

今年，××分公司在面临省公司收入确认方式发生重大变化、致富通发展已趋于饱和、收入增长计划达的情况下，确定了以收入为核心、以存量保持和欠费追收为支撑、以增量发展和重点转型业务为拉动的总体工作思路。一年来，通过全体员工的共同努力，取得了一定的成绩。

（一）以收入为核心，指导各方面工作的开展

20\*\*年，××分公司始终以收入为主线，多方面开展各项工作，取得了一定的成绩。至10月，主营业务收入完成万元，完成年计划667万元的，同比增长；其他业务收入完成万元，完成年计划8万元的，同比增长；总收入完成万元，完成年计划675万元的，同比增长，（超进度。经营收入计划完成率排全市第三名，是主营收入正增长的四家公司之一。

（二）经营工作开展情况

1月初召开电信工作会，分解下达收入，发展计划，讨论相关办法（到人、到月）。

1、“春分满堂”营销活动取得好成绩。

2、“二季度正向拼搏战”圆满完成。

3、三、四季度“跨越计划”稳步推进。

4、重点转型业务发展稳步推进。

5、宽带私接整治持续推进。

6、聚类营销虚拟团队，每周至少外出营销一天。

7、推广酒店完美联盟，上半年发展10户112部电话，15部宽带,11月前完成商务领航105户发展计划。

8、以收入为核心，做好局域网上网用户的整治。

执行情况：

1、在分公司各部门支撑下我的ｅ家、宽带、小灵通发展居全市前列，局域网上网用户的整治取得了较好的效果，但新业务发展乏力。

2、在政企部支持下电子政务进入试运行，平安城市已勘点制定出方案。

（三）品牌推广情况

1、“我的e家”专席。

2、针对性寄送宣传资料。

3、“尊享e8”体验点。

4、上门推广“商务领航”。

5、电瓶车广告。

6、差异化服务开展。

7、三项服务、营业服务、关注细节。

执行情况：

1、“我的e家”-e8发展较好，目前有1458户，占家庭宽带客户1842户的。

2、已启动商务领航两版套餐的推广工作，目前已完成10月套餐签约计划105户。

（四）欠费管理方面

1、制定《20\*\*年欠费追收管理办法》。

2、加重绩效考核。

3、派单。

4、晚上集中催费。

5、上门催收。

6、提前提取准欠费户电话催。

7、人工双停。

执行情况：

欠费呈逐月下降趋势，至10月隔月欠费率为。

>二、运维方面工作

1、抗雪灾、迎奥运全体动员。

2、城乡adsl扩容完成，尊享e8提速实现。

3、电子政务接入、培训工作开展。

4、新城电信设施规划完成。

5、电信淹没指标复核（比屏山多500万元）。

6、移民局等5个单位光纤上网完成。

7、c网资产清查工作完成。

8、公路建设光缆杆路维护力保畅通。

9、进线室、配线室、油机房等整治。

10、电缆防盗，破获一盗窃团伙。

>三、“内强素质、外树形象”基础管理工作

（一）开展情况

1、成立整改实施领导小组。

2、制定实施方案。

3、3月13日召开全体员工大会动员

4、分阶段实施、检查、整改、考核、通报。

5、上级领导多次现场检查指导帮扶。

6、动用2万元保证执行整改到位。

7、10月进行企业文化“十字诀”细则学习考试。

8、11月开展了“我为ｃ网献策”演讲活动。

9、每天早上编号点名早会。

10、每周四晚7点周会。

11、安全生产常抓不懈。

12、党建、工会等

基础工作齐头并进。

（二）成效

1、营业厅、大楼、各办公室现场整洁有序，服务提升、员工主动营销能力增强。

2、装移修及时率、障碍历时达标，客户满意率上升了3%。

3、水、电、油、办公用品有效控制，同比下降15%。

4、员工心态平稳、充满信心，后进人员进步了，各项工作有效推

5、收入发展全市靠前列，隔月欠费率创历年新低至。

6、安全生产警钟长鸣，无事故。

7、成功参加美食节、灾后重建等活动，地方影响力增强。

8、重新被命名为“县级文明单位”。

>四、绩效考核工作

1、根据市公司方案，参考兄弟公司拟订方案，并通过员工大会讨论通过。

2、在方案中加强了派单完成量考核，重点在收入、发展、欠费等方面进行分解。

3、制定《20\*\*年绩效考核方案》、《ｋｐｉ指标分解》、《岗位说明书》。

执行情况：根据工作业绩有效拉开收入档次，做到奖勤惩懒、任务明确，职责明确。

>五、员工管理方面

1、理念:和谐企业,快乐工作。

2、岗位微调（2月底），优化。

3、实施“十字诀细则”开展“三到家”活动,“四心行动”,××电信“九自问”、“十具备”。

4、丰富活动（座谈会、三八节活动演讲、考试、合理化建议等）。

5、员工食堂工作（中午做饭难问题）。

6、处理工作不力员工不含糊。

7、早上8:15班会点名，每周四晚周会。

执行情况:

员工心情顺畅，各项工作有序推进。

>六、各项工作开展情况

1、成立内控团队。

2、按内控要求执行。

3、打单欠费、发票、资产、库存、财务等基本按要求执行。

4、每月到电信所检查一次。

5、每周回访客户一次。

6、每周业务学习一次。

7、每月经营分析一次。

8、每天早会一次。

9、出租房收入纳入公司其他收入。

>七、存在不足

1、部分员工主动营销能力差。

2、转型业务发展不理想。

3、渠道建设太少。

4、营收款未严格按内控要求执行稽核、存入公司账户。

5、营业厅未设保安和监控系统，存在隐患。

6、与上级领导沟通汇报偏少。

>八、困难方面

1、地方经济太差，人民群众消费力低。

2、农网改造，停电频繁，c网基站划入油料电费消耗加大。

3、设备老化，维护费用增加。

4、维护成本费用困难。

5、外线人员偏少年龄大，伤病多，维护工作吃力。

20\*\*年工作计划：

一、收入目标

主营收入687万元，增长3%

其他收入4万元，增长-50%

合计收入691万元，增长

二、20\*\*年，我公司将在省、市公司的关心支持下，重点在“品牌、政企、风险、转型、执行、资源和文化”7个方面开展工作：

（一）品牌

全力推进“我的e家”和“商务领航”品牌，结合市公司营销方案，以品牌统领家庭市场和政企市场。

1、“我的e家”

a：执行分公司我的e家全业务套餐营销方案。在e6、e8、e9套餐上进一步巩固客户群。

b：针对新入网用户，以营业厅为主渠道进行推广，要求新入网宽带家庭客户选用单宽带资费的比例不得超过20%。

c：针对目前单宽带家庭客户，通过主动营销团队实施上门营销。

2、“商务领航”

以三版套餐推广为主，兼顾标签产品签约。采取提取目标客户、分析客户消费情况后上门营销的方式。要求按时完成市公司下达的签约任务。

3、天冀

配合省分公司，争取多种广告方式和营销手段传播天冀及189互联网手机新概念。

（二）政企

围绕重点转型业务、商务领航、价值提升、客户关系维系开展相关工作

1、重点转型业务

a：电子政务

１月正式运行并做好服务工作。

b：平安城市

联系市公司政企客户部支持，力争２月前签定协议，5月开始建设。

2、价值提升

主要以“商务领航”三版套餐及大客户“包月+封顶”稳定政企客户收入，对单位局域网用户进行整治改造提升宽带收入水平。

1、客户关系维系

针对重点客户和高价值客户进行周期性上门拜访及感情沟通，为客户关系的稳定及业务拓展创造宽松环境。

（三）风险

1、业务方面

业务方面的风险主要在于语音业务特别是致富通的存量保持，要求市场部全体成员要结合市公司相关营销政策做好固话、小灵通、致富通的存量保持工作。

a：话费预存

结合市公司政策，做好相关话费预存工作，要求营业员动员客户多预存话费。

b：售后服务

配合市公司，继续做好致富通、cdma、小灵通终端维修。

c：欠费

要按照《欠费管理办法》有序开展欠费追收工作，到年底隔月欠费要求降到4%。

2、营收资金

按照营收资金管理办法做好相关资金的入帐，对营业款要求当天存入公司大帐；财务要每天管控稽核资金回笼情况。

3、生产安全

各环节要严格按照相关法律法规、生产流程、维护规程进行作业。树立员工安全意识。综合部要制定相关制度并定期检查考核通报。

2、运维

做好网络运行维护管理确保网络安全。

（四）转型

从业务、服务、网络、人力资源方面做好相关工作。

1、业务上要抓住重点、重视品牌推广；使品牌知名度明显提高。准备大力推广家庭、门面电话、安防系统。

2、通过深入实施“三项服务承诺”及品牌差异化服务实现服务水平跨越。在营业外线服务上要达到上级标准。

3、在网络和人力资源方面配合上级公司做好相关工作。特别在c网优化、网络提速、人员优化等方面有明显改善。

（五）执行

１、强化执行力，对相关规章制度、营销政策必须严格执行，对违规行为将在绩效考核中严格考核；

２、定期进行业务培训，提升执行能力。

（六）资源

1、重点是做好网络资源的优化，针对目前电缆资源分布不合理及电缆老化无法满足业务发展需要的情况，由网络不制定调整检修计划尽快实施。

2、配合地方上级部门和上级公司，做好二期围堰过渡工程建设及新城电信复建规划。

3、配合市公司、上级部门做好新城生产楼建设前期工作。

（七）文化

1、继续按“内强素质、外数形象”相关实施要求做好各项目工作。

2、深入学习企业文化和“十字决细则”做好文化走廊建设，做好团队建设。

3、做好每周四的集中学习

4、做好地方协作，创造良好的外部环境

5、做好工会、党建、党风廉政建设，为企业经营开展全方位工作。

总之，20\*\*年在全体员工的共同努力下，基本完成了全年的各项工作，但20\*\*年的工作任务会更加艰巨，竞争会更加残酷，工作会更加繁重，我们深信，在上级公司各级领导一如继往的关心支持下，××电信全体员工一定能逆水行舟，知难而上，不灰心，不气馁，看到希望和方向，想方设法、脚踏实地，为努力完成20\*\*年各项工作而努力拼搏。

**电信员工每天工作总结9**

20xx年，是全面贯彻落实党的十八大精神的第一年，我公司在市委、市政府的正确领导下，在省、市公司的统一部署下，以推动社会持续、协调发展为己任，充分发挥自身网络技术和业务优势，有效整合社会资源，提升客户的信息化服务水平。

>一、20xx年的主要工作

中国电信是国内唯一拥有固定通信、移动通信、卫星通信天地一体网络的运营商，与国外同行合建了通达全球的海缆网络，可提供有线、无线融合的多手段、全方位、高速率的宽带接入服务，是信息化建设的中坚力量。特别是在\_发布“宽带中国”战略及实施方案后，中国电信积极贯彻落实，进一步加快宽带等信息通信基础设施建设，增强信息产品供给能力和服务水平，扩大对外合作，促进产业链共同发展，加强信息安全建设，营造良好的信息环境，以实际行动落实好国家的战略部署。作为信息产业的“国家队”，中国电信充分发挥国家信息化建设主力军作用，努力使信息化成果惠及社会各行业和广大人民群众。

（一）服务地方政府、企业的信息化建设

为落实市委、市政府关于加快推进新型工业化和新型城镇化的要求，今年中国电信扬州分公司（含所属县级分公司）与扬州市人民政府签约了信息化合作框架协议，在推进信息化过程中注重发挥中国电信在网络、技术、服务和人才等方面的优势，着力提升和优化信息化发展环境，仪征电信在市委、市政府的支持下，以“智慧仪征”为主线，积极推动物联网、云计算等新兴信息技术在政务、商务、生产、生活、教育、文化等各领域的广泛应用，提升仪征市信息化总体水平。

在成功实现“全光网城市”的基础上，仪征电信充分发挥信息化先导优势，重点打造符合仪征城市需求的智慧城市云计算、云存储综合政务平台。按照四星级IDC云机房建设标准，8级抗震建筑结构设计，目前已投资建成了24组42U标准云机房存储柜，能提供包括云计算、云存储、云安全、云运维、大数据分析、云灾备等六大云服务功能，有效推进了仪征市政府“智慧城市”落地部署，积极为客户量身定做各类信息化解决方案，在政府电子政务建设和权力阳光、金融、税务、公安、12345等民生工程上，均提供了功能强大的服务支撑，并利用物联网、云计算、移动互联网、人工智能、数据挖掘、知识管理等技术，提高办公、监管、服务、决策的智能化水平，提供高效、敏捷、便民的智慧型服务。

20xx年通过与相关部门在信息资源开发与利用、两化融合等多领域的合作，共建了仪征社会面监控九期项目、仪征市市场监督管理局透明厨房二期项目、仪征市综治E通项目，仪征市人民医院智慧医疗云项目，扬州化学工业园区能源管理平台系统项目，仪征市城管局数字城管升级项目等各类信息化建设和应用项目，仪征市教育信息化项目等基础网络的建设，为“平安仪征”、“智慧仪征”提供了全方位的网络服务，逐步建立起以“互联网+”为支撑的新型城市管理模式。

（二）服务社会发展、进军百兆时代

中国电信作为我国宽带建设的发起者和主力军,始终将宽带网络作为国家信息化设施的重要组成部分,大力发展光网通信,自20xx年启动“全光网城市”活动以来,仪征电信已具备为城区、农村用户提供100兆及以上带宽的光纤宽带接入服务能力

20xx年全年共投资近6000万元，进行最后阶段的“全光网城市”和“4G无线网络”建设工作，经过几年的建设，仪征城乡已全部实现政府、企业、家庭100M光纤入户和4G信号全覆盖，其中，本地光缆达到xx000皮长公里，FTTH(光宽带）总容量为26万户；已建成4G基站528个、4G室内分布系统107套、无线网络容量达到60万户，具备为用户提供无线百兆上网能力。为各级党政机关、企业及公众提供更加安全可靠、具备自愈能力的数据传输网络服务。

目前，仪征电信已有光纤宽带用户万户、ITV（数字电视）用户万户、4G手机用户万部、固定电话用户万户；

（三）智慧家庭打造信息生活新路标。

“智慧家庭”让许多梦中场景走进现实：通过“翼支付”，用户在智能手机上就能完成缴纳水电燃气费、购买电影票、网络购物等生活应用；通过“天翼看交通”，出发前就能在手机上查看实时路况；借助“天翼院线通”，随时随地都能买电影票和选座位；“天翼看家”让用户外出也能随时掌握家里的情况；宽带互联新视听“ITV”业务打开多媒体互动之门，为家庭用户带来了从“看电视”到“用电视”、“玩电视”的全新体验。该业务以宽带为传输通道，以机顶盒、电视机为接收终端，向用户提供直播、点播、回看等影视功能，并可提供预约挂号、卡拉“OK”、商城、可视通讯等多种互动服务。云分享是一款家庭云存储产品，为家庭用户提供存储备份、在线浏览、实时同步、电视相册、多屏分享等功能与服务，用户摇一摇手机，照片就能现身。中国电信推出基于光速宽带的“智慧家庭”融合业务，让“智慧”走进千家万户，“智慧生活”触手可及。

>二、20xx年工作计划

（一）继续实施“宽带中国”。“光网城市”工程，全面优化、完善光纤宽带网络，以光纤宽带和互联网视听的差异化服务为抓手，强化“好宽带，好服务”品牌形象，巩固行业领先优势。

（二）持续推动宽带下乡和拓展农村综合信息服务，继续认真贯彻落实工业和信息化部关于新农村建设的各项工作部署，发挥全业务融合优势，创新农村经营发展模式，以丰富多样的信息应用为核心，全面形成高效率的农业信息化服务体系。

（三）实现信息化应用突破，提升信息应用水平，支撑服务型政府建设，为经济社会发展提供更加有力的信息化支撑。执行动态商机管理，满足政企客户需求。围绕政府、企业的发展规划，预前做好商机挖掘和动态管理。全面把控重点项目和拓展小型项目的目标，密切跟进工业园区的\'发展，加强与工业开发园区的业务沟通，提前切入。加强行业应用拓展，聚焦移动办公满足各行业信息化的四大需求，即通信需求、信息需求、行业信息化和商务信息化需求，降低企业的通信成本和信息化门槛，提高政企客户满意度。

（四）继续加强“4G”无线网络的优化和建设，为用户可以随时随地接入互联网，发微博、看大片、卫星导航、玩游戏、网上购物、移动办公等提供优质服务。

（五）不断改进工作作风，全面履行服务承诺，针对性解决好影响客户感知的重点、难点和热点问题，加强安全生产管理，加强通信线路设施的巡查巡检，严厉打击危害电信通信安全的违法犯罪活动。我分公司将以建设一个更高速、更自由、更智能的“光网仪征”为契机，努力推进现代化城市的信息化进程，同时秉承“用户至上、用心服务”的理念，以先进的信息通信技术为手段，不断提供各类丰富的综合信息服务，让城市生活更加美好。

**电信员工每天工作总结10**

针对20\*\*年工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

（一）积极搞好与员工的协调，进一步理顺关系；

（二）加强管理知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；

（三）加强基础工作建设，强化管理的创新实践，促进管理水平的提升。

在今后的工作中要不断创新，及时与员工进行沟通，向广大员工宣传公司管理的相关规定，在明年的工作中，我会继续努力，多向领导汇报自己在工作中的思想和感受，及时纠正和弥补自身的不足和缺陷。我们的工作要团结才力量，要合作才会成功，才能把我们的工作推向前进！我相信：在上级的正确领导下，公司的明天更美好！

按照监理公司的总体安排意见和计划^v^要求、工程建设项目、施工具体情况：在工程建设高峰期以及个别工程(如光进铜退撤缆工程)采用和监理部人员共享方式，合理对人员进行安排，本着以人员技术素质、根据工程情况、技术对口按照辖区管理、做到一监多项、多点多面、同类似的工程进行巡视或专项重点工程巡视、旁站，人员适当够用、工程监理到位甲方比较满意、压缩支出成本的原则进行科学安排，根据工程情况及时增减和调整。如：秦皇岛光进铜退工程在撤缆工作中，根据甲方要求，在撤缆中必须四方在场进行施工，监理必须在场方可进行撤缆工作。同时根据工程进度要求，在撤缆高峰期最多安排6个施工撤缆队伍同时在全区进行撤缆，为了不影响其他监理工作的开展，通过和监理部魏主任周密协商决定人员共享并安排专人负责本工程(工程由我进行日报统计和当天工作安排以及每周向省公司进行周报进展上报工作)，同时和甲方采用日报方式进行上报沟通，保证了工程顺利开展。在10年宽视界项目监理中，^v^副主任了解到监理多次对此类工程施工监理，熟悉各项工程工序。要求监理起带头作用对此工程进行施工监理，同时负责工程相关方的沟通、协调工作以及工程下一步的进展安排工作，经过多方的努力配合使工程顺利完成。在全年的监理工作中赢得了^v^主任、主管、各县区局主任的好评，树立了监理的良好形象开拓了市场。做为总监在多项工程同时开展时，本人多次兼现场监理，完成工程监理工作。同时对人员安排要做到统筹兼顾、区域合理、任务饱满、责任明确，时常保持与建设单位的联系工作。

一年来做为设备总监每周不少于三次到计划^v^、根据工程情况及时到县区分公司和主任、工程主管同志联系、沟通、征求对监理工作的意见同时协商下一步工程监理工作，加深工作印象融洽了工作关系。各为监理工程师分别与相应的各县区主任、工程主管同志汇报联系工程进展情况。并根据设备监理部具体要求：即监理工程师在现场发现的一些施工中的主要问题要及时的向相关主任或主管进行汇报，并向总监汇报工程进展情况和工程变更情况。其目的是让甲方知道我们监理人员工作责任心和对工程在监的重要性，发现问题及时沟通，做到预警预控。由于我们摆正与建设单位的工作关系，再加上每位同志的熟练技术和工作责任心、工作态度，甲方对我们一年来所完成的工程监理给予充分肯定，和满意的态度，希望和我们长期共同发展下去，互利共赢。

2、与甲方联系、沟通时的原则：

在工程开展期间保持经常主动、做到每周不少于2次的面谈沟通，遇到急事做到用电话及是联系告知。

在联系沟通时要有充分准备，主题清楚、效果显著、闲话、废话、影响关系的话坚决不讲。对交办的事做到有关无关、大事小事、能办尽量办，不能办的必须解释清楚，防止产生不必要的一些误会，影响正常工作的开展。要有监理良好形象、做到谦虚谨慎、不讲外行话。经过08全年一年的工作我们与建设单位关系非常融洽，为顺利开展工作奠定了良好的基础。

3、落实监理规范和职责：

**电信员工每天工作总结11**

20xx年xx电信分公司在省市公司各级领导的关心支持下，在全体员工的奋力拼搏下，按照省市公司的各项工作部署，以绩效考核过百分为主线，认真承接省、市公司的七个跨越，切实做好“内强素质、外树形象”基础管理工作。在竞争激烈、地方经济不景气的严峻形势下，各项工作稳步推进，取得了较好的成效，现将20xx年主要工作总结如下：

>一、经营发展工作

今年，xx分公司在面临省公司收入确认方式发生重大变化、致富通发展已趋于饱和、收入增长计划达的情况下，确定了以收入为核心、以存量保持和欠费追收为支撑、以增量发展和重点转型业务为拉动的总体工作思路。一年来，通过全体员工的共同努力，取得了一定的成绩。

（一）以收入为核心，指导各方面工作的开展

20xx年，xx分公司始终以收入为主线，多方面开展各项工作，取得了一定的成绩。至10月，主营业务收入完成万元，完成年计划667万元的，同比增长；其他业务收入完成万元，完成年计划8万元的，同比增长；总收入完成万元，完成年计划675万元的，同比增长，(超进度。经营收入计划完成率排全市第三名，是主营收入正增长的四家公司之一。

（二）经营工作开展情况

1月初召开电信工作会，分解下达收入，发展计划，讨论相关办法（到人、到月）。

1、“春分满堂”营销活动取得好成绩。

2、“二季度正向拼搏战”圆满完成。

3、三、四季度“跨越计划”稳步推进。

4、重点转型业务发展稳步推进。

5、宽带私接整治持续推进。

6、聚类营销虚拟团队，每周至少外出营销一天。

7、推广酒店完美联盟，上半年发展10户112部电话，15部宽带，11月前完成商务领航105户发展计划。

8、以收入为核心，做好局域网上网用户的整治。

执行情况：

1、在分公司各部门支撑下我的e家、宽带、小灵通发展居全市前列，局域网上网用户的整治取得了较好的效果，但新业务发展乏力。

2、在政企部支持下电子政务进入试运行，平安城市已勘点制定出方案。

（三）品牌推广情况

1、“我的e家”专席。

2、针对性寄送宣传资料。

3、“尊享e8”体验点。

4、上门推广“商务领航”。

5、电瓶车广告。

6、差异化服务开展。

7、三项服务、营业服务、关注细节。

执行情况：

1、“我的e家”-e8发展较好，目前有1458户，占家庭宽带客户1842户的。

2、已启动商务领航两版套餐的推广工作，目前已完成10月套餐签约计划105户。

（四）欠费管理方面

1、制定《20xx年欠费追收管理办法》。

2、加重绩效考核。

3、派单。

4、晚上集中催费。

5、上门催收。

6、提前提取准欠费户电话催。

7、人工双停。

执行情况：

欠费呈逐月下降趋势，至10月隔月欠费率为。

>二、运维方面工作

1、抗雪灾、迎奥运全体动员。

2、城乡adsl扩容完成，尊享e8提速实现。

3、电子政务接入、培训工作开展。

4、新城电信设施规划完成。

5、电信淹没指标复核（比屏山多500万元）。

6、移民局等5个单位光纤上网完成。

7、c网资产清查工作完成。

8、公路建设光缆杆路维护力保畅通。

9、进线室、配线室、油机房等整治。

10、电缆防盗，破获一盗窃团伙。

>三、“内强素质、外树形象”基础管理工作

（一）开展情况

1、成立整改实施领导小组。

2、制定实施方案。

3、3月13日召开全体员工大会动员

4、分阶段实施、检查、整改、考核、通报。

5、上级领导多次现场检查指导帮扶。

6、动用2万元保证执行整改到位。

7、10月进行企业文化“十字诀”细则学习考试。

8、11月开展了“我为c网献策”演讲活动。

9、每天早上编号点名早会。

10、每周四晚7点周会。

11、安全生产常抓不懈。

12、党建、工会等

基础工作齐头并进。

（二）成效

1、营业厅、大楼、各办公室现场整洁有序，服务提升、员工主动营销能力增强。

2、装移修及时率、障碍历时达标，客户满意率上升了3%。

3、水、电、油、办公用品有效控制，同比下降15%。

4、员工心态平稳、充满信心，后进人员进步了，各项工作有效推

5、收入发展全市靠前列，隔月欠费率创历年新低至。

6、安全生产警钟长鸣，无事故。

7、成功参加美食节、灾后重建等活动，地方影响力增强。

8、重新被命名为“县级文明单位”。

>四、绩效考核工作

1、根据市公司方案，参考兄弟公司拟订方案，并通过员工大会讨论通过。

2、在方案中加强了派单完成量考核，重点在收入、发展、欠费等方面进行分解。

3、制定《20xx年绩效考核方案》、《kpi指标分解》、《岗位说明书》。

执行情况：根据工作业绩有效拉开收入档次，做到奖勤惩懒、任务明确，职责明确。

>五、员工管理方面

1、理念:和谐企业，快乐工作。

2、岗位微调（2月底），优化。

3、实施“十字诀细则”开展“三到家”活动，“四心行动”，xx电信“九自问”、“十具备”。

4、丰富活动（座谈会、三八节活动演讲、考试、合理化建议等）。

5、员工食堂工作（中午做饭难问题）。

6、处理工作不力员工不含糊。

7、早上8:15班会点名，每周四晚周会。

执行情况:

员工心情顺畅，各项工作有序推进。

>六、各项工作开展情况

1、成立内控团队。

2、按内控要求执行。

3、打单欠费、发票、资产、库存、财务等基本按要求执行。

4、每月到电信所检查一次。

5、每周回访客户一次。

6、每周业务学习一次。

7、每月经营分析一次。

8、每天早会一次。

9、出租房收入纳入公司其他收入。

>七、存在不足

1、部分员工主动营销能力差。

2、转型业务发展不理想。

3、渠道建设太少。

4、营收款未严格按内控要求执行稽核、存入公司账户。

5、营业厅未设保安和监控系统，存在隐患。

6、与上级领导沟通汇报偏少。

>八、困难方面

1、地方经济太差，人民群众消费力低。

2、农网改造，停电频繁，c网基站划入油料电费消耗加大。

3、设备老化，维护费用增加。

4、维护成本费用困难。

5、外线人员偏少年龄大，伤病多，维护工作吃力。

20xx年工作计划：

一、收入目标

主营收入687万元，增长3%

其他收入4万元，增长-50%

合计收入691万元，增长

二、20xx年，我公司将在省、市公司的关心支持下，重点在“品牌、政企、风险、转型、执行、资源和文化”7个方面开展工作：

（一）品牌

全力推进“我的e家”和“商务领航”品牌，结合市公司营销方案，以品牌统领家庭市场和政企市场。

1、“我的e家”

a：执行分公司我的e家全业务套餐营销方案。在e6、e8、e9套餐上进一步巩固客户群。

b：针对新入网用户，以营业厅为主渠道进行推广，要求新入网宽带家庭客户选用单宽带资费的比例不得超过20%。

c：针对目前单宽带家庭客户，通过主动营销团队实施上门营销。

2、“商务领航”

以三版套餐推广为主，兼顾标签产品签约。采取提取目标客户、分析客户消费情况后上门营销的方式。要求按时完成市公司下达的签约任务。

3、天冀

配合省分公司，争取多种广告方式和营销手段传播天冀及189互联网手机新概念。

（二）政企

围绕重点转型业务、商务领航、价值提升、客户关系维系开展相关工作

1、重点转型业务

a：电子政务

1月正式运行并做好服务工作。

b：平安城市

联系市公司政企客户部支持，力争2月前签定协议，5月开始建设。

2、价值提升

主要以“商务领航”三版套餐及大客户“包月+封顶”稳定政企客户收入，对单位局域网用户进行整治改造提升宽带收入水平。

1、客户关系维系

针对重点客户和高价值客户进行周期性上门拜访及感情沟通，为客户关系的\'稳定及业务拓展创造宽松环境。

（三）风险

1、业务方面

业务方面的风险主要在于语音业务特别是致富通的存量保持，要求市场部全体成员要结合市公司相关营销政策做好固话、小灵通、致富通的存量保持工作。

a：话费预存

结合市公司政策，做好相关话费预存工作，要求营业员动员客户多预存话费。

b：售后服务

配合市公司，继续做好致富通、cdma、小灵通终端维修。

c：欠费

要按照《欠费管理办法》有序开展欠费追收工作，到年底隔月欠费要求降到4%。

2、营收资金

按照营收资金管理办法做好相关资金的入帐，对营业款要求当天存入公司大帐；财务要每天管控稽核资金回笼情况。

3、生产安全

各环节要严格按照相关法律法规、生产流程、维护规程进行作业。树立员工安全意识。综合部要制定相关制度并定期检查考核通报。

2、运维

做好网络运行维护管理确保网络安全。

（四）转型

从业务、服务、网络、人力资源方面做好相关工作。

1、业务上要抓住重点、重视品牌推广；使品牌知名度明显提高。准备大力推广家庭、门面电话、安防系统。

2、通过深入实施“三项服务承诺”及品牌差异化服务实现服务水平跨越。在营业外线服务上要达到上级标准。

3、在网络和人力资源方面配合上级公司做好相关工作。特别在c网优化、网络提速、人员优化等方面有明显改善。

（五）执行

1、强化执行力，对相关规章制度、营销政策必须严格执行，对违规行为将在绩效考核中严格考核；

2、定期进行业务培训，提升执行能力。

（六）资源

1、重点是做好网络资源的优化，针对目前电缆资源分布不合理及电缆老化无法满足业务发展需要的情况，由网络不制定调整检修计划尽快实施。

2、配合地方上级部门和上级公司，做好二期围堰过渡工程建设及新城电信复建规划。

3、配合市公司、上级部门做好新城生产楼建设前期工作。

（七）文化

1、继续按“内强素质、外数形象”相关实施要求做好各项目工作。

2、深入学习企业文化和“十字决细则”做好文化走廊建设，做好团队建设。

3、做好每周四的集中学习

4、做好地方协作，创造良好的外部环境

5、做好工会、党建、党风廉政建设，为企业经营开展全方位工作。

总之，20xx年在全体员工的共同努力下，基本完成了全年的各项工作，但20xx年的工作任务会更加艰巨，竞争会更加残酷，工作会更加繁重，我们深信，在上级公司各级领导一如继往的关心支持下，xx电信全体员工一定能逆水行舟，知难而上，不灰心，不气馁，看到希望和方向，想方设法、脚踏实地，为努力完成20xx年各项工作而努力拼搏。

**电信员工每天工作总结12**

20xx年，咸阳电信渭城电信分公司各方面工作在去年的基础上，按照市分公司的部署要求，在增加业务收入、扩大市场占有、继续稳定老用户，快速发展、挖潜新用户、渠道拓展等方面取得了一定成绩。努力完成了分公司全年工作目标，继续保持咸阳本地电信品牌的主导地位，有力地维护了中国电信整体形象；全体员工坚持“改革、发展、稳定”的大局方向，尽心尽力工作，发扬艰苦创业精神，在激烈的市场竞争中开拓前进。20xx年也是咸阳电信公司竞争激烈更为重要的一年，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，我们保质保量的超额完成了20xx年的艰巨任务。

本人在我们公司渠道班，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，认真的完成公司部门交办的每一项工作任务。我做一名今年七月刚入司的新员工，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微薄的力量。在20xxxx这一年里，我积极的参加分公司的组织的各项活动，在每周二，四加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，加班的时候，提前20分钟到岗，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

一、今年7，8月份积极组织参加我公司主办的天翼游戏达人大赛和7天乐活动

通过此项活动让用户充分体验到智能手机的魅力，以达到活跃市场，促进销量的目的，增加代理商和公司的共同收益达到双赢的局面。

二、今年10月份积极参加“天翼智能手机价中秋国庆大降价”等公司组织的专项活动通过天翼智能手机节，迎双节，达到合约计划大力发展的目的，宣传企业品牌形象，普及宽带信息改变生活，加强智能机通信时代带来的便捷。

三、今年九月份积极参加公司主办的“喜迎教师节感恩教师节电信送礼”等活动

四、恪尽职守，认真完成本职工作，立足渠道建设拓展，积极开展精确化营销

本人所负责管辖渠道合厅内日常营销活动的组织，宣传，政策的培训，传达，厅内的整体布置，及相关的基础管理工作非常敬业，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。积极开展了“策反联通、发展代办”等专项活动。

五、努力学习，不断提升自身的业务水平

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，为了不断提高自身技能，我从不放过每一个学习业务的机会，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

六、树立工作目标，创品牌服务形象始终坚持以“用户志上，用心服务的理念”为导向心系客户，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20xx年这一年里，本人在学习、工作、生活等各方面的努力，得到了分公司各位领导和班组所有员工、相关班组的一致认可。本人在今年来所取的成绩，都离不开分公司领导和同事的热心的帮助。

在新的一年中，我一定要把工作做的更出色些，把每一位用户都当成自己知心的朋友，热心的为用户服务。勇于面对各种困难和挑战，努力铸就生命的辉煌。尽自己最大努力，为我们的企业贡献自己的一份力量，为我们的企业树立新的形象，朝着“更快、更高、更强”方向迈进，突破，没有终点。

**电信员工每天工作总结13**

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，较好的完成了自己的本职工作。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

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，以适应社会发展和社会经济发展的客观要求。我们必须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，我们必须贯彻这个思想，在工作中学习，在学习中成长。20xx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，我必须好好学习。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，以达到回到监控部后能够熟练处理故障的能力。20xx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。

在20xx年11月得到机会能够到外地进行培训，此次培训使我更好的了解北电设备从硬件到软件的各种性能，了解到北电设备在处理故障时常用的命令，以及常规的故障处理思路。以可以更好的担任数据值班的工作。

>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。

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一定的困扰，庆幸领导谅解没有对我做出责备。不过，此种情况，以后一定尽全力避免，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、积极上进的去面对新的一年。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。积极向党组织靠拢，争取在新的一年里成为党组织中的一员。

**电信员工每天工作总结14**

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。

**电信员工每天工作总结15**

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。

>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

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！