# 电信外线员工年终总结范文

来源：网络 作者：春暖花香 更新时间：2024-06-10

*电信外线员工年终总结范文5篇通过总结，人们可以把零散的、肤浅的感性认识上升为系统、深刻的理性认识，从而得出科学的结论，以便改正缺点，吸取经验教训，使今后的工作少走弯路，多出成果。20\_年就要结束了，也要开始准备写工作总结， 总结怎么写大家知...*

电信外线员工年终总结范文5篇

通过总结，人们可以把零散的、肤浅的感性认识上升为系统、深刻的理性认识，从而得出科学的结论，以便改正缺点，吸取经验教训，使今后的工作少走弯路，多出成果。20\_年就要结束了，也要开始准备写工作总结， 总结怎么写大家知道吗?小编收集整理了电信外线员工年终总结!

>↓↓更多关于“>转正工作总结”内容推荐>↓↓

●办公室文员试用期转正工作总结10篇●

●保安工作转正工作总结范文●

●客服转正申请个人工作总结●

●员工个人转正申请工作总结简短10篇●

●个人试用期转正工作总结范文10篇●

**电信外线员工年终总结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

一、工作汇报

自\_\_\_\_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。

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，掌握的业务技能，为将来的工作打好坚实的基础。

在作风上，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将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识更高更广。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，做出应有的贡献。

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

**电信外线员工年终总结2**

20\_年，崭新的一年到了，回顾这九个月来的工作，让我感觉到了太多的不平凡。20\_年3月，刚毕业的我走进电信大门时，面对着陌生的环境和陌生的面孔，对所有的一切都感到新鲜和好奇，服务行业对我来说是一个全新的工作领域。以前走进电信，总是接受着别人的服务，而现在我要做为服务者来面对广大的客户，对刚工作的我来说，这是我人生中的一大挑战。在过去仅仅的九个月中，在公司领导的关怀和支持、同事的照顾与帮助下，我学到了很多的东西，也让我了解了服务这个行业，也让我懂得了服务这个理念。

营业厅是公司的窗口。在西宁市古城台电信公司营业厅前台工作，接触的客户很多，需要协调的事情也很多，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。作为一名新来的员工，刚开始工作的时候，我经常被有些顾客的无理取闹、蛮不讲理气的说不出话来。但是经过不断的学习，在领导的指导和支持、同事们的鼓励和帮助下，我已经学会了用各种方法处理日常工作中出现的各类问题。在与客户沟通，言语表达能力等方面，经过锻炼有了很大的提高，面对怒气冲冲的顾客时，我学会了用真诚的态度，耐心的去解释。在办理业务和解答客户问题方面也积累了很多宝贵的经验，让我能够及时准确的为客户提供满意的服务。在工作中学会了严格要求自己，时刻保持很强的责任心、谨慎的工作态度和良好的心态。并且不断加强业务学习，努力提高业务水平和协调能力。

做一名营业员容易，但要做一名合格的营业员就不容易了。作为服务行业的一员，我觉得我们应该做到热情、耐心、细心、专心。热情，顾客才会再次光临。有些顾客是很刁钻古怪，甚至是蛮横无理的，因此，耐心也是服务行业所必须的，最忌讳和顾客发生争执。有时候顾客问了很多，而作为员工的我们要是答不上来，回头客会减少，所以对业务要很仔细、很专业、很专心的去对待。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，我们所要做的就是用最真诚的微笑，耐心的去解释、细心的去回答，要牢记“用户永远是对的，用户就是上帝”的服务口号，做到以诚相待、以心换心，用最专业的服务态度去赢得客户的信赖。

有人说，营业员的工作是枯燥的，但我说，营业员的工作是神圣的，营业窗口服务是联系客户的桥梁和纽带，一声亲切的问候，一个会心的微笑，拉近了客户与我们之间的距离，架起心与心的桥梁。在工作中，我本着企业“用户至上，用心服务”的服务理念，热情的、真诚的接待每一位客户，让客户高兴而来，满意而归，让他们真正的、实实在在的享受我们优质、高效的服务。

在工作中，我还存在着许多的不足之处需要提高，以后还要加强学习，争取更大的进步，给自己制定了一个目标，那就是：无论做什么，干，就要干好，就要做到比别人优秀，我相信自己的能力，我也自信，经过努力，我一定能成功。

客户的满意，我们的追求，客户的笑容，我们的心愿。电信给了我一片崭新的天地，将来我就是最亮的星，就让我在岗位上充分发挥自己的光和热，电信公司是一个大的整体，把所有的光和热凝聚在一起，通过我们不懈地努力，由我做起，永不放弃，争创一流服务。

**电信外线员工年终总结3**

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，自我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，提高自我的业务技能，现将工作状况总结如下：

工作汇报

自\_\_年12月26日工作以来，我认真完成工作，努力学习，用心思考，工作潜力逐步提高。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齐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。

紧之后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。这些工作使自我更加熟练的操作使用客服系统。而且对机房设备有了必须的了解，使自我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，使自我学习到了更多的网络知识，更加提高了自我的实际动手潜力。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。这项工作使自我掌握了基本的adsl技术。能够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，自我和外线人员一齐机房和用户端处理。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，时时严格要求自我，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，无论从业务潜力，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忙，使我在工作潜力提高，方向明确，态度端正。从而，对我的发展打下了良好的基础。

工作感想

踏入新的工作岗位后，经过一年的锻炼，使自我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我的思想脉络。

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我喜爱的，然后为自我的所爱尽自我的努力。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。

**电信外线员工年终总结4**

作为电信经营实体和综合后勤保障部门，一年来，我能够服从、服务于焦作电信发展的总体目标，在主业大幅度减少投资规模的不利外部环境下，以机制创新为突破口，深化三项制度改革，不断规范经营管理，加强基础制度建设，向管理要效益。充分发挥了自身优势。在努力做好支撑服务的同时，不断开拓外部市场，用心开拓市场、负重前进，将业务发展到联通公司、移动公司、洛阳、济源等外部通信运营商。为开拓建筑市场，我用心想办法，为建安处先后承揽了移动公司生产楼、住宅楼等土建工程，城网改造工程，从而极大地增加了企业效益。

一是优势特色产业对经济增长的贡献份额加大。建安处作为我省电信实业公司全资子公司和全省电信实业一

物流配送中心也用心担负起市公司后勤服务工作，用心开展业务和工作。今年共完成余项工程的材料供应工作，并且开拓外部电信运营商业务，已先后和焦作移动、联通，濮阳移动、新乡移动、商丘联通、郑州联通签订线路器材供货合同，对外实现销售额万元。

加强党群工团的建设和精神礼貌建设，促进公司健康发展。今年以来，我坚持“两个礼貌”一齐抓的工作方针，努力加强和改善企业党建工作，使干部队伍和职工队伍的素质不断提高，思想政治工作不断深化，企业办公条件、职工生活、福利得到改善提高，企业的核心竞争潜力得到进一步增强。

一是发挥党组织的核心作用，保证企业各项目标的全面完成。一年以来，公司党组织充分发挥政治核心和战斗堡垒作用，党建工作得到了进一步加强，落实了党风廉政建设职责制，监督制约机制得到了强化，坚持企务公开制度和民主评议干部制度，用心推进民主政治建设，党组织的核心作用和凝聚力、战斗力不断提高。二是强化企业思想政治工作，为公司改革和发展创造良好条件。一年以来，公司党组织继续深入学习邓小平理论、“三个代表”重要思想。个性是认真组织学习贯彻党的\_大精神，在公司广泛开展了“学\_大文献，创更大业绩”主题教育系列活动，透过丰富多彩、形式多样的活动，使广大干部职工在学习贯彻\_大的精神的过程中，思考、衡量和审视自已的工作，从而更加坚定了发展是硬道理的信念，自觉认真查找差距和不足，并且在工作中努力地加以改善。三是用心倡导建设学习型企业，抓好中层干部的培训工作。新的体制和竞争环境，需要企业不断创新工作方法和管理手段，调整经营策略，寻找企业发展新的增长点。为此，公司用心倡导建设学习型企业，并把中层干部的培训工作作为一项重要的工作来抓。一年来，多次对中层干部进行了系统培训，培训重点放在学习企业管理、经营决策的知识上，并且强调对团队精神的培育。透过学习，使中层干部对企业管理的核心、作用有了新的理解，对市场观念、人才观念和新世纪电信业的发展趋势有了更深刻的认识，促进了中层干部自身素质的不断提高，为企业的可持续发展打下扎实的基础。四是工会的桥梁纽带作用进一步得到发挥。

一年来，工会、共青团组织用心参与企业的改革发展，并根据自身的特点和优势，以职工和青年喜闻乐见的形式把党的方针政策、企业的重大决策和精神传到达每一位职工，物化于行动之中。工会在做好内退职工思想稳定工作、思想宣传、文体娱乐、维护职工合法权益等方面工作的同时，认真履行各种职能，围绕企业的生产经营开展了劳动竞赛和合理化推荐征集活动，组织各种文体活动，丰富了员工的文化生活。

**电信外线员工年终总结5**

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”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!

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找