# 电信员录入资源工作总结(20篇)

来源：网络 作者：心旷神怡 更新时间：2024-08-20

*电信员录入资源工作总结1转眼间我来到中国电信工作已经五年的时间了。时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的20xx年里，我在公司领导的引导和关心帮助下，顺利完成了相应的工作，同时也学到了很多东西，努力提高自己不足的地方，为公司做出更大...*

**电信员录入资源工作总结1**

转眼间我来到中国电信工作已经五年的时间了。时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的20xx年里，我在公司领导的引导和关心帮助下，顺利完成了相应的工作，同时也学到了很多东西，努力提高自己不足的地方，为公司做出更大的贡献而努力。现对20xx年的工作做一个总结，同时也说说自己的一些想法，不到的地方还请各位领导与同事不吝赐教。

俗话说：“火车跑得快全靠车头带”。我无论从业务能力，还是从思想上都存在许多的不足。但在日常工作中得到了部门领导和同事的正确引导和帮助，使我的工作能力提高，方向明确，态度端正。从而，对我的发展打下了良好的基础。

>一、工作汇报

近几年来，随着电信的几次分营，我局已逐步从垄断走向市场，在市场竞争面前，更认识到“服务就是生命线”的真实含义，我们每年不间断地开展“树电信新风，创优质服务”的活动，使广大干部职工牢固树立全心全意为用户服务的意识，也给企业带来了勃勃生机。通过多年的努力，使我局建设有了一个较好的基础。

>二、工作感想

经过五年的锻炼，是自己对这份工作有了更深的认识。对于工作或者事业，每个人都有不同的认识和感受，我也一样。对我而言，则通常会从两个角度去把握自己的思想脉络。

首先，是心态。套用米卢的一句话“心态决定一切”。有了正确的态度，才能运用正确的方法，找到正确的方向，进而取得正确的结果。具体而言，我对工作的态度就是选择自己喜爱的，我一直认为工作不该是一个任务或者负担，应该是一种乐趣，是一种享受，而只有你对它产生兴趣，彻底地爱上它，你才能充分的体会到其中的快乐。可以说，懂得享受工作，你才懂得如何成功，期间来不得半点勉强。

其次，是能力问题，又可分为专业能力和基本能力。对这一问题的认识，我用一个简单的例子说明：以一只骆驼来讲，专业能力决定了它能够在沙漠的环境里生存，而基本能力包括适应度、坚忍度、天性的警觉等，决定了它能在沙漠的环境里生存多久。具体到人，专业能力决定了你适合与某种工作，基本能力包括自信力，协作能力，承担责任的能力，冒险精神，以及发展潜力等，将直接决定工作的生命力。一个在事业上成功的人，必是两种能力能够很好地协调发展和运作的人。

>三、工作目标

在今后的工作中，以“微笑服务”为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好电信基层装机工作。在作风上，遵章守纪，团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。

时刻牢记自己的责任和义务，严格要求自己，在任何时候都要努力完成领导交给的任务。一年的工作虽然快结束了，但学习和思考并没有停止，也不能停止!我将不辜负领导的关心帮助和悉心指导，在今后的工作中努力改善自身，勇敢迎接更多挑战。作为一名电信局装机工作人员，我们要积极投身于工作，在新观念、新思路、新方法的研究和探索中，寻求适应，使自身获得各个方面的提高，更好地促进公司的发展，求得更大的进步和的发展!

最后，再次感谢大家平日对我的照顾与关心，在以后的工作中，我一定会继续努力，争取做出更好的成绩。预祝大家新年快乐，工作顺利，也祝愿中国电信的事业在新的一年里蒸蒸日上!

**电信员录入资源工作总结2**

营业厅是公司直接为客户演示和办理业务、提供面对面服务的经营场所，是客户认识企业、提升企业品牌的重要窗口。为进一步提高公司对外树立高效品牌，宣传品牌形象，更多的收集市场信息与情报，更多的接收用户的意见和反馈情况，现对20—年一年工作总结如下：

自接管营业厅以来，营业人员日常行为逐是规范，工作效率渐趋提高，最主要的营造出上进学习的态度，差错率有了明显减少，杜绝了利用职务之便舞弊徇私的行为，终端销售比去年同期增长23%，融合业务比去年同期增长15%，单装宽带比去年同比增长5%，2g、3g单卡销售也比去年同期有所增长。整体来看，营业环境比起以往有了质的改变，人员素质有了明显的提高。

当然，在得到一定成绩的同时，我也看到了当下形势的迫切，管理需要更细化，观察人员行为需要看的更深，对分解的任务需要按时抽查完成情况，站在公司角度和以主人公的身份要求下属行为。在服务上离公司要求的标准还存在一定差距，对公司分配的任务目标还不能百分百完成，营业人员对服务标准和业务知识掌握情况还不能达到要求。也存在个别营业人员行为懒散，思想麻痹，挑拨同事之间的—环境，分解的任务不能按时完成等现象。综上所述，我认为作为厅经理的我应看问题要全面，不能听从个别同事的谗言，对个别问题要进行全面分析，斟酌考虑，查问题所因，从根源抓起，多询问、多暗访、多听取其他同事的建议，具体要求如下：

热爱本职工作，精通移动业务。

工作是每一个人人生中必须经过的路，因为工作，我们可以接处到很多的事物；也可以结交很多的朋友；工作更可以使我们活的更精—！要想在一个岗位中做出优异的成绩，我们应该热爱自己的岗位，做好本职工作，熟练的掌握工作中的每个步骤，将工作做精、做牢、做实。

敢于管理，善于管理。

营业厅经理担负着主持并督导营业厅的工作，利用早班会对营业人员进行鼓励，做到面对营业员不同的—格，如何使其有良好的心态去做好营业工作为目的，一年以来，通过说、劝、教的方式与营业员相处，没有出现大的\'过失和工作差错。对于差错敢于去指正，面对个人的先进事迹善于去表扬，不以物小而不为。

知指标，明任务，求发展。

随着集团公司将营业厅演变为营销中心趋势的推进，营业厅深感肩负的任务，在过去的一年每次早班会我都重复强调着分到个人头的上的各项任务和指标，使其了解这自己的业绩，促使营业员将业务更好的发展、加快发展。正常营业中我尽可能的帮助营业员推销我们的产品，做好后台支撑，及时总结经验与其他营业员分享讨论。

严格遵章守纪，维护企业信誉。

团结同事，共同努力。同事关系融洽，团结友爱，互帮互助，互相尊重。不图谋私利，维护企业信誉，要求即使在无人监督、—工作的情况下也不做任何侵犯企业利益的事情。当用户到营业厅进行投诉时，我要求必须按照首问负责制认真处理、全程跟踪处理，并做好记录，维护企业信誉，做好营业厅经理的职责。

交通大街营业厅是支年轻的队伍，这个生机勃勃的集体将在新的形势下不断追求发自内在的服务精神，讲究服务艺术，用爱心、耐心、诚信、恒心去对待每一位用户，以创建明星班组为目标，现对20—年的工作计划如下：

第一，明确20—年的工作目标，实行“一流管理，一流服务，一流人才，一流业绩”，着实提高业务受理量，创新思维，利用每个人不同的—格发挥自己的长处，放开去干，放心去干，做好营业厅班长的支撑，做到粗中有细，定期核查，保—营业无投诉，业务无差错。严惩违规，表彰先进。使每个营业员发挥自己的长处。

第二，随着体验式营销的开展，在新的环境中更加注重培养营业员爱岗敬业，高度负责的工作态度充分发挥主观能动—、积极—，激励奋发进取的工作热情，加强营业员主人翁意识。做到人人有计划，人人有目标，每天开早班会落实实际需要改进内容，通报个人实际业务发展量和受理量，时常提醒自己的现阶段与目标和计划的差距。

第三，务实作风，善于学习先进经验，多与兄弟公司交流，尤其应与沙河等有先进业绩和管理模式经验的分公司保持交流，在学习的基础上善于创新、改进、务实和总结，使管理模式、营业业务发展量和服务态度得以确实提高。

第四，正如“一年之计在于春”，真正将“明年”任务指标重视起来，为一年的工作打下坚实基础，将任务指标分配到个人，时常督促，每天通报个人发展情况，对个人的业绩表现做到奖罚分明，鼓励先进，改善不足，班组内多交流，多学习，做到真正必须将分配的各项任务完成。

第五，对营业厅内的固定资产和有价产品及移动终端，实行专人负责，及时上报相关使用情况和销售数量，做到数字要准，设备运行正常营业中要稳，制定相关使用流程，使其有人管有规可依，做到凡是营业厅物品都有登记或台账，保—公司资产固定化和准去化，我本人做到平时要查看，定期大检查。对相关问题不拖拉不邋遢及时处理，及时解决。

总上所述，既然我选择了这份工作。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。

**电信员录入资源工作总结3**

将近一年的时间很快过去了，在深圳电信工程公司这段时间里，我在部门领导及同事们的关心与帮助下能较好的完成了各项工作，在思想觉悟方面有了更进一步的提高，作为\_党员，更时刻以党员的标准严格要求自己，在深圳电信工作至今总结主要有以下几项：

1、思想政治表现、品德素质修养及职业道德。能够认真贯彻党的基本路线方针政策，通过报纸、书籍积极学习政治理论;学习公司的文化、理念及发展方向，爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。

2、专业知识、工作能力和具体工作。

我是三月份来到深圳电信工程公司网络分公司工作，担任移动通信业务部设备主管工作，协助部门经理做好各项工作。主要负责中国联通gsm十六期及十七期的设备安装项目，具体工作内容有：负责合同的签订、业务的联系、监督施工队的施工情况、材料的订购、文件的似草，及按时完成部门的管理体系要求的各项工作等。为了做好工作，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内便熟悉了部门的工作，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练地完成本职工作。

在入职至今，我本着“把工作做的更好”这样一个目标，开拓创新意识，积极完成了以下本职工作：

(1)中国联通gsm16、17期主设备及配套安装合同及二期传输网合同的签订。

(2)与广州省联通公司物资部、计划部以及深圳、珠海、中山、惠州联通分公司网络部建立良好的业务关系。

(3)做好工程材料的订购，并详细登记，严格执行公司的流程办事

(4)认真、按时、有效率地做好部门领导交办的其它工作。

为了部门工作的顺利进行及工作协调，除了做好本职工作，我还积极配合其他同事做好工作。

3、工作态度和勤奋敬业方面。热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守公司纪律，保证按时出勤，至今没有请假现象，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

4、工作质量成绩、效益和贡献。在开展工作之前做好个人工作计划，有主次的先后及时的完成各项工作，达到预期的效果，保质保量的完成工作，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步，开创了工作的新局面，为部门工作做出了应有的贡献。

八个月的工作情况，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如处理合同的一些细节方面，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在今后的工作里，我将认真学习移动通信方面的知识及提高公文写作能力，努力使工作效率全面进入一个新水平，为公司及部门的发展做出更大更多的贡献。

**电信员录入资源工作总结4**

在近期的工作中，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，我在在工作中尽力用诚心赢得客户，用细心服务客户，用爱心关心客户，表现出良好的服务能力、协调能力和承受能力，取得了显著的业绩，得到了公司领导和员工们的充分肯定，受到了大客户们的一致好评。稍微总结为一下几点：

>一、在此工作岗位上，競競业业，以服务客户为已任，努力发展电信各项业务。

通过与客户交流客户，从与客户交谈中获取信息，为客户量身定做合适的业务，从而达到保存激增的目的，给客户一份满意的答卷。

>二、勤奋学习，努力提高业务水平。

理论是行动的先导。为电信工作人员，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。学习把握关键环节，提升服务水平。围绕关键触点，改善客户感知，聚焦重点业务，打造服务比较优势，创新服务手段，建设智能客服，强化客户维系，提高发展质量，探索服务产品化，提升服务价值。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，自觉参加单位组织的集中学习；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，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。

>三、立足本职，爱岗敬业，不折不扣的完成任务。

作为电信工作人员，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，认真履行好了自己的工作职责。不折不扣的完成任务。在具体的业务发展上，一年来，为了能积极贯彻单位提出的“用户至上，用心服务”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。

>四、存在的问题和不足

以上是对自己工作的总结，工作上虽然取得了一定的成绩，但自己深知还存在一些不足之处，离我们的工作要求和标准还有差距，实际工作中还存在一些漏洞。一是工作思维需要拓展，办法不多，创新不够。二是工作中有急躁情绪，有时急于求成。三是业务学习还抓的不够紧，留于表面。四是管理上还有许多欠缺，需要多加努力。

针对以上这些工作中存在的不足和问题，本人将在下一步工作中，一定正确认识加以克服和改进，力争在以后的工作过中中取得个更好好的成绩。

>五、未来工作的计划

1.在工作中全面了解企业的内部条件和外部环境，把握好一些关系企业长远发展的重要问题。抓住机遇，积极寻找新的业务增长点。

2.创新方面，则需要加大创新力度，拓展新的业务领域。加快拓展新业务，协调体制机制创新。

3.服务方面，则要把握关键环节，提升服务水平。围绕关键触点，改善客户感知，聚焦重点业务，打造服务比较优势，创新服务手段，建设智能客服，强化客户维系，提高发展质量，探索服务产品化，提升服务价值。

4.围绕六大方针树立竞合观念，搞好合作，并且坚持诚信经营提高自我约束能力，努力控制企业风险，聚焦客户需求，加快拓展市场。与企业一起实现全面协调可持续发展的最终目标。

**电信员录入资源工作总结5**

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!

**电信员录入资源工作总结6**

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

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

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

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

4月24日，对我们来说这是个特殊的日子，在这天我们心协从新调整划分，确立了秘书部，外联部，组织部，活动部，宣传部五大部门，制定了我们电信心协自己的会标，拟定了自己的心协章程，自己的心协简介。这是一个新的开始，整改后的我们，分工明确，更加能相互协作，为以后的活动举办打下了坚实的基础。这次整改，我们也付出了相当大的努力，从会前的会标征集，章程征集，到开会的激烈讨论，困难重重。终于新的电信心协分会诞生了，我们感到无比的自豪与喜悦！

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

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

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

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

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

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

**电信员录入资源工作总结7**

转眼间我来到中国电信工作已经五年的时间了。时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的20xx年里，我在公司领导的引导和关心帮助下，顺利完成了相应的工作，同时也学到了很多东西，努力提高自己不足的地方，为公司做出更大的贡献而努力。现对20xx年的工作做一个总结，同时也说说自己的一些想法，不到的地方还请各位领导与同事不吝赐教。

俗话说：“火车跑得快全靠车头带”。我无论从业务能力，还是从思想上都存在许多的不足。但在日常工作中得到了部门领导和同事的正确引导和帮助，使我的工作能力提高，方向明确，态度端正。从而，对我的发展打下了良好的基础。

>一、工作汇报

近几年来，随着电信的几次分营，我局已逐步从垄断走向市场，在市场竞争面前，更认识到“服务就是生命线”的真实含义，我们每年不间断地开展“树电信新风，创优质服务”的活动，使广大干部职工牢固树立全心全意为用户服务的意识，也给企业带来了勃勃生机。通过多年的努力，使我局建设有了一个较好的基础。

>二、工作感想

经过五年的锻炼，是自己对这份工作有了更深的认识。对于工作或者事业，每个人都有不同的认识和感受，我也一样。对我而言，则通常会从两个角度去把握自己的思想脉络。

首先，是心态。套用米卢的一句话“心态决定一切”。有了正确的态度，才能运用正确的方法，找到正确的方向，进而取得正确的结果。具体而言，我对工作的态度就是选择自己喜爱的，我一直认为工作不该是一个任务或者负担，应该是一种乐趣，是一种享受，而只有你对它产生兴趣，彻底地爱上它，你才能充分的体会到其中的快乐。可以说，懂得享受工作，你才懂得如何成功，期间来不得半点勉强。其次，是能力问题，又可分为专业能力和基本能力。对这一问题的认识，我用一个简单的例子说明：以一只骆驼来讲，专业能力决定了它能够在沙漠的环境里生存，而基本能力包括适应度、坚忍度、天性的警觉等，决定了它能在沙漠的环境里生存多久。具体到人，专业能力决定了你适合与某种工作，基本能力包括自信力，协作能力，承担责任的能力，冒险精神，以及发展潜力等，将直接决定工作的生命力。一个在事业上成功的人，必是两种能力能够很好地协调发展和运作的人。

>三、工作目标

在今后的工作中，以“微笑服务”为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好电信基层装机工作。在作风上，遵章守纪，团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。时刻牢记自己的责任和义务，严格要求自己，在任何时候都要努力完成领导交给的任务。一年的工作虽然快结束了，但学习和思考并没有停止，也不能停止!我将不辜负领导的关心帮助和悉心指导，在今后的工作中努力改善自身，勇敢迎接更多挑战。作为一名电信局装机工作人员，我们要积极投身于工作，在新观念、新思路、新方法的研究和探索中，寻求适应，使自身获得各个方面的提高，更好地促进公司的发展，求得更大的进步和最好的发展!

最后，再次感谢大家平日对我的照顾与关心，在以后的工作中，我一定会继续努力，争取做出更好的成绩。预祝大家新年快乐，工作顺利，也祝愿中国电信的事业在新的一年里蒸蒸日上!

**电信员录入资源工作总结8**

时光如梭，忙碌中又到了年末，在这辞旧迎新之际，回顾一年多的工作历程，总结工作中的经验、教训，有利于在以后的工作中扬长避短，更好的做好本职工作。从领导身上我体会到了敬业与关怀，在同事身上我学到了勤奋与自律，繁忙并充实是我最好总结：

在工作期间，陆续发现一些问题和不足：

一、经常记不清已归档的档案资料和发放的文件，不能及时的给领导和同事反馈信息。

二、施工单位和监理单位报的动态资料编号凌乱，经常出现重复和空缺，对整理核查资料带来不便。

三、个人管理上也比较乱，没有完整的档案目录和整体思路，影响工作效率。

针对如上问题，在以后的工作中采取以下两点克服：

一、做好各类文件、图纸，下发、传阅及传递工作并将文件原件存档。根据项目部规定，对文件进行相关部门的传阅、传递、下发，接收部门应进行签字确认，并将文件原件整理、分类、存档。

二、核实工程资料的完整情景，对折皱、破损、参差不齐的文件进行整补、裁切、折叠，使其尽量坚持外观上的整齐。根据资料规程按资料资料特征对文件资料进行分类，将属于同一卷的资料用档案盒装订后入柜保存。并定期对文件资料进行核查，对遗缺文件进行追查，查明原因。要求工程资料应认真填写，字迹工整，装订整齐，一看一目了然，以便以后检查及归档带来方便。

这次竣工验收中，在资料方面暴露出了许多需要整改的问题和低级错误。这给我指明了改善方向，同时还需要多认真学习好规范规程及有关文件资料，掌握好专业知识，提高自我的工作本事，加强工作职责感，及时做好个人的各项工作。找出工作中的不足，以便在以后的工作中加以克服。

总之，在今后的工作中，我将不断的总结与反省，不断地鞭策自我并充实能量，提高自身素质与业务水平，以适应时代和企业的发展。

**电信员录入资源工作总结9**

深入贯彻落实科学发展观，以省公司和市公司20xx年工作会议精神为指导，围绕创新和服务领先，以“两个优化”、“四个加快”、“六个提升”为抓手，推动全业务超常规发展，确保各项工作跟上市公司步伐，确保市公司下达的各项目标任务顺利实现。

紧紧围绕“规模发展调结构，精确管理提价值”这一工作主线，坚持不唯预算唯市场，竭尽全力实现规模发展，认真落实农村三年振兴规划，以新e9、全家福、十户联防新业务的推广为契机，实现固话业务持续上扬呈现新的拐点，进一步变革思维，外抢市场，内强管理，夯实基础，创新机制，圆满完成年度目标任务，努力夺取全业务经营攻坚战的全面胜利。

>一、深入市场前沿、紧盯经营指标、加快推进业务实现规模发展。

（一）快速推进移动业务发展，紧扣三大重点有效推进，做到量价的同步提升。

1、以融合发展为主导，继续加大“e9”、“全家福”融合套餐的推广力度，推进新增宽带、固话加入融合套餐，提高融合套餐业务的发展的占比，通过捆绑优惠抬高客户业务退出门槛，加大移动业务发展。一是组织专项营销活动进小区，将业务宣传到户；二是开展路演等活动，刺激客户消费；三是加大营业厅的推介，引导客户消费。

2、以单位团购为切入，加快移动中高端业务发展。中高端发展是经营工作的重点，是完成收入目标的关键，只有抓好中高端业务发展，才能完成各项收入目标，才能在市场竞争中占有一席之地。一是强化政企客户渠道营销的纵向“一体化”，建立中高端用户策反专项活动的常态化机制，灵活运用价值让渡、整体突破、分层推进等方式方法，做到“月月有目标、月月有重点、月月有突破”。二是继续组建团购营销专班，集全员之力，推动业务上规模；三是推进中小团购业务上规模，以点带面，推动业务发展。

3、在聚类市场和专业市场方面，细分市场，以标准制胜，集中兵力，以“赛”促“销”，首先通过广告宣传进行市场预热，通过市场经营及竞争信息跟踪，选取活动场地。按照先分组、再分散营销，先挨家挨户营销，再关系营销的总体思路，团结一致，努力奋进。争取全年组织开展多地点、多波次实战营销活动，做到“培训到位、支撑到位、通报到位、跟踪到位”。建议成立专业营销团队或门店外包。

4、扎实做好存量维系工作，始终牢记“重发展，轻维系”的深刻教训，一手抓发展，一手抓维系，做到两手都硬、统筹兼顾。对移动中高端客户维系做到有客户经理关注，对低端客户做到有关怀，加强到期金牌客户的签约服务，坚持个性化和人性化服务，做到“六个一下”：即套餐消费多关注一下、日常电话多沟通一下、有事没事多拜访一下、重大节日问候一下、客户生日祝福一下、岁末年初回馈一下，拉近与客户的心理距离。

5、加大社会渠道的.重点建设和开放渠道的发展。对已经完成的三个社会渠道和5个开放渠道的协助发展，含农村支局。执行好“用户实名制”的业务受理，层层签订责任状、责任到人。筹划社会渠道、开放渠道20xx年规范管理、发展目标及店长人选，调整好相关补贴政策。

**电信员录入资源工作总结10**

xx年xx月份，全市电信诈骗案件持续高发，案值巨大，犯罪手段主要表现为电话欠费、购物、中奖、冒充熟人、退税等名目的30余种。为坚决打击电信诈骗的犯罪，有效遏制此类案件的发案势头，确保首都良好的社会治安环境，在全市开展为期100天的打击防范电信诈骗专项行动。并成立专项行动指挥部，对电信诈骗开展多警种、全方位的打击工作，整合各级刑侦专业力量，联系中国移动、网通、电信公司、通信管理局、及银行系统等相关单位，形成合力，全面推进全市打击电信诈骗专项行动，确保专项行动取得预效果。

>“阻截”行动成果显著

在银行等部门的.配合下，从11月6日开始，我们动员一切力量在全市范围开展防控电信诈骗“阻截”专项行动，最大可能的截断汇款转账的金融交易渠道，使电信骗子的骗术落空。

此次“阻截”行动，主要是针对高发案地区内的银行金融网点的柜台和ATM机，组织民警看管，一旦发现有可能上当受骗的群众进行金融交易时，及时进行询问甄别，确定是涉及电信诈骗交易的，予以劝阻，避免事主的财产损失。同时，现场民警还会把收集到的诈骗信息及银行帐号等，报告刑侦部门开展下一步工作。

截止到11月10日，5天时间银行驻守民警有效阻止了14起涉及电信诈骗的金融交易，避免事主经济损失共计80余万元，同时相关部门也将对涉嫌诈骗的银行帐号进行处理。

案例一：20xx年11月6日12时许，一事主在建设银行中轴路支行，称近期不断有人自称民警，称事主因固话欠费3168元，要求其将钱邮寄至武汉某地或转账至民生银行一账号内，否则将冻结其个人账号。事主欲向对方汇款时，被安贞里派出所驻点民警及时发现并制止。

>110设立反诈骗专家咨询席

针对我市电信诈骗的犯罪的严峻形势，为切实增强群众的防范意识，最大限度地为群众挽回经济损失，从今天起110报警服务台专门设立反诈骗专家咨询席，由反诈骗专家金大志等经验丰富的民警轮流值守，为广大群众答疑解惑。

据民警介绍，今年以来电信诈骗警情在全市总警情中所占比例持续攀升，给人民群众带来了巨大的经济损失。手段以冒充公职人员、电话欠费、冒充熟人、退税等最为常见。犯罪分子利用群众相信公职人员，害怕财产受损，贪图便宜等心理，大肆进行诈骗活动，数额从数千元到数百万元不等。

据民警介绍，此次设立的110反诈骗专家咨询席的功能一是认真受理群众报警，详细记录案情要素，为警情研判和侦查破案提供准确信息；二是密切关注电信诈骗发案走势，及时把握犯罪规律和动向，适时发布警情通报，精确指导一线打防工作；三是充分发挥宣传平台作用，面对面向群众讲解防范赏识，切实提高报案群众及其亲属对电信诈骗的犯罪的防范意识。此外，110报警服务台将定期把收集到的最新诈骗案例，通过报纸、电视、广播、网络等新闻媒体向社会公布，揭露犯罪手段，达到全社会共同参与防范此类犯罪的目的。

据统计，10日当天，110报警服务台已接到此类报警电400余个，其中劝阻警情60余个，涉案金额数十万元，举报线索300余个。

**电信员录入资源工作总结11**

20xx年在公司及部门的正确领导下，小寨营业厅始终围绕公司经营方针和中心工作，创新服务精神、转变服务理念、内强素质、外塑形象，服务与销售并重，为公司的持续、健康、快速发展做出了突出的贡献。取得了显著的经济效益，树立了良好的社会形象。

回顾即将过去的20xx年，小寨营业厅主要从以下几方面开展了工作：

>一、以制度创新为突破口，转变管理模式。

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

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

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

>二、服务工作是营业厅工作的重中之重。

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

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

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

3、延伸服务项目、促进服务意识的转变。今年的中秋节前夕，小寨营业厅接到这样一个电话：机主是营业厅发展的大客户，在中秋节来临之际要给公司的业务合作伙伴和顾客发送节日祝福短信,由于发送量大,打电话来咨询能不能有简单易行的方法。接到用户的电话后，营业员夏强向用户详细介绍了我公司的“企信通”业务，并提出可以上门为用户安装驱动软件。下班后，夏强放弃休息专程赶到用户单位，经过他的精心调试，用户最后终于可以大量给自己的客户发送节日短信了。一条条短信通过联通网络传送到四面八方，带去了一片片温馨的祝福。这仅仅是小寨营业厅创新服务的一个缩影。为了提升服务质量，小寨厅相继开展了语言无障碍服务、针对性服务和特殊需求上门服务等一系列创新服务的项目，获得了用户的一致好评。

>三、业务发展和劳动竞赛贯穿全年。

业务发展是公司经营工作的重点，关系到公司的发展壮大。作为一线窗口单位。服务工作是第一位，业务发展同样也是一个营业厅一项重要的工作。20xx年度小寨营业厅克服新星代理商撤柜、周围合建厅增多等不利因素，努力完成公司下达的各项生产指标。其中业务收入指标中，话费收入完成2735万，占目标任务的81；卡类收入完成143万，占目标任务的65。移动电话放号目标中，GSM放号9938户，占部门下达任务量的184（占目标任务的76）；CDMA放号3948户，占部门下达任务量的117（占目标任务的55）。

全年营业厅共受理拆户申请93917户，挽留用户34738户，挽留率为37；新业务发展118219户，占目标任务的148；黑话欠费率控制在≤‰以内，圆满的完成了≤3‰的目标。1、全员营销工作开展顺利。全员营销工作是公司一贯坚持

的一种营销模式，对公司业务的发展做出了重大的贡献。

**电信员录入资源工作总结12**

时光飞逝，日月如梭，Xx年年转瞬即逝，一转眼，我们又迎来了新的一年。在Xx年度里，我的工作岗位是在前台营业，工作职责是接待客户，为他们办理业务，解答疑难。

做一名营业员容易，但要做一名合格的营业员就不容易了。以前我是做机线工作的，跟营业岗位繁重的工作量比起来，真是相差太多了。我知道，熟练的业务知识、业务技能是衡量一个营业员是否合格的基础。为了尽快的熟悉业务，我虚心的向老营业员请教，认真参加区公司的营业岗位培训，网上挂课复习琢磨，理论联系实际操作，功夫不负有心人，在很短的时间内，我熟知了业务，当成功的开展一个业务的时候，我感到骄傲和自豪；看到顾客脸上满意的笑容时，我感到由衷的高兴。

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。随着通信业突飞猛进的发展，市场竞争也越来越激烈，一些客户着眼于眼前的利益，频繁地拆机，注销业务。我看在眼里，急在心里，失去一个客户就失去一笔收入，失去一份信任。为了尽可能的保住用户，我耐心的讲解我们的品牌优势、信誉优势，积极地推销新业务。有一些客户在我耐心、细致的解释下，保留了原号码，满意的走了。但有一些客户根本不听你的解释，对你大喊大叫，满口脏话，我想，我委屈一点儿不算什么，只要我们公司的利益不受损害，用户发泄一下又何妨呢。每天周而复始的工作，这样的事情经常会发生，但我始终牢记我们企业的服务宗旨：用户至上，用心服务，我用真心、真诚与客户筑起了心与心之间的桥梁。

在中国向信息化社会迈进的今天，电话已经成为人们越来越重要的通信工具，它不仅能够满足人们语言沟通的真正需求，还能满足人们娱乐、休闲、商务、学习等更多层次的需求。这就要求我们营业员不仅要有扎实的业务功底，

还要了解客户的需求，及时的向公司反馈信息，根据客户的需求，满足他们更高层次的需要。为此，我经常看有关新业务方面的信息，了解新形势，掌握新动向，在业务不忙的时候，也和客户沟通，征求他们的意见和建议，及时反馈给公司，做到真实了解客户所需，提供客户所求。

营业厅是我们电信行业重要的对外窗口，服务的好坏，直接影响到企业的形象。在这一年里，作为一名营业员，我饱含满腔的工作热情，扎实的业务基础，努力做到眼快、脑快、嘴快，保持优质服务。牢记营业厅管理制度，在工作中，自觉遵守公司制定的各项规章制度，凡事符合公司利益，顾客利益。营业厅是展示我们中国电信企业形象，体现我们电信人精神面貌与综合素质的窗口，我时时注意仪表，做展示这个窗口的手，装扮这个窗口的花......

营业员，是企业最普通、最平凡的岗位。营业窗口每天面对众多的客户，对每一位客户尽力做到态度热情、和蔼、耐心，办理业务更应迅速、准确。作为企业的最前沿，代表着企业的形象，保持企业在市场竞争中的优势，我们每个员工都是公司形象的传达者，是企业希望与活力的象征。干一行，爱一行，钻一行，精一行，是我的工作宗旨，做一名合格的营业员，是我的自我定位。>

**电信员录入资源工作总结13**

>策划宣传组：

1． 工作内容：

主要有：问卷调查，横幅广告标语的设计和体验 3g上网。

2. 工作情况：

问卷内容主要涉及电信2g、3g手机业务、闪讯宽带上网内容以及闪讯业务。其中大学生所倾向的手机套餐以及对于3g业务的需求是本次问卷调查的一项重点。本小组主要围绕以大学生所需为中心展开问卷设计，比较已有的套餐提出学生可能存在的不满，对比“移动”套餐的各项优缺点，得出我们电信学生套餐的优点和不足之处。希望能通过问卷调查的形式了解广大学子的心声，从中设计出最适合大学生的及最让学生感到实惠的套餐。这份问卷一共包含了17个问题，其中针对电信天翼的知名度、学生对于3g的需求、对于中国电信手机业务的认识和对于闪讯的使用感受等情况进行了问题设置。基本覆盖了中国电信提供给学生的主要业务，也能从提问中获取一些市场的信息，有助于我们下一步对套餐的优化和进行营销策划。

而在宣传标语方面，我们一起进行了思路整理和讨论。主要希望通过以下一些方面来进行宣传：中国电信良好的企业形象、电信移动业务的存在以及良好的品质、电信2g手机业务套餐的\'优惠、电信3g业务的特色和优势、电信3g的具体应用和特性、电信闪讯的高品质上网服务、电信闪讯软件的综合应用、电信闪讯和手机的捆绑应用等。从较宏观的加强中国电信品牌在校园的宣传，到中国电信业务的全面介绍，再到一些具体业务优势的宣传。配合上多种口吻和风格，以求让大学生过目不忘、产生好感。围绕这样的目标，我们组接下来要努力做好宣传标语的工作。

体验3g过程中我们感受到3g无线上网的高速，原先我们对于3g还只是停留在片面的理性认识上，通过实际的接触了解到了3g的高速与应用前景。从目前来讲，3g在大学生群体中的使用还是比较少的，许多大学生只有理性上的了解，的则是对于3g缺乏足够认识。但是大学生对于新鲜事物和先进事物有着特别强烈的好奇、追求和理解力，只要逐步将3g所能达到的前所未有的优势让大学生群体有实际的感受，相信这样的体验能带给他们方便、愉快、惊喜。进一步就能去激发他们的潜在需求。如果配合优惠、合适的促销方式，能够满足大学生手机看视频，手机看杂志等需要。通过对电信3g的感性认识，我们也能更好的了解和认识到天翼3g优势所在，对于我们的策划、宣传是很好的基础。

>“18总机”组：

1． 工作内容：

负责调查问卷的发放及收回，录入通讯录。

2． 工作情况：

“18总机”组的成员今天上午每人提供了20个号码，到“18总机”进行登记，之后几天准备测试“18总机”的服务情况。

下午成员们分别去了理工杭电及计量三所学校进行问卷调查，收回有效问卷83份，完成调查任务。并且对通讯录进行录入，准备接下去的“18总机”客户跟踪调查。

>外测组：

1． 工作内容：

在杭电及传媒学校检测信号

2． 工作情况：

在大雨天检测2g手机信号，由于检测工作的需要，使得小组成员必需不断更换检测地点，各位成员都很辛苦但都很认真。基本信号都很好，但是杭电32号楼下的地下车库完全没有信号，杭电校区2号楼地下车库信号不好，偶尔无法接通。传媒校区第一教学楼和信息工程楼地下车库信号较差。普遍的电话接通时间都在2~3秒。成员把信号不好的地方都做了标记。

**电信员录入资源工作总结14**

20xx年，在市委、市政府、省电信公司、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，为全力促进耒阳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20xx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。

20xx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。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。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，20xx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20xx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。

>二、以消费者为核心，狠抓服务质量，全力打造品牌服务形象。

20xx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。

>三、为民着想，全力以赴，把为民办实事工作办实。

20xx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，20xx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20xx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。

20xx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。

**电信员录入资源工作总结15**

浩淼时空，斗转星移，刹那间20\_年正伴随着新年新的希望向我们大步地走来。回首过去的一年，无论成功与失败、欢笑和泪水都定格在了历史的烟云之中。

20xx年我在工作中不断地学习和自我评价，不断地积累实践经验，工作态度和工作责任心也得到了领导的进一步肯定。以下是本年度以来的主要工作总结。

一、中小企业“e监控”的推广与发展。“e监控”作为中国电信重要的一项转型业务，它融合了光纤和3G业务主要的优势。年初的时候，我就把此项业务作为重点工作来抓，通过对工业园区各企业的走访和客户的实际需求锁定了浙江东部塑胶作为我的准目标客户。在与该客户长达1个多月的跟进和营销中，凭借着长期良好的客情关系和光纤包三年送4路e监控等优惠政策，在2月初的时候顺利地签下了该企业32个监控头的综合协议，为该业务今后的推广树立了标杆客户，奠定了良好的势头。

二、今年2季度开始，积极响应政企部要求做“一户一案”的有利时机，着重筛选出原综合包保已到期或者即将到期的风险客户，按照“一户一案”的个性化配餐形式，在保证客户原包保底数基本不下降的前提下，对客户原固话语音进行c网的渗透，成功续签了浙江恩泽车业有限公司、浙江希迪印刷有限公司等17家重点企业，极大地巩固了政企市场。

三、全年光纤的保有与发展。20xx年以来移动、联通两家竞争对手多次以低资费在各工业园区进行宣传和拉拢，这给光纤的保有和发展带来了极大的阻扰。针对这一竞争态势，我提前三个月上门与到期用户进行联系沟通，并向用户推荐包两年送3G无线网卡或是包三年送E监控等优惠政策，尽量模糊客户对资费的敏感程度，在保有的基础上积极做好发展的工作。其次，牵头社区经理对有较高上网需求的家庭客户推进家庭型光纤的发展。截至20xx年12月底，全年累计发展光纤条。

四、走访中发现并放大客户对信息发布的需求，做好黄页广告等电信传媒的发展。9月份签下台州神海印刷包装有限公司1万元台州大黄页的扉页广告，至11月底共签下12680元，超额完成了分局下达的1万元的指标。

五、下半年在农村市场以“平安联防”为切入点，带动固+c的发展。期间，我们联合代理商在各村干部的带领下挨家挨户进行上门宣传，手把手教会村民使用“#9键”和一号双机，使c网渗透率有了很大的提高。但政企团购、翼机通业务发展不是很理想。

六、利用支撑系统做好非现场管理工作。对系统内的宽带续包先进行电话联系，联系不上的再采取挂号信的寄送，保证每月的续包率达到80%以上，提高客户的离网门槛。

七、客户的日常关注、欠费催缴和预警分析。作为一名客户经理，我不仅要及时了解到每个客户的运营情况，费用的支付能力和欠费的清缴情况，还要每个月利用支撑系统对有存在风险的客户做一个仔细地预警分析，找出每个风险的原因，积极地采取相应的解决措施。

总之，一年的工作千头万绪，如人引水，冷暖自知。一年里我始终以支局“吃苦、求实、发展”为处世原则，努力地学习新的营销方案，积极地投入到各项指标的发展当中。实践中我及时改正自己的不足之处，对客户经理这一代名词也有了更深层次的理解：其实，做客户经理就像喝一杯香气四溢的咖啡，当你喜欢上了那其中淡淡的苦味，就会感觉到那手举长戢凯旋而归的罗马骑士精神。

全新的20xx年正扬帆起航，也将是各电信运营商全业务大比武的最精彩的序幕。我将继续在做好各项业务指标发展和完成的同时，力求以更优质的服务来赢得更多客户的信任。还要加强业务知识的学习和掌握，工作中吸取更多优秀客户经理的营销技巧，努力突破翼机通、手机团购等业务发展的薄弱环节，并继续在支局领导的带领和各位同事的帮助下，为支局的发展再献上自己的一份力量。

**电信员录入资源工作总结16**

资料员是建筑行业中最基础、最全面的工作。个人认为新人要想有所发展，一定要从资料员开始干起。资料员的工作看起来非常的琐碎，似乎每个人都能干，但要想把资料员工作做好绝对不是随随便便就能做到的。以下是我的工作总结。

在过去中，自己所做的本职工作从接手治理监理资料方面上，均有了不同程度的熟悉和提高。在施工阶段对各资料进行积累、组卷和归档，使施工资料达到完整性、准确性，符合有关要求。我努力的去做好我的本职工作，努力的把资料员的工作做到最好。

配合各施工班组把施工资料做好。因为工程资料是真实反映工程项目施工的结果，资料就是在工程建设过程中形成各种形式的信息记录，只有和各施工班组全力配合才能完成并做好这项工作。

负责施工资料的治理工作，并对监理资料进行收集、整理和归档。施工资料是工程建设过程中，项目部进行施工的真实记录，是一项系统工程。它牵涉到各施工班组以及甲方、设计、监理的各种工作，是施工工作科学化、规范化、法制化的标志。施工资料反映项目部的工作水平，是衡量、评定施工工作的重要依据。

对于在建、新建工程均按照工程的形象进度，及时、准确的收集。材料合格证、进行材料试验、隐蔽工程验收、检验批质量验收、分部分项工程质量验收，并且及时找甲方驻土地工程师、监理工程师签字盖章，从而做到了施工资料各检验批、分项分部、隐蔽验收、材料试验的日期能够与实际施工日期相吻合，满足资料编制的要求。

工作的完成也存在着很多不足之处：对于工程资料的报验有一定的拖后，由于对资料不熟悉使得个别工程资料不能与工程同步，往往在施工完毕之后才将工程资料上报监理。工程资料应随工程进度同步收集、整理并按规定移交。

缺乏相应地经验，对检验批质量验收中检查点的设置理解不清。某些施工资料的缺项也是有的，往往资料报上去之后，监理部提出才知道缺施工资料，这些缺项我都做了详细的记录，这样可以让自己更清楚的看到自己的不足，需要向哪方面努力。工程资料的编制填写不够严谨。如试验报告中个别代表数量缺失;检验批中个别检查项目数据过于虚伪，一看即假;个别资料附图不够详细、清晰。

在崭新的日子里，我们将继续坚持吃苦耐劳、不断探索、迎难而上的战斗精神，高举优质工程的旗帜，坚持好的，抛弃坏的，让资料工作更上一层楼。

**电信员录入资源工作总结17**

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。

**电信员录入资源工作总结18**

xxx电信从创业至今已有四年了，一个广为传诵、受人爱戴的名字，一个经过千锤百炼、经历了风风雨雨的企业，它是我心中的首选。

进入xxx电信的那一天，我就鼓励自己：没有做不好的事情，只有做不好事情的人。我虽然不是最棒的，但只要我努力了就问心无愧。当然，这么长的时间，也经历了许多坎坷磨练。比如：要干些自己不愿意干的事或比较难做的事，心里多少有些不愉快，但咬咬牙关都挺过来了。有些人会觉得xxx电信的工作最累、最脏、最忙，都想找份轻松、干净的工作，以至于从开业到现在中间有好多员工走走留留。走了许多人才，都是为xxx电信出力不少的人才，这是xxx电信的损失，也是我们的遗憾。我们有过叹息，但留下的也都是精英和骨干，将继续为xxx电信贡献着自己的青春和心血！我们不由得为他们骄傲，他们永远是我们心中的模范和榜样。

说起来，xxx电信的规矩也确实比其他电信严，但是“严师出高徒”嘛。这样也未尝不是一件好事，既可以锻炼我们，使我们走向成熟、走向社会、走向人生，也可以教我们学许多社会上、学校里学不到的东西，这是最难能可贵的。这点我们都深有体会，在此也发自内心地感谢xxx电信对我们的培养。

xxx电信是由一个电信逐渐发展成九个门店的大型连锁性企业，其规模大、设备齐全、设施先进等许多优势都是其他小型电信不具备的，还有服务理念、企业文化等方面都是比较正规化的。xxx电信一直把对社会的贡献、对顾客的利益作为企业理念，创新、落实、敬业、团队作为口号，为员工也创造了就业、锻炼、提升的机会，在社会上赢得了群众的良好口碑。

作为xxx电信一名普通的员工，我为xxx电信的辉煌而骄傲，我为自己是一个xxx电信人而自豪。我真心祝福xxx电信走向希望的明天！走向美好的未来！

**电信员录入资源工作总结19**

通过这四个月的实习我收获颇多，实习期间分为三个阶段，在xxx营业厅的两个月我学习了客户关系管理系统的操作。

第一个阶段熟悉了营业前台的服务，电信产品的的套餐和新接收的cdma的套餐，通过这阶段的学习我能够单独的面对顾客的投诉和要求，并为其提供服务，在学习电信业务的同时我也学习了服务的规范和服务态度，丰富了我以前在校所学不到的社会经验。

第二个阶段是在设备维护安装监控组实习，这个阶段的实习主要是了解电信的网络结构和各种业务的实现的流程，知道了97系统中装机拆机业务变更等各种工单的流程走向，流程中各个部门的操作，了解各种业务的实现步骤，知道电信网络的组成，设备类型、功能，及业务功能的实现，了解各种设备的告警和处理步骤，知道故障处理部门、时限、流程、并能进行派单，通过这阶段的学习，我学会了基本的网管和数据录入业务，并在老师的带领下参观了机房，对自己的所学的东西有进一步的了解。

第三个阶段是在客户支撑室，我学习了全球眼的业务流程和故障派单程序，并了解了全球眼的种类，并学习了录单对前个阶段在设备维护组的学习有了更深入的.了解。四个月的实习期就这样很快结束了，我学到了不少的东西，也留下了不少的遗憾，本想再学习下营业的投诉的处理技巧迫于时间紧迫，一直没能学习。

在实习期间同事之间关系融洽，各位老师和各位领导对我们新员工都非常的关心，不但在业务上，在生活上也给于了极大的关心，让我感受到了家一般的温暖。我希望自己在新的岗位上能有个全新的开始，以全新的面貌迎接新的工作。

**电信员录入资源工作总结20**

话务员是一个看似轻闲实则很忙碌的工作，如何做好话务员工作总结，是不少话务员头疼的事。以下给大家提供一份话务员工作总结范文，仅供各位参考，希望大家从中领略到工作总结怎么写。

有人说时间飞逝如光箭，现在我终于体会到了。在刚进公司那时，一直都是在紧张的学习服务用语、工作页面的操作和普通话的加强练习。那时，班长说我的“您好的好字说的不正确，后来一直重复加紧练习这个字。到了星期五我们新员工集体考试时，听到班长说“嘿，你的“好”字已经克服了啊!” 心情好是开心。是的，都说细节决定成败，很多人都会不以为然而去忽略它。可其实我们每天并不需要做多么多么大的事情，只要我们把自己工作上的每一个细节都坚持细心做好了，就是一件很了不起的事了。考试之后，这个星期终于我们新来的几位同事都不负先前的努力，而获得了工作页面实际操作的批准了。对于这个消息，都让我们新来的同事有些迫不及待了。

可是往往好多事情我们都以为一切只要开始了.只要什么都准备好了.一切就不会有问题了，可是结果....却总不是我们想象中的那么好。平时几个新同事一起模拟练习的时候，都觉的可以了，不会有问题了。刚开始一坐到电脑前面，一听到电话声响就或多或少的有些许紧张，而一紧张就会有时忘记了及时按下应答主叫，有时候会忘记了及时看下面温馨提示。还好服务用语及操作没什么问题，不过也因为前面的紧张而影响了操作速度。后面跟新来的同事们交流和老同事们请教时才知道，原来多数同事都有过这样的过渡期，或多或少都会有些紧张的。就像我们班长陈超说的那样，凡事只要调整好心态，没什么我们做不好的。是的，我绝对不会允许自己这么简单的事情都不能做好，相信自己一定能行!后来我试着每次坐电脑前面的时候就深呼一口气，然后调整好心态，慢慢的次数多了，就感觉一切都习惯了，工作程序也就自然而然了。

8月1号经过紧张的全体话务员的考试后，我们终于可以单独的上班了。虽然因为紧张，考试的结果并不是自己最好的表现。可这并不会影响我日后的工作，我相信我一定会一直坚持公司的原则在日后的工作里加强学习，并努力做好自己的本份工作。

这周开始单独上岗了，工作中因暂未碰到特殊情况，所以还算很平稳的转接好了每一个电话。

俗话说：没有规矩不成方圆。毋庸置疑，我们在日常工作中，首先必须遵守好公司的每一条规章制度，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。除此之外，我认为还应该注意以下几点细节，要自己在实践中不断完善自我。

迅速接听电话。在商品经济时代的今天，时间就是金钱，所以我们更应该为客户、为自己节省宝贵的时间。以尽可能的速度完成公司所规定的\'“每10秒钟一个电话”。

表情、语气愉悦。我们工作的一个基本特点就是与来电人互不相见，通过声音来传达讯息，所以我们的面部表情和说话语气、声调就更加重要。虽然我是一名普通的话务员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着我们公司的形象。因此，在电话中，一个优秀的话务员必须做到面带微笑，语气平和，语调轻松，用词规范、得当，给来电人愉悦的感受，让来电人被我们的轻松愉悦所感染，让工作更好的开展。从走上岗位的那一刻起，我就下定决心：一定要做一名合格的、优秀的电话域名话务员。说起来，做一名话务员容易，但要做一名优秀的话务员就难了。千里之行，始于足下。我从小事学起，从点滴做起。

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