# 电信公司客户部经理个人先进事迹

来源：网络 作者：诗酒琴音 更新时间：2024-08-27

*电信公司客户部经理个人先进事迹　　尊敬的各位领导，同志们：　　我叫向东，是江西电信九江分公司一名普通的共产党员。十多年来，我做了一名共产党员应做的工作，但党和人民给了我很多的荣誉。今天，有机会向大家汇报工作，充分体现了党组织对一线员工的关心...*

电信公司客户部经理个人先进事迹

　　尊敬的各位领导，同志们：

　　我叫向东，是江西电信九江分公司一名普通的共产党员。十多年来，我做了一名共产党员应做的工作，但党和人民给了我很多的荣誉。今天，有机会向大家汇报工作，充分体现了党组织对一线员工的关心，对基层党员的关爱！说句实在话，我没有做出多大的贡献，也不懂得许多深奥的道理，但无论什么时候，我都没有忘记自己是一名光荣的共产党员。

　　我深深地懂得，作为一名共产党员，就要心系群众，把人民的利益作为一切工作的根本出发点，以自己的实际行动去向世人证明共产党员的先进性。回顾这些年的工作经历，我体会最深的有三句话：关键时候看本色，细微之处显价值，挑战面前树形象。

　　在这里，先说说我的第一个体会越是关键的时候，越能看出共产党员的本色。

　　大家一定不会忘记“九八”抗洪的那段日子，而九江市又是整个长江沿线抗洪的重中之重。在那些难忘的日日夜夜，我和机线班的同事们，不分昼夜，不分工作时间和休息时间，来回穿梭于机房和大堤之间，保证了300多部防汛电话的畅通无阻。

　　那年8月7号，九江长江大堤出现决口，整个九江城区都处在洪水的威胁之下。从早上起，我和同事们就一直坚守在保证通信畅通的第一线，没有挨过一下凳子，一直忙到晚上十一点多。在匆匆啃过几个冷馒头，通过测试又发现市水文站值班电话不通。水文站地势低洼，被大片的内涝积水围住，黑乎乎的不知是深是浅。我们用汽车轮胎做了个筏子，却笨拙得派不上用场，只好试探着往前趟。路边的旧厕所因为内涝严重，粪便漂得到处都是，泡过污水的脚痒得让人难受。进了水文站，值班的同志抱住我们，激动地说：“正准备派人去通知你们，没想到你们现在就赶来了，如果洪水再往上涨，水情又报不出去，情况就危险了”。第二天，晚上一点多钟，我和同事装完几部防汛电话回来，刚躺下没多久，又接到通知，驻东林宾馆的防洪部队通信专线出了故障，我看看时间太晚，不忍心再打扰同事，就准备独自一人赶往现场，妻子不放心，她知道东林宾馆在郊区，离城里有六、七里路，坚持要跟我一块去，就这样我们把刚满三岁的女儿留在家中，两人骑着一辆自行车赶往东林宾馆。我一会儿查线，一会儿爬杆，妻子则打着手电为我照明，一直忙到凌晨3点多。等我们回到家里，半夜醒来见不着父母的女儿，嗓子都哭哑了！后来抗洪抢险取得全面胜利，江泽民同志在视察九江时说，九江的抗洪抢险创造了人间奇迹！这辉煌的业绩背后，除了有无数抗洪官兵和人民群众的热血汗水之外，也有我们电信员工的一份辛劳！

　　电信行业，一根银线连着千家万户，作为关系国计民生的基础行业，如果服务不好，老百姓不但会骂你，而且还会产生其它的怨言，构建和谐社会，是我们义不容辞的职业准则。

　　一天中午，我接到一个电话，说市区长虹大道党校的一家用户电话不通，急着等人来修。当时正好是“三伏天”，整个城市像裹在一个巨大的火炉中，热得让人难以忍受。我毫不犹豫地拿起工具包，顶着逼人的热浪赶到用户家中。用户的电话线很长，我用浸了冷水的毛巾包在头上，顺着线路一根一根电杆地往上爬，汗水把我全身湿透了。打着伞跟在一旁的用户有些过意不去，劝我说“小师傅，算了吧，天气太热，晚点再来吧。”说句心里话，碰上这种特殊的情况，我暂时休息一下，用户也是可以理解的。但我没有退缩，将心比心地想一想，天气热，用户不是更需要电话联络吗？我们常常说为人民服务，到了这种时候，就应该把群众的需要放在第一位。我咬着牙，翻过围墙、爬过小山、绕过立交桥，一路查过去，脸被晒得通红，身上多处被毛刺划伤。功夫不负有心人，一个多小时后，我终于找到障碍点，把电话修好了。用户拉着我的手，发自内心的说，“如果不是亲眼看到，我真不敢相信。谢谢你啊，小师傅”。

　　服务连着民心，小事关系大局。一部普通的电话，一些看起来并不引人注意的小小故障，如果得不到及时维修，还会产生很大的影响。有一年夏天，九江举办国际摩托艇邀请赛。开幕前夕，正好碰上大雨，组委会办公室的电话突然坏了。大赛组委会的同志非常着急，担心因通信联系中断而耽误赛事安排，影响九江的对外形象。接到电话抢修通知的时候，外边狂风大作，电闪雷鸣。在这种情况下上杆作业，不要说辛苦程度，连人身安全也没有基本保障。但故障就是命令，雷声就是号声，我二话没说，立即拿起工具冲进雨里。老天爷似乎想特意考验我，雨不但没有半点停歇的意思，反而越下越大。当我爬上电杆，衣服早已湿透，豆大的雨点却是越下越大，眼睛没法睁开，雨水不断渗入眼皮，又涨又涩。我强忍着，眯着眼睛，摸索着查找故障。经过一个多小时的抢修，电话终于通了。当我疲惫不堪的从电杆上爬下来的时候，体委的同志紧紧地拉着我的手，不停的感谢着，直说我帮了大忙，要不然，整个大赛就会受到影响。

　　机线员的工作既苦又脏还累，有人曾问我，这十几年你是怎么坚持下来的。说到这里，我不禁要提起已经离开我两年多的老父亲。他是一名老邮电、老先进，是公司的一位中层干部。我刚参加工作不久，感觉机线岗位工作强度很大，就向父亲提出能否帮我换个岗位，父亲当时就问我“你换工种的目的是什么，如果是怕吃苦，你就不要找我。年纪轻轻的就怕苦怕累，如果单位效益不好还更有得苦吃呢”，然后他又语重心长地对我说：“孩子啊，你要知道，现在苦点累点对你今后成长是有帮助的。”父亲这些实实在在的话，成为了我人生的坐标，也一直在警醒着我、激励着我。我父母都患有癌症，作为儿子的我真想助家里一臂之力，多尽一点为人之子的孝心，但工作时间不确定性，使我难以久坐病床前尽尽孝心。20xx年6月6日，身患食道癌的父亲离我而去，他临终前的一句话让我永远铭记在心：“向东啊，你只要把工作做好了，就是对我最大的孝心”。

　　从参加工作到现在，无论是刮风下雨、冰天雪地，还是烈日当头，无论面对什么样的考验，我都要求自己不退缩、不回避，只要用户需要，就毫不犹豫地去做。十多年来，我无数次地放弃休息，加班加点，整治电话线近2千条，装机移机2万多部，维修障碍4千多处。这一串串枯燥无味的数字，饱含着我对工作的深深热爱，也承载着我今天想给大家汇报的第二点体会

　　越是细小的地方，越能体现共产党员的价值。

　　记的有位记者问我，什么是不平凡？我说“将平凡的事情做好就是不平凡”。我们的工作虽然很普通，但就在这普通之中，在点点滴滴的细节之中，蕴含着一种精神，一种勇于奉献的精神。

　　随着时代的进步，用户需求也趋于多元化、个性化，为了让用户满意，我尽可能地扩大自己的服务范围、丰富和延伸服务内容，把每一个细节都做得尽量完美。

　　带着这种想法，我给自己定了一个“八字”方针：热情、细致、耐心、熟练。为了做到这“八个字”，我早在1994年就建立了自己的用户档案本，清楚地记载着分管片区内所有的用户资料。哪些用户的地址变动了，哪些住户情况特别，每次查修电话，故障是什么，我都一一做好记录。用户找到我，无论是障碍处理，还是联系业务，也不管用户是什么态度，我都会热情接待、耐心解释，电话修好之后，总记得说上一句：“对不起，耽误您使用了”。为不影响用户的家庭卫生，每进入一个家庭，我都给自己额外增加了几样东西：一双鞋套、一个塑料袋、一条毛巾。穿上鞋套轻手轻脚干活，完了之后把所有的线头纸屑装进袋子，再用毛巾把弄脏的地方擦上一遍。

　　就说一双鞋套吧，刚开始用的是薄塑料套，但鞋套内皮鞋底很硬，容易损坏用户的地板，我又将鞋套改良为皮底。后来又发现，皮底虽好，但容易沾上灰尘，弄脏用户的地板，于是我又配上一块抹布，在进用户家时先将皮底擦干净。

　　有一次，一位用户办理移机，与我的一位同事约好了怎么碰面，却因约定地点发生误解，双方没有及时接上头，互相干等了一个多小时。用户很不高兴，跑到机线班大发脾气。碰上这种事，一下子是没办法解释清楚的。我赶紧倒上茶水，请他坐下，再主动的向他道歉，并答应立即去把电话装通。当时天色已晚，赶到移机地点时，天已经全黑了，我打着手电爬杆布线，忙到晚上9点多钟，硬是坚持着把电话给装通了。用户满肚子的气也一下子全消了，一个劲的夸我们服务态度好。也是在这一年的夏天，市区老火车站一位跑长途运输的客户，家里电话坏了，因为着急，气鼓鼓的把电话直接打给了我们，说，限你们十分钟赶到，否则我就不客气了。面对这突如其来的火气，我没有争辩，背起工具包就往外跑，乘计程车几分钟就赶到用户家中，用户反而不好意思了，红着脸说，真没想到我随意的一句话你们真的照做了，而且动作这么迅速。

　　去年3月，在浔阳路营业大厅，一位中年用户认为他这个月的长途话费比较多，要求立即打印话费详单予以核查，却没有带有效证件，营业员从保护用户通信秘密的角度出发，要求用户需持有效证件才给打印，为此用户有些不愉快。当时我正好经过营业厅，问明原由后，耐心地给用户解释没有证件不能打印清单的原由。为了不使用户失望，在用户已经走出大门好几米时，我跑上前去对他说：“这样吧，清单我还是帮你打出来，但是暂时不能给你，我随你回家，验证你的证件后清单我再给你，行不？”用户听后，语气立即缓和下来说“还是你的主意好，这不就解决了吗”。

　　以上是我工作的几个片段，但使我坚信这样一个道理，那就是只有不满意的服务，没有不满意的客户。

　　作为一名退伍军人，我深知“军民渔水情”的无限内涵。从部队回到地方，我将部队的老传统也延伸到自己的服务中，印在我们班组每个同志心中。只要我们真心为用户，处处为用户着想，用户就会将我们当作自己的亲人，就会真正地信任你、理解你、支持你。

　　我在庐峰片区担任机线班班长的时候，有一次为九江师专的一位70多岁的老婆婆安电话，在双方交谈当中，我得知老人孤身一人在九江，儿女都在外地，靠着一点微薄的退休工资，日子过得很不容易。再加上这么大年纪，腿脚不太方便。想到这儿，我心里一动，跟老人说，婆婆，以后的电话费您就不用自己去交了，路这么远，我帮您一个月一个月的交好，再把收据带给您。时至今日，老人还对我念念不忘，时不时的打个电话给我，说，小向啊，我又在电视上看到你了。听着这些朴实的话语，我心里头真有说不出的高兴。一名共产党员的价值体现在哪啊？就体现在这些看似细小的地方，体现在你对人民群众的一点一滴的爱上。这些年来，我一直关注着社会中的一些弱势群体，帮助了孤儿曹华丝圆了她的电脑梦，去年用1000元买了30个婴儿学步车送到了福利院；多年来我和很多的残疾朋友结下了深厚的友谊。我为自己定下了一个规矩，只要是残疾人、孤寡老人等一些弱势群体，我一定要用最真诚、最善良的心去温暖他们，只要能给他们带来方便，再苦再累，我都要坚持下去。

　　作为一名普通的电信员工，尽管身边没有轰轰烈烈的大场面，没有生死攸关的悲壮，也没有什么豪言壮语，但日复一日的安装、巡查、维修、营销，同样能够体现我们普通党员的价值！正是抱着这种信念，十多年来，我一直暗暗的把全心全意为用户服务、让所有用户都满意，当作自己的工作目标，当作自己作为一名共产党员所应有的人生追求。这就是我想在这里说到的第三个体会----

　　越是有新的挑战，越能立起共产党员的形象。

　　作为信息产业的最前沿，电信技术发展可谓日新月异。有发展就有新要求，面对不断出现的新挑战，我一次又一次告诫自己，作为一名共产党员，一定要跟得上事业发展的需要，一定要紧跟时代前进的步伐。我们经常说到要与时俱进，这不是一句空话，再平凡的工作，再普通的岗位，都有一个不断创新的问题。我觉得共产党员的形象，就是在这种创新与进步中树立起来的。

　　在我曾经承担维修任务的区域当中，最繁华、最热闹的当属九江市环城路、文化宫一带。这儿既是有名的老城区，又是人口最集中的闹市区，铺设的电话线路密集凌乱，维护起来非常困难，再加上原有的资料变更太多，或者登记不准，用户和我们联系起来很不方便。那个时候没有手机和小灵通，传呼机就算是很时髦的东西。为了解决好与用户之间联系上的困难，我想到了这种比较便捷的工具。但当时我的工资每月只有一百多块钱，买一只传呼机，加上入网费要上千元。没办法，我只好向父母求援。父亲开始以为我是赶时髦，把我狠狠的说了一顿。当得知我是为了方便用户时，一向省吃俭用的父母二话没说，当即就借给我一千元。第二天，我便买了一只传呼机，并印制了大量的名片，分发给我承包区域内的所有用户，以便于他们有问题及时跟我联系。另一方面，我又利用空闲，在办公室或者在家里，拨打区内用户的电话，用了一个多月的时间，耗掉了家里不少的电话费，一户一户的核实登记，整理出了区内三千多用户的详细资料，为准确及时的查修电话作好了充分准备。在后来的工作实践中，我又发现，留给用户的名片不太好保存，便及时的进行改进，把名片印成不干胶，贴在用户的电话上。这样，用户找起我来就方便多了。这种简单实用的办法，得到了用户和同行的一致好评，并在全省电信行业中推广开来。

　　我们中国电信服务理念是“用户至上，用心服务”。怎么去用心呢？现在是知识经济时代，光有好的服务态度还远远不够，必须有相应的服务本领和服务技巧！个人认为共产党员的先进性就体现在这里。

　　1999年在我第一次上门给用户装上网电话时，因为不懂电脑，电话装通了却上不了网。用户问我，我答不上来，心里却急得不得了，担心自己的无知会损害电信形象！回到家里，我心里很不是滋味。妻子问我是不是遇上了什么烦心事。我把事情的经过告诉了她，并提出想买一台电脑，学学相关的知识和操作技巧，省得以后再出现这种事。妻子听了以后，没有吭声。我心里也清楚，家里刚刚参加房改交了一大笔钱，手头很紧，哪里去找买电脑的钱呢。我万万没有想到，几天之后，一直支持我工作的妻子还是找人借了五千块钱，给我买回了电脑和一些上网设备。我边翻着资料、边摸索、边动手操作，很快就掌握了一些相关的技巧。以后碰上同类问题，再也不用担心了。不仅如此，我还千方百计的挤时间参加函授学习，拿到了大专毕业证，目前正在攻读计算机专业的本科函授。

　　20xx年，我所在原九江电信机线中心，为更好地方便用户、发展业务，开始了销售与维护合一的尝试。说句心里话，对于我们这些干惯了维护活的人来说，搞营销可是一个大难题。为了尽快适应这一变化，我特意买来了一些营销方面的书，利用休息时间拼命的啃。在短短的一个多月内，就熟练地记下了上百条营销经验。为了了解情况和寻找市场，我一有空就往企业、商城和一些居民区跑。靠着自己的勤跑苦钻。从第二个月开始，我仅仅用了十天左右的时间，就发展了50多个小灵通用户和9个宽网用户。

　　20xx年我受聘兼任公众客户部经理助理，协助分管公众客户部的服务工作。刚接触管理工作，对于我来说，无疑又是一次新的挑战。去年7月份，九江电信又以我的名字，命名了一个先进班组“向东班”。在工作中，我突破了传统的一线班组晨会形式，率先将团队游戏、唱歌舞蹈、讲故事等内容融入了晨会，使晨会生动活泼，社区经理也由原来不愿开晨会转变到后来喜欢参加晨会。荣誉班成立半年来，通过我们的共同努力，员工服务态度和服务技能又有了新的进步。尽管班组成员素质参差不齐，到去年8月班组全体员工均能独立安装和维修宽带，成为九江电信一支战斗力最强的营维队伍；现在我们推出的晚间宽带维修服务，得到了用户的一致好评。“先处理心情，再处理事情”是我们班的工作准则，笑对用户、真情服务使我们班逐渐成为客户心中的品牌。当前，九江市的网吧宽带业务竞争非常激烈，当地最大的“生生网吧”在筹建时，几个股东都一致认为我们班的员工既精通业务，服务态度又好，毫不犹豫地选择了电信。公司以我班为试点，在江西电信率先推出了“1+n”营销模式，由一个区域经理指导多名社区经理开展针对性营销，取得了显着的成效。社区经理都是从机线员转岗过来的，绝大部分都面临着营销难的困惑，对此，我进行了积极的探索，根据社区经理需要重点开展的营销工作内容，总结出针对性营销“1+6”（即围绕收入，主抓高端客户、零次客户、竞争客户、预警客户、潜在客户和欠费客户等），并制定了相关的分析制度，这样一归纳，社区经理的营销能力得到了极大的提高。我们认真研究用户的消费需求和消费习惯，大家集思广益，先后推出“一台清”、“免填单”等许多新的服务，受到客户的广泛好评。

　　十多年来，我感触很多，但我觉得最让我痴迷的是工作，最让我欣慰的是用户；最让我感动是的集体，最让我愧疚的是家庭。看到我这个样子，不少同龄的朋友问我，向东啊，现在是市场经济，凡事都讲个效益，你这样没日没夜的想着工作，觉不觉得亏呀？不，一点也不觉得亏。我付出的是汗水，获得的是知识和力量，立起来是一名共产党员不甘落后、与时俱进的好形象！

　　这么多年来，党和政府给了我很多荣誉。从1996年起，我一直是九江市的优秀共产党员；1997年以后，又先后获全国邮电服务标兵、江西省优秀共产党员、江西省劳动模范、全国“五一劳动奖章”、中国电信十大服务标兵、中央企业优秀共产党员等光荣称号。所有这一切，都不属于我向东个人，它应该属于千千万万和我一样，用辛勤和汗水服务用户的普通员工，属于每一个用自己的实际行动，努力实践“三个代表”重要思想的共产党员！

　　谢谢大家！

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