

# 工作总结电信 电信工作总结(汇总5篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 工作总结电信篇一

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年，作为一名电信员工，我应做好本年度的工作总结。在即将过去的20xx年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，现将20xx年的电信工作总结如下。

20xx年1月至7月，我从事前台接待工作，接待人员是展现公司形象的第一人，在工作

中，我严格按照公司要求，工装上岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。一年来，共计接待用户达1000人次左右。

### 1. 外部会议接待

参与接待了重庆电信全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、全省g网经营部工作会议、临沂分公司与菏泽分公司共同召开的经营分析会等大型会议，在这种外部会议中，严格按照会议需求高标准布置会场，积极协调酒店相关事宜，并做好会议过程中的服务，在这个过程中，我学到了更多的待人接物，服务礼物等相关知识，积累了很多的经验。

### 2. 内部会议管理

按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。一年来，共安排内部会议500次以上。

### 3. 视讯会议管理

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现；在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据1000余份。合同录入20余份。

20xx年7月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、会议记录、电信之窗、行政库管理等工作。

至11月底，共接待公安查询300次左右，并做到态度热情，严格按照公司规定办理。收发外来文件90份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息20篇，采编电信之窗2期。

对笔记本、台式机等小型固定资产做好登记与出入库工作，及时联系维修网点，进行电脑维护与维修，与其加强沟通，并要求为我们提供备用机，以免耽误正常工作。

在完成本职工作的同时，认真完成领导交办的随机工作，并积极参加公司组织的各项活动，协助领导同事筹备了首届职工运动会；在临沂电信诚信演讲活动中获得第一名；重庆电信诚信演讲比赛获三等奖，目前正在积极筹备20xx年文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

## 工作总结电信篇二

为了响应学校平安三大的建设，落实学院各项安全工作条例。我班根据自身实际情况，在4月份期间，采取了多项措施，切实的维护了班级正常的学习生活秩序，尽力确保了同学们的生命财产安全，营造了健康稳定的学习环境。现将工作总结如下，请批评指正！

为使安全工作落实到位，制定和完善各项安全管理制度，真真正正发挥其作用。我班实施了安全工作班干责任制。具体为：由班长，团支书，安全委,生活委每周定期组织实施，其他班干以宿舍为单位分配安检任务的管理方法。这样，就能较轻松方便及时尽早的发现和排除安全隐患，为同学们的安全建立一个预警和应急机制，尽力确保一个个安全的宿舍环境。而且，由于实行责任追究制（扣减班级学分），工作的进行极为认真仔细，全面到位。另外，由于班上频繁的安全排查，自然地提高了同学们对安全工作重要性的认识和促进了同学之间的团结及友谊。

为了进一步加强同学们对平安三大创建与维护工作的认识，自觉担当起平安校园的责任。我班充分利用班会时间，进行安全知识专题ppt讲解以及现场演示灭火器的使用方法。同学们对此都受益匪浅。尤其是讲到火灾时不可乘电梯逃生和高层跳下时，很多同学都顿悟。另外，我班还计划将这种安全教育活动经常化，规范化和制度化，不断探索新的安全教育宣传方式，全力培养同学们的安全意识和提高同学们的自救自护能力。

考虑到当代大学生心理素质脆弱，容易在情感问题上走极端。我班通过心理委员的侦查和结合其他同学的反馈，对心理有障碍，行为较怪癖的同学计划采取聊天，安慰等措施进行干预，防患于未然。幸运的是目前尚无病号！

当然，在强大的安全保障下，做为学生，一日不学就手生。

我们没有理由不好好学习。虽然上学期我班平均成绩好于同级其他专业，但我班并没有就此驻足。而是敦促同学们发扬“比，学，赶，帮，超”的精神，加强自我管理能力，努力学习，营造优良学风班的学习氛围，力争超越08电信，打造11传奇！例如：鉴于10电信cet-4通过率较低，我班经商议，选拔了优秀学生任组长，组建了8个英语学习小组，大家相互帮助，相互促进，为下学期的参考做足准备。还有，考虑到部分同学“春眠不觉晓”，我班采取了女生叫男生的办法，大大提高了早读出勤率。下一步，我班还计划在提高早读质量上下功夫（如听写单词）。在其他方面，除了个别同学因急事偶尔专业课缺勤外，我班整体情况良好，学习势头不减！

根据以上我班的安全工作宗旨，我班4月份开展的安全工作如下：

- 1、开展了一次班会，并在班会上强调了关于安全方面的问题，并征集同学们对于安全管理方面的意见。
- 2、在班级qq群里互相转发各类安全事故，提高同学们的安全意识。
- 3、生活委、班长和安全委组织了两次班级安全卫生检查工作，并登记。
- 4、班委私下调查是否有同学通宵的情况，登记并改善。
- 5、对于旅游的同学尽量劝其多找几个人组成团体并推选出一位带头人。
- 6、早自习按时点名，各小组组长清点各组人数，对于未到的电话通知，以防意外情况。

最后，我想说：三大，共同的家园；平安，一致的心愿。在安全工作方面，我班将一如既往，争优创先！此次安全工作

就此总结完毕，请指示！

## 工作总结电信篇三

服务无止境创建争一流

### 县电信分公司营业受理中心文明创建工作总结

行业、建满意窗口”活动，通过创新机制、创新服务，不断加强内部管理，切实提高服务水平，文明创建工作再上一层楼。一是规范窗口配置，创建一流环境。营业受理中心严格按照标准化营业厅要求进行配置，服务环境温馨亲切，宾至如归。大厅内配有各类业务宣传单页、画册，设有大堂经理值班席、业务咨询台和客户意见箱，受理客户业务咨询和意见投诉，设有业务宣传演示台，供客户了解新业务功能和资费等，同时将高柜台改为低柜台，配备客户座椅便于与客户面对面的交流，使客户油然而生平等心态。二是开展换位思考，改进服务理念。与过去相比，当今电信市场竞争的激烈程度是前所未有的，而竞争带来的首要问题是对客户的吸引和挽留。我们设身处地的为客户着想，以诚信、热情、周到、高效赢得客户的理解和认同，并以此吸引和留住客户。不仅如此，我们在满足客户的普遍需求的同时，还积极关注客户的潜在需求，真正想到客户的心坎上去。我们要求每位营业员切实树立“服务无小节”理念，积极开展提升服务意识大讨论，促进员工进行换位思考，践行中国电信“用户至上、用心服务”宗旨。为了让客户能够更简单更直接的了解日新月异推陈出新的电信业务，营业受理中心专门开辟现场演示区，提供产品演示服务，让客户亲身体会新产品的功能和效果。演示区的建立进一步拓展了营业厅的功能，新业务的演示推广也取得了良好的效果。为防止客户流失，营业受理中心专门开辟了拆挽专席，并制定了客户挽留服务计划。客户经理通过与客户面对面交流，了解客户使用中存在的问题，收集用户信息和建议，给客户提供专业的分析和引导，对不同的客户介绍合适的套餐，以优质的服务让用户感受到我们

的真挚和诚恳，从而挽留客户继续使用中国电信的产品。三是创新管理机制，提升服务水平。营业受理中心是分公司对外服务的第一线。营业员服务态度的好坏，服务水平的高低将大大影响企业的信誉和效益。自从分公司开展创建“创文明行业，建满意窗口”活动以来，中心推行每日晨会制度，在营业员上岗前集中进行点评，对前一日工作中的长处和不足一一列举，好的方面让大家共同学习，对于做得不够好的，提醒当事人注意并帮她纠正不规范的行为，要求营业员上岗穿统一标志服和佩带工号牌，提前半小时到岗整理内务；推行每月培训制度，制订较为完善的业务培训、考核制度，采取能者为师、互帮互助、班组长授课等形式，着力提高营业员的综合素质。每日晨会和每月培训被誉为加油站，使营业员能够与时俱进不断改进服务，促成了“你追我赶，人人争当岗位多面手”的良好学习竞争氛围的形成。四是发扬团队精神，促进业务发展。在今年“双过半”活动中，营业受理中心营业员团结协作，自觉加压，主动延长工作时间，经常加班加点，确保用户能够更快更好地办理装移机和小灵通、宽带等业务，为分公司“双过半”列宜春市第一名奠定了坚实基础，立下了汗马功劳。如今，受理中心营业员又在为“奋战四季度、实现双跨越”而努力奋斗。一年来□xx县电信分公司营业受理中心以荣获市级“文明规范服务示范窗口”为契机和动力，不断加强和改进文明创建工作，取得了良好的实效。同时，我们也清醒地认识到，受理中心的文明创建还存在一些缺点和不足，如服务用语还不够规范，微笑服务还有待加强……我们将在今后的工作中加以克服和改进。我们坚信□xx电信分公司营业受理中心将在“创文明行业、建满意窗口”的伟大征程中，继续谱写出新时代的文明之歌。

《电信营业受理中心文明创建工作总结》，欢迎阅读电信营业受理中心文明创建工作总结。

## 工作总结电信篇四

能够认真贯彻党的基本路线方针政策，通过报纸、杂志、书籍积极学习政治理论；遵纪守法，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；坚决服从单位和领导的安排，不怕苦，不怕累，以实际行动来自己。

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，认真遵守劳动纪律，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。

在开展工作之前做好个人，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。保障了在节假日期间小灵通的正常通话，并能及时与用户沟通，使用户的小灵通通话能正常使用，并得到用户的赞赏。为钟楼的小灵通通话质量做出了应有的贡献。

成绩的取得，与领导的关心和

同志

们的支持是分不开的。在今后的工作中，我将更严格要求自己，努力工作，发扬优点，改正缺点，开拓前进，为更好的小灵通通信质量奉献自己的力量。

## 工作总结电信篇五

### （一）工作经验

1. “迎新春 创佳绩”劳动竞赛表现突出。

细致部署政企市场开门红营销工作及指标达成路径，稳步推进战略产品发展、存量用户合约工作，精准分析、强化支撑、

目标任务责任到人、完成进度每日通报，最终获得“迎新春创佳绩”劳动竞赛政企信息化产品发展二等奖。2. 全面落实“格局之战”。

(1) 根据格局之战“两个份额”工作新要求，结合本地实际，形成“利刃行动”+“流量风暴”=“斩狼行动”，主动开展进攻，同时落实精细化营销工作要求，开展友商高价值客户削峰工作。

(2) 持续加大“两张表”的收集、运用，紧盯友商策反、存量拓展和新增发展三类市场，专线策反方面主动报价xx家目标集团，报价率100%；策反成功xx家，已成功签订xx条专线，新增专线年收入xx万元；企业宽带发展方面，紧盯泛酒店行业，开展清单式拓展，共新增xx家、累计xx条，开通企业宽带xx户以上的集团达到xx家。

(3) 落实“流量风暴”，将球踢到对方战场。加强营销过程管理，通过统一宣传要求、统一清单管理、统一作战方案、统一进驻动作，借助信息化撬动成员策反、实现用户保有、提升客户价值，在信息化与集客市场融合营销实现突破。4. 紧盯大项目推进并取得一定成效。

继续坚持“每标必投，每单必争”指导思想，ict项目参与率和中标率远高于全省平均值。2018年投标项目xx个，参与率100%；其中中标项目xx个，中标率80%，累计中标金额xx万元，市场份额领先度远高于友商。

## （二）存在的不足

1. 战略产品发展不充分。全年战略产品收入欠产，欠进度xxpp，欠产xx万元。2. 信息化欠费管控欠佳。新增坏账率xx%、超期欠费率xx%、欠费指标同比上升，排名有所下滑。



3. 聚类市场发展体系化未落到实处。招募sa销售代理商xx家，其中产生业务量sa仅xx家，信息化产品服务与销售工作主要依靠客户经理，未有效激发代理商销售能力。

### 三、分析存在的主要困难与挑战

（一）项目拉动收入乏力。2018年项目中标金额较2017年增幅xx%□导致2018年战略产品收入未见增长，且2019年收入基础薄弱。

（二）业务发展渠道仍需拓宽。2018年引入的集团sa□对信息化产品销售的参与度较低；六大场景中的临街商铺在渠道发展不足。

### 五、提出2019年主要工作思路和重点措施 （一）做大集客规模、提升用户价值

1. 跑马圈地。结合本地公积金、税务部门获取的成员与集团清单，用好兴业云等快开支撑系统，保持求真务实的发展态度，持续开展集团圈地和成员拓展工作。2. 攻异网勤报价。对照集团攻防战略地图与集团清单，建立集团信息化及成员合约到期台账。充分运用营销资源，做到到期前3个月递交方案、到期前2个月内方案递交率达到100%。对于不能整体续约或回流的集团，一方面通过信息化融合方式主动报价降低友商利润，另一方面通过进驻营销、点对点营销等方式对成员进行逐一爆破。

3. 盯集团融合营销。优化ab类集团融合营销规则，加大信息化+话费融合营销的灵活度，提升预存信息化回馈集团关键人的活动力度，以及信息化+家庭产品、终端+家庭产品等融合营销方式，通过融合营销提升客户粘性与稳定。针对双卡客户集中集团、低消费用户集中集团，优先开展信息化+终端融合营销，以关键人为突破口，撬动友商优势市场。

## （二）抓产品项目，提升信息化份额

1. 专线产品：围绕政府、金融、能源、教育等重点行业，梳理出未渗透我公司专线业务的集团清单，做好资源预覆盖与主动报价工作。在存量保有不低于95%的基础上，聚焦三大发展方向：项目带动、集团赢回+融合拓展、中小微市场企业宽带发展。
2. 企业宽带：做好2019年宽带覆盖的工作，五大场景目标集团清单分解至责任人，同时对存量目标清单式管理，做好存量保有。
3. 云mas产品：持续开展清单营销，建立案例分享体系。垂直行业一点突破、全面复制，开展常态化节日营销、精准化营销。
4. 物联网产品：依托专网平台和车联网等行业终端，加快从纯管道向智能化应用转变；以市公安局警务通、金桔电力行业、引动前装等现有项目为基础，加强全网物联卡的行业应用；同时以用户为导向，聚焦nb需求明确、用户增长较快的重点行业：燃气/水表抄表、消防烟感、智慧停车等，开展规模拓展。
5. 新产品卖点挖掘。做好云mas□和对讲、和路通x3□和商务直播□nb-iot模组等新业务卖点挖掘，一方面需要进一步深入挖掘本地市场，另一方面需要结合本地用户特点总结出卖点提供给客户经理以作参考，做好业务发展指导工作，引导业务发展。

## （三）抓流程管理，提升发展效能

1. 商机管理：用好商机平台、督办一线落实、建立奖征体系，细化商机分层分级管理制度，从项目金额、时间、重要性等各个维度对商机进行分层分级跟进。坚持定期开展重点项目

研讨会制度，总结通报商机收集、重点项目跟进及已签约未交付项目进展情况。

2. 业务管理：创新监控手段，持续紧盯信息化业务签约与收入转化及时率，确保收入及时计费出账。

3. 欠费管理：强化预付费方式，新增业务要求预付费占比不低于80%，大项目费用回收早启动，零星费用回收日常督导。全面提升基础管理水平，降低运营风险。4. 服务管理：进一步提升集团客户的服务意识和服务能力，根据集团的行业属性及重要程度，明确服务标准、落实重要集团客户定期拜访机制、关怀机制，提升重要客户感知。

#### （四）优化客户经理体系，加强队伍建设

重构客户经理队伍体系，建立行业、商业、乡镇客户经理三支队伍，根据集团行业、重要程度及区域归属重新分配客户经理，并配套对应的服务、销售、支撑、计件及考核体系。