

管线维护工作总结(模板9篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。什么样的总结才是有效的呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

管线维护工作总结篇一

(1)船舶情况。

(3)航行中发生的各种事件。

如：变更航程、中止航次、遭遇海难或其他危险、发生船舶碰撞、救助遇难船舶或人命、船上发生的出生或死亡事件、对应变部署、救生设备和消防设备的检查、操艇训练、消防演习以及船舶发生的其他重要事件。

管线维护工作总结篇二

20__年6月我应聘到昆明建设咨询监理有限公司工作，被安排在合肥北城世纪城b2区，担任土建工程的监理工作，至今工作已五个月，五个月来在公司领导和同事的帮助下，圆满完成了相应监理工作任务。近五个月的学习、生活、工作都很充实，监理部每周每月都有学习计划。陈工组织我们学习了《工程建设标准强制性条文》《建设工程监理规范》《建筑地基与基础工程验收规范》等文件，审阅图纸，我还根据工程进展，逐步复习了课本上的相关知识，以理论+实践的方式开展监理工作。在这段时间的学习工作中，找到了自己在监理部的位置，明确了今后的发展方向，努力做好每一件事，不断提高自己，向监理工程师这个目标奋斗！

一、工作谨慎负责，认真履行监理职责

在来到b2区后认真审图，熟悉设计图纸的有关规定和要求；熟悉合同文件、业主有关要求的文件。看到图上不懂的地方及时提出，向领导请教。检查现场机械设备、人员、施工组织计划、施工工艺、施工材料等，旁站砼桩施工及砼浇筑过程，发现问题根据现场情况做出处理并及时向领导汇报。

在平时的日常工作中，按照自己的岗位职责认认真真做事，老老实实做人，少出纰漏，把事情做好，按照监理规范，注重动机和效果的统一尽量有效地工作，并经常与监理部同事研究监理工作的关键环节和关键部位。

二、加强日常学习，努力提高业务素质

业务素质是监理履行职责的基础条件。作为一名年轻的监理工作者，我热爱自己的专业，喜欢钻研工程监理中出现问题产生的原因及处理方法，并善于总结，思悟独到的见解，并热衷于对工程问题处理方案的积累。经常和监理部领导及其他同事共同探讨管理跨度、管理方法和内容，以及在工作如何相互配合，取长补短。

三、工作作风严谨，严格遵守职业道德

长期以来，始终执行有关工程建设法律、法规、标准、规范、规程和制度，履行监理合同规定的义务和职责。注重维护监理部声誉，在监理过程中，在言谈举止中，都注重做到合理合度，在沟通交谈中，努力做到行如流水。在顾全大局、清正廉洁、勤奋学习方面，我都能够严于律己。

这一年的监理工作收获很大，但也有不足，例如：本人是土建专业的，对电力工程专业知识了解不多，有些工艺要求不十分熟悉，而监理行业要求监理工程师应具备多学科、多行业丰富的知识，因此本人在学科专业知识方面，还需继续努力学习，不断提高自己的业务能力和专业水平。

上述为本人五个月来从事监理工作的总结，因到公司工作时间较短，有些问题观点可能比较片面，工作之中还存在许多不足之处，敬请公司领导、同事在今后的工作中多加指教。

管线维护工作总结篇三

我叫大学生个人简历网, 现任市机线班班长兼城区维护经理，具体负责新建路以北，芦义沟以南的装、移、修工作。工作中，认真贯彻上级领导的指示精神，严格遵守公司的各种规章制度，努力提高自身素质，提升服务质量。对于领导安排的工作，乐意接受，认真完成。就班里面事情，及时处理，及时反映，不推诿，不扯皮。

在实际工作中，及时修复当日的障碍，修复后并一一回复，以最快的速度、最优的服务装、移电话。对预约的客户，信守承诺。对客户的疑惑，耐心解答。就我负责区域内的电话和宽带的修复，没有一起超时，及时率达100%，装、移机也都达到95%以上，我所辖区的用户对我服务都比较满意。除了搞好自己的服务工作外，我还不忘记定时组织召开班组会，班组成员坐在一起商议如何提升服务质量，切磋彼此技艺，探讨工作中遇到的. 疑难问题，以达到及时解决问题的目的。

作为新联通的一员，我时时想到要为公司创效益，促发展。通过亲戚、（本文由（）大学生个人简历网提供）朋友以及以我诚信打动的大批客户，联系新装电话、宽带、小灵通及移网卡品。对每月下达的都能够完成，甚至于超额完成。

尽管工作上得到领导的认可, 但我觉得还存在一些不足：如在处理某些问题时，不够大胆，该说的话有时碍于情面没说，班里的清洁卫生方面有时安排得不到位，导致检查时出现不尽人意的后果。

在今后的工作中，我要发扬成绩，改正不足，带领全班组人

员以高昂的热情，周到的服务投入到本职工作中，服务好广大的联通用户，为新联通树立良好的形象，努力使我们班组成为新网通的一面旗子。

管线维护工作总结篇四

3、函件、文件的制作、发送与归档，

了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话。如果知识某个部门没人，会提醒来电方，并简要说明可能什么时间有人，或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。做好公司部门和客户沟通的桥梁。

要保持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让客户有种赏心悦目的感觉。

本年度，虽然我部取得一些成绩，但在工作中还存在着以下不足：

1、我部的档案整理、存档工作还有欠缺，档案管理分置不够细致、完善，目前，我部按照责任制度对档案进行分管备存容易造成混乱。没有做到科学、统一、及与公司一致的原则。由于档案管理是我部服务工作开展和完善的重要环节。对此，我部将进行全面、细致的整理工作，把一个客户的所有资料统一放置于一个档案内以便于查找，并由专人负责归档。

2、我部向上级汇报工作不及时、有些问题未汇报，导致领导不清楚、无法做出有效的指导。这种工作方式极为错误。严重影响到处处的正常工作。在此，我部及本人需加强汇报意识，坚决改正这一不良的工作方式。

3、我部对所管辖的外协单位管理还不到位，尤其是外协单位画面小样的索取与审核工作没有要求，管理失控，虽然没有造成客户影响，但存在着宣传方面的隐患。对此，我部联系所有涉及画面更换的外协单位，要求画面更换前提供小样交领导审核，符合要求后在进行更换，达到管理控制的目的。

3、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。在接下来的日子，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩！

管线维护工作总结篇五

目前，在客户对金融服务的要求越来越高的情况下，如何维护好客户，成了各家金融机构和投资机构的重要课题。从目前的情况来看，对客户的维护主要有以下问题：对客户的定位标准缺失；对客户的个性化需求把握不足；缺乏客户管理的长效机制等等。针对这些问题，我们总结如下客户维护方式方法，在总结客户维护之前，我们先大致把客户开发及沟通的方式介绍如下。

1. 媒体网络（报刊，杂志，互联网，工商税务局，其他政府组织）
2. 组织网络（行业协会，商业论坛，各类园区，管委会）
3. 人际网络（陌拜，朋友，同学，各种人际关系）

1. 电话销售策略与技巧：建立信任，首要目标是吸引其约见面谈。

2. 陌生拜访策略与技巧：借力营销，借助分行、商会、管理方品牌等。

3. 商业信函策略与技巧：短信维护，建立长期客户关系。

4. 会议营销策略与技巧：通过会议，抓住重点客户，建立合作关系。

1. 商业论坛拓展策略：积极参加商会活动等。

2. 商业会展拓展策略：参与组织商会活动等。

3. 社团组织拓展策略：加入商会成员等。

1. 客户数据库管理系统的建立

在维护客户之前，我们要有客户的详细信息，只有这样我们才能“对症下药”。这就需要我们建立客户数据库管理系统，在系统内建立客户档案，建立客户的全面信息资料档案，包括客户的基本信息、客户的投融资需求及偏好和客户的爱好等等。所以，嘉华融通应该对项目涉及的客户建立客户档案，客户档案的名目主要是上面的名目，并定期对这些客户进行沟通，及时发现这些客户的投融资需求，并以点带面，通过已有客户拓展已有客户周围的客户群。

2. 根据公司营销目标对客户进行细分

要进行客户的细分，首先就要明白嘉华融通细分客户的目的是什么？而要明确细分客户的目的就要明确客户的维护的目的，客户维护就是要以嘉华融通的业务发展为目标，让客户与公司及第三方实现共赢为目的，通过嘉华融通这个投融资平台，实现各方利益由于客户对公司的忠诚度和信任程度是需要时间的积淀的，因此，就要求我们要通过公司业务来提高客户忠诚度，提升客户的满意度。另外，由于公司每个

阶段业务往往是存在差异的，而我们的客户也会对我们的产品和服务的接受方式有所差异，这就需要对客户进行有效的细分，以此来发展我公司的业务。

嘉华融通可以用业务的种类、客户的风险偏好程度和产品时间周期为维度，对客户进行分类，对特定产品进行有针对性的营销服务。这样既能做到有的放矢，又能提高客户的满意度，降低公司的成本。

3. 对不同细分群体的客户实施有针对性的营销

对公司客户进行细分之后，我们就需要对通过嘉华融通的pe/vc业务、金融事业部的业务对客户进行有针对性的营销，在营销的时候，特别是通过推介会进行营销的时候，一定要把客户的价值观念、投融资的偏好和爱好等进行研究，发现他们的`共性，以共性为突破口进行营销。

另外，在制定营销方案的时候，一定要在体现业务人员专业性和公司优势性的前提下，围绕嘉华融通工作的业务进行，让客户认可我们忠于我们的同时，能够听从我们的投资和融资的建议，配合我们的业务发展，最终能够实现客户与我们在经济利益上的共赢。

4. 维护的过程中要积极发挥主观能动性

在维护客户达成目标的过程中会遇到很多问题，这就需要我们业务人员发挥主观能动性，积极有效地解决遇到的难题。将来，随着公司业务的逐步增加，公司的客户会越来越多，当客户达到一定规模时，如果客户的数据库管理系统没有建立完善，比如：客户的基本信息不全面，客户的联系方式在系统中无法获得，客户的真实意愿发生变化等等会时有发生，当遇到这样的问题时，就需要发挥积极的主观能动性。

另外，客户要进行维护，而且要进行持续有效的维护，就必

须有专门人员来做这项工作。要找综合业务素质较高的人来维护，这些人能够为客户提供多元化、综合有效服务，能够随机给客户合理化建议，此类建议一出口，就能够让客户感觉到专业素质带来的高度。

5. 努力提升产品和服务水平

现代营销学者曾提出能使客户全面满意的7个因素及其相互间关系：欲望、感知绩效、期望、欲望一致、期望一致、属性满意、信息满意，欲望和感知绩效生成欲望一致，期望和感知绩效生成期望一致，然后生成属性满意和信息满意，最后导致全面满意。从这里可以看出，期望和欲望与感知绩效的差异程度是产生满意感的来源，这说明，我们可采取提供高质量水平的产品和服务、提供附加利益、提供信息通道等途径来获得客户的青睐。

具体而言，我们提升产品和服务质量水平的努力应从两个方面展开：首先，要加快投融资金融产品和服务的创新。产品和服务只有个性化才能迎合客户的需求，才能实现“一对一”服务，客户才能真正享受到方便和实惠。其次，要按共赢互利的原则为客户提供服务，解决思想认识问题，改变以往单方面利益为主的经营思想，树立长期开展实惠式服务的思想，只有让客户充分享受到实惠，才能提高公司自身的收益。也就是说，只有投融资的产品丰富了，服务多样化了，才能按不同层次的客户需求来提供产品和开展服务，并在动态中跟踪管理和维护好同客户的关系。

6. 积极发挥团队优势

公司有了客户管理系统，对客户进行了分类，也有了不同的产品和服务，但是往往还需要发挥团队优势。现在，信息传递的速度越来越快，客户群体的知识结构和需求各不相同，客户的需求多样性，就要求我们有多样的人员为其服务，这时候团队的优势就会显现出来。

总之，公司想做好客户维护工作，最终让客户忠于公司、信任于公司，能够在思想上接受公司的投融资建议，行动上配合公司的业务发展思路，既需要公司投入一定人力、财力和物力，也需要公司加强团体协作。

管线维护工作总结篇六

分管锅炉、中央空调、净化站、水源泵站日常管理工作。组织分管工作内设备维护、备件及材料计划的编制和审核工作。同时，分管库存物资管理、工程材料计划采购管理等工作。

(3) 净化站管理：净化站水处理系统是生活供给的重要工序，运行基本正常。咨询并提出净化工艺改进方案，供决策时参考。

钢材：采购量7725.779吨，资金量3378万元（截止11月）；

水泥：采购量10574.91吨，资金量360万元（截止11月）。

(7) 设备维护与备件计划管理：对所辖运行设备定期进行维护保养，零备件计划准备充分，维修及时进行。

(8) 几项具体工作：

□b□在国家节能减排宏观调控的形势下，克服了水泥供应紧张的局面，基本保证了建设用水泥尤其是井建用水泥的供应。

□c□在钢材采购方面，根据公司资金流状况及时调整供货厂家，综合考虑需求品种、价格、运输成本等情况，部分品种直接从厂家采购，以满足工程需要，减少资金占用。

(10) 设备维护保养定修制：增强维修的计划性；有合理的备件库存。

本站()

(11) 安全管理工作：对有建制的班组开展好班组安全活动；对无建制的作业人员指定相关技术人员开展安全活动。

(12) 计划的合理性安排：工程计划落实到位；生产用备件材料计划准确；采购及时；库存合理。

(13) 空调系统逐步推进自动化、无人值守化管理，减少人力消耗；

(16) 净化站工艺需进一步改进，保障生活水的质量，尽力提高员工的生活质量。

(17) 合理安排有关岗位的人数，提高员工素质，建立高效的运行机制，合理节约人力资源。

(18) 强化自身素质的提高，继续学习不松懈。

在一个陌生的岗位上通过技术业务知识的不断学习，基本掌握了所管理范畴的基本规律，安排工作有了一定的基础。

同时，也在通过学习科学发展观理论，尽力提高自身的政治素养，把认清形势，把握方向和对党的信仰等方面落实在为公司的发展建设具体工作实践中，争做一名合格的技术人员和一名尽心负责的基层管理者。

时刻铭记：廉洁工作，对企业负责，对自己负责！

以上述职汇报，请各级领导审查。不妥之处，盼指正。

谢谢！

管线维护工作总结篇七

一、工作汇报

自xxxx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，使自己学习到了更多的网络知识，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其尽我最大的力量。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。

个人年度工作总结

同努力下，我们保质保量的超额完成了2012年的艰巨任务。

各项工作任务。现将本人2012年的工作情况汇报

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。

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。

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

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2012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。本人在今年来所取得的成绩，都离不开分公司领导和同事的热心的帮助。

在新的一年里，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。

2012年工作总结

2012年，在省、市公司和地方政府的正确领导和大力支持下，xx县电信分公司面对日益激烈的市场竞争形势，求发展，讲执行，抓落实，公司全体员工团结一致，奋力拼搏，较好地完成了市公司下达的各项任务，网-取得精神文明和物质文明的双丰收。

一、2012年完成各项业务情况

2012年，我县分公司在实现保存量目标的前提下，努力开拓

市场，不断提高市场占有率，至今为止，实现业务收入万，完成全年计划的；新增固定电话部，完成全年计划的；新增小灵通部，完成全年计划的；新增宽带户，完成全年计划的。圆满地完成上级下达的各项业务指标，实现了企业新的发展。

二、2012年主要工作

(一)、认清自身差距，扎实开展经营工作，力求更快发展

2、积极发展“小灵通”业务

3、高度重视宽带业务的发展

4、增值业务发展方兴未艾

1、积极开展了“xxxxx”营销活动

2、在与xx的短兵相接中积累了经验

3、积极开展了固定电话保存量工作

(三)、落实各项服务制度，着力提高服务水平

1、落实省市公司有关服务质量的各种精神，全面提升服务质量

我分公司对前台营业人员制定了详尽的服务规范和要求。加大了检查、暗访力度，每月不定期地组织暗访、检查，把检查结果员工绩效挂钩，对发现用户投诉、规范服务等方面存在问题的，进行通报、处罚，并及时进行整改。

2、积极参与文明行业创建活动，将公司的服务水平提升到一个新的高度

通过文行创建指导委员会，广泛听取社会各界对电信服务的评价，促进客户服务水平的改善和提高，由于措施得当有力，成效显著，2012年被xx县创建文明行业活动指导委员会授予“文明行业单位”。

3、坚持服务理念、提升服务标准，改善服务态度，提高服务人员综合素质

针对管理人员执行力弱的问题，我们在做好日常工作的同时，重点抓住执行环节，努力提高管理人员的能力和素质；要求每月制定工作计划，领导及时进行批改指正，使得工作有计划安排，工作有检查总结。还要求管理人员下分支机构检查要有记录，对存在的问题有跟踪反馈。通过一系列的措施，管理人员的管理水平得到了很大的提高。

县分公司多次到各分支机构调研，对发展、服务、渠道建设、渠道管理、欠费ip公话、增量增收、提高市场占有率等方面进行了专门的指导。积极落实上级的讲话精神，针对存在的问题组织检查；对各分支机构的账目进行认真检查，坚决杜绝各种不规范行为的发生。在增量增收、提高市场占有率上动脑筋、想办法，使业务收入、放号等方面都得到增长。

2、加强基础管理，坚持考勤、考绩，狠抓安全生产

针对公司去年管理上存在的薄弱环节，制定各项管理制度，对员工认真做好各项考核、考评，对去年的绩效考核结果坚持人人见面；通过坚持考勤、考绩等一系列的活动，加强了队伍的建设，保证了各项工作有条不紊地开展。

整改，特别注意各通信机房的消防安全。今年我县分公司和市公司安保部一同对各分支机构进行了多次检查，发现了问题，及时整改；在xx支局建立了“安全示范班组”，把安全防范意识深入到基层每位员工。我们及时封堵了各种孔、洞，消除了“三防”方面的各种隐患。加强了营业窗口及财务部

门的票据管理和车辆运行安全管理，在广大员工中开展安全生产教育，提高他们在安全生产方面的警惕性和安全防患意识。由于检查到位，学习得法，从而保证了人员、资金管理、车辆运行等各项工作的安全。

在今年县城主干道改造中，县分公司与建设指挥部及时沟通，密切配合，共同打造出了一条美观、靓丽的景观大道。在其它的各种工程建设中，我们都能够做到与相关的政府部门沟通、协调，尽可能减少建设阻力，使工程尽快落实到位，发挥作用。

4、加强精细管理，严格控制各项费用的支出

2012年，招待费、宣传费、促销费等各项费用均达部门预算管理的要求。我们本着勤俭的原则，充分利用好预算，支出有计划，管理好我们的费用支出，把费用用在刀刃上，为企业的良好运作输送好血液。

5、加强党、团、工会建设，增强了企业的凝聚力和向心力

1、工程建设

根据市场需要，依据上级计划安排，今年对农话工程加大了投资力度，使得农村放号能力得到增强，服务水平得到提升。同时，配合“村通”工程，使得我县分公司农村通信网络布局更加合理，企业形象得到极大提高。

通过精心安排，合理组织的一系列工程建设[]xx地区的固网通信能力进一步增强，网络布局日趋合理、科学，在为前端提供有力保障的同时，也为中国电信的网络服务水平的提升打下了坚实的基础。

2、网络维护

3、整治三线交越 2012年工作思路 2012年，是中国电信转型的关键年，也是我们提出的“xx年”。我们工作的指导思想是：以“三个代表”思想为指导，认真贯彻党的十六届五中全会精神，落实省、市电信公司的各项要求，以全面建设xx电信为切入点，加大业务发展速度，加强网络建设，提高服务水平和质量，推进各项业务指标的进一步增长，促进xx电信各项工作再上新台阶。

2012年我们的工作目标是：进一步扩大农村市场的占有，进一步优化渠道建设；业务发展方式更加灵活多样；网络日趋完善；服务质量提高明显、服务能力稳定增长；员工精神面貌焕然一新；企业发展速度加快。

一、做好营销工作，创造更大的效益，圆满完成市公司下达的各项任务

1、寻找收入的增长点

2、农村统包的改革思路

3、积极开展员工培训，提高员工的业务素质

为适应精确化管理和企业转型的需要，我们要积极开展对员工的培训，塑造学习性的企业，将员工培训工作制度化，甚至可以纳入到绩效考核中。培训的方式可以聘请老师讲课，也可以集中学习网上大学的课程。

二、一切以市场为中心，重点关注“xxxx”

于电信业务维护人员来说，一个人的工作心态是非常重要的。维护部门作为与市场前端相结合的一个主体，我作为公司后端的维护人员，觉得应该以积极进取向上学习的心态来面对工作，同时“认真负责、顾全大局、先集体后个人的工作态度也是不可缺少的，还有做维护的还要学会临危不乱，

认真对待问题，为用户处理解决，与用户多沟通建立友谊桥梁。

我是xxx□xx年2月，进入了xx维护中心，在电信分公司从事数据业务宽带互联网客户端维护工作。一年来，在公司技术人员和同事的互相学习中，学习到很多知识，在维护工作的同时建立与用户良好的友谊，在处理故障时，多与用户沟通积极的带动推进公司我的e家宽带融合业务的发展。

下面列举，一年中遇到的故障与大家分享交流，敬请各位领导及同事批评指正。

一、xx年6月中旬，梁河县人民政府使用的商务领航网络无忧专线lan业务。华三定制终端连接四台交换机，分别接入30多台电脑，在工作中同时使用的时候，经常出现无法上网的问题。

我在接到10000号的故障工单后，先联系政府办公室，确定了上门处理故障的时间，带上笔记本电脑、网线测试仪和常用工具。前往县政府询问工作人员故障情况，到用户端检查电脑是否有问题，在几分钟的使用中，分别查看用户电脑，均出现了3次无法ping通服务器不能正常上网的问题，网速时快时慢。在确定用户电脑没问题时，带上工具包到机房的设备端检测。

领取新的思科2-2定制终端，上网不会重启了，但是所有电脑同时在线，定制终端就开始掉包无法获取网络地址，再将检查了交换机没有问题，思考后，想到xx年11月在州电信公司与同事及思科厂家工程师一起处理德宏州水利局，不也是和现在一样的故障吗？按照宋工的方法，检查处理，问题得到了解决，全部电脑同时上网，定制终端掉线的情况没有发生。告诉用户先试用，留下了号码如果有问题请与我联系，过几天再上门核实问题是否还会出现？第二天中午，政府信息科

工作人员，给我打来了电话，请我再过去检查看看，全部pc同时上网时候，聊天软件是正常在线的，部份网页无法正常打开浏览和一些网页文件会自动关闭。

在几天后，我再次上门询问上网是否正常等情况，梁河县政府工作人员向我说了一声：“谢谢你，问题解决了”。我很高兴，拿出服务质量监督表，让用户在表上签字确认故障恢复。通过处理这个故障以后，我对中国电信服务理念“用户至上，用心服务”又有了一个深刻的认识，就是“认真与负责”的工作态度，在工作中是显得非常重要的，不能有半点马虎，我们要树立个人的责任心和首问责任制，在处理问题时，不能互相推诿，应该迎难而上。为了提升客户感知度，建立与用户的良好友谊，言谈举止时，应有一种思想态度“自己是代表电信企业的，在工作中维护企业形象”在工作中应该积极的不断的探索学习，不能认为自己懂了一些常识就骄傲自满，应认识自己的不足，在闲暇时与同事互相多切磋交流，取长补短，促进提升个人的维护技能，以备将工作做得更好，体现出一个团队的团结协作。

管线维护工作总结篇八

这半年是我从一个维护管理岗位向农村机线员岗位的改变。

我比较有体心人在不同环境，不同的状态、有不同的想法、思路、这时应该用笔或电脑记录来；等n久以后再细细品味、寻找当时的工作思途。这就是工作善于积累、总结的方法。

说说我现在的机线员工作、相比我以前干维护管理及支撑工作。感觉机线员工作虽然简单、轻松、就是体力有点累；但要干好这项工作也需要自己用心去干；在日常的工作中也发现了一些问题、也体会出一些细节规范的建议；我把我的工作一共分成了三大类。

平时我基本都是两点一线、去机房拿工单、装机、回单。整个工作虽然简单、平泛;我基本上每天就1~2部新装、每当宽带装好,交付给用户我就发现一个问题。工单上的宽带帐号,密码给用户写在纸上;但时间一长如果用户重装系统、可能宽带帐号密码就丢失了;虽然是个细节;后来我自己利用买一些a4不干贴纸、利用excel排版、打印出来了做了张不干贴(小贴士)、把宽带帐号、密码、及维护人员的手机号码的小贴士(小贴纸)统一贴在modem上、如果用户重装了系统、帐号和密码也不会找不着了。虽然是个很小的细节、对于用户和电信形象来讲是个服务的一大步。

一般上午去机房拿障碍单、联系用户、去修好、再回单。整个闭环过程比较简单。基本上每天就2~3个障碍。有时一天也没有个障碍。虽然工作轻松、但我也从中发现了一些问题。

分公司经常讲为用户服务好、我个人论为,做好培训就是做好服务的生命力;如果自身培训力度不够、很多技术问题都难以较快解决;从而对于我们的服务失去了信用。最后用户将会对我们的产品会产生质疑。。。。

在农村营业部工作我经常接到兄弟们打给我关于宽带掉线、丢包、不稳定、请教我的电话,我几乎都能解决。农村分支机构装维人员很多人都不懂adsl维护。、对一般故障都难以判断解决。我感觉是分公司缺少对农村宽带adsl线路维护的针对性培训。虽然有五级、四级、星级达标考试。但总感觉是应服过关。没有实质的效果。我论为分公司可以做个阶段性的实战线路维护培训。来提高adsl线路维护水平。

目前电信的主线工作就是发展、营销量收。由于以前在上饶电信,我一直干得技术维护,对技术维护基本根底还是比较扎实的。营销就是从此营业部开始的,有感于现有的竞争压力、真是群雄逐鹿、各领风骚。我们现有的3g手机体验式营销,有感于,卖产品先卖理念、用户选择产品、就是为客户

服务的开始。工作思路是正确的;但如何成功卖手机、正面引导用户接受产品。我感觉还是通过自身的对套餐的了解、及学会引导方法。来促成用户办理手机或其它产品的达成。

管线维护工作总结篇九

年新疆电信运行维护部门贯彻维护就是服务、维护就是经营的理念;将维护工作面向市场,贴近用户,用网络的实力增强企业的核心竞争力;深化改革创新,维护管理和设备运行质量有了进一步提高。

一、 年全区主要维护指标完成情况和通信能力

1、 光缆维护指标完成情况:

全区光缆一级干线发生全阻障碍3次,障碍历时446分钟,光纤可用率99.97%,同比提高0.09%;二级干线光缆发生全阻障碍4次、障碍历时898分钟,系统障碍1次、障碍历时400分钟,光缆畅通率99.994%,同比提高0.0015%。

(8次,2857分钟、畅通率99.997%)畅通率提高0.002%。

一级干线卫星电路畅通率达到99.94%;

干线微波未发生阻断;

本地网微波阻断时间0.84分钟/每月每百业务波道公里,在指标要求之内。

2、 本地网线路指标完成情况:

本地网市话线路合格率:86%

用户障碍申告率:1.26%,同比降低0.10%。

百门障碍历时：391.17分钟，同比降低25.83分钟。

修复及时率：99.06%。

3、 服务指标：

端到端电路开通及时率为100%，端到端电路故障修复及时率为100%，端到端电路故障申告率为4.45 %；互联网网络时延及丢包达标率 98.06%、0.194%；传输电路可用率99.967%。

4、 主要通信能力：

二、 年完成的主要运行维护工作任务

(一)确保网络安全畅通

一、二级光缆线路12次，22个中继段，通过一系列施工确保了线路的基础质量和传输质量，在线路安全预防方面达到了显著的效果。

年5-6月在全疆各本地网开展了一次防瘫痪、防阻断交换设备维护工作专项检查，落实维护规程执行情况；检查设备运行状态。各级运维部门自查工作层层落实，对存在的安全隐患及时整改，检查工作取得了良好的效果。

根据上半年设备故障统计，年8月召开全区机房环境治理电视电话会议，9月下旬组织进行了全区机房环境检查。各本地网对机房多年积累的环境问题进行了比较彻底地清理，改善了设备运行环境，取得了预期效果。

进行了全区三线交越和搭挂的摸查整治工作，全区三线交越共计87446处、搭挂共计3133处、搭挂长度1019.3公里，区公司统一组织购买“三线”交越保护套管38万米，费用228万元。

(二)做好市场支撑、落实业务响应工作：

今年重点落实大客户资料调查和电路保障工作。建立了全区集团大客户故障一站受理体系;整理出大客户电路资料1479家,并着手细化、完善;制定了大客户资料动态管理流程,在全区运维信息发布系统中开辟业务响应专栏,每月定期将中元公司、建行等大客户故障明细表发布在网上;建立了各地州市分公司针对本地故障现象进行详细的故障原因分析制度。针对部分金融大客户电路开放在同一个155m的情况,完成了这些电路在省内干线层面上优化调整。

重视端到端业务响应时效。年初我区端到端电路故障修复及时率仅达75%,运维部对此进行了跟踪调查,协调相关部门,核实中元公司电路资料,将相关地州市分公司的724小时工位电话报至大客户网管中心,使故障直接派发在基层维护人员,制定调度流程,制定出相应的应急方案,对障碍进行全程跟踪,形成障碍处理闭环管理。

使我区的“电路故障修复及时率”指标在后续几个月内达到了100%。

积极压缩大客户障碍次数。我区6—7月份出现大客户电路障碍次数偏高现象,其中乌鲁木齐本地网障碍次数占总数的50%,运维部重点对乌市电信分公司每月故障原因进行分析,分清可控因素和不可控因素,指导分公司针对可控因素采取有效措施,使后续几个月本地网障碍有所减少。

做好对市场前端的支撑,协助区公司市场部与新疆额尔齐斯河流域开发工程建设管理局500水库管理处签定乌市水管处至500水库管理处的光纤(一对)租用协议,并紧急协调建设了准东电信局-500水库管理处的11.3公里光缆线路。配合大客户部门进行军区、兵团通信情况调查和合作协议谈判。

(三)做好专业化维护工作

新组建了数据技术支援中心,完成了宽带数据支撑系统整合、

工商局联网、全疆vpd等项目;组织实施省ip骨干网路由双备份、中继提速、整合等网优工作;进行全疆专业组巡, 对大客户部门进行技术支撑。通过实时流量监控系统, 发现并解决和田、阿勒泰等地州因为蠕虫病毒导致的ip网络速度不稳定的问题。成立了互联网安全中心, 实现区内从省公司到本地网上下连动的网络安全保障流程;自行二次研发完成互联网全疆流量监控系统□ip网络质量监控系统, 实现了实时监控, 减少了本地网手工测试工作量;建立了模拟机房, 可通过iteret为地州维护人员提供设备操作训练环境。机房现有各种设备四十多台, 基本可满足现场和远程培训需要。

整合区网管中心, 将原来由区公司负责的乌鲁木齐二枢纽网管中心移交到了乌鲁木齐市分公司, 建立多专业集中化综合网管。

phs支援中心进入了全面参与网络组巡、优化和工程建设的时期, 全员深入南北疆累计达到853人(次)。对全疆15个地州市的phs网络进行了组巡, 每周定期对网管数据进行分析、上报。对喀什、和田、巴州、阿克苏4地州的县局进行前期的网络规划, 并先后赴五家渠等15个县局进行开局工作。

建立了的phs模拟机房, 通过在模拟机房给设备加电、修改参数、开局等工作提高了维护水平和工作效率。

交换技术支援中心今年共计受理故障申告150件, 其中赴现场解决69件。通过本地网集中监控终端对各地州市的s12设备进行软件数据检查并解决发现的问题。负责处理了全疆□pcdm管线录入系统》、《本地网集中监控系统》、《本地网网管系统》和《全疆资源管理系统(非管线部分)》的安装、维护、升级、调优工作。承担了新疆本地电话网集中监控管理系统等八项工程的建设单位。同时在工作中穿插或专门组织了部分现场培训, 使地州分公司维护力量不断加强。

传输设备技术支援中心完成全区技术现场支援 99次，调拨备用机盘200余块、返修249 块；参与了奎屯枢纽楼、克拉玛依机房整治、库尔勒机房搬迁等割接工作；参加全疆二级干线45个无人站传输设备辅助通道测试，配合厂家完成了华为[ec]时钟同步网设备的组巡。

此外，完成了全疆20跳本地网微波设备的更新[vsat]数据扩容和全疆23座本地网微波铁塔的更换工作。

成立各专业虚拟维护专家组，开展了专业有奖论文活动。