

2023年电信年度的工作总结 电信年度工作总结(通用5篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

电信年度的工作总结篇一

xx年结束了，我们迎来了全新的xx年。新的一年，新的起点，在新的一年里开始之际，我也从xx区分公司调往网络监控中心工作，开始的新的学习与努力。在xx区分公司工作的三个多月里，工作的同时学到了很多的东西，努力提升自己不足的地方，为公司做出更大的贡献而努力。现在我将自己这三个月的工作做一个小小的总结，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。

在xx区分公司，我做的最多的还是营销方面的事情，多和师傅同事一起出去宣传发展业务，平时也在办公室里做一些统计类的事情。在这个过程中，难免有做的不好的地方，大家都很乐意为我指出来，比如说黄局长说我不够泼辣，汪边平局长说我对自己的要求比在学校的时候降低了，很感谢大家对我的帮助，我也一定努力改正。下面重点说说我的想法与建议。

农村支局是公司的重要组成部分，其工作相对市局来说并没有那么复杂，个人认为主要包括融合业务的发展与服务质量的保证两大部分，业务有效稳定的发展之后，服务质量也紧跟直上，那么收入自然也会上来。所以我觉得现在区局里面最要做的一件事就是对客户的服务跟踪。现在我们都大力发展各种各样的全业务套餐，我的e家、天翼等等，还有

网吧及各种虚拟专网，现在基本上都是发展了就不管了，用户入网以后就可以说是无人问津，对用户关怀不够。后面发展了一个用户的同时，前面发展的用户又流失了，那么我们的努力又起到什么作用了？所以我认为我们在努力发展新新用户的同时，在存量保有和对老用户的关怀上还应该多吃一些，和用户多沟通，了解用户的需求。比如在发展新用户的时候，也可以通过老用户进行宣传，让老用户加入到我们的宣传队伍中来，这样也许更有说服力一些，要尽可能的利用已有的资源。这样做，不仅让老用户感觉到了中国电信的服务，同时发展了新的中国电信用户。另外，平时也应该对老用户有一些优惠政策，比如宽带续签用户，月消费金额比较大的用户等，在市局的政策应该也可以应用于农村支局，对农村支局也应该有它特有的政策。在资费定制方面也应该结合农村的具体情况，有时候们也不能等着市局出政策，我们也可以自己根据自己的具体情况向相关部门提出一些建议，找到合适的方案。

第二，我想谈谈这次的春季营销。我觉得我们这次做的最不好的地方就是准备工作不充分。营销要做好，除了有效的组织，前期的准备工作也很重要。我觉得我们在准备工作方面做的不够及时，物资人员不能及时到位，比如流动营业车，如果在元旦之前到位的话会不会更好一些？流动营业车上的设备也能够及时迅速的處理各种业务，效果会不会更好一些？试想一下，如果自己去办理一部手机业务，让你等待十多分钟甚至半个小时，你心里又是什么想法？另外还有我们的宣传材料，有的宣传单内容复杂，自己都看不明白，又怎么给用户看呢，更谈不上一目了然了。比如有一张宣传单是重点宣传e6套餐120元入网的，那么我认为就应该一起的把e6套餐资费标准也一起印在上面，可是后面却是e9宽带的宣传画与资费说明，导致前来咨询的用户莫明其妙。还有boss系统与政策的一致性问题，要适应市场的发展，资费及各种各样的政策也要不断更新，可是在更新政策同时boss系统也应该跟上。这次活动中，刚开始就出现了有政策但不能用的现象，

向用户宣传说中国电信有什么什么业务，用户来办理了却说现在还不能办理，要过两天才可以，相信中国电信的形象一定會在用户心里大打折扣。平时也要保证系统里面的数据与政策的一致性，现在系统里面有一些数据业务是从来没用过的，如果真的不需要是不是可以取消掉，也为系统节省开销，新的业务政策也能够及时迅速的添加进去。

第三，我想谈我对支局工作的看法。我觉得在日常的管理方面还是不够完善，缺乏一定的纪律性，大家工作有时候表面的有点拖拉散漫。交代一件事情，有时几天才给回复，甚至还要电话督促。大家工作的积极性、主动性不高。平时日常的点对点应该及时看，有事情了及时处理，不过现在好像支局的日常工作有一大部分都是营业员在做，点对点里面的事情多是营业员在处理，当然我并不是说局长没有做，不知道这样说会不会引起大家的不开心，呵呵…另外我想在此提一下支局的工作设备，现在营业厅的里面的打印机多是针式打印机，有的已经坏了，不好用了，对营业员的工作带来了很大的不方便，希望领导多关心一下，也多实实在在的关心一下基层的员工，营业员、线务员，有时候他们才真实的代表了我們中国电信的形象，才是我们发展业务最前线的员工。

最后，很感谢大家这段时间对我的照顾，无论在工作上，还是生活上，大家对我都很关心，谢谢。在以后的工作中，我一定继续努力，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！

电信年度的工作总结篇二

同志们，昨天刚刚召开了全市的电信工作会议，今天我们就马不停蹄地在这里召开20xx年xx电信工作会议，希望能把省、市电信工作会议的精神及时地向大家作传达贯彻，同时总结我们20xx年的各项工作，提出20xx年的工作思路。同志们，时间不等人，市场不等人，机遇不等人，我们要把20xx年的

各项工作抓早抓实，明确目标，变革创新，务实高效，促进xx电信更优、更快地持续发展。

下面，我向大会作工作总结报告。

第一部分20xx年各项工作总结与回顾

已经过去的20xx年对我们来说还是记忆犹新。这一年，面对着繁重的改革与发展的任务和激烈的市场竞争，我们的业务发展出现了较大的起伏。前两个季度，我们的业务收入与去年同期相比均出现了不同程度的下滑，在全市的业绩考核排名中也曾一度落后，每位员工还因此扣掉了好几百元的绩效工资；后两个季度，经过全局员工上下一心，奋力拼搏，我们的业务收入实现了止跌、回升、反弹，在全市业务发展龙虎榜中的排名连续几期都位居前列。到年末，经过全体员工的共同努力，我们较好地完成了市公司下达的6150万的调整后预算指标。20xx年，我们实现固话放号（含pas）15898户，其中pas放号6793户，电话用户总数达到108954户，pas用户总数达到18800户；净增宽带用户3179户，宽带用户总数达到4529户。

回顾去年的工作，我们主要有以下几方面的认识和体会：

20xx年，面对激烈的市场竞争，我们在省、市公司的统一部署下，以三个主量发展为重点，进一步拓展市场。相继开展了“春风行动”、“夏日旋风”、“彩虹计划”等营销战役，立足实际，借助各类营销渠道，通过各种方式，大力发展各项电信业务，多方拓展市场，着力提高业务收入，取得了一定成效。

1、注重话务量营销。针对长话话务量分流严重的局面，我们实施了“长话保有工程”，通过ip长话打折，有针对性地开放ip业务等方法，抑制了其他运营商对长话业务的分流。还

积极采取有效跟进的策略大力开拓公话、201电话吧和网吧业务市场，利用社会力量大力发展电信业务，加大对新业务、增值业务的推广力度，有效挖潜，保有和激发了话务量市场。

2、强化大客户、商业客户营销服务工作。通过采取与大客、商客签订长话特惠协议等优惠措施，加上个性化、专业化、人性化、标准化的服务，我们锁定了中高端客户，实现了高端话务量的保有□20xx年大客户流失率为0。

3、不断激活市场需求兴奋点。小灵通业务是我们xx电信业务发展的亮点所在。去年，通过“小灵通包月零首付”等优惠政策的实施，我们的小灵通业务获得了长足的发展□20xx年共净增pas用户6793户。宽带业务市场在20xx年也得到了充分的开拓，结合省市公司推出的“宽带极速之旅20xx”□“奋战50天，实现了宽带用户超百万”等各种营销措施，去年我们共发展了3179户宽带用户。

4、大力实施信息化助推工程。加速推进政府、企业、社区、农村信息化建设，抢抓发展和服务先机。我们与县政府的政务信息网建设协议书已经成功签订，并通过政府信息化带动行业信息化的发展，相继启动了“工商网”、“国税网”工程，发展了一批行业用户。此外，还通过“绿缘读书网”营销，刺激了学生群体消费。

5、充分挖掘农村电信市场。通过开展“支局劳动竞赛”，不失时机地启动农村电信市场，既提高了支局员工的工作积极性，又拉动了全局业务收入的增长。

20xx年通信建设投资主要是以服务于前端，服务于市场为目的，注重投资的效益性和效用性，侧重于配合市场发展趋势。完成了横溪、白塔、田市三个乡镇的小灵通工程；完成了县局旧机房改造和相关专业设备的搬迁、割接；根据支局要求及业务发展需要实施线路、设备的“短、平、快”工程，有

力地支撑了业务发展。

通过综合化集中维护的实施及后端资源的整合，我们的网络能力得到了加强，网络功能得到了完善，维护水平也得到了进一步的提升。20xx年主要完成了小灵通的网络优化、c08交换机的升级扩容和宽带设备的升级改造，加强了后台的话务量经营分析，提高了端到端的维护服务水平和快速反应能力，基本实现了“业务开通和故障处理”等对前端的响应承诺。

电信年度的工作总结篇三

一、装拆移修工作

初始来到电信是在20xx年的10月。正是电信建设的初期，当时我公司刚刚具有了固话放号和个人adsl、话吧、网吧业务的初步开展能力，装机的人员也只有七人。我负责市场部的电脑、个人adsl、话吧、网吧的日常维护。在没有维护车辆的情况下，克服了重重困难。没有车我近的就走这去，远的就坐公交去。后来车辆也到位了。这使得我们干劲十足。在夜间无车辆条件下创下了当天障碍当天处理完成。20xx年被评为先进作为维护员。20xx年分为南北两片管理。当时我还是负责日常维护。在这期间为使得障碍率大幅度的降低积极陪合南北两片。

二、日常障碍查修工作

20xx年至今我继续负责障碍查修的一组。主要负责全市的个人宽带用户、e视星空用户，网吧用户，话吧用户的正常使用。新增加了人手在任务重人手少的情况下，我和我的同事两个人主动加班加点，只为用户能得到满意的服务。通过我们的努力使得宽带10000号的有理由投诉单数降为0。

三、工作学习情况

20xx年初，被送到省中维公司进行了数据终端维护培训

20xx年和石松玲学习光缆的熔接及维护。

20xx年和于洋学习3.5g和中兴udo□ag的日常维护

这些学习经历对我来说是难得的锻炼机会。在老师的英明教导下在最初的生疏到后来的熟练，在到后来的游刃有余，在短短的几个月里达到这样的水平实来不宜。

四、存在的问题

三年来我做了一定的工作，也取得了一些成绩，但离领导和同事们的要求还有不少的差距，主要是工作创新意识不强，创造性开展工作还不够。在今后的工作中，克服不足，以对工作对电信事业高度负责的精神，脚踏实地，尽职尽责的做好各项工作，不辜负领导和同事们对我的期望。

五、20xx年的打算

进一步强化业务素质的学习，养成勤于学习，勤于思考的良好习惯，不断吸纳新知识，掌握新技能，增强新本领。强化责任意识，充分发挥模范带头作用，努力创造更好的工作业绩。主动完成领导交办的各项任务。

以上是我个人三年来的工作情况，在这里我真心感谢领导及同事对我的指导与帮助。不足之处，请领导和同事们批评指正。

电信年度的工作总结篇四

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

也学到了很多東西，努力提高自己不足的地方，為公司做出更大的貢獻而努力。現對20xx年的工作做一個總結，同時也說說自己的一些想法，不到的地方還請各位領導與同事不吝賜教。

俗話說：“火車跑得快全靠車頭帶”。我無論從業務能力，還是從思想上都存在許多的不足。但在日常工作中得到了部門領導和同事的正確引導和幫助，使我的工作能力的提高，方向明確，態度端正。從而，對我的發展打下了良好的基礎。

一、工作匯報

近幾年來，隨著電信的幾次分營，我局已逐步從壟斷走向市場，在市場競爭面前，更認識到“服務就是生命線”的真實含義，我們每年不斷地開展“樹電信新風，創優質服務”的活動，使廣大幹部職工牢固樹立全心全意為用戶服務的意識，也給企業帶來了勃勃生機。通過多年的努力，使我局建設有了一個較好的基礎。

二、工作感想

經過五年的鍛煉，是自己對這份工作有了更深的認識。對於工作或者事業，每個人都有不同的認識和感受，我也一樣。對我而言，則通常會從兩個角度去把握自己的思想脈絡。

首先，是心態。套用米盧的一句話“心態決定一切”。有了正確的態度，才能運用正確的方法，找到正確的方向，進而取得正確的結果。具體而言，我對工作的態度就是選擇自己喜愛的，我一直認為工作不該是一個任務或者負擔，應該是一種樂趣，是一種享受，而只有你對它產生興趣，徹底地愛上它，你才能充分的体会到其中的快樂。可以說，懂得享受工作，你才懂得如何成功，期間來不得半點勉強。其次，是能力問題，又可分為專業能力和基本能力。對這一問題的認識，我用一個簡單的例子說明：以一只駱駝來講，專業能力

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！

电信年度的工作总结篇五

20xx年，综合部将认真贯彻市公司有关指导思想和方针，落实分公司领导意图和指示，坚持从基础工作抓起，通过“制度化、标准化、规范化”的管理，努力抓好全公司工作的组织、协调、实施工作，为公司的经营、生产活动提供有力的支撑。

1、对党的思想建设和作风建设重视不够，理论学习不够，公司的要求有差距。

2、管理工作不够精细，落实不到位，缺乏监督检查的力度，执行制度还不够严格。

3、协调平衡工作不够理想。主要表现在有些事情协调不全面，考虑不周到。

一是巩固成果，吸取教训，进一步明确综合办工作的指导思想，细化综合办的职责分工。指导思想是紧紧围绕公司的经营工作，牢固树立服务思想，为公司各部门服好务。二是继续健全完善各项工作制度，当好参谋助手，加强对各项工作的督办力度。进一步做好督促检查公司各项决议、决定、指示的落实情况，并及时做好信息反馈掌握特点，总结规律，提高综合办公室的整体工作水平，综合办工作的基本原则就是服务、求实、高效；三是加强信息调研工作，加深对实际工作问题的调查研究，积极为领导决策服务，充分发挥沟通、协调作用，积极协调内外、沟通上下、联络四方；三是加强政治业务学习，不断提高自身综合素质。四是做好领导和各部门临时交办的事宜，按领导意旨及时处理好突发性事件。

谢谢！