

电信营维员个人工作总结(实用6篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

电信营维员个人工作总结篇一

在过去的一年里,围绕20__年信贷管理工作的基本思路,以“规范管理深化年”为主线,严格控制和防范信贷风险为核心,贯彻国家金融政策及法规和市行指示精神,增强市场化的经营与管理意识,继续调整转变信贷业务的经营与管理模式,健全和完善业务与质量均衡发展的有效管理体系,在信贷业务发展方面主要开展了以下工作:

(一)巩固和开拓两不误,大力发展信贷业务。

1、以优质和完善的服务,稳定既有的客户资源。

首先,高度重视我部现有的客户。针对大客户(如宏元集团)特点,成立了由经办客户经理牵头的大客户组,重点客户,重点服务,有效控制风险,优先保证其各项业务。对于长期稳定的中小客户,在规范经营的前提下,经常、及时地做好与客户的密切联系,树立人性化的信贷文化。必要时,亲自与经办客户经理深入客户,了解企业经营情况,为企业提供积极的融资方案,为稳定客户提供了必要的保证。

其次,为客户提供优质服务。营业部的实际情况是大客户多,承担着宏元集团、三宝电脑等大客户的管理和服务工作,结算量大,管理和服务难度较大。面对这一实际情况,我部率先在__沈阳行系统内试探性地创立了“出账平台”管理和服务模式,实践证明,这种模式极大的提高了工作效率,有效

地控制了业务流程风险，具有十分重要的意义。目前，这种模式已经在沈阳行系统得到了认可。

2、防范风险，规范经营，不断挖掘新的业务增长点。

我部为了在防范风险、调整结构的前提下挖掘新的业务增长点付出了艰辛和努力。第一，利用我行业务灵活这一优势，不断开拓客户市场，主动向客户宣传我行的业务特点和优势，取得了比较好的效果；其次，开阔思路，努力将信贷业务向授信主体的上下游客户发展，以点带面。授信客户的增加，为我部信贷业务的不断发展提供了新的增长点。

(二)强化管理，降低风险，取得综合效益最大化。

1、统一认识，明确信贷业务的发展方向。

随着国家多种宏观调控政策的出台，我们所面对的客户群体也发生了很大的变化，形势复杂。面对这种情况，我部经常提醒和告诫全体客户经理，务必要保持清醒的头脑，务必要保持稳健的工作作风。思想指挥行动，为了统一认识，经常组织全体信贷人员学习上级行的有关部门文件和规章制度，要求大家将《__银行20__年信贷指导意见》和《信贷业务经营管理十六点意见》认真贯彻落实。

为了规范经营，防范风险，我部加强了对资产和负债业务的调整。在资产业务中，我部停止了不规范的业务。与年初相比，虽然我部存款有所下降，但下降的主要原因是我部为了更好的执行银监局和上级行有关文件，更加严格的防范信贷风险，结束了与金花股份的业务合作关系，仅此一户减少我部存款28,000万元。

在信贷投向方面，业务转型。我部大力开展了具有真实贸易背景，手续完备，风险较低的动产质押、仓单质押、厂商银合作等模式的授信业务，新开发了辽宁东日、辽宁鹏达、三

山贸易、沈阳华微等动产质押、仓单质押业务客户，降低了信贷风险，在金融行业竞争如此严峻的形势下新增了客户，稳定了存款。

2、建章建制，严格执行信贷业务审批程序。

为了便于信贷人员学习和开展业务，我部将有关的文件、规章制度整编成册，并根据我部所面对的具体业务，制定出相应的实施细则，如《动产质押、仓单质押出入库制度》等。

根据我行授信项目报批的有关文件规定要求，我部对每个上报项目都严格执行部贷审讨论会先讨论后上报的工作程序。在贷审讨论会上，全部与会人员对所要上报的项目认真讨论，杜绝走过场，帮助经办客户经理完善授信方案，完善防范风险的措施。我部贷审会认真的工作态度和严谨的工作风格曾多次受到上级行有关部门的认可和表扬。

在办理出帐手续的过程中，我部实行了经办客户经理与出帐审批人员“隔离”，由“出帐平台”的人员专门办理出帐手续，避免了潜在的信贷风险。

3、严格落实授信项目的动态信息监控。

贷后管理工作是信贷管理工作中的一个十分重要的工作环节。在过去的一年里，我部要求全体客户经理能够按照上级行的要求认真做好贷款五级分类工作，而不是把该项工作当作一项数据统计任务去完成。对动产、仓单质押业务，我部能够按照要求按时查库，严格质押物出入库手续，在总行、分行对我部的多次检查中，未出现任何问题，并得到上级行的好评。

电信营维员个人工作总结篇二

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e_cel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。

二、排障服务工作

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会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。

三、营销服务工作

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。

电信营维员个人工作总结篇三

作为电信经营实体和综合后勤保障部门，一年来，我能够服从、服务于焦作电信发展的总体目标，在主业大幅度减少投资规模的不利外部环境下，以机制创新为突破口，深化三项制度改革，不断规范经营管理，加强基础制度建设，向管理要效益。充分发挥了自身优势。在努力做好支撑服务的同时，不断开拓外部市场，用心开拓市场、负重前进，将业务发展至联通公司、移动公司、洛阳、济源等外部通信运营商。为开拓建筑市场，我用心想办法，为建安处先后承揽了移动公司生产楼、住宅楼等土建工程，城网改造工程，从而极大地增加了企业效益。

物流配送中心也用心担负起市公司后勤服务工作，用心开展业务和工作。今年共完成余项工程的材料供应工作，并且开拓外部电信运营商业务，已先后和焦作移动、联通，濮阳移动、新乡移动、商丘联通、郑州联通签订线路器材供货合同，对外实现销售额万元。

加强党群工团的建设和精神礼貌建设，促进公司健康发展。今年以来，我坚持“两个礼貌”一齐抓的工作方针，努力加强和改善企业党建工作，使干部队伍和职工队伍的素质不断提高，思想政治工作不断深化，企业办公条件、职工生活、福利得到改善提高，企业的核心竞争潜力得到进一步增强。

一是发挥党组织的核心作用，保证企业各项目标的全面完成。一年以来，公司党组织充分发挥政治核心和战斗堡垒作用，党建工作得到了进一步加强，落实了党风廉政建设职责制，

监督制约机制得到了强化，坚持企务公开制度和民主评议干部制度，用心推进民主政治建设，党组织的核心作用和凝聚力、战斗力不断提高。二是强化企业思想政治工作，为公司改革和发展创造良好条件。一年以来，公司党组织继续深入学习邓小平理论、“三个代表”重要思想。个性是认真组织学习贯彻党的xx大精神，在公司广泛开展了“学xx大文献，创更大业绩”主题教育系列活动，透过丰富多彩、形式多样的活动，使广大干部职工在学习贯彻xx大的精神的过程中，思考、衡量和审视自己的工作，从而更加坚定了发展是硬道理的信念，自觉认真查找差距和不足，并且在工作中努力地加以改善。三是用心倡导建设学习型企业，抓好中层干部的培训。新的体制和竞争环境，需要企业不断创新工作方法和手段，调整经营策略，寻找企业发展新的增长点。为此，公司用心倡导建设学习型企业，并把中层干部的培训作为一项重要的工作来抓。一年来，多次对中层干部进行了系统培训，培训重点放在学习企业管理、经营决策的知识上，并且强调对团队精神的培育。透过学习，使中层干部对管理的核心、作用有了新的理解，对市场观念、人才观念和新世纪电信业的发展趋势有了更深刻的认识，促进了中层干部自身素质的不断提高，为企业的可持续发展打下扎实的基础。四是工会的桥梁纽带作用进一步得到发挥。

一年来，工会、共青团组织用心参与企业的改革发展，并根据自身的特点和优势，以职工和青年喜闻乐见的形式把党的方针政策、企业的重大决策和精神传到达每一位职工，物化于行动之中。工会在做好内退职工思想稳定工作、思想宣传、文体娱乐、维护职工合法权益等方面工作的同时，认真履行各种职能，围绕企业的生产经营开展了劳动竞赛和合理化推荐征集活动，组织各种文体活动，丰富了员工的文化生活。

电信营维员个人工作总结篇四

一、装拆移修工作

初始来到电信是在____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潜力，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，远的就坐公交去之后车辆也到位了。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，____年被评为先进作为维护员。____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用心陪合南北两片。

二、日常障碍查修工作

____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状况下，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。透过我们的努力使得宽带10000号的有理由投诉单数降为0。

三、工作学习状况

____年初，被送到省中维公司进行了数据终端维护培训。

____年和石松玲学习光缆的熔接及维护。

____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之后的熟练，在到之后的游刃有余，在短短的几个月里到达这样的水平实来不宜。

四、存在的问题

三年来我做了务必的工作，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、____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
职责意识，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状况，在那里我真心感谢领导及
同事对我的指导与帮忙。不足之处，请领导和同事们批评指
正。

电信营维员个人工作总结篇五

转眼间我来到中国电信宽带维护部工作已经一年的时间了。
在这一年的时间里，自我学习到了很多有关宽带的知识。为
了更好地完成工作，总结经验，扬长避短，提高自我的业务
技能，现将工作状况总结如下：

工作汇报

自x年12月26日工作以来，我认真完成工作，努力学习，用心
思考，工作潜力逐步提高。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齐到
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。

紧之后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。这些工作使自我更加熟练的
操作使用客服系统。而且对机房设备有了必须的了解，使自

我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，使自我学习到了更多的网络知识，更加提高了自我的实际动手潜力。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。这项工作使自我掌握了基本的adsl技术。能够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，自我和外线人员一齐机房和用户端处理。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，时时严格要求自我，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，无论从业务潜力，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忙，使我在工作潜力提高，方向明确，态度端正。从而，对我的发展打下了良好的基础。

工作感想

踏入新的工作岗位后，经过一年的锻炼，使自我对这份工作有了更多更深的认识。对于工作或者说事业，每个人都有不一样的认识和感受，我也一样。对我而言，我通常会从两个角度去把握自我的思想脉络。

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取自我喜爱的，然后为自我的所爱尽自我的努力。我一向认为工作不该是一个任务或者负担，就应是一种乐趣，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。能够说，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，是潜力问题，又能够分成专业潜力和基本潜力。对这一问题的认识我能够用一个简单的例子说明：以一只骆驼来讲，专业潜力决定了它能够在沙漠的环境里生存，而基本潜力，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，专业潜力决定了你适合于某种工作，基本潜力，包括自信力，协作潜力，承担职责的潜力，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，必是两种潜力能够很好地协调发展和运作的人。

电信营维员个人工作总结篇六

市场经济千变万化，残酷无情，进则达，不进则退，通信市场同样是这个道理。

一个时期以来，宁夏区电信公司吴忠分公司为了进一步扩大经营空间，提高市场占有率，面对市场竞争的巨大压力，严格按照集团公司提出的“用户至上，用心服务”的理念，努力改善服务，在用户较集中的县（市）城市全部开展了电信服务进驻社区的工作。

通过此项工作的不断深化，使整个分公司的电信业务收入有了明显的增长。

尤其，值得一提的是在利通区开展的社区客户经理服务工作，截止6月30日，社区业务收入较之元月增长了近5%，收入比重已占利通区业务收入一半，在很大程度上可以说是一个新的业务增长亮点。目前利通社区管理工作扎扎实实，井井有条，

业务发展如火如荼，服务质量明显改善，“亲情服务”、“零”距离服务随处体现。所有这些成绩的取得，都是在区公司和分公司领导的统一部署下，管理到位，措施得力，电信服务进驻社区成效显著的结果。

一、面对竞争，摸清底细，扩大区域，沉着应对

长期以来，在利通区范围内电信业务发展较为集中，是各大电信运营商相互竞争最为激烈的区域。吴忠分公司领导极为重视，要求各单位、各部门积极行动，安排布置社区工作，尽快在去年社区工作取得成绩的基础上，全面推进电信服务进驻社区工作，极大的调动了社区经理工作的积极性。这无疑是中国电信面对竞争，改善服务，占领市场、抓住机遇，为发展业务展开的有利举措。

在利通区市区服务区域内，按照社区客户经理服务标准和规范要求，以街道、服务客户数量为基础重新划分并扩充到了7个社区，平均每一个片区3名客户经理，3名维护员，平均负责8000户左右用户的售后服务及各项电信业务的发展工作。

首先，经过摸底调查出各个社区所辖住户的数量，建立客户基本信息资料，包括在线用户的数量有多少，分平房住户、楼房住户的数量，未安装电话的居民数量，以及使用电信新业务和数据业务的情况。

其次，在搞清楚用户基本情况后，有了针对性的业务发展方向，及时下达各社区的发展计划，同时制订出切实可行的《绩效考核》办法，加大考核力度。

再次，注重社区业务发展、服务方面的新情况，新问题，及时调整思路，解决问题，采取临时性或集中召开经营、服务方面分析会的形式，让社区成绩突出的片区经理介绍经验，多方面听取不同意见和建议，取长补短，达成共识，以及分析其它电信竞争对手的动态，积极采取应对措施。

通过以上工作落实，真正做到面对市场，适应变化，思路清晰，达到有效竞争，提高服务质量和企业效益的目的。

二、正确引导，更新观念，爱岗敬业，是做好社区工作的基础

社区工作是一项综合性很强的营销服务工作。年初以来，中心严格按照分公司领导的经营指导思想，本着早计划，早安排，早落实的原则，对社区各项工作加大力度，提倡社区工作是一面镜子，一支队伍，要带好管好，对外代表电信公司的形象，对内代表客户的服务利益，要求做一名称职的客户经理代表，时刻为公司的利益着想，为电信业务发展多做贡献。

一是提高认识，转变观念。就是平常教育社区客户经理不要老把自己看成是一个电话障碍查修员或是业务员。

其实，现在的社区客户经理从事的工作很崇高，责任也很大。既要有电信市场营销方面的理论知识和工作能力，还要有实际工作方面的基本技术操作技能。

二是加强业务学习，提高服务质量。为了达到目的，社区经理在客户服务中心的精心组织下多次参与分公司举办的业务、礼仪服务学习的同时，自行组织多期学习班，《市场营销》、《电信业务与服务》、《电信礼仪服务》、《装、移、拆机规范》和《adsl宽带安装》学习班等，采取集中学习和自学相结合的原则，提高服务质量赢得广大用户。

三是教育社区客户经理在发展电话业务的时候，别忘了多说一句话，问用户电话有没有来电显示功能，办理数据业务了没有，当月的电话费交了没有，以及发现别的用户利用165上网或者使用固化话机、拨号器等问题，要采取给用户做思想工作转网或查处其它违规的现象。

四是社区工作很辛苦，很累，几乎没有正常休息天。经常教育广大社区经理来到营销服务这个岗位，要坚定信心，有思想准备，做到吃苦耐劳，乐于奉献，爱岗敬业，始终做电信服务的模范。

三、溶于集体，乐于奉献，激发热情，是做好社区工作的动力

做好社区的工作，要让大家为了一个团队、集体的荣誉和目标奋斗，就得有一个好的集体，好的环境，好的管理机制，合格的带头人。能使大家心往一处想，劲往一处使，团结一致，积极向上，拧成一股绳，才是做好社区工作的动力。

今年以来，无论是业务宣传、各种培训班，还是解决业务发展中遇到的实际问题，分公司领导、部、中心主任多次参与社区现场指导工作。元月份，为了把丢失的吴忠仪表厂夺回来，出注意，想尽办法，扩大宣传力度，增强服务意识，使仪表人享受满意服务，在下雪天（当时是星期六），组织全部社区经理开展清扫仪表厂两个家属院、厂部大门口的活动。为了提高社区的认知度和满意度，几乎有一半的星期天利用时间组织客户经理在居民小区、广场搞业务宣传、演示，开展上门活动。

往返于用户家中，想尽办法，直到安装成功，使用户满意，自己也感到欣慰。交通不方便是常事，就打的，有的甚至把自己的摩托车都搭上了，还有的为了安装一次顺利，自己掏钱购买了驱动程序是常有的事情。

社区的工作紧张而又脱不开身，就是因为它不同于大客户经理的工作，主要是有具体的电话障碍查修任务，谁也不能保证啥时间到电话障碍来，只能是有障碍查修障碍，没有障碍就发展业务，摸清市场行情，熟悉社区的用户，尽可能的与广大用户多交朋友。在业务工作中，遵循一个原则，本着巩固老用户，发展新用户，中心负责人抽出时间与社区经理随

工，溶于发展业务之中；平常注重了解社区经理的情况，关爱他们，还有什么不能解决的困难。从而增强了感召力、向心力和凝聚力，激发了大家工作的热情。

四、强化管理，措施得力，是做好社区工作的前提

社区工作内容繁多，管理在一定程度上是一个比较重要的问题。要做到管理到位，措施得力，使社区工作开展井然有序，不使大家拘谨而缺乏工作热情，精神振奋而不散漫，值得好好研究。根据社区的工作实际情况，采取有效的管理激励机制，才是做好社区工作的前提。

具体措施：

一是社区客户经理工作时间实行弹性工作制，随叫随到。

二是根据工作的实际需要，定期汇报工作存在的问题，并填写社区经理工作日志。

三是每周五统计报告一周以来业务发展情况，了解发展进度。

四是紧紧围绕经营工作的思路，建立片区业务发展图片资料，实行动态管理。

五是根据各社区的现有用户使用业务情况，分解下达各社区的任务指标，按照《绩效考核》办法，按月奖惩，严格兑现。

六是利用幻灯形式，每月召开一次业务发展通报会及服务质量分析会，研究对策。

七是建立健全对社区经理管理检查监督制度。

通过以上的 work 落实，现在利通社区的各项管理工作规范化、制度化，有利地促进了各项业务的长足发展。

总之，社区工作开展以来，紧紧围绕市场变化，客户的需求认真开展服务工作，虽然取得了很大的成绩，但也存在一些问题。今后的工作任务还很多，形势还很严峻，电信公司为了占领市场，开展更有效竞争，应当培养一批爱学习，善营销，懂技术，会经营的专门人才充实到社区客户经理岗位，以适应瞬息万变、无序竞争的需求，提高服务档次，争取更大的发展空间，为振兴吴忠电信事业多做贡献。