

最新电信公司年度工作总结(汇总6篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。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。

电信公司年度工作总结篇一

光阴似箭，转眼间，三年的大学生活已经结束。面临着就业的我们，第一次走出社会。我有幸在长沙市宁乡电信分公司实习工作。在这里，我接触了许多的人和事，在实践中检验自我。让我收获不少。宁乡县电信局属国营企业。该企业的主要业务由传统的固定电话业务，宽带及小灵通组成。最近几年还新发展电子商务，展望今后几年里发展3g电话业务。

在为期近一个月的实习期间，我有幸能在政企部门实习学习。学习一些业务的办理，信息的采集，文案的制作等等。政企客户部前身是大客户中心，成立于xx年。因机构调整于xx年年3月由原大客户中心与商业客户中心合并，成立政企客户部。下设四个分部：既行业分部、聚类分部、农村分部、转型分部。负责全县大客户单位，原商业客户单位，农村七站八所，工业园区和专业市场等的营销服务和管理工作。现有1214家单位。

实习的第一天我当然是先熟悉工作环境了，在办公室看同事如何的工作，看他们都需要去哪些地方。其实我觉得在工作的一开始，我是从做信息采集表开始做的，帮同事进行一些信息采集表方面的记录。其实看起来很简单的，但是里面有好多需要你去掌握的。至少你还需要知道哪些东西是需要的，哪些东西是一定需要记在表上面的。随后，我就接手了几次

打电话的工作，因此在那段时间，我成了一个专攻打电话的工作者了。虽然工作很简单，但能够帮上一些忙，也锻炼了自己的勇气和信心，感到非常的开心。后来，宁乡县要创立文明城市，于是公安局就委托我们来进行一项电话形式的民意调查，而且都是在加班的时间内打电话，说起来也挺累的，打了3天，估计是打了1000多的电话吧，几乎宁乡县每个村每个城市都打了电话。其实这是个比较艰难的任务，要每天都用自己的耳朵对着电话听筒，还要不停的重复着一段已经可以倒背如流的话，还要用最真正的态度，礼貌的和对方交流。不过，只要我们认真的完成这项工作其实还是有很多乐趣的。其中真的有很多细节，很多平时上课学不到的知识，让我受益匪浅。

在近一个月的实习中，我充分认识到团队合作，相互沟通的重要性。明白了礼仪在人际交往中的重要性。礼仪是人际交往的粘合剂，人际关系的目的是为了和谐，在交往中人们通过得体的举止来经营轻松和谐的氛围。通过学习，教会了我们在商务场合的行为举止，着装，仪表。这为我们以后的人际交往起了重要的作用。电信是非常注重品牌的建设的，通过学习我了解了品牌的概念，同时我也懂得了只有品牌的建设才能赢得市场，从中我们了解了电信的品牌，懂得品牌和顾客之间的关系。

在实习其间，我深切感受到，我所在的政企部是一个团结，上进，充满了活力的集体。每天大家都是笑脸相迎，即使面临很大的工作压力，办公室里仍然会听到笑声；面对客户，大家总是热情真诚；面对工作上的困难，大家总是互相帮助，直至解决难题。整个部门和睦相处，就像一个温馨的大家庭。而部门领导就是这个家庭中的家长，给每个人很大的空间自由发挥。特别令我感动的是，每当我遇到困难向大家求助时，谁都会无私地告诉我。有时候，办公室的职员还会要我去尝试通过打电话的形式去催别人交话费，他说，这对于我们大学生其实是一个挑战，也是一个心理素质的挑战，因为有时候人家会不听你的，会突然挂掉电话，甚至会骂你之类的，

当然那是极少数。不过我比较幸运，打了一上午的电话通常都是非常通情达理的，非常成功！通过向同事学习，认真完成领导和同事们交给我的每一项工作，得到了部门和同事尊重和好评。

刚离开校门的我对外面的世界当然是充满着好奇和向往。从大学校园生活直接步入社会，需要你去接触的不再是那些熟悉的面孔，换之而来的是各行各业的人。对他们的了解要从头开始，如何去了解一个人的内心世界，如何去和一个人沟通，这一系列的问题都要你去探索和解答。但是最重要的是切记“人心叵测”，外面的世界固然很诱人，而它不再像校园生活那样单纯了，所以你要时刻留心发生在自己身边的每一件事，处理好发生在自己身边的每一件事，同时搞好自己的人际关系网，与同事，与客户，树立良好的自我形象。通过在学校知识积累和交际方面的经验的积累，我相信我一定能够成功的。也许正是我的自信，使我向往外面的世界，勇于去接受现实的考验。

通过实习我体会到在工作中，首先，一定要做个勤学好问的人，只有这样你的业务才能够熟练和精通；然后，就是要积极好动，多和带你工作的同事帮忙，多付出就会有多的收获的；最后，最重要的就是搞好人际关系和塑造自己的形象，因为在以后的工作中你是要经常和人打交道的，尤其是像我们这次是从事客户服务的，与人的关系处的好，而且自己的形象也不错，那就在以后的工作中会受到欢迎的。

在实习当中通过对业务的操作，从中也发现很多的不足。以前在学校里学的只是理论上的东西，和实际的操作有很大的差别的。特别是像客户服务这方面的实际操作，在学校理论上都是很少涉及的。客户就是上帝，当我和一个客户交流的时候，我就要非常有诚意的和他交谈，对于服务方面的东西，我们又要非常的熟悉我们自己本身的服务政策，只有这样才能把我们的政策一一告诉对方，还要耐心的等待对方的需求及应允。

实习中我总结了一点小小的经验，这一点对我的作用很大。

一、那就是在实习期间一定要记得实习期间辛苦一点，多做些琐碎的小事，多和同事帮忙，去掌握工作中的每一个细节，每一个细节都掌握了，那么以后你就会轻松一点。把最基本的都掌握了，该做的都会做了，那你就算是真正学到手了。

二、不管是哪里，新手的待遇大部分都不会很高，道理很简单，企业雇人为了叫他能为公司做事，而不是养人，我们学到的理论都是源于实际的精华，但要把精华融入到实际当中就要一切从头开始，就要就像学习上乘的武功，必须要有扎实的基本功。所以摆正心态是找工作和初期工作必需的素质，因为你不是独一无二的。

三、新手的工作都比较简单，跑个腿，递个单子，打个电话。一天大部分的时间要么就是呆着没事做，要么就是东跑西跑，任人使唤，不要为这样的工作内容而感到苦恼，公司叫你去这些事情的做这些事情一是工作需要，二是考验你的素质是否适应这份工作和是否适应这个公司，时间长了自然而然的会让你接触更多的东西。

部门领导和同事也都尽力帮助我，给我讲授和业务有关的知识，耐心解答我的疑难困惑。在这段时间里，我不仅很好地运用了所学的专业知识，而且还学到了在学校学不到的待人处世之道，扩大了知识面，也丰富了社会实践经历，为我即将踏入社会奠定了很好的基础。再次我十分感谢树达学院和宁乡电信局给我这样宝贵的实习机会，让我对社会，对工作，对学习都有了更深一步的理解和认识，为我即将走上新的工作岗位增添了信心，让我在大学生活中留下了美好的一页！

电信公司年度工作总结篇二

在过去的一年里，在分公司与项目部领导的指导与带领下，我认真坚持正确的工作指导思想，树立“让业主满意”的的

服务宗旨，尽心尽职，兢兢业业，努力完成工作。

xx年的一月份至八月份末，在连云港项目部王总的带领下，为连云港东海电信业主做出了优质的服务，在监理工作中，严格要求自己，树立自身强烈的职业责任心，对待工作不马虎，不偷懒，尽自己最大的努力把监理工作做好，遇到不懂或者自己不确定的事情，及时向公司中的经验丰富的老前辈请教，及时正确的处理好每一件事情。

xx年的1月份至5月份，连云港东海电信分公司的工程项目为ftth为主，为了配合业主参与“光网江苏”的竞赛计划，为了更好的为业主服务，在公司领导的安排下，顺利的拿到ftth工程项目上岗证。在ftth的工程建设项目的工作中，严格把握质量关口，定时定量的对已经完成改造的小区进行巡检，巡检过程中发现的施工工艺的问题，及时通知施工单位的相关负责人进行限时整改，同时以书面报告的形式上报业主。巡检工作的主要内容为：布放主干光缆的布放路由是否与设计相符、新设ftth专用光交的安装质量、光交内光缆的熔接以、光分路器箱内皮线光缆的施工工艺及标志牌的粘贴。并定时的将ftth工作以周报的形式上报项目部，同时将ftth的工程进度与ftth完成的装机量以日报的形式上报业主。

随后下半年又开展宽带提速的计划，在宽带提速的计划里，其中有40个综合点，260个纯宽带点，并每月上报业主宽带提速的月份工作总价及下月的工作开展计划安排。对于有电缆拆旧的割接点，严格把握电缆拆旧部分，在施工前，要求施工单位对施工组织方案进行检查，对于施工单位提出存在材料使用变更的割接点，严格的根据施工现场进行查看。在电缆拆旧的工程中，以旁站的监理方式监理电缆拆旧过程，并记录电缆拆旧的电缆断长，在电缆入库时进行核实。

每一项工程开工前，对工程主要计划的工程项目包括工程所用的材料以及施工顺序做一些详细的了解，对现场施工的材

料做明确的检验，根据建设单位交出的工程设计文本，与当日现场施工的情况做一个比较，最后向业主汇报当日的施工现场情况，让业主能够在第一时间了解工程的施工现场情况及施工进度。在监理过程中，我主要抓住质量、进度、安全方面的控制，主要强调事前控制，预防为主，结合施工过程的旁站，若发现质量及安全隐患，及时以口头通知形式令施工单位进行整改。

对于施工单位上交的竣工资料，要求施工单位上交属实的竣工文本，认真核实竣工文本中的工作量及其材料表，尤其是电缆竣工文本，核实电缆拆旧平衡表与拆旧竣工图纸是否符合，对于存在问题的电缆拆旧点，现场测量施工路由杆距，确保上交竣工资料的正确性。

随后9月份初，在公司领导的安排下，我被调往徐州项目部，在孙总的带领下为徐州电信业主服务。我主要的工作就是徐州电信ftth工程的几个试运行点的巡检工作，将几个工程发现的问题及现场照片上报公司相关的负责人。随后监理市区及新沂地区的epon割接工程，每一批量的工程结束后，汇总各个点的存在的变更情况及电缆拆旧的现场施工情况，减少后续竣工资料变更的麻烦，并将变更情况及现场施工情况汇报给相关负责人。

xx年即将过去，回顾这一年来的监理工作，体会最深的就是做好监理工作就必须严格认真，有较强的责任心以及较高的业务素质，虽然我很努力扎实的做好每一项工作，但是还是存在很多不足之处，对于监理记录的文字方面有所欠缺，以后自己会加强这方面的学习，提高文字编辑水平，以便更好的为公司服务。

xx年的工作即将展开，我会时刻服从公司安排，响应公司的号召，保质保量的完成公司下达的任务，努力的提高自身的素质及业务水平，做到让公司放心，让领导满意，为公司在徐州监理行业树立良好的企业形象。我相信邮通的明天会更

好。

电信公司年度工作总结篇三

（一）工作经验 1. “迎新春

创佳绩”劳动竞赛表现突出。

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。20**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。20**年项目中标金额较20**年增幅xx%□导致20**年战略产品收入未见增长，且20**年收入基础薄弱。

（二）业务发展渠道仍需拓宽。20**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。

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20**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。

电信公司年度工作总结篇四

为期一个半月的实习结束了，我在这一个半月的实习中学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，受益非浅。以下是我的毕业实习报告鉴定，敬请各位供给宝贵意见。

对于现代企业来说，会计工作是一项重要的管理制度，是要为实现企业的经营目标服务。所以，能够认为，实现企业的经营目标是企业会计的根本目标。带着这个目标，我开始了在我所在的实习企业进行了有目的实习。在此之前，我认真

学习了《会计法》以及财政颁布的《企业会计准则》、《企业财务通则》等作为过渡的新的行业会计制度和财务制度，因为这些大学法规我国会计制度改革进程中的一重大举措。此次实习，主要岗位是一些帐务的核查，所以主要实习科目应收应付帐款的核算，也涉及一些其他对外投资科目。在实习中，我参加了该企业月末的财务核算，认真学习了正当而标准的会计程序，真正从课本中走到了现实中，从抽象的理论回到了多彩的实际生活，细致的了解了财务会计的全过程及会计核算的各环节，认真观摩一些会计的整个审计、核算过程，并掌握了一些会计事务的适用及适用范围。跟随财务人员，核实会计事实。真正了解和熟悉了我国的公诉程序及法庭的作用和职能，同时还配合公司财务人员做好帐本的调查笔录和日记帐笔录，做好帐簿的装订归档工作。

经过1个半月的实习，我从客观上对自我在学校里所学的知识有了感性的认识，使自我更加充分大学解了理论与实际的关系。我这次实习所涉及的资料，主要是会计业务(对公业务)，其他一般了解的有购货业务、票据业务、贷款业务。会计业务对公业务的会计部门的核算(主要指票据业务)主要分为三个步骤，记帐、复核与出纳。那里所讲的票据业务主要是指支票，包括转帐支票与现金支票两种。对于办理现金支票业务，首先是要审核，看出票人的印鉴是否与银行预留印鉴相符，方式就是经过大学验印，或者是手工核对;再看大小写金额是否一致，出票金额、出票日期、收款人要素等有无涂改，支票是否已经超过提示付款期限，支票是否透支，如果有背书，则背书人签章是否相符，值得注意的是大写金额到元为整，到分则不能在记整。对于现金支票，会计记帐员审核无误后记帐，然后传递给会计复核员，会计复核员确认为无误后，就传递给出纳，由出纳人员加盖现金付讫章，收款人就可出纳处领取现金(出纳与收款人口头对帐后)。

经过这次实习，我对会计工作有了以下更深的了解：

一、关于会计报告：会计报告所披露的信息应充分反映企业

特定时期财务状况和经营成果及其相关信息，以满足信息使用者的需要。

(5)、现行会计报告报送的时间是以会计分期假设为前提，定期报告，时效性较差。

二、会计实务工作的改革思考

会计管理作为国民经济管理中的一个重要组成部分，其在社会经济发展中的作用将越来越大。随着知识经济时代的来临、管理方式的变化，会计工作的重点应日益从信息加工演化为对知识、信息的分析、确定和运用上来，会计实务工作方面的改革势在必行。

1、不断扩大会计职业范围。在知识经济时代，会计工作的基点已经不是仅仅满足于过去的信息(计算机能轻而易举地在极短时间内完成此项任务)，而是将信息控制、未来预测作为工作的重点。会计工作除传统的企业会计核算外，财务管理、经营计划制订、财务控制系统设计、投资决策等应成为重要的职业范围。所以会计实务工作者应不断拓宽视眼，延伸和转变会计工作的功能，充分发挥会计在知识经济时代应有的作用。

2、不断更新会计知识体系。在知识经济时代，企业组织结构将出现较大的变革;按工作成果取酬的弹性工作制将成为普遍的工时制度;企业越来越重视人力资源和人力投资，员工也期望将自我的智慧财产投资于企业;企业的更多精力将放在新产品的研究上。另外，经济各部门之间的联系更为紧密，经济运行的“触角”也延伸向经济部门以外的其他领域，如政治、文化、环境等等，近年来出现的绿色会计、行为会计等就是这种趋势的端倪。所以会计实务工作者应适应社会变革，不断增长和更新知识。

3、不断普及与深入信息技术的应用。在知识经济时代，财务

信息的收集、分析和处理，资本的筹集、调度和投入，产品的设计、加工和制造等关键性的过程，都必须依靠健全的信息技术才能顺利进行，随着经济信息化的出现，使得国际互联网(internet)和企业内部网(intranet)成为会计人员的常用工具，手工处理方式已经到了非变革不可的时候。信息技术在会计中应用的不断普及与深入，及其本身技术、知识更新的不断加快，必将进一步加大对会计职业发展和会计人员知识结构的要求。

三、会计教育的改革思考

知识经济时代将以“知识型、智慧型”人才为主体，而人才的培养源自于教育，教育是知识经济发展的关键，它能不断地进行高素质人才的生产和再生产，为经济发展和科技提高培养源源不断的后备力量。就会计而言，会计教育的改革势在必行。会计教育工作应不断转变教育观念，适应知识经济时代经济发展需要。

1、21世纪的会计教育是素质教育。在知识经济时代，会计教育培养的是高素质的“通才”，教师不仅仅是传授专业知识，更重要的是给学生创造一个有利的学习、生活氛围，本着能构建完善的知识结构和本事结构，拓宽知识背景和本事基础的原则，让学生学会“做人、做事、做学问”。

2、21世纪的会计教育是终身教育。在知识经济时代，学校教育再也不是一次性为学生准备一切的教育，学习的社会化、社会化学学习是教育更普遍的形式，终身教育是会计教育的主要目标，一个人只要一、二个月不学习，就会落后，会计人员将不断回归教育，“活到老、学到老”正是为此需要做了很恰当的诠释。

3、21世纪的会计教育是创新教育。在知识经济时代，知识将不断创新，“不创新，就灭亡”，就会计教育而言，一方面，它要求培养的人才具有独立思维的本事、分析和解决问题的本

事、自我认识和鉴定的本事等;另一方面，它要求会计教育不断进行课程设置、教学资料、教学方法和师资队伍建设等方面的改革。

电信公司年度工作总结篇五

xx年。在即将过去的xx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，现对xx年的工作做一个总结。

xx年来，共计接待用户达1000人次左右。

1、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xx年文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

在工作中主动性不足，与领导沟通较少，遇事考虑不够周全、不够细致。文字功底欠缺，在信息报送环节没有做到及时抓住公司信息亮点，导致信息数量和质量不高，影响公司在全省的信息排名。

- 1、加强自身学习，结合综合部实际，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。
- 2、积极学习其他单位、酒店等会议接待经验，提高接待水平，提升公司形象。
- 3、做好工会工作，推出有意义的活动，加强沟通交流，并将“工会送温暖”活动继续开展下去。

强食堂管理工作，进行市场调查，加大费用管控力度，营造温馨舒适、价格低廉的就餐环境。xx年即将过去，充满挑战和机遇的xx年即将来临，在新的一年里，我将总结经验，克服不足，加强学习，为公司的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

电信公司年度工作总结篇六

电信员工应该以高度的主人翁精神，默默地奉献着光和热；应该抱着务实认真的工作态度，埋头苦干，敬业爱岗，勤勤恳恳地做好本职工作。对于目前的工作，我虽然取得了一点成绩，但我还存在一些不足之处，所以在以后的工作中，做好工作总结范文继续发挥自己的优点及良好的工作作风的基础上继续加强业务学习，提高自身素质。

大家好！作为电信员工，有机会获此殊荣，我很高兴，也非常激动。此时此刻，我想用三个词来表达我的心情。

第一个词是感谢。我要感谢单位领导和同事们对我的信任、支持和鼓励，我由衷地感谢你们！

第二个词是自豪。人们常说，一粒种子，只有深深地植根于沃土，才能生机无限；而一名员工，只有置身拼搏创业的氛围，才能蓬勃向上！我非常自豪在人生的韶华之年，来到电信这片沃土。在她的培养、造就下，在领导的信任和同事们的帮助下，小小的我才得以成长，我人生的画屏上才涂下了一抹最绚烂的色彩。

第三个词是行动。为了感谢领导和同志们对我的信任，为了回报电信对我的培养，我将把这份感谢与感恩化作行动，将自己的全部智慧与力量奉献给电信，勤奋敬业，激情逐梦，在未来的道路上执着前行，努力做到更好！

电信营业厅是电信公司的窗口。在公司营业厅前台工作，接触客户多，需要协调的事情多，除了正常的收费、办理业务等工作外，在接待用户、开展业务、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着重要作用。

在营业前台担任营业员时，我首先找对自己的正确位置，为自己制定工作目标、工作计划。要求自己怎样做能掌握全面的业务知识，怎样做能传达好自己掌握的业务知识，怎样做能通过营业前台将我们的各项业务更好地宣传给用户，又怎样做能让用户接受并使用我们的业务……一系列的怎样做时常会督促我去树立正确的工作态度，做好自己的每一项工作。

优质的服务水平：首先要把客户放在第一位，无疑这是我们的重中之重，因此我今天最大的感慨和主题便是——客户在我心中。我们每天都会接受到充满了喜怒哀乐的业务，而我们的心情，往往也会被用户的喜怒哀乐所感染，这就需要用我们的“热心”换取用户的“放心”，用我们的“耐心”换取用户的“舒心”。面对竞争日益激烈，服务日益重要的市场环境，我们必须要考虑怎样的服务才能让客户满意呢？我

从事服务工作就是从细小细微中着手，以小见大，体现服务的无微不至。

一个小问候、一个小提示、一个短信、一个电话都使客户惊喜地发现，他时刻在我心中，心灵的沟通能让所有美好的东西无处不在。提供个性化、差异化、多样化、亲情化的优质服务，满足客户的多种需求，细节产生差异，差异创造优势。企业的经营首先是客户的经营，体会客户感受，用心服务于客户，用真诚、耐心和细节提升客户价值。整洁优雅的营业环境、亲切温馨的服务人员、统一规范的企业标识、优质全面的服务内容，都能够带给客户良好的感受，进而产生客户的信赖和认同。

微笑服务，微笑可以使我们获得友谊，它可以消除人际间的误会，你会微笑不是服务，但当你把这微笑送给客户的时候，就产生了服务。时刻把客户的利益放在第一位，一个亲切的笑容，一句真切的问候，缩短了彼此之间的距离，同时也赢得了客户的尊重。唯有真诚的微笑，才能“用心”服务，才能真正做到“五心”服务，即爱心、热心、诚心、关心和虚心。

记得2·0要上线的时候，为了尽快掌握公司业务知识，牺牲了所有节假日，我利用一切可以利用的时间，全面细致地学习公司各项业务知识，除了上班钻研业务知识外，还利用下班时间翻阅相关资料并进行测试，使自己的业务水平有了极大的提高，让业务能顺利开展，并受到领导和同事的一致好评。

在担任营销副组长时期，更让我感受到了任务的艰巨，以及增强班组凝聚力的重要性。为了做好新发展用户的新业务普及，在营业部下达指标后，我苦思冥想，招集班组部分成员商讨措施。根据大家的建议，制定了切实可行的竞赛办法，并组织业务培训及代销商会议，与代销商进行积极沟通，赢得了他们的理解和认同。由于考核办法科学、公正、支撑有

力，此次活动极大地调动了营业员的积极性。在短短一个月内的189档套餐当月的普及率由原来不足75%提高到106%，所以我首先要求自己必须具备娴熟的业务技能。为此，我对各种业务知识进行归类记忆，比如品牌资费类、新业务类、促销活动类等，对于品牌资费类我会选择将月租费、来电显示费、基本通话费、漫游费对比记忆的方法进行记忆，这样既加快了记忆速度，又加快了记忆的准确性。对于新业务类，我会选择与其相近的一些概念进行记忆，比如wap和gprs这两个概念，非常难以给用户解释，所以我选择让用户去体验3g终端，这样很快用户便于熟悉、掌握了这两项业务。

在现代的工作环境中具有团队意识是非常重要的。有效的团队工作可以提高工作效率。为此，在工作中我不光自己努力工作，同时也和同事之间处理的非常好。在工作中除了互相学习外，生活中我也经常和同事谈心，了解各自内心的想法，相互出主意、想办法。

应该以高度的主人翁精神，默默地奉献着光和热；应该抱着务实认真的工作态度，埋头苦干，敬业爱岗，勤勤恳恳地做好本职工作。对于目前的工作，我虽然取得了一点点成绩，但我还存在一些不足之处，所以在以后的工作中，我会在继续发挥自己的优点及良好的工作作风的基础上继续加强业务学习，提高自身素质。同时认真听取前台营业的各种意见及建议，不断做好工作总结，和大家一起做好服务工作。

现在我们公司的全员活动在轰轰烈烈地进行着，我做为vip房一名优秀员工，将积极参与改善活动中去，不断地展现自己的热情和智慧，为公司和自己创造一个更加优美的工作环境。展望未来，我还有很长的路要走，我不会被现在一点成绩冲昏头脑，我将继续发扬成绩，不断创新，不求做得最好，但求做得更好。