

电信支撑岗位工作总结 电信年度工作总结 (通用7篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。什么样的总结才是有效的呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

电信支撑岗位工作总结 电信年度工作总结篇一

xx年是xx公司重组的第一年，在这一年里，在分公司领导的正确领导和全体员工的共同努力下，我保质保量的完成了xx年的艰巨任务。

一、加强思想政治学习，不断提高自身素养

认真学习科学发展观，把学习作为工作和生活中的一项重要内容，夯实理论基础，不断汲取新的知识，更新理念，提高自己的政治水平，坚持科学发展观，以适应社会发展和社会经济发展的客观要求。

二、恪尽职守，认真完成本职工作

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。

三、努力学习，不断提升业务水平

我深知在社会发展如此之快的今天不断学习提高是多么的重

要，只有能认真学习才能更好的完成自己的工作任务，更好的为人民服务。为了不断提高自身技能，我从不放过每一个学习的机会，在工作中虚心求教，不断总结完善，创新思路，科学统筹，大大的提高了工作效率。利用业余时间参加高等教育自学考试，并于今年7月份拿下本科毕业证，为自己更好的完成本职工作打下了坚实的基础。

四、树立工作目标，创品牌服务形象

心系客户，想之所想，急之所急，“客户满意、业务发展”始终作为我的工作目标，尽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。

作为一名入党积极分子，发展对象的我要时刻谨记党的教诲，时刻以党员的行为准则来约束自己，要不断的鞭策自己，不断地完善自己，在班组中起先锋模范带头作用。积极向党组织靠拢，争取早日成为党组织中的一员。

在20xx年这一年里，经本人在学习、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。再次被组员评选为20xx年分公司先进生产工作者。本人在近些年来所取的成绩，都离不开分公司领导和同事的热心的帮助。

电信支撑岗位工作总结 电信年度工作总结篇二

一、本月工作基本情况续费情况：

本月北二路应续费274户，其中钾肥厂用户23户，石油用户29户，公网用户56户，专网（就是5位号的，主要是铁路职工），166，本月推出的对铁路职工特使优惠政策，包月60，话费全免有一定效果，在我们未推出本优惠之前已经有户离网改电信，网通，与用户取得联系后，都表示到期后再选择铁通，

流失情况：截止目前位置3月份拆机23户，2月拆机99户，其中石油用户12户已经改局域网，1月拆机49户，其中包括13户石油用户拆机，本月拆机数量较上两个月相比，略有下降。

1、网速慢，客户反映我们的网速慢，另外一点是我们租用的端口是外地的，变化的ip常令用户感到烦恼。

2、竞争对手优惠措施令人心动。电信在推出了安装宽带送手机后，吸引了很多人。网通光纤的速度、低廉的收费活动也令不少客户侧目。

3、服务乏力，部分客户反映，问题不能在第一时间解决，导致对铁通缺乏信心。

二、工作中的几点想法

1、把握自身资源的优势，充分利用铁通本公司的人员网络优势，组建铁通游戏群，带动xxxx铁路公司□xxx钾肥厂、炼油厂□xxxx企事业单位玩大型游戏的人，增加铁通宽带的用户量。

2、开展“您在铁通心中”活动。通过这段时间工作接触用户发现，在用户使用铁通的宽带后，除了有技术性的问题才彼此接触，一般不接触。部分客户的流失原因是：铁通缺乏关心用户的主动性，导致客户流失，开展“您在铁通心中”活动的目的是对用户进行定期回访或在节日、用户生日的时候主动送上祝福，让客户感受到关心和温暖，从而留住老客户，带来新客户。

3、网速、价格不是客户离网的主要因素，让客户了解铁通的优点，选择铁通，是我们的目的，但是我发现，我们的宣传力度低，涉及领域狭窄，建议加大宣传力度、增大服务覆盖面。

4、正确的引导。据我了解，在上网高峰期的时候（每日的18

点到21点、周末)就是电信和网通也不能保证在此拥挤的时候有较快网速。关键是我们缺乏正确的引导。

5、服务是硬道理。客户认的就是服务，几个电话都解决不了问题，用户下次肯定不选择你，所以加深服务力度，进一步增强铁通人的服务意识。

三、下一步工作打算

一是配合公司领导和同事，进一步增强服务理念，认真完成领导安排的各项工作。二是继续加强理论和业务知识的学习，拓宽自己的知识领域，在工作岗位上充分发挥自己的能力。以饱满的热情服务于公司、服务于用户。三是加强工作的条理性，在长时间单调的工作方式容易产生疲态，影响了服务质量，今后加强对工作的合理安排。杜绝在工作中出现纰漏。

今后我将以饱满的服务热情，娴熟的业务技能，本着服务客户、服务社会的宗旨，强化服务功能，完善服务手段，以优质的服务回报客户，以更多的热情投身到工作去，再接再厉，争创佳绩。

以上总结不足之处敬请各位领导指正。

电信支撑岗位工作总结 电信年度工作总结篇三

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的20xx年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，现对20xx年的工作做一个总结。

20xx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、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。

20xx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。报送信息20篇，采编电信之窗2对笔记本、台式机、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。

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。

电信支撑岗位工作总结 电信年度工作总结篇四

今年以来，我们电信分公司在市委、省公司党组和分公司党委的正确领导下，认真贯彻中、省、市委关于党建工作的部署和要求，按照党的xx大及市委党建工作精神，紧密结合分公司实际，有效发挥企业党组织的政治核心作用，切实加强和改进企业党的工作。在实现企业党的工作与经济工作紧密结合，服从服务于经济工作，不断提高企业的竞争力和经济效益方面做了一定工作，也取得了一定成绩。

企业党组织在企业中要实施政治领导，就要通过一定的法定程序，把党的政策和党组织的主张、意图变成企业领导人的意志、决策；党组织的政治核心作用应有机的融合，渗透在企业的决策、监督执行层之中，并以此为支点，围绕企业的发展目标，以经济建设为中心，在企业的规范运转中履行职能，发挥作用，而不是直接干预生产经济工作，包揽生产经营事务，决定生产经营具体问题，因此，我们在今年党建工作中，始终把学习邓小平建设有中国特色社会主义理论和xx届四中全会精神作为党建工作的基础、先导和钥匙。把解放思想、转变观念，促进发展作为最根本的思想导向。在今年党委中心组、各支部领导班子组织活动中，我们首先有组织有计划的学习了《周德强总经理阐述中国电信克服困难持续发展四条经验》、《中华人民共和国宪法法》、《中华人民共和国宪法修正案》、《中华人民共和国行政许可法》、《企业国有资产监督管理站暂行条例》、《关于加强依法治

理电信市场的若干规定》以及省公司党组书记周世福、纪检组长李工、省监察厅副厅长纪相忠在全省纪检监察工作会议上的讲话等□xx届四中全会精神统一思想认识，增强党员领导干部政治上的敏锐性和抵制腐败的能力。二是在总结去年党员领导干部联系点制度实施经验的基础上，今年继续在党员领导干部中开展与联系点挂钩活动，以求务实的工作作风打赢市场攻坚战。力争圆满完成省公司下达的经营收入任务。三是购买了《中国共产党党员监督条例（试行）》、《中国共产党纪律处分条例》、《中国共产党党内监督条例（试行）》解读、《中国共产党纪律处分条例》解读、《党支部工作手册》、《发展党员工作手册》等学习辅导资料发至党员领导干部及各党支部，规范支部工作程序，在全体党员中形成学习条例，遵照执行条例的良好氛围。四是在春节来临之前，向全市电信系统下发了《关于20xx年春节期间弘扬艰苦奋斗精神禁止铺张浪费的通知》传真报，倡导健康的人际关系，杜绝铺张浪费。五是编发了《组工通讯》纸制版6期、电子版6期、（组工通讯）特刊电子版4期，用身边人、身边事树典型，扬正气。五是组织党员收看了全国党内法规知识竞赛。通过这一系列活动，进一步增强了党员干部的党纪、政纪和法制观念，提高了党员干部的政治素质和遵纪守法的自觉性。实践使我们认识到：只有把握住学习理论，解放思想这一个总开关，企业党的工作才能实现高层次的结合和导向性的服务。

搞好一个企业，关键在党员干部队伍，尤其是党员领导干部队伍。要把加强领导班子建设，培养和造就一支适应市场经济要求的高素质的干部队伍，作为企业党的工作与经济工作结合，为经济工作服务的最关键环节来抓。今年来，我们始终把班子建设和各级组织建设放在首位，坚持两手抓，两手都要硬的方针，努力建设一支政治坚定、素质过硬、业务精通、干事创业的领导班子和党、团员队伍。首先我们制定和完善了《党内廉政建设责任制实施细则》和《廉政建设责任网络图》，强化从源头治理腐败，从头抓起，从自身做起，各级领导廉洁自律的自觉性全面提高。其次是强化决策能力。

我们坚持用邓小平理论、三个代表重要思想指导工作，不断提高班子成员的政治理论素质，增强一班人的政治敏锐性和政治坚定性。坚持理论与实践相结合，注意研究新形势、新情况、新问题，注意总结新经验，不断提高一班人的科学决策与驾驭全局的工作能力。三是注重团结协作。进一步健全民主集中制，领导班子内部坦诚相见、畅所欲言、各抒己见的民主气氛。大事讲原则，小事讲风格，不闹无原则纠纷，增强班子的团结与统一。四是身先士卒当表率。分公司党委要求班子成员切实做到五个带头，即带头廉洁自律、带头勤政务实、带头维护团结、带头执行组织纪律、带头学习，从而形成了一个坚强有力的战斗集体。成为分公司业务发展的领头雁，学习他们走在先，工作他们干在前，遵规守纪他们不含糊。在分公司的物资采购、工程立项、竞聘上岗、人事变更等这些热点，都是按程序和规章制度办事，该招标的招标，该招聘的招聘该公示的公示，确保这些引人注目的工作在公正、公平的环境下进行。在分公司的每次劳动竞赛中，分公司领导都亲自上阵，主动营销，带头超额完成竞赛任务。今年，分公司班子成员中1人被评为集团公司优秀人才，1人被评为省公司优秀人才，1人被市委授予优秀共产党员称号。

分公司党委坚持用科学的理论武装人，采取多种形式，加强党员理论教育学习，提高理论水平。今年，首先采用集中辅导和个人自学写笔记等不同形式，不断组织学习了邓小平理论、xx届四中全会精神、三个代表重要思想等。聘请陕西省委党校、渭南市委党校、##市检察院等单位的教授或领导进行xx届四中全会精神、三个代表重要思想、预防职务犯罪等讲座辅导。组织观看《怎样做一名新时期合格党员》、《时代的重任努力建设高素质干部队伍》等录像片，把三个代表作为党员、干部思想政治教育的重点，实行了阶段性的重点学习和经常性的自学相结合，不断掀起学习三个代表的新高潮。二是根据业务流程重组后，党的组织机构发生较大变化的实际情况，适时对部分基层党支部的构成作了调整，完成了新建支部的选举和缺额委员的补选，保证了党组织工作的一贯性和连续性。三是按照组织工和程序，完成了党员发展

及预备党员转正工作，全年共发展党员9名，预备党员转正11名，确定入党积极分子13名。四是把对入党积极分子的培养、教育做为搞好发展党员工作的重要环节，组织入党积极分子观看了中央党校《新编入党培训教材》，使入党积极分子对党的基本知识有了更进一步的了解。五是结合组织实施一年一度的民主评议党员及优秀党员表彰工作，在全体党员中开展向优秀党员、先进生产者学习的活动，通过对照事迹找差距，号召全体党员处处争先，人人学标兵，个个当表率，充分发挥党员的先进模范作用。

宣传思想政治工作是我们党的优良传统和政治优势。高度重视、善于做好广大干部群众的思想政治工作，激励干部群众为实现自己的根本利益而奋斗，是我们党的传家宝，也是新时期党建工作的重要内容。

分公司今年把宣传思想政治工作同企业改革、发展、服务有机的结合起来，发挥观念更新的先导作用，思想统一的保障作用，以及意识深化的推动作用。

一是春节过后，组织开展了为期一周的管理干部春训班，观看了《海尔经验》、《现代企业规范化管理务实》等专题录相片，举办行政公文写作知识讲座，开展机关作风整顿，举办电信新业务知识讲座等，为完成全年任务奠定了基础。

二是今年元月与5月份与电视台合作打拍摄了《挺立潮头铸辉煌》分公司创新发展纪实《诚信求发展，服务铸辉煌》分公司诚信服务掠记两部形象宣传片，于春节期间、517世界电信日前后在##电视台播放，展示了##电信员工遇难而上的昂扬斗志，甘于奉献社会，不断开拓市场，服务用户，创造的辉煌业绩，提高了员工的士气，有效的宣传了##电信。同时也为分公司向上级部门汇报工作提供了较好的影像资料。

三是充分利用分公司院内的文化长廊，强化日常宣传思想政治工作，全年制作宣传条幅30余条，更换宣传橱窗40多块，

先后制作了分公司20xx年工作总体思路、指导思想和主要目标任务，使全体员工明确了经营发展目标；制作了企业上市□bpr流程重组重大意义的宣传内容，有力地配合了分公司阶段性的重点工作；制作了企业文化宣传内容，达到了宣贯企业文化，促使员工认同的目的；制作了先进个人表彰会、团员去年拓展训练、文体活动剪影等，展示了员工积极进取的精神风貌。通过文化长廊日常宣传工人既营造了宣传思想政治工作的氛围，又使员工受到了实实在在的教育。

四是全年编发纸质版《政工通讯》6期、电子版8期，为员工了解分公司经营方针、交流经验、启迪思路、展示员工精神风貌提供了窗口，电信新业务介绍、他山之石、经营之道、营销状元谈体会、我身边的共产党员等栏目受到了员工的欢迎。根据不同时期的工作重点，及时推出了学习型企业介绍，企业上市、实业回归□bpr流程重组目的意义，企业文化阐释等宣传内容，强化了阶段性的宣传思想政治工作。五是组织了315消费者权益日、517世界电信日业务宣传、咨询活动。制作宣传展板18块、横幅15条，印制宣传彩页2万份，向客户展示了企业实力，宣传了电信业务，加强了与用户面对面的沟通，拉近了企业与用户之间的距离。

六是为不断推进##地方特点文化，丰富员工业务文化生活，与市企业工委合作冠名赞助了《电信杯》工业强市主题文艺晚会，并在电视台播放10次，增强了政府与企业的亲合力，提升了##电信含有社会上的知名度及美誉度。

七是与邮政局联合，装饰了一台金榜题名时，电信送真情专递彩车，车身携带宣传电信业务的彩喷画面，为200名优秀考生送去了电信人由衷的祝贺和浓浓之情。

八是为配合bpr业务流程重组，组织开展了bpr流程重组知识竞赛活动。参加知识竞赛面达到100%。

实践证明，以调动职工积极性为重点的各种宣传思想政治工

作，可以起到凝聚力量、鼓舞士气、稳定人心的作用，可以促进企业的改革与发展，从而使结合、服务发挥出巨大的企业效益和社会效益。

电信支撑岗位工作总结 电信年度工作总结篇五

今年是本人进入遵义电信公司无线维护中心的第三年，在这一年中，在无线中心各位同事的大力帮助下，领导的悉心指导下，在工作中得到很多宝贵的经验。到了岁末，对这一年来的工作进行总结，这对以后工作的提高是非常必要的。

在日常的工作中，优化的工作首先就是从发现问题开始的，通过对设备cno2和网优平台等的每天指标分析，各种kpi指标进行topn分析，对指标异常的小区进行针对性的处理。处理发生包括各种系统优化和射频优化等等各种手段，发现问题的一大途径还通过用户的投诉，也是一个主要的方面，这种通过用户的直接感知，判断我们的基站可能出现的问题，通信网络的薄弱环节，覆盖不好的地带区域，也包括用户对各种计费出现的疑问。这些种种问题，要进行各种的解决，包括对基站天馈系统的调整、bsc上系统参数的修改，边界漫游数据的配置等等，直到让用户对我们的网络满意。其中，截止于11月份，处理服务保障系统涉及漫游投诉服务单226条。向省公司借口部门报送受理确认单45条次，及时的处理边界漫游的投诉。通过发现各种问题，解决各种问题来提升我们的网络质量是我们网优工作的最主要也是最重要的手段。

每年的集团测评工作是我们专项网优中的重中之重，是体现我们遵义市cdma网络质量的一个缩影。今年的5月及11月的网优测评中，自己完成了的所负责的高速农村项目组的工作，为测评的顺利通过，贡献了自己的一份力量。在上半年的测评中，自己在高速农村项目组，负责了前期拟定的10个农村点的测试摸底工作，对遵义辖区境内的兰海高速，遵赤高速公路进行了前期摸底测试，并对测试数据进行分析，对问题

点提出了解决方案。特别是在信号未覆盖的红花岗隧道，计划采用无线直放站的方式解决覆盖，前期多次在隧道进行测试，成功的解决了无覆盖的问题，在测评进行的当天在隧道口值守保障，让无信号覆盖的红花岗隧道顺利通过了集团测评。

下半年集团测评中，我同样是参与了高速农村测评组的工作，在前期对辖区境内的三条高速进行了摸底测试，随着遵义市交通基础建设的不断完善，遵义境内的高速公路里程也在不断增加，这次网络测评的前期摸底测试里程累计达到了1600余公里。通过摸底测试对发现的问题进行了处理，保证了高速公路测评的顺利通过。在农村测评工作方面，共对26个农村乡镇点进行了测试。在今年的集团测评中，对农村点的选择有较大的不确定性，这对我们自身的网络提出更高的要求，不能事先的选择网络好的点提供测评，需要我们整个网络的平均水平要有质量。结合我们前期开展的网络提质工作，我们对遵义当地比较重要的乡镇进行了摸底测试，立足于发现问题，解决问题，提升网络的质量，让用户有更好的使用体验。通过集团的测评，能让我们暴露不少平时工作不引人注意的问题，让我们的工作更规范，找准工作的重心。测评不是目的，是为了我们自己更加重视自己网络的整体质量，必须一点一滴做起。

在今年的第三季度，无线中心还对遵义全市范围内xx个县进行了县城的专项网优，自己与同事一起对其中的余庆、湄潭、仁怀、桐梓县城进行了县城区域的测试，并且还由遵义市通往各县城的道路进行了测试。这次专项网优是中心第一次大规模的对以县城为中心进行语音和3g数据的同时测试，对我们掌握县城的网络情况，进行相关的优化建设投入提供详实的依据。与同事一起根据测试的数据结果，进行了分析，对相关基站进行了射频优化和系统优化，对需要进行建设的区域，进行了站点的勘察，通报公司建设部门。

在这一年的工作中，发现自己还需要学习地方还有很多，自

已在理论知识上还需要加强学习，特别是向身边优秀的同事加强业务的学习处理问题的方式方法。在工作中，与工作伙伴的沟通中要以完成工作为最主要的目的，不断的换位思考，从对方的角度考虑问题，会发现解决问题的途径是多样的。对工作犯过的错误要深刻的总结，通过发现不足来提升自己。在新的20xx年，自己要不断的加强学习，特别是对通信网络的日新月异的迅猛发展[]4glte网络的升级在近几年的实现可能性较大，对新知识要及时跟进了解。日常的网优工作要不断总结思考，提高工作的有效性，通过工作的不断深入完善，提升我们的网络质量。相信在部门领导正确指引下，和同事一起，做好自己的本职工作，作出最优质的cdma网络。

在进入部门的第三个年头，对自己能在这样一个集体环境里工作生活感到非常的愉快，也觉得非常的幸运，身边有这样优秀的同事，自己能收获颇丰。在部门繁忙的工作中，部门的领导对自己的工作都提出了悉心的指导，周围的同事都能对自己提供最大的帮助，自己的这一年的工作都离不开大家的共同合作。在此向部门的领导和各位同事表达真挚的感谢！

电信支撑岗位工作总结 电信年度工作总结篇六

20xx年是本人进入遵义电信公司无线维护中心的第三年，在这一年中，在无线中心各位同事的大力帮助下，领导的悉心指导下，在工作中得到很多宝贵的经验。到了岁末，对这一年来的工作进行总结，这对以后工作的提高是非常必要的。

在日常的工作中，优化的工作首先就是从发现问题开始的，通过对设备cno2和网优平台等的每天指标分析，各种kpi指标进行topn分析，对指标异常的小区进行针对性的处理。处理发生包括各种系统优化和射频优化等等各种手段，发现问题的一大途径还通过用户的投诉，也是一个主要的方面，这种通过用户的直接感知，判断我们的基站可能出现的问题，通信网络的薄弱环节，覆盖不好的地带区域，也包括用户对各

种计费出现的疑问。这些种种问题，要进行各种的解决，包括对基站天馈系统的调整、bsc上系统参数的修改，边界漫游数据的配置等等，直到让用户对我们的网络满意。其中，截止于11月份，处理服务保障系统涉及漫游投诉服务单226条。向省公司借口部门报送受理确认单45条次，及时的处理边界漫游的投诉。通过发现各种问题，解决各种问题来提升我们的网络质量是我们网优工作的最主要也是最重要的手段。

每年的集团测评工作是我们专项网优中的重中之重，是体现我们遵义市cdma网络质量的一个缩影。今年的5月及11月的网优测评中，自己完成了的所负责的高速农村项目组的工作，为测评的顺利通过，贡献了自己的一份力量。在上半年的测评中，自己在高速农村项目组，负责了前期拟定的10个农村点的测试摸底工作，对遵义辖区境内的兰海高速，遵赤高速公路进行了前期摸底测试，并对测试数据进行分析，对问题点提出了解决方案。特别是在信号未覆盖的红花岗隧道，计划采用无线直放站的方式解决覆盖，前期多次在隧道进行调试测试，成功的解决了无覆盖的问题，在测评进行的当天在隧道口值守保障，让无信号覆盖的红花岗隧道顺利通过了集团测评。

下半年集团测评中，我同样是参与了高速农村测评组的工作，在前期对辖区境内的三条高速进行了摸底测试，随着遵义市交通基础建设的不断完善，遵义境内的高速公路里程也在不断增加，这次网络测评的前期摸底测试里程累计达到了1600余公里。通过摸底测试对发现的问题进行了处理，保证了高速公路测评的顺利通过。在农村测评工作方面，共对26个农村乡镇点进行了测试。在今年的集团测评中，对农村点的选择有较大的不确定性，这对我们自身的网络提出更高的要求，不能事先的选择网络好的点提供测评，需要我们整个网络的平均水平要有质量。结合我们前期开展的网络提质工作，我们对遵义当地比较重要的乡镇进行了摸底测试，立足于发现问题，解决问题，提升网络的质量，让用户有更好的使用体验。通过集团的测评，能让我们暴露不少平时工作不引人注

意的问题，让我们的工作更规范，找准工作的重心。测评不是目的，是为了我们自己更加重视自己网络的整体质量，必须一点一滴做起。

在今年的第三季度，无线中心还对遵义全市范围内xx个县进行了县城的专项网优，自己与同事一起对其中的余庆、湄潭、仁怀、桐梓县城进行了县城区域的测试，并且还由遵义市通往各县城的道路进行了测试。这次专项网优是中心第一次大规模的对以县城为中心进行语音和3g数据的同时测试，对我们掌握县城的网络情况，进行相关的优化建设投入提供详实的依据。与同事一起根据测试的数据结果，进行了分析，对相关基站进行了射频优化和系统优化，对需要进行建设的区域，进行了站点的勘察，通报公司建设部门。

在这一年的工作中，发现自己还需要学习地方还有很多，自己在理论知识上还需要加强学习，特别是向身边优秀的同事加强业务的学习处理问题的方式方法。在工作中，与工作伙伴的沟通中要以完成工作为最主要的目的，不断的换位思考，从对方的角度考虑问题，会发现解决问题的途径是多样的。对工作犯过的错误要深刻的总结，通过发现不足来提升自己。在新的20xx年，自己要不断的加强学习，特别是对通信网络的日新月异的迅猛发展4glte网络的升级在近几年的实现可能性较大，对新知识要及时跟进了解。日常的网优工作要不断总结思考，提高工作的有效性，通过工作的不断深入完善，提升我们的网络质量。相信在部门领导正确指引下，和同事一起，做好自己的本职工作，作出最优质的cdma网络。

在进入部门的第三个年头，对自己能在这样一个集体环境里工作生活感到非常的愉快，也觉得非常的幸运，身边有这样优秀的同事，自己能收获颇丰。在部门繁忙的工作中，部门的领导对自己的工作都提出了悉心的指导，周围的同事都能对自己提供最大的帮助，自己的这一年的工作都离不开大家的共同合作。在此向部门的领导和各位同事表达真挚的感谢！

电信支撑岗位工作总结 电信年度工作总结篇七

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它尽我最大的力量。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。

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“xxxxxx”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。