

最新客户维护工作总结(优质10篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

客户维护工作总结篇一

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客户端处理。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。

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。

客户维护工作总结篇二

xxxx年对于中国电信来说，经历了严峻的考验，残酷的市场竞争使我们亲身经历了各种改革的阵痛。在中国电信最困难时期，集团决策层高瞻远瞩，审时度势，从国内外宏观经济环境和电信业发展走向及中国电信自身实际情况出发，大胆决策，借助外力对中国电信本地网进行业务流程再造试点。今年下半年□xx电信作为集团公司第三批试点改造单位，在公

司领导的高度重视下□bpr全面启动，作为基层单位，一方面积极响应公司号召，全面投入到bpr改革中，另一方面狠抓安全生产，做到改革生产两不误。

xxxx年对于中国电信来说，经历了严峻的考验，残酷的市场竞争使我们亲身经历了各种改革的阵痛。在中国电信最困难时期，集团决策层高瞻远瞩，审时度势，从国内外宏观经济环境和电信业发展走向及中国电信自身实际情况出发，大胆决策，借助外力对中国电信本地网进行业务流程再造试点。今年下半年□xx电信作为集团公司第三批试点改造单位，在公司领导的高度重视下□bpr全面启动，作为基层单位，一方面积极响应公司号召，全面投入到bpr改革中，另一方面狠抓安全生产，做到改革生产两不误。

首先，结合全国的企改形势和目前xx电信乃至中国电信所面临的严峻形势。引导广大职工明确企业发展的任务、目标和方针，正确处理改革过程中三者的利益关系，以主人翁的精神促进xx电信xxxx年目标任务的实现；其次，动员和组织广大职工积极转变观念，思想汇报专题热情的支持和促进企业的改革和发展；再次，在全中心职工中广泛深入地实施群众性“创新意、出新招”，为企业的发展献计献策，让员工以主人翁的精神，带动工作的高效进展。

，号召中心员工认清形势、准确定位、求实创新、沉着应对，我们本着以技术创新、管理创新、机制创新的指导思想，努力建立一支高效、团结、务实的维护队伍，使我们每个员工从思想上高度重视当前的形势，建立维护就是服务，维护就是经营的维护理念，扎扎实实，认认真真的从维护工作的一点一滴做起。始终保持机构不散，队伍不乱，目标不变的原则，要求各工会小组做好现有xx人的思想工作，采取有效措施，使大家上下团结一心，敢于面向现实，求实创新，勇挑重担。

xx中心工会组织现有会员xx名，有xx□xx□xx等x个工会小组□x个工会委员□x个兼职部门工会主席。中心工会积极的调动这支队伍使其发挥最大效能，保证全年生产任务以及应急性任务的顺利圆满完成，保证我们企业目前面临的错综复杂市场环境和发展的要求。年初，在中心召开的工会会议中，各工会小组长对会员积极性的调动、素质的提高，企业的改革、管理、发展各抒己见、献计献策，使我们今年的部门工会工作条理性非常清晰，同时也给我们提出了今年工会工作口号：“统一思想适应改革稳定队伍争创第一”。

的温暖，力争做到感染一片、带动一片、帮助一片，从而激发会员敬业的热情、爱岗的热情、理解企业为企业贡献的热情。第三，我们注意保持组织的完整，精干、统一、高效性。经过这些努力，我们发现会员之间的关系更加密切了，基层工会的活力增强了，会员对基层工会的信任也得到了加深。

近年来，全国的电信业蓬勃发展的同时，使得电信行业之间的竞争日趋激烈，我公司为谋求发展，今年全面展开bpr流程改革，面对困难，面对压力，面对激烈的竞争，加之对公司一些改革措施的不理解，使部分会员的思想受到了强烈撞击，出现了畏难情绪，甚至消极、不安定的情绪。对这一现象，我们的工会主席适时的提出了“两个稳定”即：通信供电系统的稳定；会员思想、队伍的稳定。及时的召开会员大会采取多种形式加强会员思想工作，深入浅出的引导会员树立正确的改革观念，认真学习bpr相关精神，使员工充分意识到改革求发展的道理。将精力、思想转到工作和学习上，并以身边的劳模、先进、先进事迹激发会员讲理想、讲大局、讲奉献，发挥每个会员的主观能动性，发扬“爱岗敬业”精神，并采取个人意愿和工作需要相结合的原则，合理调整人员结构，是每人都能发挥自己的专业特长，最大限度的做到“人尽其才物尽其用时尽其效”。

为适应激励的市场竞争，中心及时向员工灌输经营为主线，

维护为保障的思想，号召全体员工转变观念，在作好本职维护工作的同时，积极投身到全员营销的活动中去，在今年公司两次工会举行的“大干六十天”小灵通突击战中，我中心工会及时动员全体员工，多次召开会议，号召大家齐心协力，为公司的经营策略的实施作贡献，中心上下热情高涨，全面超额完成了营销任务，在全公司各单位中成绩也是名列前茅。

xxxx年xx中心工会工作在公司工会的正确领导下，在全中心会员的齐心协力努力工作下，全中心从上到下，出现了前所未有的良好工作氛围，我中心本着“统一思想适应改革稳定队伍争创第一”的工作思想，以“齐心协力、完成全年生产计划任务”为工作中心，积极有效的开展着今年工作。在今后的工作中，我们将再接再厉、务实创新，进一步提高会员素质、发挥现有资源，在新的流程下使维护工作更上一层楼，将日常工作中的优秀员工和感人事迹，宣传报道出来，进一步配合公司工会的各项活动，围绕生产经营，加大工作力度、考核力度、正确处理改革发展的各项关系，及时调整员工的工作心态；进一步增强员工的自身危机感，紧迫意识，调整员工的工作积极性，保证bpr的顺利实施。

客户维护工作总结篇三

xx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。

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：。。。。。

（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，使故障直接派发到基层维护人员，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。

客户维护工作总结篇四

保安工作的顺利展开与员工的业务技能和职业素质息息相关，为此，我部门加强了员工的思想教育和业务培训，取得了良好的成绩。

对在职秩序维护员进行一周一次会议培训，其中包括岗位形象、岗位纪律、岗位规范及行为，要求每位员工必须熟悉园

区设施设备的种类和数量，并严格执行公司班前早会、岗位交接和班后总结等有关要求。

作为主管，每周分别前往各公园召开秩序维护员工作会议，总结上周工作情况，安排下周具体工作，将安保工作落实到一线，传达至每一位员工心中。除此之外，我部还组织员工学习《公司员工手册》、《秩序维护员作业指导书》等公司各项规章制度以及安全事故处理、交通规则法律法规等，使每位员工从内心深处认同公司管理理念，因此提高了秩序维护部从上到下的凝聚力和向心力，为日常工作的有序展开提供了强大的思想保障。

我部门根据军事培训计划，在8—10月组织保安队员进行军体、队列、齐步、跑步等各类军事化训练和服务意识的锻炼，加强了每个员工的服务意识和技巧。不仅如此，还专门对公园秩序维护的督导及保安进行了文明礼貌、岗位形象、着装发型的培训，形成了文明劝阻、和谐维护的良好工作形象和作风，得到了游人的一致好评。

今年以来我秩序维护部共组织军事化训练68次，综合思想教育22次，每次培训时间都长达一小时以上，为了检验培训效果，及时发现杜绝工作中出现的薄弱环节，我部们特此加强了对秩序维护队员日常考核培训以及半年、年终考核等一系列针对措施。通过此次考核，我部秩序维护员的整体素质、业务技能和服务态度都有了很大的提升和改良，为我公园服务处树立了良好的形象，为物业服务工作打下了坚实牢固的基础。

通过对这一年工作的汇总，在管理中一些旧规章制度逐渐暴露出些许缺憾，为避免制度给管理带来的弊端和给管理造成的难度，我部门多次召开班组会议，收集采纳合理意见，在服务处领导的指导下，结合我服务处实际情况研究新的管理制度，使《秩序维护员管理规定》和《秩序维护员职业》逐步规范，在平日里要求我部门员工认真做好人员签到、交接

班记录、安全巡查记录、设施设备清点等各项记录。

我部门在规范制度的同时极其重视员工的学习，让每位员工都能够深入了解制度、遵守制度，能够严格以公司的各项规章制度衡量和要求自己。自今年起，公园乱停放车辆现象极为严重，因此我部门员工的工作展开难度也逐渐加大，在做好劝离工作的同时于上下班高峰期加派人手进行礼貌劝离工作，对车主不再现场的车辆进行贴条警告，经过大家的齐心协力，整治工作也看到了成效，乱停放的车辆明显有了减少。

中还要求各班长从细节着手，从保安的内务和日常值班抓起，不断规范和统一保安值班室的内务和保安值班交接班标准，规范值班人员职岗的言行举止，处处以军人的要求严格要求每位成员，使秩序维护员的形象得到提升，得到广大游人和业主的一致赞扬。

安全工作是秩序维护部的重中之重，一年来，我部始终将安全作为主要工作，从年初起我部就制定了相对的管理计划，在日常工作中认真检查，每月坚持对所有公园广场进行检查，尤其是电子广场因其商铺较多，人流量较大，检查更应加强范围和力度，杜绝安全隐患发生，通过我部所有员工的一致努力，一年来我部共抓获盗窃公共设施人员10多人次，在一定程度上，为公司挽回了经济损失。

在消防管理上，我部门始终坚持“预防为主，防消结合”的方针，特殊区域重点巡查，同时，对秩序维护员进行了严格的消防培训和演练，要求每位员工都熟悉掌握消防器材的使用方法，牢记消防知识。今年6月，1部配电箱发生自燃，我保安发现后及时召集队员，疏散围观群众，熟练并迅速的将火扑灭，避免了人员受伤，为公司挽回了一定的损失，得到了游人的表扬。今年11月9日，在公司领导的组织下，我部门全体人员冒着大雨参加了消防知识专业讲座及紧急演习，我部门人员认真听讲，消防知识深入每一位员工的内心，很大程度上提高了我部门人员的消防经验和水平。

会深刻总结教训经验，努力纠正。新的一年新的机遇和挑战，秩序维护部必须立足本职，结合实际，层层抓起，我们坚信在服务处领导的正确带领下，在秩序维护部全体员工的齐心努力下，我公园服务处必将越来越好。在明年的工作中，我秩序维护部会一如既往的为公司的发展竭尽全力，希望在来年取得更好的成绩。

客户维护工作总结篇五

一、健全组织加强领导

我局继续以局长为组长，副局长为副组长，各股室负责人为成员，王轩兼任联络员的社会治安综合治理工作协调小组，主要负责单位综治工作的方案制定、传达上级文件精神、协调处理单位各项关系、自检自查综治维稳工作落实情况等。在强化组织领导的同时，注重统一思想，提高认识。高度重视综治工作的重要性，把思想真正统一到维护社会稳定，把《目标管理责任书》中的各项内容纳入单位的重要议事日程，做到了工作有人抓，事事有落实。

二、明确任务落实职责

认真将社会治安综合治理维护稳定工作考核内容进行细化量化。一是做到了制度到位。先后制定出了《综治维稳工作职责》、《门卫值班制度》、《常住人口管理制度》、《暂住人口管理制度》、《节假日值班制度》、《保密管理制度》、《档案管理各项制度》、《“平安楼院”、“平安家庭”标准》、《安全保卫制度》等制度和措施，并狠抓各种制度的落实，有力地稳控了不安全因素，为综治工作取得实效提供了制度保证。二是目标任务到位。做到了有规划、有打算；早安排、早落实。年初制定了《xx年社会治安综合治理工作计划》和《xx年社会治安综合治理工作目标》等对综治工作开展具有操作性和指导性的文件，并因时制宜，对不同阶段的综

治中心工作作出及时部署。三是责任落实到位。与各股室签订了《××县人事局xx年社会治安综合治理目标管理责任书》、与挂钩单位（盏西关上村）签订了《××县人事局xx年社会治安综合治理共建工作责任书》，把综治维稳工作任务和责任分解落实到了各股室、挂钩点，实行股室负责制，使综治工作做到了人人负责、个个防范，做到综治工作管理规范，有章可循。全年上报信息简报4期，召开专项工作会议2次，明确每一阶段的工作任务，分别检查各自履行职责情况。从而使综治维稳工作有计划、有落实，确保了综治维稳工作的顺利完成，有力地促进了全局综治工作的正常开展。

三、统筹兼顾突出重点

加强干部职工的法纪教育，增强干部职工的法制观念，是预防各种违法违纪行为的发生，减少社会治安问题的有效措施，从而加强了以道德、法律为主要内容的政治思想教育和专业法律法规培训为主的教育工作：一是抓好了局干部职工的教育；二是通过工作会议等形式，注重在日常业务工作中抓好了干部教育；三是广泛深入地进行法律宣传，增强广大干部职工守法、护法的自觉性。在抓好普法宣传教育、群防群治、来信来访等日常工作的同时，突出重点，狠抓了几项事关人心稳定、社会稳定、政治稳定的中心工作。

（一）抓好机关作风建设工作。为切实加强机关作风建设，主抓了以《关于加强机关作风建设的若干规定》为核心的学习教育活动，严格执行《严禁工作日中午饮酒》的有关规定。加强党风廉政建设工作，制定了20xx年党风廉政建设工作重点及《××县人事局xx年党风廉政建设目标责任书》。同时，以开展“学习实践科学发展观”活动为契机，积极开展了以认真学习提高、认真查摆问题、认真剖析整改和建立长效机制为中心的作风效能建设活动，机关干部职工服务态度进一步改善，工作效率进一步提高，廉洁勤政意识进一步增强，坚持随到随办、急事急办、特事特办，逐步形成行为规范、

运转协调、公正透明、廉洁高效的行政管理体制和运行机制，干部职工的廉洁性、纪律性、自觉性明显增强，人民群众的满意度和认可度大大提高。

（二）扎实开展“禁毒防艾”工作。为认真贯彻落实县委、县政府关于开展“禁毒防艾”工作的有关要求，认真抓好禁防挂钩点盏西镇关上村的工作：一是加强了对毒品和艾滋病知识、禁毒防艾方针政策的宣传。及时组织召开禁防工作启动及农村家长学校授课培训会，号召人人参与“禁毒防艾”、形成人民战争强大合力；村社干部要认清当前面临的新形势新问题，要想方设法走在宣传“禁毒防艾”的前沿，真正发挥带头人的作用。二是积极深入关上、弄帽等村民小组了解和掌握禁毒防艾联防队基本情况，加大群防群治力度，要求联防队抓住今年的禁防工作重点，克服困难，积极参与禁防工作，为家乡的平安和谐发展添砖加瓦。三是充分利用各种节假日活动，入村进校园向妇女和青少年发放宣传册，传达政策，以“大手牵小手、小手牵大手”的方式，进一步加大了宣传力度。

（三）及时做好信访及矛盾纠纷排查调处工作。县人事局高度重视信访工作，把信访工作从维护社会稳定、构建和谐、促进社会和经济发展的政治任务来抓。修订完善了人事信访工作制度和信访事项办理、接访程序、信访交办程序，确保了群众反映的信访问题能够依法、及时得到解决，做到事事有落实，件件有答复，将矛盾解决在萌芽状态，解决在基层。全年共接待处理来信来访100余人次，书面信访14件，网上回复12件，因历史原因、权限问题建议逐级研究的2件；以召开面商会议等多种形式办理答复涉及机构设置、人员编制、工资福利方面的人大、政协委员的议案、提案7件。

（四）严肃考风考纪，做好招考培训工作。按照省人事厅、州人事局的统一部署，我们精心组织xx年公务员招录工作。同时，做好了全县事业单位公开招聘工作人员工作及大学生“村官”等考试工作。另外，我们还对各类职称计算机考

试及其它培训考试等工作按照上级的有关规定严格把好关，加强报考工作的综合管理。并坚持重大考试邀请县纪检、监察、组织部门派人员参与全过程巡视和监督，保证招考工作的公平、公正、公开，群众满意率逐年上升。

（五）严格按照政策规定，做好军转干部的管理安置工作。全面开展自主择业军转干部各项政策的落实，对我县管理的17名自主择业军转干部和5名企业军转干部做到摸清底数，加强信息沟通，建立联系制度，随时了解和掌握我县自主择业军转干部的新情况、新动向并采取有效措施，认真做好春节慰问、“八一”座谈等各项工作。军转干部思想疏导和“重点工作对象”稳控工作得到加强。

（六）加强防范，抓实安保。针对现有条件，加强了单位内部的安全保卫工作和防范措施，各自“看好自己的门，管好自己的人”；对办公室安全措施进行了经常性检查落实，杜绝了安全事故的发生；建立了群防群治和节假日值班制度，责任落实到每个工作人员，并根据实际，对职工宿舍、车库、档案室进行了重点防范，确保了全局无重大事故发生，无人越级上访，无刑事案件发生。

一年来，我局在综治工作方面做了大量工作，并取得了良好效果，但也存在一些不尽人意之处，主要表现在综治管理整体力度不够强；在具体工作中，忽略了一些细节方面的问题等等。在今后的工作中将不断总结综治工作成功经验，吸取各种教训，从实践重要思想出发，坚持立党为公、执政为民，站在落实科学发展观，维护改革发展稳定大局的高度，坚定信心，振奋精神，与时俱进，开拓进取，继续认真开展平安建设，完善平安建设的各项措施，为全面和谐社会做出更大的贡献。

一、领导重视，机构健全根据综治字〔〕10号文件精神，我办按照往年做法，成立单位内部社会治安综合治理和维护社会稳定工作领导小组成员及明确分工，由单位一把手任组长，

书记任副组长，相关责任人为成员，把综治工作作为一项长抓不懈的工作来考核。

二、层层落实，明确责任根据社会治安治理“谁主管、谁负责”、“分级负责”和“属地管理”的原则，为确保机场和机场路及公路建设工作顺利进行和、公路各项遗留问题得到妥善解决，参照20xx年至20xx年的一贯做法，办公室采取了层层签好责任状、责任到片到人的做法，对分片、驻乡包段的各级责任人签订了社会治安综合治理和维护社会稳定工作责任状，并按要求负责本段本片本乡的综治任务。

三、不断完善各项制度，确保措施落实到位为使综治工作有的放矢，根据市委维护稳定领导小组《关于印发中共xx市委维护稳定领导小组20xx年工作要点的通知》，在前四年各项规章制度较健全的情况下，办公室进一步完善了各项综治制度，如：不稳定因素排查制，群防群治制度、安全保卫制度、综治责任查究制度、群访群体事件应急处理办法，今年进一步完善了领导责任制，加强了综治工作的领导。为使各项制度措施落实到位，办公室还完善了综治维稳工作的定期督查制度，对各项制度的落实执行情况定期进行跟踪督查，确保落实到位。同时，在每周办公室例会上，要求各段各片各包乡工作人员汇报上周的综治维护工作情况和下一周的综治工作安排，使各项措施得到迅速有效的执行落实。

四、积极与施工单位和上级业主单位联系，限度争取、公路各项遗留问题得到妥善解决上半年，我办对[]xx高速的遗留问题进行了一次较为彻底的大排查。对排查出的问题进行了梳理和认真的分析，并制定了详细的解决方案。对于涉及施工单位和业主的几项重大遗留问题，我办主要领导亲自赴x进行汇报和协商解决办法。经过努力，我市境内的几个主要遗留问题得到了妥善的处理。

五、做好机场征迁安置工作，确保社会稳定机场的征地拆迁

涉及我市两镇x村xx个村小组x户，于xx年x月份奠基开工。由于征迁工作时间紧、任务重、涉及面广，尤其是有x户全失地农户需要安置，机场的征迁安置工作直接影响到我市的社会稳定。在去年大部分征迁户得到安置的情况下，我办今年加大安置的帮护力度，在解决安置的用水、用电、通路及其它方面给予力所能及的帮助。确保每一户征迁户不因机场建设而导致生活水平下降，限度的减小因机场建设带来的一些不利影响。在乡镇的大力支持的征迁户的密切配合下，机场征迁户上半年全部得妥善安置。

六、综合协调、确保公路顺利施工xx高速于xx年xx月开工，今年上半年进入紧张的施工阶段，各类矛盾纠纷不断出现，如处理不好，可能阻碍施工进度或造成遗留问题，影响当地群众的生产生活。为了确保xx高速的顺利施工，创造良好的施工环境，确保施工中出现问题各方满意解决，我办会同乡镇高速办工作人员一起，深入一线，采取三天一小查，七天一大查的措施，使施工中的问题及时发现，及时处理。对于一些较大的问题，我办向上争取业主重视。上半年，在我办的争取下□xx高速公路沿线各类问题协调会在我市召开，我办和乡镇提出的二十几项大大小小的问题得到业主和施工单位的理解和支持，大部分问题得到较好的解决，一时解决不了的问题得到明确答复和提出了今后的解决办法。上半年，虽然我办在综治维稳工作中取得一定的成绩，但也存在一些不足。下半年，我办将着重围绕实现至xx高速公路、机场及机场路各类矛盾纠纷和的处理和协调工作，加大矛盾排查力度、加大协调的力度、加大综治维稳措施执行力度，为两项重点工程的施工创造良好环境。

1、加强学生思想道德教育、充分发挥广大师生的主观能动性、动员学生参与结合维稳切实加强和改进思想品德课程，加强学生组织纪律，经常进行巡逻检查维护好上学、做操、升旗仪式、课外活动、放学等时间学生的秩序禁止学生在楼梯内拥挤造成事故，形成“齐抓共建”全面提高安全防范意识的

良好局面。

2、突出预防为主，责任到人、提高安全意识要加强学生安全教育，校规校纪教育做好预防工作，从早操到学生就寝有2—3名领导带班，班级必须有老师跟班，保证有学生在学校应该有教师管理、保护他们，学校值班值宿做到了24小时不间断轮班制，要在学生常规活动的关键部位，重要环节，安排专人负责疏导、保户、管理学生，如遇恶劣天气、停电、起火等情况跟班教师首先不让学生起哄，不乱跑动，并组织好学生查看室内外的动态，听从带班领导和值班人员的安排，有秩序的通过楼梯，带放领导和值班人员晚间巡逻时必须配备手电筒等照明，声响器材，楼梯口开关及时检查更换，楼梯口必须有“右靠行专、不猛跑、不夸台阶下楼，礼貌礼让”等安全警未牌，楼内每个层面每个楼梯间和每个班级的负责人要责任明确，明确每一个班的下楼疏散路线每个楼梯口必须有值班老师和值班学生维持秩序，确保楼道内，楼梯间通畅。禁止学生在课间放鞭炮，甩炮、捉来老鼠、蛇玩耍。加强对室内楼梯间的电源管理，学校安排专人管理，专人维修，不得他人私拉私接。室内不准用超负荷用电，确保电量的正常运行。如不按规定操作等原因导至起火，必须报警和通知有关部门领导。并同时组织学生安全有秩序的走出。要在学生每日通过楼梯高峰期必须层层有人管，口口有人把守，以免发生意外事故，制定方案，并付著施实。

3、通过楼梯时具体怎样快怎么齐，我校根据学校实际明确了教师管理学生的责任分工，落实了值日值勤制度，明确每一个班的下楼疏散路线近期我校又进行一次组织对楼道，楼梯设备设施的专项检查，采取措施，消除了安全隐患，保证了楼道，楼梯的照明，及时更换了照明设施。

也同时做好了防火、食物中毒、防冻、防煤气中毒等维稳工作。

客户维护工作总结篇六

一、工作责任制

明确每个维护人员的工作责任，细分其工作职责和工作范围，避免因为工作性质不明确而相互推脱责任，以免因此产生不必要的矛盾和冲突，更好地便于工作管理和设备维修维护，减少设备怠工时间，优化设备维修流程。

二、工作记录总结

加强工作记录管理，做好每天的工作日志表填写记录，对常见设备故障进行汇总和问题分析，经常出现问题的设备做重点管理和维护，对常见的问题和故障做跟踪和记录，对常换的配件作登记和备件，以免下次发生同样故障时，没有配件而增加太多的停机时间，对常见的问题和故障做出解决和维护的最佳方法，并对此进行总结和记录，做到部门之间，维护人员之间更好的技术交流和学习的。

三、巡检、维护

加大巡检力度，希望每位维护人员能够做到上班后首先对所管理设备和区域巡检及设备异常问题收集，对于这些问题及故障按照其重要性和时间利用性做好维修计划，以便更好的做好维护保养工作。在工作中认真听取操作工的反映，制定好更好的问题解决方法和改善措施。

四、工具及配件房管理

请每位维修人员照管好自己的工具，不要乱放乱丢，每次维修完毕后检查现场，清点工具，以免遗失工具或其他人员拿走使用。借出去的工具请做好记录或收还，没有归还的要及时追要，他人弄丢的要让他赔偿。如有请假或离职的请做好工具交接工作，以免来后找不到或丢失。

配件房里的配件要常做整理和归类，检修后多带的配件或还能使用的配件要归位，不要到处乱摆，以免以后需要时找不到或浪费时间，配件房要大家分人，分时管理，人员离开配件房后要锁门。工具车同样要锁好，管理好。

五、队伍建设

请尽快编制好人员，以便于工作的顺利进行及开展。目前设备部人员编制过少，造成员工工作负担太重，满腹怨言，很多设备维护管理工作不便开展。加强维护员工的专业知识和维修技能，针对具体设备，具体问题做培训和讲座，定期开展工作交流会，针对某一设备，某一方面做讨论分析，增加员工对设备的了解认识和专业水平，努力把设备部门打造成一支高专业技能，好操作能力的团队。

最后我希望能够适当地提高设备部维护管理人员的工资和待遇，以便于更好地使员工安心，踏实的工作，留住人才，有利于设备部的管理和开展工作。

我祝愿所有设备维护人员身体健康，心情愉快，希望20年设备维护保养工作在全体员工的团结合作和领导的英明带领下能够圆满，愉快的进行下去。

客户维护工作总结篇七

随着经济社会的快速发展，我们感到维护社会稳定的任务越来越重。今年年初，通过对新城北街社区自然情况的认真分析，我们发现本社区出现“三多”现象：一是个体工商户越来越多、二是流动人口越来越多、三是矛盾纠纷越来越多。针对这种情况，我们把促进社区发展、维护人民群众的根本利益、提升公众安全感，作为衡量社区稳定工作的重要标准；把社区稳定工作的好坏，作为检验社区整合以后居委会新班子成绩重要依据。基于以上认识，今年以来，我们按照街道的部署，高起点、高标准、高质量、创造性地完成了社区维

护稳定的各项工作任务。

1. 做好流动人口的管理工作，掌握流动人口的流动情况，维护流动人口的合法权益，提高流动人口的法律素质。
2. 建立帮教小组，健全帮教台帐，针对帮教对象其它的不同情况，逐一落实帮教措施。
3. 针对社区的情况，重新整顿和充实了民调小组。
4. 建立健全了维护稳定工作的各种会议制度、工作制度。如：社区矛盾纠纷的' 排查制度，每月开展一次矛盾纠纷排查，掌握上访与纠纷的苗头，有针对性地预防上访与纠纷的发生，对梳理出来的重大矛盾纠纷认真予以调处解决。

1. 组织民调小组开展调研活动，及时了解社区邻里关系状况，排查不稳定因素，超前预案，经常交流成功调解民事纠纷的成功经验。

2. 坚持普法教育，利用各类会议、黑板报、橱窗等向社区群众宣传、普及法律知识，加强中、小学生的普法教育，较好地营造了全社区学法、用法、守法的环境氛围。

3. 在国庆期间，对重点稳控人员实行人盯人稳控，适时掌握动态。对重点对象，实行“日报告”、“零报告”制度。按照属地管理原则，社区小组设立专职报告员，每日将摸底检查情况汇总，统一报社区办公室。社区办公室根据重点对象的情况采取相应处置措施，并立即向责任领导人汇报。适时掌握动态，一天一报，由社区办公室负责上报。

在20xx年工作中，虽然取得了一定的成绩，确保了全社区经济稳定、政治安定的局面，但仍然存在一些薄弱环节和问题，与上级的要求仍有一定的差距。下一步，我们将进一步认真贯彻落实上级指示精神，采取切实有效措施，强化责任，沟

通信息，巩固现有成果。对重点人继续做好控制和防范工作，做好深入细致的思想政治工作，落实好工作目标责任制，生活上关心，经济上照顾，为维护安定团结的政治局面做出不懈努力。

客户维护工作总结篇八

一、大厦日常安全管理方面

随着09年底天网百日消防安全大行动的开展，就拉开10年消防安全重点工作的序幕，从我大厦消防安全实际出发，协同客服部、工程部做好活动动员工作，大堂张贴活动通知、悬挂标语条幅，要求广大客户积极配合并参与消防安全活动。我部门全年共组织参加了多次火灾应急疏散演习，全体员工参加公司组织的消防基础技能知识达标且人人过关。各班组人员从思想上重视消防安全工作，对每一次误报都当做火警信息来处置，快速反应、及时查看现场情况、准确回复、详细记录备案。在日常巡逻时，带着找问题的眼光去巡查，及时排查排除安全隐患和可疑情况。我部门全年未发生重大投诉事件，二投诉较多的一是外围车管员服务态度不好，造成的电动车及南广场汽车停放纠纷；二是客户投诉大厦内推销人员较多，影响办公。针对客户投诉问题，我部门重视对待，增强员工的服务意识，加强对于外围员工的教育工作，同时加强日常巡查监控力度。

二、大厦装修安全监管

由于本年大厦客户入住搬离较为频繁，重新装修的、复原的都较多，再加上上半年银泰百货老大楼和7f控股公司装修及年末主楼六楼的装修改造，加大了我部门装修监管员宋华昌同志的工作任务，在管理处主任的重视下，全面开展对整个大厦的装修监管工作，特别是百货装修中关于的消防施工方面，协同工程部每天到现场监督工程施工情况，及时提出整改意见。至银泰百货整体装修结束，在施工过程中没有发生任何

重大的安全事故。全年度，我大厦共装修 户，共收取装修监管费 元。

三、消防安全设备设施维护及更换

由于大厦投入使用时间久，设施设备老化问题凸现，消防、监控两大系统无维保单位，保障安全首要任务是保障设备设施的正常运行，在管理处各部门配合下全年先后进行了b1大堂的防火卷帘门安装、南广场车位配置地锁、巡更器新购及维修、对讲机频道使用年检□b1车库门的更换、消防主机影院回路和银泰百货一层回路故障排除、主机crt显示器更换、监控主机维修更换多达数十次、做好监控主机维修更换等工作，这都是各部门通力合作的成效。

四、部门人员流动情况

20xx 年全年部门员工离职的4人，其中三人是试用期不合格辞退的，另一位是夜班劳务工因多次违反劳动纪律，按照公司相关制度予以辞退；调动2人，原因为增援恒泰管理处秩序维护部。

五、部门员工学习培训及考核

我部门根据公司要求制定20xx年度部门培训计划，按照年度培训计划组织员工培训学习。先后开展各类基本知识培训（如业务技能知识，消防基本知识）和实际操作（消控主机的操作、消防灭火器材的使用及军事体能训练），组织开展火灾应急疏散演练，使全体员工熟悉大厦的基本情况，掌握基本业务知识及操作技能。全年共四次7人参加消防控制室上岗培训，全部通过考试并取得消控室上岗证。

在日常员工的考核工作方面，本着公平公正的原则，了解员工平时工作的基本情况，对部门员工进行月度工作考核，认真做好每个月的考核工作。

六、 外围非机动车管理

在外围人员少、工作量大的情况下，对人员工作时间进行调整，保障大厦门口的消防通道的通畅，非机动车的有序摆放。

七、临时停车收费情况

整个20xx年度b1□b2收费情况及南广场的临时车辆收费情况：其中南广1月-11月合计收费 元□b2车库1月-11月合计收费 元。

1. 包月车辆多、免费和优惠车辆多，造成车库空闲车位少；
2. 3#地块恒泰大厦地下停车场的开放

五、其他方面

20xx年度秩序维护部积极响应公司和政府机关号召，先后积极参加为玉树灾区捐款，无偿献血，楼宇民兵组织演练等活动。回顾过去一年秩序维护部基本上完成了管理处的工作任务，但仍存在不足之处，部分员工工作责任心不够强。展望新的20xx年秩序维护部全体员工改变工作中的不足之处，为银泰物业树立良好的形象，认真踏实做好华联写字楼的秩序维护工作。

客户维护工作总结篇九

在常年累月的机电维护实践中，我不断努力、学习和锻炼，这20xxx年里我始终奋斗在xx公路大桥机电维护的第一线，从事监控、收费、通讯三大系统的技术工作。

这20xx年我始终把学习放在第一位，努力在提高自身综合素质上下功夫，树立较高的思想境界和良好的服务意识。工作后，我时刻意识到自己的知识贫乏，机电维护工作各个环节都充满技术，要想维护好设备，必须要懂设备的工作原理。

为提高自己的业务技能水平，一方面利用空闲时间对各种资料进行专业学习，有针对性地强化自己的专业知识储备；另一方面对自己不清楚的问题师傅求教，勤思、多做、苦学、牢记。用最短的时间弄清楚各个设备的参数、性能以及运行原理，使自己能更准确地运行工作中判断设备的状况，给自己增添了许多工作信心。

随着时代脚步的快速前进，知识、技术更新的速度日新月异，面对新形势，就必须掌握新的理论，与时俱进。20xx年全站ups备用供电系统升级改造等大型机电工程项目中我都积极参加，从项目的筹备、建设、验收等过程中均及时跟进，对照自己原有的各项知识，结合新的设备具体情况，使自己的新旧知识和实践更好的结合，为日后的设备维护起到相当重要的作用。

建设期间我们应对机电系统的施工线路、走向、防雷接地等基础工程有一个清晰的了解，而且熟知工程图纸的各部分，这对今后的系统维护起到相当重要的作用；在验收期间，必须严格按照工程合同、图纸、设备、标签等进行严格验收，确保技术人员完全掌握了系统结构、设备特点及功能；在系统缺陷责任期和设备保修期内应虚心向施工方技术人员学习、请教，做好工作日记，等下次相同问题出现时胆大心细、独立动手解决相关问题。

下面我就历年来高速公路机电维护工作中的一些的想法与大家进行探讨。

近年来，高速公路机电设备维护管养工作越来越受重视。一方面，机电设备的运行情况直接关系到收费、监控、通信系统的安全稳定运行；另一方面，如果设备的管理水平提不高，不仅影响设备的寿命，更会增加维护维修费用，造成极大的浪费，因此，如何将机电系统维护维修工作进行科学化、规范化管理具有重大意义。

高速公路机电系统可以简单的分为监控系统、收费系统、通信系统三大类。机电设备系统组成复杂、技术含量高，并大量使用精密电子元器件，成本较高，使用寿命有限。此外，地理环境的差异，也对设备运行状况和维护效果造成极大的影响，因此，如何高效发挥机电系统效能、节约后期投入成本，也将引起我们的高度关注。

为此，我认为首先要建立合理的维护系统体系。分析机电工程的现状、发现问题、有针对性的实施科学管理、提高机电设施的使用效率。而重点在评价系统及设施的在用状态、缺陷条件及对功能的影响程度等，评价不单纯为了评定等级，重要的是发现问题，为找到解决问题的途径奠定基础。

机电设备的安全运营对维护高速公路的稳定性十分重要，是整个机电系统的重要组成部分。高速公路的机电系统能够实现整个高速公路收费站的信息化管理，主要的机电设备有通信设备、监控设备以及收费设备等。收费站机电设备的安全运行能够保证高速公路的正常通行，提高机电设备的维护和管理工作的，使整个机电系统充分发挥出其对于高速公路运行的效益。作为机电维护工作者在设备出现故障时要沉着冷静的思考故障原因。即要根据平时积累的维修经验进行判断，但也不能过分拘泥于经验。在日常工作中既要定期对设备检查，尤其是对于易发故障的设备部件做好维护工作，还要多和同事交流，加强业务知识的理论学习，把握机电设备最新技术方向，不断提高自己的维护技能和水平。

客户维护工作总结篇十

一、运行维护工作主要指标完成情况：

二、211年网络维护主要工作

1、建制度抓落实，提升网络维护执行力。分公司梳理修订和制定建立了一系列安全管理制度、月例会专题分析通报制度、

应急预案演练、《中国电信分公司通信机房日常管理办法》、《中国电信分公司仪器仪表、工具和备品备件管理办法》、《中国电信分公司代维管理办法》《中国电信分公司“四包”管理办法》等制度，并对市公司发布的规程制度组织网络维护人员集中学习培训。通过规章制度的制定落实，学习培训，强化检查，打造高质量、高效率、高效益的网络维护部门。

2、加强服务质量管控，为了提高用户满意度，加强客户服务的售前、售中、售后服务质量管控，分公司根据市公司维护网络架构调整指导意见成立了客户服务支撑中心，加强装移机工单和障碍受理、跟踪、督促等管控工作。211年客户服务：装移机履约准时率、政企客户业务开通及时率、装移机业务退单率、修障及时率、重复故障率等指标逐月提升；成立了网络监控维护中心加强了网络设备维护力量，强化维护作业的执行，确保网络设备稳定安全的运行。

3、深入开展网络维护三项达标。通过开展“日常维护达标”、“维护管理达标”、“网络整治达标”活动，分公司有计划有重点，分期分批地规范基础维护工作。分公司制定了机房整治进度；制作和安装了机房管理责任名片、消防流程图、通信机房管理制度；在重要部位和关键点制作了严禁烟火、温馨提示、正在施工、正在维护等提示牌；印刷了机房巡检记录，机房进出登记簿和机房各种管理制度；完成了机房的设备标签、尾纤、电缆等整治内容，整治固网机房(含模块局)18个c网接入网机房7个，分公司机房已经全面整治完毕。

4、持续提升无线网络质量。分公司对所有产权基站进行了整治，更换了电池4组，空调4台，开关电源2套，防盗门更换2处、防漏处理4个，更换抱杆2个基站、铁塔(抱杆)防腐处理2座，外市电油机倒换箱10个，整治天馈系统2处，解决了c网基站的安全隐患，保障了系统的正常稳定运行。为持续提升移动网络质量，分公司设立专人负责无线代维管理和网络优化工作，制定网络优化计划，做好c网dt测试、运行分析，以全

面提升网络运行及覆盖质量，目前区覆盖率达到99.89%，呼叫建立成功率均值=99.7%正常，业务信道掉话率=0.14%，系统软切换成功率=99.9%，设备运行情况良好。为了改善c网覆盖效果，211年分公司增加了龙景湖酒店、区医院新大楼的室分和wifi覆盖、广然酒店、时代广场、龙水码头和电信办公楼wifi覆盖。分公司移动网络质量稳定提高，三季度除8月份c网断站接近目标指标外，9、10月分断站率为0。居全市前茅。

季维护、光缆线路及ftth装维技能强化培训、装维及接入网维护技能培训等。参加培训人员至少一人一次，参培率100%；外出参培人员回单位开展二次培训，同时加强对营维部维护人员的培训工作，网络部通过集中培训、现场培训等方式，就运维系统、资源系统、pf系统、ftth开通操作等进行了培训。

6、是按照“4534”的总体原则，做好四包工作。分公司完成了100%包设备、包系统、包机房、包客户的四包工作。通过“四包”将维护责任按照设备、系统、机房等维度分解落实到具体维护责任人，做到人员落实、责任具体，有效落实维护责任制。

7、接入网整治工作取得明显效果，巡查杆路55.8公里，巡视电杆931根、整治拉线304条。整改三线保护套管90余处。更换分线盒20个。对通桥交，农行交改epon接入，减少了铜缆接入长度，更换了问题电缆，减少了用户故障，提高了通信质量。完成双路mdf、重汽mdf和太平mdf等机房的mdf架整治。完成双南路交配改直配等接入网整治工作，使分公司接入网网络品质得到较大提升。

网格资源分配准确率达81%；号线路由完整率100%；交接分线设施安装地址完整率99%；分线设施覆盖地址完整率98%。

9、加强宽带网络维护和建设，为高带宽业务发展奠定基础。优化城域网和承载网结构，形成多路由高带宽的出口通道，

保证了链路的可靠性，分公司强化维护作业计划执行率、推进宽带测试系统应用，将epon、dslam、bas、sr/汇聚交换机接入集中网管、全面实施宽带端口的精确绑定、帐号限速率和工程配置标准化等措施，积极主动预防、发现网络中存在的问题，开展了通桥模块局、双南路片区的接入网整治；结合宽带中国“光网城市示范工程对电缆质量不好区域进行了ftth改造，分公司完成了重汽二片区、四片区、西湖丽都、电信家属院、兴业广场、丽阳天下等小区完成改造用户1600户左右的接入能力。实际放号用户300户左右。

10、加强固定资产管理，确保公司卡实相符，合理调配网络资源，提高资源利用率，使网络设备发挥最大效率。分公司对北电传输和北电交换设备申请了报废处理，对部分atm&dslam设备退网处理，对双路和重汽ip&dslam设备进行了网络调整，满足了业务需求，提高了资源利用率。

三、存在问题和不足

2011年分公司网络部紧紧围绕市公司“一个核心，两项工作”总体工作要求，为打造“三高”网络做了一点工作，但是还存在很多不足。