

# 电信装维工作年终总结

## 篇1：电信装维工作年终总结

20XX年XXX全区业主、领导和同事：

XX电信运行维护部门秉持服务即维护，经营即维护的理念；将维护工作与市场需求相结合，紧密关注用户需求，以网络的优势提升企业核心竞争力；持续深化改革创新，进一步提升维护管理和设备运行质量。

### 一、20XX年XXX全区主要维护指标完成情况

#### 1、光缆维护指标完成情况

全区光缆一级干线发生全障碍X次，障碍历时X分钟，光纤可用率X%，同比提高X%；二级干线光缆发生全障碍X次、障碍历时X分钟，系统障碍X次、障碍历时X分钟，光缆畅通率X%，同比提高X%。

一级干线卫星电路畅通率达到X%；干线微波未发生阻断；本地网微波阻断时间X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：X%，修复及时率：X%。

#### 3、服务指标

端到端电路开通及时率为X%，端到端电路故障修复及时率为X%，端到端电路故障申告率为X%；互联网网络时延及丢包达标率X%、X%；传输电路可用率X%。

### 二、20XX年完成的主要运行维护工作任务

#### 1、确保网络安全畅通

20XX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，20XX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。

#### 2、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X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Xm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X%，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7\*24小时工位电话报至大客户网管中心，使故障直接派发至基层维护人员，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X%。

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，其中某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某额尔齐斯河流域开发工程建设管理局X水库管理处签定X水管处至X水库管理处的光纤（一对）租用协议，并紧急协调建设了X电信局 - X水库管理处的X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。

### 3、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vpng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internet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某二枢纽网管中心移交到了某市分公司，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X计达到XX人（次）。对全疆X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XX4地州的县局进行前期的网络规划，并先后赴五家渠等X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。

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

。

### 三、存在的问题

在工作过程中，我们也发现了一些问题，需要进一步改进和解决，主要包括

。

部分工作人员技能水平有待提升，需要加强培训和学习；对新技术和设备的应用还不够充分，需要加强创新意识和学习能力；部分项目管理和协调方面还有待改进，需要优化流程和提高效率。

### 四、未来展望

展望未来，我们将持续努力，进一步完善自身的工作能力和服务水平。加强团队建设，培养专业技能和团队协作能力，打造高效的工作团队；持续关注行业新技术和发展趋势，积极学习和应用新知识，提升工作质量和效率；不断改进工作流程和管理方式，提高项目管理和协调能力，以更高效的方式服务客户。

通过以上的努力，我们相信在新的一年里，我们的电信装维工作将会迈上一个新的台阶，为公司和客户创造更大的价值！

最后，感谢各位业主、领导和同事在过去一年里对我们工作的支持和帮助，也感谢大家的辛勤付出和努力！

谨此报告，供业主、领导和同事参考。祝愿大家在新的一年里取得更大的成就！

## 篇2：电信装维工作年终总结

### 一、工作总结

随着信息化技术的飞速发展和智能化设备的普及，电信装维工作的重要性日益凸显。作为电信行业的重要组成部分，电信装维工作一直受到人们的高度关注。近年来，我所在公司在电信装维工作方面进行了一系列的创新和改革，取得了显著的成绩。在这一年的工作中，我深感责任重大，使命光荣。在领导的正确指引下，我积极主动，钻研业务知识，努力提高自己的专业技能，不断提升综合素质。通过不懈努力，本人在电信装维工作方面取得了一定的成绩和经验，现总结如下：

### 二、工作内容

1.对网络基站进行巡检和维护，及时发现并解决设备故障和异常情况，保障网络的正常运行。

2.对光缆线路进行检修和维护，及时排除光缆故障，提高网络通信质量。

3.完成网络工程的安装、调试和维护，确保设备的正常运行。

4.参与现场应急维修，抢修网络设备故障，保障通信网络的畅通。

5.协助上级领导完成各项网络装维管理工作。

### 三、工作亮点

1.项目管理能力突出，善于分析问题，快速定位故障原因，并提出有效解决方案，为公司节省了大量的维护成本。

2.具备较强的团队协作能力，能够与同事和其他部门紧密配合，快速响应现场应急事件，最大限度地减少了网络故障对用户造成的影响。

3.个人积极进取，善于学习新知识和技术，不断提升自己的专业水平，适应了不断变化和发展的电信行业。

4.建立了良好的用户关系，在工作中尊重用户利益，竭诚为用户提供高质量的服务，赢得了用户的一致好评。

### 四、存在问题

1.在工作中还存在着一些不足和问题，比如需要加强技术知识的学习，提高专业水平。

2.在应急处理和协调能力上仍有待提高，需要更加灵活和果断地处理各种复杂情况。

3.在维护和保养工作中，有时会出现一些疏漏，需要严格执行相关操作规程，有效提高工作的精确度和维护质量。

### 五、改进措施

1.加强学习，不断深化技术知识，积极参加培训，提高专业水平。

2.提高应急处理和协调能力，增强应对突发事件的能力，提高工作的应变能力。

### 六、工作收获

通过一年的电信装维工作，我深感责任和使命。在工作中，通过不断努力和  
学习，我逐渐提高了自己的专业水平，增强了团队协作意识和应急处理能力。在工作中，我结识  
了一大批优秀的同事和领导，他们的激励和帮助激励着我不断进取，不断提高。在工作中，我还  
结识了一大批用户，通过我的工作，他们对公司的服务表示了高度的肯定和赞扬。这些都是我的  
工作的宝贵收获，也是我前行的动力和信心。

## 七、工作展望

未来，我将继续努力，不断提高自己的专业水平，不断完善自己的技能，争  
取把自己打造成一名杰出的电信装维工程师。我还将加强与同事和用户的沟通交流，增进彼此的  
了解和信任，提高工作的协作效率。在未来的工作中，我更希望能够与同事们一道，共同完成各  
项工作任务，提高公司整体综合实力，为公司的发展和建设做出更大的贡献。希望在未来的工作  
中，能够更加出色，展现出更高的工作水平，不负公司的期望和信任。让自己的工作成绩得到更  
多的肯定和赞扬。

## 篇3：电信装维工作年终总结

一年来，客户端装维中心在维护安装部的关心、帮助和大力支持下，以提升  
“装移修”服务为目的，扎实有效的开展各项工作，基本完成了上级下达的各项维护考核指  
标。1-12月份，全中心共计查修障碍18152起，24小时修复及时率全年平均75%;共装移电话6612户  
、宽带7175户，48小时装移机竣工率全年平均70%以上。回顾过去，我们主要做了以下几个方面的工作：

### 一、建立健全内部管理制度，促进各项工作规范化。

为了规范班组的管理，促进全中心各项工作走上制度化、规范化的轨道。我  
中心先后建立和完善了《装维中心装移修考核办法》、《装维中心劳动考勤管理办法》、《装维  
中心员工kpi考核细则》等一系列制度和办法。在制度执行上，做到人人平等，奖罚分明，从不搞  
特殊化。通过制度化管理，员工工作热情得到了提高，责任心得到了增强，各项工作得到了进一  
步的提升。

### 二、认真做好培训工作，全面提升队伍素质。

员工队伍素质的高低，将直接影维护工作的效率和服务水平，为此，我中心  
从以下几个方面抓好员工队伍素质的提高。

(一)做好内部培训工作。为了全面提升员工业务技能，我中心把加强员工教  
育培训，提高员工业务技术素质作为一项重点工作来抓。每月坚持组织2次内部集中培训学习。并  
从中心内选拔了2名业务技术水平高，语言表达能力强的维护人员作为内部培训师，分别对员工服  
务规范、语言规范、ftth改造、宽带处理以及业务处理流程等相关知识进行培训。为检验员工学习  
和内培效果，月底还对员工本月所学知识进行一次考试，对于考试不及格的进行补考，确保合格

率达100%。通过服务规范，ftth、宽带和网络电视安装维护知识等一系列课程的学习和培训，使全中心维护人员的业务处理能力、服务水平和业务技能得到了全面的提高，全体员工的综合业务素质和工作能力跃升到了一个新的台阶。

(二)做好ftth改造专项培训。为策应工作网络转型需求，我中心积极组织全体员工进行快速接头等专业知识的实践学习，并利用夜间对维护人员进行突击强化训练，以实战代替培训，快速提升了维护人员的ftth改造能力，同时配合维护安装部对乡镇维护人员进行ftth改造的实践培训。全年累计培训218人次。

(三)认真开展技术交流活动。为帮助员工解决装移修服务过程中存在的疑难问题。我中心充分利用一周两次的晨会机会，将员工工作中遇到的技术难点问题，在全中心范围内开展技术交流大讨论，动员全体员工进行“头脑风暴”，对问题进行认真分析和探讨，帮助员工找出解决问题有效方法。

### 三、做好末梢网络维护工作，促装移修指标上台阶。

日常维护整治工作好坏，将直接影响到装、移、修各项考核指标。同时，也关系到维护人员的装、移、修工作的难易度。为了摆脱“装移修难”的被动局面。我中心从以下几个方面入手，做好线路质量提升工作。

(一)做好ftth改造工作。针对下户线质量差的楼宇和城中村等区域进行集中的ftth改造，将需要改造的区域上报维护安装部，目前我中心维护区域内下户线较差的楼宇已基本完成了ftth覆盖，中心员工全年累计完成ftth改造X户。在日常维护中，对覆盖区域内的障碍用户必须无条件的进行ftth改造，以提高用户网络质量。

(二)做好终端更换工作。为有效提升多pvc部署成功率，我中心组织员工利用夜间上门，将用户的adsl上行e8-b更换为lan上行e8-b，全年累计更换1003台。

(三)做好下户线整治工作。由于供电公司农网改造等原因，造成下户线质量差，成为障碍发生的根源，而且在整个障碍发生率中占比非常大。为了减少这类障碍的发生，同时结合公司要求的“一盒十线”整治工作要求，我中心要求所有片区维护人员每月每人至少更换10处以上锈蚀和严重老化的下户线。为了保证整治工作落到实处，不流于形式，月底中心组织各大区组长对各维护包区内德整治情况进行抽查，对于抽查中发现没有完成且又不能说明原因的进行严格考核。

(四)主动协助相关部门做好线路质量提升工作。年初，我中心对城区急需要更换的分线盒和电缆进行全面的摸底，通过摸底，共清查出来急需更换的分线盒50多个，急需处理的故障电缆20多处，并以文字形式，向接入中心进行报告，得到上级部门及领导的支持。目前，公司已帮我中心把急需处理的分线盒进行了部分更换，部分电缆也通过ftth改造或光进铜退的方式给予了解决，还有一部分正在进行设计和施工中。通过更换分线盒和光进铜退，线路质量得到了明显改善，装维指标也在稳步上升中。

#### 四、抓好装移修服务工作，全面提升客户感知度。

(一)加强工单动态管控，确保装移修及时。由于每个包区每天装维工单量都在动态变化，有时多，有时少，工单量分配极不均匀，这就给工单量大的员工带来很大的压力，为此，我中心专门安排支撑员每天定时查看工单调度系统，对装移修工单实行动态管控，对于确因工作量大而忙不过来的包区，及时调派人员进行增援，较好的平衡了工作量不均衡的现象。同时，也确保装维工作的及时性，对全面提升客户感知起到了积极的作用。如：今年10月份，上海花园片区受理了大量政企客户的工单，仅靠包区维护人员肯定是无法保证安装及时，支撑员根据情况，立即调派包区工作量相对少的员工去协助安装，才确保了片区内几个酒店的装机工作的顺利进行。

(二)认真分析装维中存在的问题，改进和提升服务水平。每月我中心都会定期组织召开一次质量分析会，对维护工作中存在的问题认真进行总结和分析，帮助员工查找问题的根源和解决办法。同时，也通过召开分析会，让员工看到了各自的工作中存在的问题和差距，有力的促进了装维工作的提升严。

(三)执行服务规范，塑造电信良好形象。在装移修工作中要求维护人员严格执行“七个一”服务，即带齐：一个工具包、一张工号牌、一双鞋套、一块垫布、一块抹布、一张服务卡、一张服务征询表。要求维护人员上门时必须着标志服装，佩带工号牌，做到进门穿鞋套、完工后要清理现场卫生，并让客户填写服务征询表，留下服务卡。通过标准化的管理模式有效地规范了员工的服务行为，塑造了良好的服务形象，得到了用户的一致好评。

#### 五、加强安全生产工作，杜绝安全事故发生。

安全生产，事关全局，责任重大。我队始终坚持“预防为主、安全第一”的方针，认真落实各项安全生产措施，强化安全生产管理。将落实安全生产工作，作为日常管理工作的重点来抓。一是组织全队员工进行安全方面的教育培训，对员工防火安全、交通安全、线路防盗知识、线路维护安全操作规程等安全知识进行培训，全年共组织了2次安全培训。通过培训进一步提高了维护人员的安全防范意识。二是教育员工自觉遵守各项规章制度，坚持在大小会议上强调安全生产，定期检查安全制度的落实情况，发现问题，立即整改并对当事人进行批评教育或经济处罚，确保安全生产。三是要求维护人员工作时必须穿绝缘鞋、戴安全帽，上杆前用试电笔测试，确保人身安全。四是坚持对员工的摩托车等交通工具不定期地进行检查，坚决不让车辆带病上路，杜绝了事故的发生。

#### 六、工作中存在的问题及不足。

一年来，在全体员工共同努力下，虽然各项工作取得了一定的成绩，但与上级及公司的要求仍有很大的差距，归纳起来，主要还有以下几个方面的问题。

(一)员工队伍素质仍参差不齐。虽然通过培训，提高了部分员工业务技能、服务水平，但也有极少部分人员不思上进，对学技术，学业务不感兴趣，障碍处理和服务水平比

较差，重复障碍不断，用户不满意。

(二)个别维护人员服务意识淡薄，工作欠主动。我们在大大小小的会议上都强调服务的重要性。但就有一部分人员在装、移、修前即不主动与用户沟通，又不及时帮用户安装和维修，有的维护人员障碍修复后也不告知用户，造成用户投诉时有发生。

(三)公司内部流程不畅，部门之间相互踢皮球，造成维护人员有时为处理一个故障，要当误大量时间与相关部门协调。这样不仅影响了维护人员的工作效率，同时也给客户造成不良的影响。

(四)线路状况差。虽然经过ftth改造和光进铜退等工作，但在我中心维护区域内，电缆线路质量问题仍没有得到根本解决，障碍发生率和重复障碍发生率无法得到有效控制。

## 七、20xx年工作思路。

1、全力打造一支高效精干的维护人员队伍，要通过内部培训、岗位练兵等形式来不断提高员工队伍的整体素质，促进全队各项工作的进一步发展。

2、进一步建立和完善维护人员管理考核办法，通过制度来淘汰部分作风散漫、劳动纪律和业务技能差的员工，达到杀一儆百的目的，促进全公司维护人员的工作责任心和工作能力的提升。

3、继续做好日常维护整治工作，发现问题及时处理整改，通过主动维护，来降低障碍的发生率。同时，对电缆现状进行全面摸底，要通过ftth改造或光进铜退的方式，替换一些多年无法修复的电缆，来解决维护人员装移修难的问题。

4、进一步加强基础管理，按规章制度严格考核，充分调动维护人员的工作积极性。

5、认真做好安全生产工作。要通过抓安全培训、安全制度和安全检查考核等手段来保证安全生产工作的落实，确保全年无责任安全事故。

## 篇4：电信装维工作年终总结

某某年，在县委政府的关心和支持下，中国电信某某分公司认真贯彻省、市公司某某年工作会议精神，全面落实科学发展观，坚定信心，团结一致，强化管理，增强装移维服务能力，各项工作取得了一定的成绩。

### 一、某某年工作总结

#### (一) 经营情况

经营业绩完成较好，某某年，实现业务收入X余万元，完成率排全市第二名



。发展移动用户X余户，发展宽带用户X户，发展itv用户X户。

(二) 加快通信基础设施建设，保障地方通信需求某某年，完成投资X余万元，新建移动基站X个，改造3g基站X个；完成下沉点X个点，对县城电缆过长，上网网速较慢的6X区域进行改造宽带提速；完成农行、交警等专线专网建设11个；新建epon点X个，完成千村行动项目X个，实现了某某50%以上的村委会通固话和宽带，促进了农村经济发展。完成教育信息化宽带网络建设，改建及新建开通了某某一中、某某二中、通泉镇中学、通泉小学及各乡镇共计8个中学宽带接入网络。完成公文交换系统建设，接入公文交换X家单位。

目前，某某电信分公司拥有1个中心机房，X个接入网机房，X个移动机房，X个X点；固网交换机设备容量为X门，宽带总容量为X口；致富通基站X个；移动基站X个，其中3g基站X个。管道X余孔公里，杆路X余杆公里，各类光、电缆X余公里；固定资产总值达到X万元，其中固网资产X万元，移动资产2400万元。固网语音覆盖了全县大部分村委会和自然村，固网宽带覆盖了全县X个村委会所在地及部分自然村；移动信号覆盖了大部分自然村及以上地区、高速公路铁路沿线、工业园区等区域，3g无线宽带信号覆盖了所有乡镇所在地、高速公路铁路沿线及工业园区。

### (三) 加强基础管理，全面提升服务质量

1、加大营业员学习培训和考核力度，不断提高营业厅服务质量。营业班组坚持每周一培训，每天班前会，内容包括营业礼仪、受理规范、业务解释等，并不定期地进行考试和考核，对营业员开展星级评定工作，不断提高营业员素质，通过不断总结提升服务亲和力、服务水平和主动营销能力。市场部坚持一月两次全面检查的制度，通过培训、实施、检查、整改的方式落实服务质量标准、规范和流程，不断提高营业人员的服务技能，营业服务质量得到较大改善和提高。

2、认真贯彻落实《电信条例》等相关法律法规，认真做好互联互通工作，无阻碍互联互通的事件发生；收费公开、透明，无乱收费现象。同时，用户若对话费有疑问，可以凭用户身份证或单位证明到营业厅打印详细清单，让用户明明白白消费。

3、推行用户满意服务活动和诚信教育，增强员工队伍内在动力，从源头上防范行业不良风气。充分调动员工爱岗敬业、开拓创新、不断进取和争当服务标兵的积极性、主动性，把“用户至上，用心服务”理念落实在生产、经营的全过程。切实做好诚信教育活动，以务实、生动的形式对员工进行诚信操守和职业道德教育，引导员工自觉遵守行业监管的各项制度和规范，自觉抵制不诚信、违反电信职业道德的做法，以实际行动树立和维护企业的信誉。

4、推行“五个一”服务。某某分公司认真贯彻落实省公司“五个一”服务举措，竭诚为广大客户提供优质服务。“五个一”服务，即一张账单，明白消费；一点查询，信息准确；一键接入，便捷服务；一站服务，首问负责；一声提醒，温馨关怀。

5、开展夜间上门服务。为保障客户夜间使用电信业务，提升客户感知

，从7月15日起，曲靖各区县正式实施夜间上门排障服务，开展“夜间上门排障”工作，缩短了障碍修复时限，对政企客户查障由24小时缩短为12小时以内，保障用户24小时正常通信。

6、开展宽带限时安装超时赔付工作。为向用户提供更为优质的宽带装移服务，提升客户感知，省电信公司自7月20日起在曲靖县级以上有资源的区域开展宽带限时安装超时赔付试点工作。对宽带限时安装，超时赔付。自用户提出装机申请，营业员工单录入时开始计时，48小时内为用户装通，每超一小时赔付一元，不足一小时按一小时计，对赔付的金额在用户宽带装通后的次月以预存话费的方式存入用户帐号，某某年某某无超时赔付情况发生。

7、公司建立了前后端的客响流程，以客户为中心优化各项业务流程。响应需求，成立了项目支撑虚拟团队、专网维护虚拟团队和vip客户服务领导小

组，提升政企客户服务满意度。通过整合人力资源，实现维护向客户端的延伸，强化重点业务支撑和保障工作，增强后端对前端的主动服务意识，提高后端对前端和市场的响应速度、支撑能力，前后端的沟通配合意识有明显增强。

8、严格首问负责制、服务承诺制及工单回访等制度，提高办事效率。坚决杜绝装移机和故障查修超时现象，减少用户投诉，提高客户服务满意度。加强服务质量监督考核力度，把服务质量工作作为重中之重，加强监督检查，纳入员工绩效及年度业绩考评，从而全面提升公司服务水平，树立电信良好形象。

9、多渠道多层面受理业务，方便客户办理。

一是主渠道建设完善，客户可直接到营业厅办理业务，某某县共有电信主营业厅1个，合作营业厅3个，各乡镇均设铭了营业厅，方便客户就近办理业务。

二是通过网上营业厅办理，我们开通了电信网上营业厅，用户在家便可登陆网上营业厅自由充值交费、费用查询、业务办理、故障申告、投诉咨询及品牌专区等全方位的电子自助服务。

三是畅通一条渠道，开通了全天24小时电信客户服务热线10000号，提供各类电信业务的咨询、查询、受理和投诉等服务。

四是加大社会渠道的建设力度，新建电信合信营业厅X个，电信代办点X个。

10、关注员工素质提升，加强对员工的教育培训，公司成立的、培训虚拟团队，制定培训计划，坚持每天班前会，每周一例会，每月一次全体员工会议和一次业务培训会，全方位多角度提高员工综合服务技能和业务水平。同时，加强干部队伍梯队建设和人才储备，提升基层管理人员的管理能力。

(四) 加强党的建设、员工队伍的建设和企业文化建设

一是加强党的基层组织建设，深入开展创先争优活动。巩固和拓展深入学习实践科学发展观活动成果，充分发挥各基层党组织和开展争创“四强”党组织、争做“四优”共产党员活动，健全理论学习、组织生活、民主评议等各项制度，进一步增强党组织的战斗力和战斗力，全面提高党员队伍素质，充分发挥广大共产党员在深化企业战略转型、实现全业务经营规模发展中的政治核心作用、战斗堡垒作用和先锋模范作用。加强思想政治工作，把思想政治工作与企业改革和发展的实际工作结合起来，把解决思想问题和解决实际问题结合起来，为企业改革和发展提供有力的思想保证。

二是加大企业文化建设力度，加强学习培训。

广泛宣传和贯彻落实集团公司《企业文化手册》，把中国电信特色文化贯穿于经营、管理、服务等工作中，以先进的文化凝聚人、鼓舞人、感召人。加强业务知识学习，积极创建学习型企业、学习型团队。充分发挥虚报培训团队作用，学用结合中，全方位多角度提高员工综合服务技能和业务水平。同时，加强干部队伍梯队建设和人才储备，提升基层管理人员的管理能力。并鼓励员工通过网上大学、自学等多种形式参加学习，形成在职学习、自我学习、自觉学习，争当知识型领导、知识型员工。

三是关心关爱员工，充分尊重员工的民主管理、民主监督权力，维护员工的合法权益。

组织开展形式多样的宣传促销活动、女员工追求幸福力活动等工会活动和有益增强员工之间团结奋进、积极向上并有益身心健康的活动。

## 篇5：电信装维工作年终总结

这半年是我从一个维护管理岗位向农村机线员岗位的改变。

我比较有体心人在不同环境，不同的状态、有不同的想法、思路、这时应该用笔或电脑记录下来;等N久以后再细细品味、寻找当时的工作思绪。这就是工作善于积累、总结的方法。

说道说道我现在的机线员工作、较之我以前干活保护管理及提振工作。感觉机线员工作虽然直观、随心所欲、就是体力挺累;但要脚踏实地这项工作也须要自己用心回去干活;在日常的工作中也辨认出了一些问题、也出来一些细节规范的建议;我把我的工作一共分为了三大类。

### 一、装机服务工作

平时我基本都就是两点一线、回去机房拎工单、装机、印鉴。整个工作虽然直观、平泛;我基本上每天就1~2部新装、每当宽带上装不好，交付给用户我就辨认出一个问题。工单上的宽带帐号，密码给用户写下在纸上;但时间一短如果用户重装系统、可能将宽带帐号密码

就遗失了;虽然就是个细节;后来我自己利用卖一些A4不干活看板、利用EXCEL排印、列印出了搞了张不干活张贴(小贴士)、把宽带帐号、密码、及保护人员的手机号码的小贴士(大看板)统一张贴在MODEM上、如果用户重装了系统、帐号和密码也不能不出了。虽然就是个不大的细节、对于用户和电信形象来说就是个服务的一大步。

## 二、排障服务工作

通常上午回去机房拎障碍单、联系用户、回去修通、再印鉴。整个闭环过程比较简单。基本上每天就2~3个障碍。有时一天也没个障碍。虽然工作随心所欲、但我也从中辨认出了一些问题。

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可以收到兄弟们打给我关于宽带断线、丢包、不平衡、求教我的电话,我几乎都能够化解。农村分支机构装维人员很多人都稀奇古怪ADSL保护。、对通常故障都难以推论化解。我感觉就是分公司缺乏对农村宽带ADSL线路保护的针对性培训。虽然存有五级、四级、星级合格。但总感觉就是下苦功闯关。没实质的效果。我学说为分公司可以搞个阶段性的空战线路保护培训。去提升ADSL线路保护水平。

## 三、营销服务工作

目前电信的主线工作就是发展、营销量交。由于以前在上饶电信,我一直干活得技术保护,对技术保护基本根底还是比较坚实的。营销就是从此营业部已经开始的,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,买产品先买理念、用户挑选产品、就是为客户服务的已经开始。工作思路就是恰当的;但如何顺利买手机、负面鼓励用户拒绝接受产品。我感觉还是通过自身的对套餐的介绍、及学会鼓励方法。去催生用户办理手机或其它产品的达成一致。