电信装维工作总结一：

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来;等n久以后再细细品味、寻找当时的工 作思途。这就是工作善于积累、总结的方法。

说说我现在的机线员工作、相比我以前干维护管理及支撑工作。 感觉机线员工作虽然简单、轻松、就是体力有点累;但要干好这项工 作也需要自已用心去干;在日常的工作中也发现了一些问题、也体会 出一些细节规范的建议;我把我的工作一共分成了三大类。

一、 装机服务工作

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;我基本上每天就广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;后来我自已利用买一些a4不干贴纸、利用excel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 0000

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。

电信装维工作总结二：

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”服务工作为目的，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。1T2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己基本完成了 ftth覆盖，中 心员工全年累计完成ftth改造3772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。

电信装维工作总结三：

尊敬的各位领导同事：

你们好！

电信业的飞速发展离不开其对市场的巨大需求，与市场直接对话 的就是我们的营销部门，而我们，就是安次区营销中心的一员，针对 家庭市场的家客组，我是其中的一名装维员。

回首2011,装机由最初的生涩，到后来的熟练，修障由最初的 死记硬背，到后来的理解，寻找其规律，本身的工作技能得以加强, 效率也随之提高，年度总结时，看着各项指标的完成情况，发现装维 不只是安装和维护，我们所需要做的还有很多，需要注意的点也有 好多，发现自己，其实可以做的更好。

先说一下去年的不足吧，首先，装机时长，与所在片区有关，城 中村占60%以上，承诺时间比较宽松，所以对装机时长把控不够重 视，导致催装，催移的工单比较多。其次，对故障的处理不够彻底, 个别对用户解释不够清晰，导致二次故障的发生。再次，宣传做的 不是很好，扩容申请的提交不够及时，导致3季度和4季度的受 理量严总下滑，有资源无法装机的工单加多。

与此同时，也有的地方需要我们坚持，首先，对于11年3月 分开展的融合业务，认真学习业务知识，在有一定地理优势的基础 上，和电话营销联动促销，融合指标得以提升。其次，在6分月接 手东片之后，注重装维投诉，片区装维投诉明显减少2012年，总 结前一年的经验教训，同时，根据安次的现状，要求我们

1, *2,*底。

1. 严于律己，杜绝个人原因引起的服务态度投诉和超时限提 高装机效率，人员少，就要求每人效率高减少因为个人原因引起的 二次故障，确保故障一次修彻投诉。
2. 5,对机线资源进行整改，提高机线资源的准确率。

配合其他各部门的宣传和维系工作。以上就是我的述职，如有不 当，请各位领导同事指正。