电信装维年度总结

篇一

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。

（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 查出急需要更换的分线盒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，公司己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 理了大量了政企客户的工单，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ft th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。

篇二

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1〜2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 产生质疑。。。。

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。