# 电信合同工作总结报告

来源：网络 作者：梦里寻梅 更新时间：2025-05-16

*电信合同工作总结报告(优秀5篇)电信合同工作总结报告要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的电信合同工作总结报告样本能让你事半功倍，下面分享【电信合同工作总结报告(优秀5篇)】，供你选择借鉴。每一个在校大学生都要在走出学校...*

电信合同工作总结报告(优秀5篇)

电信合同工作总结报告要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的电信合同工作总结报告样本能让你事半功倍，下面分享【电信合同工作总结报告(优秀5篇)】，供你选择借鉴。

每一个在校大学生都要在走出学校之前，去社会上进行实习，以检验自己学的东西是否能用得上，能用的了多少，而我也一样，二零零九年六月份我就要从合作民族师专毕业了，学习了三年的计算机应用技术，我也一直想着找一家计算机技术比较适用的单位去练习一下自己，这个机会来了，二零零八年八月二十日，我来到了学校附近的一个小镇——卓尼，为了了解电信通讯公司的运营方式以及其中的相关业务，我拿着学校给的介绍函去找卓尼电信公司的相关负责人，后来他们同意我在他们单位进行为期两月的毕业实习，在两个月的实习过程中我多少了解了中国电信的相关业务，同时更加深刻地了解了中国电信的发展历史，和它日益强大的原因，也体验了在企业单位工作的滋味，使我比较深刻地体会到了工作的枯燥和乏味，但是我却得到一个很好的启示，那就是技术才是这个社会上最大的王道之一，没有技术的人只能退而结网，不能临渊羡鱼，所以掌握好一门技术或者多门技术都是很重要的，它将保证你的生活，保证你的社会地位，其次交际能力也是非常重要的，这决定了与人协作的好坏。我在这短短的两个月时间里，认识到了许多东西，学校里的一切现象与社会上的如出一辙，并不象很多人所说的那样;“什么打乱重来，什么重新开始……”在我看来社会是持续性的，不是阶段性的，每个人都只能根据自己的原来生活来延续以后的生活，工作、学习亦然。所以的好事都钟情于强者和挣扎的人们。就象有些学习好的人在学校里能得到国家、学校的福利一样。企业单位也有同样的奖励制度。所以人在什么时候都要把握好自己的方向。这样才能立于不败之地。

我来到卓尼电信公司以后，开始对电信进行了一系列的了解;中国电信，最初被称为“中国邮电电信总局”。1995年进行企业法人登记，从此逐步实行政企分开。1998年，邮政、电信分营，开始专注于电信运营。1999年，中国电信的寻呼、卫星和移动业(新会计实习报告)务被剥离出去。\_年，中国电信集团公司正式挂牌，\_年，中国电信被再次重组，进行了南北分拆。\_年5月，新的中国电信集团公司重新正式挂牌成立。在短短的几年时间里发展成为通讯业的一大支柱产业，为我国的通讯事业做出了很大的贡献。电信以其庞大的力量，将子公司分置于中国的大江南北，为普通百姓的通讯带来了便利，让我感到比较愉快的是电信的企业文化，在每一个员工身上都有很好的体现，“用户至上用心服务”的服务理念，还有“恪守承诺，为客户提供卓越服务;诚信合作，在共创中寻求共赢;稳健经营，持续提升企业价值;精确管理，科学配置资源;关爱员工，让每块金子发光;回报社会，做有责任心的企业公民。”的企业行为准则，使我发现电信之所以强大的原因，当你走在大街上时，你不防仔细看看电信的宣传标语，你会以电信的人性化服务满意的。

电信公司的网络结构也是中国最强大的，这决定了它的通信力，它拥有一个以光缆为主、卫星和数字微波为辅的全方位、大容量、多手段、高速率、安全可靠的立体通信传输网络。中国电信始终把数据及互联网作为发展的重点之一，不断加大了对数据及互联网建设的投入。经过几年的建设，覆盖全国的多功能、多层次、高效先进、完整统一的公用数据通信网络平台基本建成。其中包括中国公用数字数据网(chinaddn)、中国公用分组交换数据网(chinapac)、中国公用计算机互联网(chinanet)、中国公用帧中继宽带业务网(chinafrn)、中国电信ip电话网等。中国公用数字数据网(chinaddn)已覆盖到全国98%的县以上城市和\_多个乡镇。可为用户提供各种速率的高质量数字专用电路和其他新业务。中国宽带互联网(chinanet)是中国带宽最宽、覆盖范围最广、网络性能最稳定、信息资源最丰富、网络功能和架构最先进的互联网络，国际互联总带宽达170g，业务范围覆盖全国所有电话通达的地区，也是目前全球最大的中文信息网。chinanet具有灵活的接入方式和遍布全国各城市的接人点，用户可以方便地接入国际internet，享用internet上的丰富资源和各种服务。中国公用帧中继宽带业务网(chinafrn)骨干网已覆盖所有省会城市，90%的省已完成省内网建设。它的通讯能力无疑是中国乃至世界上都是最强的。深入地了解电信公司后，我才知道自己所学之有限，要想在网络应用方面有所成就，还得努力学习，就是那句老生常谈“活到老，学到老。”

我所在的卓尼电信公司，紧跟着总公司的经营方针和策略，在乡镇，小村等地方都大力进行通讯业的扶持性建设，在我实习期间，我曾参与过电话线架设，电话费收取等各种各样的工作，不仅体会到了身体素质的重要性，更加体会到了技术的重要性，在单位的实习学习中，我针对一些电信内部的专用软件进行了熟悉，并恰当地运用。由于卓尼电信公司地域偏僻，人口不多，其市场也并不是很大，但是最近由于电信收购了联通公司的cdma手机业务，又使它占有了一部分手机市场，这无疑将加强与移动公司、网通公司的竞争，从而使电信本身得到更好的发展，进而促进我国通讯业的发展。

为期两个月的实习很快结束了，因为很短促所以还有很多的东西不明白，我带着这些问题，继续完成剩余的课程，以求在学习的过程中得到解决，总之还是要有技术，任何行业之间的竞争都是技术的竞争，而我们正处在掌握技术的时候，所以少说点话，多做点事，算是我本次实习的最大收获。

时光匆匆，转眼间一个多月的实习生活即将画上了句号。在人生的最后一个暑假，我有幸到广东电信揭阳分公司实习，在这一个多月的实习期里，我接触了许多的人和事，初步了解企业的运作方式和日常业务，也在实践中检验自我，提升自我。让我收获不少。

这个实习期间，我被分配到了占陇营业厅的营销部实习学习。我们首先熟悉了工作环境，了解办公室同事是如何的工作，需要到哪些地方去，整个营销部是怎么运作的。接着是对中国电信的各种业务以及资费的了解，例如：固定申话及宽带接入网 、天翼、我的e家、商务领航等业务品牌。最后是进行我们的主要工作电话营销，通过电话向客户营销我们电信的固话，天翼 3g及宽带等各种业务套餐。通过这次实习，熟悉了我们电信的各种业务品牌，学习到了许多学校学不到的东西。以下是我这次实习的一些体会和总结。

第一、电话营销的技巧：在电话营销时，我们不能一味盲目地打电话，我们需要一定的技巧。在打电话前我们要先提前设计好问题，设计好套餐、业务的介绍方法，关键是要秀出我们产品的价值。然后对客户的基本情况进行了解，从中找到营销的突破口，针对性的引导客户把注意力投我们的业务、产品上面来。这样我们就会有更多的话题和机会跟他谈，成交的几率和比例一也定会大幅度提升。当然，作为销售人员，我们要具备很强的心里素质，要学会把“拒绝”当作是“接受”的孪生兄弟，换句话说，每一个“拒绝”的背后一定会有另一个“接受”在等着我们。所以，我们要保持正确的心态，每当遇到客户拒绝的时候，我们要感谢他，因为他让我更接近“接受”。

第二，做事认真负责、勤学好问。刚来到单位时，由于专业不对口，我对很多方面都未熟悉，这就需要我认真负责、勤学好问。因为经验是很重要的，幸运的是我们的同事都有很丰富的实践操作经验 ,对于我们提出的各种问题他们都能很耐心的系统的为我们解答。通过对问题的理解我们又能加深对问题的认识。同时我们也认识到目前的it形势发展之快我们随时都要学习新的知识充实自己才能迎合社会的需要。而对于我们新人来说，虚心学习能学到东西才是最重要的。

第三、团结合作，真诚待人。通过一个多月的接触，大家在一起互相学习相互交流，让我们理解到不仅在学习上工作上也是需要发挥团结协作的精神才能事半功倍。而且只要真诚待人，虚心请教同伴，他们也很乐意和我交流。还教会我一些技术，由此我深感真诚的重要性，在公司里不但要学会如何做事，而且要学会如何做人。正确处理同事之间的关系是非常重要的，它会关系到你能否开展工作。孤芳自赏并不能说明你有个性，过于清高是很难融入大集体的。

感谢中国电信给我这次宝贵的实习工作，这次实习带给我不仅仅是一种社会经验，更是我人生的一笔财富。在这段时间里，我不仅很好地运用了所学的专业知识，而且还学到了在学校学不到的待人处世之道，扩大了知识面，也丰富了经历，为我即将踏入社会奠定了很好的基础，走上新的工作岗位增添了信心。

前言：很荣幸能这次能有去\_x电信局10000号分中心实习的机会，通过这次实习，我们学到了很多东西，增长了工作经验。

一、实习目的

通过在电信10000号分中心的学习了解瑞安电信主要开展业务及业务开展情况，配合工作人员工作，了解工作流程。

二、实习时间

\_年2月18日——\_年4月18日

三、实习地点

\_x电信局

四、实习单位和部门

\_x电信局10000号分中心

五、实习内容

我被安排在10000号分中心实习,负责指导我的是一名姓陈的组长,而实习内容主要是固话，小灵通及宽带业务的办理。工作中我基本了解了瑞安电信安阳总局的业务开展情况。我觉得尽管在固话及宽带业务上面临着中国网通铁通等这样强大的竞争对手，其他业务还有移动、联通等的夹击，但中国电信的业务仍然有发展的潜力，而电信也一直在努力完善自身各方面的发展并积极开拓新的业务。经过组长的悉心教导,很快我就熟悉了这些业务的各项原理,实际操作能力也有所提高。

10000号客户服务中心是一个集电话查号、话费查询、障碍申告、业务受理、业务投诉、业务咨询于一体的电信综合性服务平台。我所在的组别是主动营销组，在我实习的这段时间中，我们主要对宽带续包及我的e家业务进行了一系列的推广和办理。我的e家业务是针对固话，小灵通和宽带三者全面结合的一个优惠套餐，给用户提供了相当一个程度上的方便。而我在这个岗位上实习时最重要的不仅仅要掌握好各个业务的基本内容，同时在面对用户时也要有一个亲切友好的态度，这也是专业的一个表现。

在实习后期我也对电信的安阳电信局的数据和资料进行收集和统计同时制

作图表最终形成调查报告等。这个工作的性质是向电信企业内部的市场部门提供

的内部调查分析报告。

我们的数据主要来源于两个方面：一是历史资料，二是向客户经理询问所得相关信息。前者历史资料较为零散，不系统，因此需要我们利用所学统计学的知识借助计算机操作软件来完成有用数据的筛选和归类。而且有些数据需要我们通过判断然后从电信内部网站搜索。后者由于客户经理负责的楼宇特征各不相同，须向其询问需要的信息，通过自己的组织归类整理数据。我们充分发挥团队精神并得到安阳分局成员的积极协助和配合。将理论应用于实践。我们根据楼宇名称、经理，行政区域、光纤资源，传输设备放置位置等相关指标将数据进行分类。行政区域主要集中在安阳、万松区、东山区和莘塍区。

而根据所统计的资料初步分析在所有业务当中，专线接入互联网业务收入比例最高，但是其主要来源于一个楼宇，分布不均匀，应该保持该项指标的优势，但也要注重该项业务的普及;同时应该借鉴该楼宇的成功经验开发同类型的楼宇;固话业务发展时间最长，因此较为稳定，，但要不断提供更多更新的业务，保持并优化该业务的优势;除此之外的业务进入市场时间较晚，特别是新业务，需要加强业务的宣传普及程度，提升业务的竞争优势，以占领潜在的市场，获得更多的客户。

六、实习结论

在那实习的日子里，明显能够比较实际的感受到公司与学校氛围的不一样，包括工作精神、态度以及人际间的交往等等。作为一个国企，与私营企业不同，他们会很准点准时，可能不会没日没夜的加班加点，但是也存在着一种无形的机制，职员都很自觉，譬如说中午可以休息一个小时，公司职员可能会吃完饭就回自己的职位而没有要钻时间的空子。或者说，虽然在企业里没有一种明显的条文规定职员该怎么样去工作去守时，但能发现一个好的企业给你的印象绝对不是懒散的，而是紧凑的、有条不紊的、还有就是一种无形的竞争，大家都在努力，都在上进，因为大家都明白“适者生存”的道理。其实有时候可以从企业的一些外在表象看出该企业文化的特征是怎样的，企业理念是哪个方向。在安阳电信局的日子里，觉察出它是一个较为蓬勃的团体。

今年3月有幸被爱因斯特(中国)组织选中，于7月12日至10月8日在芬兰oulu的nk cables 公司进行了为期3个月的实习培训。

芬兰是nokia的故乡，其电信行业是十分发达的。所以，在nk cables公司里，我有了十分好的机会对于现代化通讯电缆与其接口(connector)有了深入的了解。我想，这个世纪是一个通讯信息的时代，进行这 样的培训是有很多好处的。开始的几个星期，我系统性的从理论上了解了不同的通讯电缆与其接口设备，然后，为了有更加深入的了解，我对于电缆及其接口的实物 进行了实地的考察与文档编撰，并且积极地配合着公司人员进行电缆的测试试验。同时，为了帮助nk cables公司为其产品进行更好的宣传，我从网上自学了关于dvd的详细知识，并且对于dvd技术作了一场报告，取得了很好的效果。又由于nk cables公司在中国也有一些生产部门，我帮其作了一些中译英的工作，便于其更好的了解中国的发展情况。3个月下来，我想，在技术上，我的收获就是 真正了解了通讯电缆及其原理。

在芬兰生活的3个月里，对于芬兰的生活方式也有了切身的体验。毕竟是属于北欧的国家，似乎和世界离的比较远，显得十分的宁静。我去的3个月，是 芬兰的夏季，人们都很酷爱坐在温暖的太阳下，充分享受着到了严冬难以得到的阳光。芬兰人的几大乐趣，一是桑拿(芬兰浴)，他们喜欢在一天劳碌之后，在自家 的小木屋里充分地让热气渗透到自己身体里每一个细胞，真正的得到放松。二是喝啤酒加吃烤肠。也许是因为芬兰是一个高福利的国家，所以，他们更加会享受7。 5小时工作后的时光。不过给我印象最深的是他们与自然的接近程度。不管男女老少，他们似乎都很爱在周末或者假日的时候，上山采摘满山遍野的草莓或者是蘑 菇。原来以为这样高度发达的国家，人们应该更加习惯于高水准的现代化生活，人人都有一部手机的社会，在我脑海中，似乎应该更加远离了自然。但是我发现我错 了!他们的生活更加的属于diy。他们会不辞辛苦的将一个下午的时间都用来采摘草莓，然后回到家后，自己酿成果酒或者制作果酱等等。我想，和他们比起来， 我原来的生活似乎离自然太远，迷失于这座钢筋水泥的城市。一时的感叹吧!我想!芬兰人的性格有些内敛，但是，我认为他们还是很友善的。在oulu这座不大 的城市里，还有着一个中芬友好协会，在8月底一个阳光明媚的下午，该协会还邀请了所有在oulu的中国人进行了一次以烧烤为主的聚会。

同时，生平第一次有了自己的工资，我真正懂得了省吃俭用。节省了2个月的工资，与另一位在芬兰进行爱因斯特培训的好友去了一趟巴黎。我们的 感慨是，在我们那么年轻的时候，用自己的劳动赚来的钱，可以到世界上最浪漫的城市，看见了传说中的埃菲尔铁塔，凯旋门，巴黎圣母院等等的建筑，真的是太值 得骄傲的一件事情。这是一种对自己的肯定，以及对于自己未来信心的一种来源。在此，我真的要感谢爱因斯特组织与浙江大学，可以给我那么好的一次机遇。

在芬兰生活的一段时间，也遇见了一些中国人，大家在国外生活，其实都很累。但是，他们却给予我很大的帮助，比如帮着我找房子(oulu的房子实 在很难找，虽然芬兰爱因斯特组织也在帮我，但是由于种种原因，还是没有成功，多亏了在oulu的一帮中国朋友)，在此我也想向他们表达我最最衷心的感谢。 曾经听说，中国人3个人在一起，就成了虫。但是现在我却不这么看，在oulu的中国人，他们都相互鼓励着，支持着，在精神生活与物质生活上，消除了彼此的 空虚。

这次暑假，我有幸在市东供电局里的客户服务部门进行为期一个多月的实习，真的是受益非浅，所学的都是课本上所学不到的宝贵的知识。

在刚进入的第一天，师傅们就告诉我们，这里是电力部门和客户直接面对面进行沟通的重要环节，电力用户通过拨打电话对我们电力事业提出自己的意见或者寻求帮助，而我们要做的就是对用户所提出的疑问进行准确的解答，受理用户提出的正当要求。若有故障，则要尽快的通知有关的工程队进行维修，并及时回复工程队所回上来的单子以便用户来询问时能给他们一个满意的答复。

当然理论要联系实践，看似简单的事情做起来完全不一样，我们在实习的过程中也是遇到过各式各样的困难。首当其冲的就是方言问题，南汇的方言还能听懂，奉贤的方言就有些难懂了，试想如果连打电话来的意图都无法得知就根本不可能解决问题，因此这是我们所面临的最严峻的考验。刚开始我们是把电话交给师傅处理，后来听多了，也大致能猜到打电话来的目的，即使不能完全听懂，也能解决有关问题。其次面临的问题就是考验我们大家的耐心，尤其是在由于雷电袭击后引起的电线故障从而导致大面积停电后，用户来电可以说是络绎不绝，来电的都是问同样的问题：为什么停电了?要多久才能恢复?也有些用户会在言语中带些埋怨，这个时候我们就应该要将心比心，设身处地的为他们着想，要耐心的为他们解释原因，虽然有可能要回答同一个问题好多遍，不过用户打电话来咨询就是对我们电力事业的信任，我们应该怀着感激的心情来为他们服务。

在实习的过程中，我们对电力部门的主要软件进行的实践操作，有电力营销系统和95598系统，前一个是为用户查电费、欠费和安装分时电表的进度，后一个就是受理故障，补送电费单，路灯修理等。现在我们对这两个软件有了进一步的理解，也能熟练的操作。

在实习中也能体会到师傅们的辛苦，除了要应付每天几百张单子和几百个电话外，在晚上还必须要熬夜坚守岗位，即使是一个晚上就只有几张单子，也必须要及时的发送到有关部门。也能体会到他们在接到一些带有抱怨的电话时那种无奈的心情。

千里之行，始于足下 ，这近一个月短暂而又充实的实习，我认为对我走向社会起到了一个桥梁的作用，过渡的作用，是人生的一段重要的经历，也是一个重要步骤，对将来走上工作岗位也有着很大帮助。向他人虚心求教，遵守组织纪律和单位规章制度，与人文明交往等一些做人处世的基本原则都要在实际生活中认真的贯彻，好的习惯也要在实际生活中不断培养。这一段时间所学到的经验和知识大多来自领导和师傅们的教导，这是我一生中的一笔宝贵财富。这次实习也让我深刻了解到，做事首先要学做人，要明白做人的道理，如何与人相处是现代社会的做人的一个最基本的问题。对于自己这样一个即将步入社会的人来说，需要学习的东西很多，工作的伙伴就是最好的老师，正所谓 三人行，必有我师 ，我们可以向他们学习很多知识、道理。现在，实习虽然结束了，但留给我的却不单单是如果接听电话，如何发送回复单子这些事情，而是如何坦诚的面对社会上行行色色的人。在未来的日子，即将要踏入社会工作的我会继续努力，能成为一个有所作为的人。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn