# 联通线路整治工作总结(热门50篇)

来源：网络 作者：岁月静好 更新时间：2025-01-22

*联通线路整治工作总结120xx年以来，德州联通贯彻落实党的十八大、十八届三中全会精神，按照市委、市政府和XX联通年初确定的工作目标，德州联通全体干部员工，凝神聚力，锐意进取，积极贯彻落实、并认真完成了全市重点工作目标及公共目标任务。现将20...*

**联通线路整治工作总结1**

20xx年以来，德州联通贯彻落实党的十八大、十八届三中全会精神，按照市委、市政府和XX联通年初确定的工作目标，德州联通全体干部员工，凝神聚力，锐意进取，积极贯彻落实、并认真完成了全市重点工作目标及公共目标任务。现将20xx年工作简要总结如下：

>一、尽职尽责，全力完成市委、市政府交办的任务目标

（一）不断加大和完善基础网络建设。全年固定资产投资近3亿元，用于3g覆盖、宽带升级等，全年新增端口超10万线、管道550孔公里、光缆2200皮长公里、3g站点150个，所有的3g基站全部开通了hspa+功能，数据速率达到21m。全网宽带端口数达到150万个，城区具备20m以上接入能力的宽带比达到70%以上。为进一步美化城市环境，德州联通配合市政建设，投资3000万元，完成通信设施架空改地下迁移工程。

（二）完成德州云计算数据中心的建设。投资2200万元，建成鲁西北第一家云计算数据中心，满足低端idc托管用户、虚拟主机高端用户、各种erp等电子商务系统及中小企业自用电子系统的需求，为用户提供成本更低、可靠性更高、安全性更强的idc产品。

（三）行业信息化应用水平不断提升。20xx年，德州联通将检察、工商、公安、电力、烟草、公路、交通等行业信息化应用水平不断推向深入，大量信息化应用产品得以推广应用。在全市范围推广平安校园、班班通等信息化应用，其中平安校园项目目前已签约27所学校，六所学校已经安装了平安校园的设备。

>二、不断加大投入，支持地方社会与经济建设

（一）充分发挥本地信息化产业的主导运营商和信息化建设主力军作用，完成10个行业信息化推广工作，在80余家中小企业形成行业信息化产品的落地。

（二）采取网络优化、加安室分设备等措施，改善楼宇、公共场所等重点地区信号的深度覆盖。

（三）根据单位实际，积极参与国家园林城市建设。成立了创建领导小组，投资25万元，对公司庭院、职工居住区庭院进行绿化、整治，对公路两侧的线路进行美化，完善创建档案。

（四）不断加强社会主义核心价值观教育，在规范企业行为方面，依法办事，在矛盾纠纷排查、治安防控方面措施得力，管理到位，全年未发生安全和刑事案件，和谐企业建设成果丰硕。

>三、配合争创省级文明城市、国家级卫生城市，公司不断提升服务水平，为创城工作做出积极的努力

加强对窗口服务人员的监督检查力度。结合对营业厅服务、客服热线、入户装维、12345政务窗口等服务窗口进行不定期的抽查暗访方式，对服务规范、业务知识等方面进行体验式访问，发现问题及时反馈、整改，并在全市服务质量分析会上进行通报分析。定期组织窗口服务人员进行服务规范、业务技能培训，并将业务培训制度化、日常化，采取多种手段加强对窗口人员的支撑，不断提高窗口人员业务素质。强化对窗口服务人员服务礼仪、沟通技巧、服务流程、业务技能、品牌意识等全方位培训和技能测验，做到管理上台阶、服务上水平。

>四、积极开展驻村帮扶活动，为构建和谐村镇做出自己的贡献

今年6月份协调所驻社区进行了道路硬化。关注百姓生活，想方设法为百姓解忧。今年六一期间慰问社区小学，留守儿童捐助学习用品。为提高社区的信息化水平，完成了所在社区的ftth改造，为社区的信息化建设做出了贡献。

**联通线路整治工作总结2**

自20xx年加入中国联通公司以来，一直从事传输岗位的工作。在运维部经过一年时间的学习、锻炼，跟随各位前辈跑遍了\*\*区域内所有的移动网基站，熟悉ECI、华为155/622H、METRO2500+、OPTIX系列设备的原理和故障处理，以及光缆线路的断点查找和处理方法，了解国家一级干线机房设备型号和工作原理。

20xx年1月在网通与联通合并之际调入网络\_，从事传输网络的规划建设、设备安装以及开通。20xx年3G建设刚开始组网、独自承担了区域内所有WCDMA基站的开通任务，为联通3G成功试商用贡献了一份力量。

20xx年担任固网接入工程项目经理，负责区域内公众宽带小区的接入和大客户数据业务的服务支撑，为公司业务发展尽心尽职，同时负责3G传输网络的后续建设任务。

20xx年起由于传输网络建设任务较重，回顾一年来的工作，感受很多，收获很多，这其中包涵了各级领导的培养、教育，同志们的帮助、关心，也包涵了自己辛勤耕耘、不懈努力。今年的WCDMA工程时间紧，任务重，虽然从六月份才刚刚启动，但前期公司领导已经做好了充足的准备工作，为我们年底前基站入网割接数量的完成打好了基础。

20xx年ＷＣＤＭＡ项目自启动以来，公司各部门之间以及设计、监理单位通力合作：从物资采购、施工队伍的招标、线路施工方案以及组网方案的`确定，保证了此次工程物资材料充足、光缆线路到位及时、设备安装进度有条不紊、工程质量达标、施工现场无安全事故，且传输网络组网方案科学合理，新建网络综合考虑现有网络安全、优化需求。

考虑到现有网络容量接近满负荷，新上一套OTN系统，用于分流SDH环网承载的大颗粒数据业务、兼具考虑承载市到县数据宽带业务。由于OTN系统对光纤损耗要求极高，现有光缆资源无法满足OTN系统需求，为20xx年OTN系统成功上线做了重要的准备工作。

今年3G本地网计划开通104个站点、G网计划开通86个站点，虽然工程自6月份才刚刚启动，但是我们传输项目组前期已经做好了充足的准备工作，光缆线路资源已经提前到位、设备安装工作也紧跟其上。合理安排割接计划，使得传输开通工作有条不紊。另外，得益于运维部同志的鼎力支持，保证了我们传输项目组提前、超额完成了任务，在此一并表示感谢！

工程后期的合同审批阶段，对施工单位上报的工作量仔细核查，坚持实事求是的态度，剔除合同工作量清单中虚假上报部分，严格按照公司规章制度以及公司领导办公会确定的招标价确定合同金额。对发生工作量变更的单项工程，依托监理单位的现场监督职责，并抽空去施工现场核实工作量，保证公司财产不受损失。

我相信中国联通在WCDMA优质、成熟网络上近几年成功的运营以及这两年在数据宽带领域的巨大投入，公司必将在竞争激烈的通信行业中重振雄风。期待与公司一齐共创美好未来！

**联通线路整治工作总结3**

以课堂教学为主阵地，以新课程师资培训为重点，把新理念、新课标、新教法的培训继续作为校本培训的核心工作来抓。围绕新课程改革，组织全体教师围绕“新课程、新理念、新课堂”开展学习活动。

转眼间，六个星期的培训已然走到了尾声。六个星期的时间说长不长，说短也不短，但在整个学习过程中，通过与同事、老师和领导们的接触与交流，却也有了许多关于联通、关于自己这份工作的感触。

一直都认为，一个企业欲要得到长足健康的发展，最重要的就是企业文化。而所有企业的企业文化的核心就是以尊重人的人格和价值、促进人的发展为中心，摄取传统文化的精华，创造和接纳新的价值观念、新的眼光、新的精神，结合当代先进的管理策略，为职工构建的一套价值观念和环境氛围。企业文化的深植是自上而下的，而企业文化的建设是自下而上的。中国联通作为一个大型国企，对企业文化的重视从我们VIP银卡三期培训期间的不遗余力上就能充分体现和感受到。而公司愿景的四要素，即信息生活、引领创新、卓越服务、领导者更是深入人心。除此之外，公司所倡导的“连通世界，赢在中国”的服务宗旨以及“以客户为中心，用服务促发展”的服务理念不仅使我们认识到联通对客户的用心与负责，其中显现的人性化价值理念也使公司的员工感到无尽的温暖，作为联通的一员，我们更是切身地体会到了这一点。

游戏在儿童心理发展的各方面起着重要的作用。这正如凯洛夫（Kanpob）所指出的那样：游戏对于学前儿童发育上的作用，在于游戏能够触及儿童整个心理发展的各个重要方面。当代一些理论家试图对正在成长中的儿童的游戏内容进行分析，并且把它与更为基本的、儿童总体的发展问题联系起来。

在整个充实、有序的学习过程中，我们学到的不仅是业务，熟识的不仅是同事间的友谊，还从所有教授我们、引导我们的老师和领导们身上学到了更多其他方面难得的精神。比如说百忙之中仍然不断关注我们的张总，在为我们介绍联通企业文化和团队精神重要性时总会增强我们对联通的归属感，此外还有如意通xxx老师的认真负责，世界风xxx老师的精简明要，3Gxxx老师的睿智风趣，无线上网卡xx老师的活跃思维，相关IPHONExx老师的成熟稳重，还有xx老师的关怀备至等等，所有我们接触过的长辈们，他们毫无保留的教授总能使我们受益良多。并且，由于老师和领导们的精心安排，枯燥的业务学习也变得精彩起来，其中穿插的许多针对不同问题、不同客户的应对技巧也为我们未来的实地工作做了很好的铺垫。

我们很快就要走上工作岗位了，真正的工作情况自然与平时的培训相去甚远，但无论未来我们会遇到什么、得到什么，相信我们都会正确处理，在此借鉴一下东莞理工学院校长杨晓西送给20\_年毕业生的忠告，以此勉励自己，同时也勉励大家。杨校长说，成功的人生需要三把钥匙，第一把是“一颗感恩的心”，生活和工作中的不如意是很正常的，只有怀着一颗感恩的心才能正确的看待这个世界，才能正确的看待自己；第二把是“一副担责的肩”，因为“理想很丰满，现实很骨感”，因此我们不能因为遇到困难和挫折而停止前行，既要勇于承担对自己和对公司的责任，也要勇于承担对社会的责任；第三把钥匙是“一双踏实的脚”，每个人都渴望成功，但如果只说不干，其结果只能是停滞不前，在前进的道路上只有脚踏实地才不会一事无成。

从学校到社会是一个大的转变，在这个过程中我们难免会有不适，但是这不能成为我们逃避的借口。今天我们坐这里，我们就应该明白，我们的身份不再是学生，而是一名公司职员，我们就应该改变作为一名学生自由散漫，熟悉公司的各项规章制度、加强纪律性，以此来严格要求自己，来找准自己在公司中的定位、尽快融入公司这个大家庭。

以上是我在这次培训中得到的一点体会，在此非常感谢公司领导给了我们新员工的这次培训，我会将在培训中学到的、体会到的进行再消化和融会到今后的工作实践中去，同时在把自己优越的方面展现给公司外，我还会时刻保持高昂的学习激情，不断地补充知识和努力改变自己的不足，使自己成为一名适应公司发展需要的优秀员工。最后我希望各位新员工和我一起来证明一份耕耘一份收获的道理；和我一起奋进，去感受成功后的自豪；让我们齐心协力，为公司更辉煌的明天而奋斗。

董教授给我们讲了幼儿园的教育教学要面对两方面的发展需要。一是个体，就是要让幼儿健康、快乐、感觉有趣味，学得轻松，教师要顺应幼儿的天性，因为幼儿都是好游戏、好模仿、好奇、喜欢成功、喜欢野外生活、喜欢合群，而且还喜欢称赞的。二是社会，老师的教育要符合社会发展对人才的要求，既要体现德、能、勤、绩，德、智、体、美、劳，还要让他们学会认知、学会做事、学会合作、学会生存，总之，教师的教育既要对照社会的发展需要，还要对照个体的发展需要。

安全生产教育培训工作是贯彻企业经营方针和目标、实现安全生产、提高员工安全素质、减少人为失误的重要途径。

席慕容说青春是一本太仓促的书，但是，如果我们不断努力，也会将有限的青春活得很精彩，实现个人价值和社会价值的有机统一，正如汪国真所言：“只知道，确定了就义无反顾；要输就输给追求，要嫁就嫁给幸福。”

经过这一年的新教师培训，我深深地领悟到，身为一名人民教师，要不断提高自身的文化素养和教学水平，夯实教学基本功。时代的脚步永远都不会停留，我们必须不断地学习，活到老，学到老。培训还在继续，我会尽力汲取培训中所得到的知识和经验，努力地做好教师这一角色，教书育人，在数学课堂中，尽力做到最好，让学生快乐地学习，学习得快乐。

**联通线路整治工作总结4**

20xx年12月23日我由嘉路人力资源公司进入中国联通广西分公司担任10010呼叫中心客服代表。嘉路人力资源有限公司主要负责联通移动电信进行招聘职工人员。通过面试我进入中国联通有限公司广西分公司，担任10010呼叫中心客服代表，工作内容是接听使用中国联通手机用户解答办理业务或是投诉工作。

实习目的：

是为了使自己能够适应毕业后的工作的环境做一个铺垫，了解社会所需要的人才类型以及锻炼自己的适应能力、自己的坚持力、忍耐能力、学习能力、交流能力。

实习内容：

联通10010客服呼叫中心的主要工作就是，接听每一位联通用户的电话，回答用户的问题，帮助用户办理业务、解决问题。承接广西所有联通用户的电话。不管电话内容如何，都要以最好的服务态度展示给顾客。在正式成为客服代表接电话前，公司安排我进行了半个月业务上的培训，培训的主要内容是如何接听拨打10010客服中心的电话，处理业务、回答联通用户的问题以及办理业务。中国联通有手机的2g、3g、宽带、大灵通等业务，业务范围比较广，培训的过程是一个痛苦的过程，在学校或许要半年才能完全吸收消化的知识在半个月内我们需要掌握，所承受的压力已经超出我的想象范围、接受范围，很多同时培训的同事相继离开。坚持就是胜利！

半个月的时间很短，很庆幸在培训过程中我坚持了下来，20xx年1月份开始接听电话，我的第一个电话，至今印象还非常深刻。接：您好！实习客服代表825号为您服务，有什么可以帮您？电话那头：我家那个宽带连接不上了，怎么回事啊？我很着急，紧张到脑袋一片空白，师傅就在旁边，指导说：先问清楚连接不上提示什么？先查清楚有没有欠费，询问有没有拔插网线尝试，在系统知识库宽带业务故障咨询解答可以查询到处理办法。回答的时候我的声音还在颤抖。挂完电话，心跳如雷，久久不能平静，原来每一份工作你是否能胜任都有它一个难忘又艰苦的过程。对于业务的不熟悉，系统操作的不熟练，使得我慌乱不堪，像热锅上的蚂蚁。再一次想到的是放弃。我很庆幸我坚持到了可以写实习报告盖章的阶段。由刚开始一天8小时电话量20个到现在的100个，曾经我计算，公司的.要求每一位正式员工一个月的电话量要在3000个以上，平均每小时就要接20个电话，每三分钟一个电话。我从来没有想过我一天8小时可以接这么多的电话，原来我也可以。第一次接到投诉的电话：请问一下那个营业员归不归你们管啊？我说：您有什么意见或者有什么要求我这边都可以为您记录先来反馈给相关部门为您核查处理的。他说：我到那个营业厅交话费，刚进去的时候，那个公号112的营业员在聊天，没有理我，我就到门口抽了两支烟，然后再回去交话费，那个营业员还在聊天，我就写下号码把钱放在那里，交代她帮我交话费，我去搭公交车过了十分钟还没有帮我交，我就回去，她说你不急着用交那么快干什么？态度非常恶劣。我偷笑了很久，记录了这位大叔的情况。这就是我的工作内容，每天接触不同的人，不同的问题，不同的事，不同的声音，虽然对方只是听到我的声音，从未谋面，但是能给对方留下一个声音的印象也是一件非常不可思议的事情。能够听到不同的声音感受到不同的事与物好像我去到不同的地方看到很多千奇百怪的事物的感受是一样的。当然也有很多骚扰电话，也会听到很多难听的话，如：为什么我的话费昨天还有10块，今天就只剩下5块了，你们是怎么扣费的？面对用户这样的质疑，我说：扣除的费用是来电显示的功能费5元，如还有什么疑问都可致电10010，感性您的来电，再见。小姐，今晚几点下班啊？我请您吃饭啊。呵呵。。。天天都有这么多人请我吃饭就好了，可以省下很多伙食费了。面对这样的邀请我只能说：狠抱歉先生，如您没有其他业务上需要咨询，现将您的电话转自自动语音，如需帮助请您再选择人工进入，感谢您的来电再见！

实习结果：

20xx年三月，我顺利通过该公司的转正考试，对于业务知识扎实了许多，很多问题不需要问师傅自己可以很快给用户解答，每天的电话量都在100个以上，打字速度也有了很大的提高，每分钟63个字。业务所需要用到的系统也能很快熟练操作，更重要的是我承受压力的能力得到了很大的提高，这让我很自得，原来没有最笨的只有最懒的，努力总会有成绩。

实习体会：

在本次实习过程中，使我懂得很多、也学到许多、认知许多。工作并不像在学堂，困了我可以眯一下眼睛，饿了我可以带面包在教室书挡着就偷偷吃，无聊可以玩下手机上会qq，一个星期还有两天时间或是节日可以好好睡懒觉出去玩。每天早上可以赖下床，踩着点进教室。但是上班与上课虽只有一字之差，内容却是天壤之别，唯一相同的是都需要我们学习。每个公司都会有它的一项规章制度，你要遵守。你违反了将是钱的惩罚。这让我明了，你没有好好学习，没有在学堂

好好学习人生这一堂课，那么在工作过程中你会学到。并且让你难忘。我学到了这一堂课，对待工作要有责任心、对待同事要抱以微笑，学习要虚心、不懂的要问、面对问题要果断、回答用户问题要耐心、说话要技巧、工作要认真。刚刚走出校园的我们，脸上还有很多稚嫩的问号，头脑还很简单，思想也很天真，寻找实习单位时我们见识到了什么叫竞争，面试时我们见识到了什么叫现实，工作了我们见识到了什么叫社会。每个人都会有这么一个过程，从稚嫩的天真到面对现实。也了解了社会所需要的人才，为了能适应，我们要学习。要像蜗牛一样不断的学习不断的往上爬，在工作中认知自我，认知社会，我们即将毕业，实习是大学里最后一堂课，从中得到的体会也是很不一般。继续努力！

**联通线路整治工作总结5**

中国联通是中国客户群最大的电信运营企业。屈指算来，到联通公司已经6年的时间了，经过领导关心、同事们的帮助和自己的努力和调整，现在已完全融入了公司这个大家庭。同时对公司的组织结构，工作流程等各个方面都有了很深的了解。我喜欢这个工作，它让我发现自己很有亲和力，不怕与人接触，抗压性高。我在工作中，彷佛在做一份不同的工作，秘诀在于我保持对公司与工作的兴趣。我的工作主要是与客户直接面对面沟通。也就是要帮助客户可以顺利使用联通公司的服务。联通的客户分布甚广，各行各业的都有，甚至还有国家机关，像国税局、工商局等。我因此交了很多朋友，跟不同产业的人分享着不同的经验，这也成为我工作上另一项乐趣。

营业员的工作内容重复性较高。很多人都觉得它很隐性，看不到有形的成绩，我却觉得这项工作很有意思，它的喜悦与痛苦都来自于客户。看电视、电影，念书时，好象所有的对错都很清楚，非白即黑，但面对客户的反应，很多时候有理说不清，我得冷静面对他们情绪性的抱怨，甚至是谩骂的字眼。刚开始我也常想，联通公司又不是我家开的，客户不顺，干嘛不分青红皂白地骂我，我也常被客户无理的反应搞得郁闷不已。但同时我也拥有笔墨难以形容的喜悦。记得我在做营业员的第二个星期，有位客户不太会使用自己的小灵通，连存电话号码都不知道，我很有耐心地教他操作，花了近半个小时的时间，终于把他教会了，听到客户的感谢声音，我差点兴奋地跃起来了。之后，他每次到营业台办理业务，都会再三地向我表达谢意，听到他的称赞，我特别高兴，并表示这是我份内该做的事。后来他甚至向旁边的人宣传，说他非常满意我们的服务。

营业员终究是要解决问题的，除了亲切之外，还得要学会冷静面对客户的情绪，不要被他们的情绪牵着走。有时候客户会说不清楚问题在哪里，营业员也得冷静地帮助客户发现问题，以便顺利解决。由于营业员的工作很琐碎，往往挫折感大于成就感，但一有成就感又会乐上好几天。所以做营业员就要有点鸡婆个性，如果你是个比较自我的人，很难乐在其中。有人问我，你一个大男人什么不好干，偏要跑到联通做营业员，公司到底给我什么？我觉得公司给我一个工作的舞台，一个继续深造的机会。如果一味抱怨工作辛苦，太斤斤计较，那就太辜负任用你的公司，也辜负了这个机会。我自己平时在个人形象上没有太多的要求，什么自然啊、亲切啊、微笑啊，感觉不是那么重要。进入联通公司以后，看似简单的事情原来也不是那么简单，就拿每天早上8点半前的迎宾岗说，站要直、衣要整、语要勤，所有的一切都代表联通公司的形象，通过自己的工作，让自己真正融入到联通公司，享受客户对我们满意的目光与赞许，同时也让我明白了一件是事：做好一件事不难，难的是要如何坚持！说话是我们天天都离不了的，但如何说、怎么说又是一门艺术，如何让客户感受到上帝的感觉也不是一时半会能达到的。“您好！欢迎光临！”、“您好！交费是吗？您请坐，请报号码。”，一句句多么简单的语言，多么朴素的话语，却代表了联通公司对客户的真诚与关爱！这也教会我要如何为人处事，如何做一个真诚的人！通过联通客服工作的这些日子，让我在各方面的技能都得到提高。

**联通线路整治工作总结6**

各位领导、各位同事:

大家好!

很荣幸加入到联通公司，成为一名普通的客户经理，从始至终我一直以饱满的热情勤勤恳恳、兢兢业业奋战在工作的第一线，客户对我工作的肯定，就是我工作动力的源泉，所以我回报客户的是:客户的每一件小事，都是我的大事。下面，我就将到岗以来的工作情况，向各位领导作个简要汇报，以接受大家评议、指正:

五月份，攻高战略活动拉开序幕。最后在全省的摸底打围评比中，我所在的小组通过紧密合作获得了前三名优异成绩，并得到公司领导的嘉奖。在这次活动中我主要针对大学教职工开展业务开拓工作，在这期间我与财大和华农片区的领导建立了良好的合作关系，结合校园客户的实际情况，为客户提供行之有效的解决方案，积极开展销售工作。

20xx年的春天，一个重获新生的季节，今天的竞聘，与业务能力强资格老的同事们处在同一起点上，多少让我有些紧张。本着对岗位的热爱之情参与竞聘，领导的厚爱让我能继续奋斗在客户服务第一线。昨日的艰辛造就了今天的辉煌，昨日的磨练凝聚成了今日的坚强。在今后的工作中，我将不断学习和借鉴其他同事的工作经验，立足岗位，扎实的工作，为联通做出新的更大的贡献。

述职人:

20xx年xx月xx日

**联通线路整治工作总结7**

在新的一年里，我调入了网络支持部。这是从 客服 走向 技术的一个转变。在这快一个月时间里，我对自己网管部的工作做了如下总结：

1. 在现在的岗位上，客服和客户是我们的主体，让客服和客户满意是我们的职责。随着现在客服的技术能力不断的提升以及客户对互联网知识越来越普及，我们也需要通过学习来提升自己。不能永远呆在原点，需要勇敢先前迈出一步。提高自身的水平。通过利用网络资源、各类相关专业的书了解it动向，开拓自己的视野和思维。

2.从工作方面，邮件内容从以前的客服回复的流程性答复，到今天的通过技术来说服客服和客户。在工作中及时完成相应的事务，通过事务中遇到的问题，来提升自身技术能力。在快一个月的值班中，每天受理大概30个事务量，通过客户反馈的邮局，主机问题。对相应的问题做出判断，然后进入服务器进行调整，让用户的产品恢复正常的使用。虽然看起一个简单的事务，但是有的事务，涉及到很多方面的因素。我们需要细心的查看，详细的确认。来解答客户所遇到的问题，我相信只有先能说服自己，才能说服客服。

3.值班网管这个岗位，以前的印象中，觉得没有现实中那么困难，当我真正在这个岗位的\'时候，我发现比想象中难了好多。技术做的工作是开发和维护好相应的产品，要让人家信服你的能力，通过技术来证明自己，不能让别人来质疑你的技术。也许我现在懂的很少，我相信只要自己去努力并多向老员工请教，会慢慢与大家走在一起。在后续的工作中，暂时的目标是先做好自己的工作，好好提升自己。

4.春节马上要来了，希望通过和同事共同的努力，提高了网管的技术水平，取得一定的成绩。并提高部门的满意度，但在工作中，自身尚有不足之处，还需继续努力提高自身的能力。寄望于20xx更加努力，为自己和部门做出努力！

**联通线路整治工作总结8**

光阴荏苒，转眼又到了岁末。本人已进入联通公司工作8个多月，回想起来，这段时间过得既畅快又充实。进入公司几个月来，在公司各级领导的关心下在同事们的帮助下我完成了公司所安排的各项工作任务。现在我就我在20xx年的思想、工作情况向公司领导作简要汇报。

学习是一辈子的事情，我始终把学习作为获得新知、掌握方法、提高能力、解决问题的一条重要途径和方法，切实做到用理论武装头脑、指导实践、推动工作。我学的是文秘专业，对联通集团客户部内务方面几乎是零的开始，所以初期就很盲目，给自己的岗位学习造成了极大的阻碍，后来经过领导和同事的及时引导，加上自我深入的感性认识和学习，逐渐的对工作性质和工作内容有了良好的适应，万事开头难，有了一个好的开始，我相信以后的工作会进行的很顺利，自己的进步会很明显。

参加工作以来，本人先后在\_、运维部、集团客户部接受培训学习并参与实践工作，通过领导的正确指引和同事的热心帮助，本人掌握了集团部内务大部分工作技能，而更重要的是，通过不断的学习和自我锻炼，逐步树立起了创新服务、营造公司品牌的\'企业理念。同时，在工作和学习中，本人能够和大家打成一片，虚心求教、热心助人，和领导及

同事相处得愉快融洽。目前，本人在工作上得心应手，办理各项业务熟练流畅；在思想上，全心全意为顾客着想，努力做到服务第一。甘当一颗螺丝钉，为公司的前进与发展奉献自己的一份微薄之力。

几个月来，我虽然努力做了一些工作，但距离公司领导的要求还有不小差距，如理论水平、工作能力上还有待进一步提高，对新的工作岗位还不够熟悉等等，这些问题，我决心在今后的工作中努力加以改进和解决，使自己更好地做好本职，服务公司。针对以上存在的不足和问题，在新的一年中我打算做好以下几点来弥补工作中的不足：

①继续加强对公司各种制度和业务的学习，做到全面深入的了解公司的各种制度和业务。用公司的各项制度作为自己日常工作的理论依据，结合实际更好的开展工作。

②以实践带学习全方位提高自己的工作能力。在注重学习的同时狠抓实践，在实践中利用所学知识用知识指导实践全方位的提高自己的工作能力和工作水平。

③踏实做好本职工作。面对新的一年，我将以更加积极的工作态度更加热情的工作作风把自己的本职工作做好。在工作中任劳任怨，力争“没有最好只有更好！”

④继续在做好本职工作的同时，为公司做一些力所能及的工作为公司做出应有的贡献。

我作为公司的一名新人，也将是未来的新生力量，深感

肩上的责任重大。公司领导时常教导我们要多学习各种知识，多参加各种活动，锻炼自己多方面的能力，以提高自身的素质层次，我深以为然。经过了这一阶段的工作和学习，我感触很多，收获也很多 同时我也深知自己在很多方面还存在着的不足。在新的一年里，我将努力使自己的思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为公司的发展做出更大更多的贡献。

**联通线路整治工作总结9**

在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年，回顾进入联通公司这个大家庭里已经半年了。再这半年的工作历程，作为联通公司的每一名员工，我们深深感到联通公司之蓬勃发展的热气，公司员工的拼搏的精神。

如果说从到公司来就一直以火一般的热忱投入到工作中，那是虚伪的空话。可以说，这段时间工作的过程也是我自己心态不断调整、成熟的过程。最初觉得只要充分发挥自己的特长，那么不论所做的工作怎样，都不会觉得工作上的劳苦，但扪心自问，原来学的知识何以致用，你的特长在哪里，刚参加工作的我便迷茫的不知自己的定位。没有一丝的心理准备，公司安排我做信息知识收集工作，然后安排我上岗真正工作。刚开始，看起来这份工作似乎枯燥乏味、平淡无奇，要把工作完成是很容易的，但把工作做得出色、灵活运用各个知识功能点却是很不容易的。所以，调整好心态的我渐渐的明白了，在各个岗位都有发展才能、增长知识的机会。如果我们能以充分的热情去做最平凡的工作，也能成为最精巧的工人;如果以冷淡的态度去做最高尚的工作，也不过是个平庸的工匠。

心态的调整使我更加明白，不论做任何事，务须竭尽全力，这种精神的有无可以决定一个人日后事业上的成功或失败。如果一个人领悟了通过全力工作来免除工作中的辛劳的秘诀，那么他也就掌握了达到成功的原理。倘若能处处以主动、努力的精神来工作，那么无论在怎样的岗位上都能丰富他人生的经历。

拥有积极的心态，就会拥有一生的成功。

其次，对我半年来的工作状况做一个小结。

(一)切实落实岗位职责，认真履行本职工作，明确任务，主动积极，力求保质保量按时完成，工作中自己时刻明白自己作为服务行业应进的职责，无论是份内、份外工作都一视同仁，对领导安排的工作丝毫不能马虎、怠慢，在接受任务时，一方面积极了解领导意图及需要达到的标准、要求，力争在要求的期限内提前完成，另一方面要积极考虑并补充完善。

(二)正确对待客户投诉并及时、妥善解决。

通讯工具是一种使用必备的业务，而产品缺陷普遍存在，所以业务员应正确对待客户投诉，如用户投诉的业务是有过之而无不及，同时也必须慎重处理。在业务员自己为用户介绍，解释业务的过程中，要严格按照国家标准和公司活动服务承诺执行，在接到客户投诉时，首先应认真做好客户投诉记录并口头做出承诺，自己处理不好的，应及时汇报领导及相关部门，在接到领导的指示后会同相关部门人员制订应对方案，同时应及时与客户沟通使客户对处理方案感到满意。 (三)学无止境，注重自身的职业发展，多学习.关注职业知识。职业生涯只是学生生涯的一种延续，重要的是将学习到的理论知识和职业技术知识灵活运用到工作中，并进一步提高、升华。 (四)即使是最基础的工作，也需要不断地创新求进，以提高工作效率。

我工作的很大一部分内容，与联通的业务知识运用和业务操作能力有关，本来以为这是这里的工作做起来简单.易懂，其实，并不是象，想象中的那么简单，我发现再这里我学到的知识和技能繁多，更加培养了我的交际能力。当然，随着工作的深入，还有更多新的内容等待我去学习，去思索。

当然，我在工作中还存在着一些不足之处，如过于注重工作的进度对工作内容的全面性考虑不足等。在接下来的工作中，我将本着对本职工作的认真和责任心，把工作做好做精。

总之，我将以公司的经营理念为坐标，将自己的知识背景和公司的具体环境相互融合，

利用自己精力充沛、接受能力强的优势努力学习业务知识和领先技术，为公司的发展尽我绵薄之力。

转眼间，我在联通公司学习和工作已有一年的时间年了。以下是我对我在这一年中的工作和学习所做的一个总结。

我与11月份，从金三角营业厅调回中心营业厅学习、工作。因为在此之前我都是在金三角营业厅上班的，所以有很多业务都没有学习过，调回大厅以后我发现我要学习的东西还有很多，我应对自己高标准，严要求，尽快进好的掌握新的知识和技能。

在调回中心厅的这些日子，我发现了自己有许多不足的地方。比如微笑待客，唱收唱付等，虽然看似只是一些细节问题，但实际上关系着营业厅的服务质量和企业形象。这些服务规范我并没有完全做到，在领导和同事的帮助下，我也认识到了这些规范的重要信，并进行了改进。有时在顾客比较多的情况下，我容易出现手忙脚乱的现象，影响了我的服务质量。在今后的工作中。应当学会对工作进行合理的安排。这些不足之处我因及时改正，在今后的工作中加以避免。我的工作能力方面还有待进一步提高，我决心在今后的工作中努力加以改进和解决，使自己更好的做好本职，服务公司。

针对以上存在的不足和问题，在新的一年中我打算做好以下几点来弥补工作中的不足：

一是继续加强对公司各项制度和业务的学习，做到全面深入的了解公司的各种制度和业务。

二是踏实做好本职工作。面对新的一年，我将以更加积极的工作态度，更加热情的工作作风把自己的本职工作做好。

三是继续在做好本职工作的同时，为公司做一些力所能及的工作，为公司做出应有的贡献。

在上级领导的关怀和领导下，我会更加努力，更加团结。新的一年我们一定会取得更好的成绩。

**联通线路整治工作总结10**

时光飞逝，不知不觉中又迎来了新的一年，在即将过去的20xx年里，我在公司领导及各位同事的关心与帮助下，顺利的完成了相应的工作，现对20xx年的工作作如下总结。

现在我在联通联通已经度过了将近4个春秋， 我一如既往的热爱着我的工作。我从事前台营业员工作，它让我发现自己的特质：很有亲和力，不怕与人接触，抗压性高，而且还有挑战性，秘诀在于我保持对公司与工作的兴趣。我严格按照公司的要求，工装上岗，热情对待每一位顾客。回顾过去的一年，我认真学习行业知识，积极参加岗位培训。全心全意，以礼待人，热情服务，耐心解答问题，为客户提供优质服务，得到了顾客满意的赞扬，并在不断的实践中提高自身素质和业务水平，成长为一名更加合格的营业员。

但是我并不为取得的小小成绩而沾沾自喜，我知道自身还有许多的不足，需要我在将来的日子里更加努力去克服困难，改正缺点。在 将要到来的新的一年里我争取做到以下几个方面的工作：

1、努力学习，不断提高，在工作中，认真学习业务知识，不断积累经验，积极参加学习培训，不断充实自己。

2、遵章守纪，认真工作。一年来，自己在工作中做到不怕苦，不怕累，认真完成了本岗位各项工作任务，提高服务水平。

3、团结同事，共同努力。同事关系融洽，团结友爱，互帮互助，互相尊重。

4、让自己真正融入到工作中，享受客户对我们满意的目光与赞许！

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但今后更需要努力改进工作中存在的不足，认真学习各项规章制度，不断加强个人修养，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，力求把工作做得更好，为营业厅的发展做出更大的贡献。

庄浪县东关营业厅营业员：王丽

20xx年12月28日

**联通线路整治工作总结11**

20xx年天津联通公司 巩固和提升竞争优势，保持行业区域主导地位，加快了本溪联通的发展，提高了大客户服务的水平，克服了各种困难和不利因素，业务发展和业务收入保持稳步增长的良好发展态势，下面结合我在联通公司今年的工作情况写一篇工作今年各项工作取得了可喜的成绩，联通客服工作职责。

一、个人客户管理与服务

为彰显vip会员尊崇倍至、享我所想的尊贵体验。20xx年度我中心本着沟通从心开始的服务理念，

我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换stk大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到最好。

结合我们联通公司的各项工作指标，本着服务“以人为本”的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于联通通信方面的疑问、圆满解决客户在使用联通电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收联通电话费等。

另外，结合“服务与业务领先”的战略目标，始终坚持“创无限通信世界 做信息社会栋梁”的企业使命，不断增强员工的“危机感、紧迫感、使命感、责任感”在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

二、中高端客户保有率

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率“战争”中，只有不断深化人性化、亲情般的的优质服务，不断提高的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

三、外呼人员的管理

外呼人员在我中心完成的指标中占有一定的比率。电话营销的目标客户群选取针对性强，以及服务口径设计妥当和全体外呼人员的共同努力，XX年外呼人员在新业务的推广，全面推动新业务的增量增收中起到了很大的作用。外呼队伍人员在做市场调查。社会调查、服务关怀、挖掘潜力客户时，她们的服务质量就代表着我们公司的服务形象，所以我们培训外呼人员：熟练掌握公司个指标及各项业务，规范服务用语，应答技巧专业灵活，团队之间密切配合协作。使他们能在第一时间内将信息清楚明确的传递给目标客户。

是直接连接客户和公司的桥梁，所以对外呼人员的服务质量直接影响到客户

外呼人员进一步培育潜力型和竞争型业务，重点加强潜力，服务管理、服务人员管理

四、投诉处理

为进一步提高客户满意度、保持服务持续领先，大客户中心在XX年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。

首先，优化投诉处理流程，加强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。其次，严格控制集团客户短信群发。再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司有关领导派单，管理人员及时支撑，处理解决方案。最后，完善客户跟进服务制度，提高联通公司的服务水平，从而达到投诉满意度100%。

五、日常工作

客户经理是集团客户和个人大客户服务的主要提供者，也是联通公司对外展示员工形象和工作风貌的重要载体，客户经理的职业形象和职业素质一直是公司领导和客户关注的焦点，管理制度《联通客服工作职责》。在XX年的日常工作中，我们着重系统培训客户经理的服务与业务双领先全面优化营销体系，实现客户经理规模最优化。大力推进新业务的规模发展，加快改进服务的步伐，全面优化营销体系，推动中心完成全年的营销指标。

20xx年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值最优化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值。

在接下来的工作日子里，我会加强学习业务知识，这样在解答客户的咨询问题时才不会哑口无言，言不对症。还要做各项服务工作，做好月检查准备，做好本职工作，并努力完成上级分配的任务。

**联通线路整治工作总结12**

尊敬的领导：

您好!我叫，毕业于\*\*专业。

\*月至\*月，我在联通公司10010任职客服话务员。两个月的工作，使我对客服工作有了一定的了解和认识。现就将我的感想及对客服工作的认识作如下总结：

1.客服人员所需的基本技能及素质要求：客服人员所需的基本技能需要有良好的服务精神、具有良好的沟

通能力、普通话流利、工作认真细致、需要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意识强及良好的有良好的心态。

2.作为客服人员，需要一定的技能技巧：

(1)学会忍耐与宽容。忍耐与宽容是面对无理客户的法宝，是一种美德，需要包容和理解客户。客户的性格不同，人生观、世界观、价值观也不同，因此客户服务是根据客户本人的喜好使他满意。

(2)不轻易承诺，说到就要做到。客户服务人员不要轻易地承诺，随便答应客户做什么，这样会给工作造成被动。但是客户服务人员必须要注重自己的诺言，一旦答应客户，就要尽心尽力去做到。在联通公司作为话务员期间，公司规定在接到客户投诉问题后，要在48小时之内必须做出处理，这是一种信誉的体现，也是对作为客服的基本要求。

(3)勇于承担责任。客户服务人员需要经常承担各种各样的责任和失误。出现问题的时候，同事之间往往会相互推卸责任。客户服务是一个企业的服务窗口，应该去包容整个企业对客户带来的所有损失。因此，在客户服务部门，不能说这是那个部门的责任，一切的责任都需要通过客服人员化解，需要勇于承担责任。

3.作为客服，需要一定的技能素质：

(1)良好的语言表达能力。与客户沟通过程中，普通话流利，语速适中，用词恰当，谦恭自信。

(2)丰富的`行业知识及经验。丰富的行业知识及经验是解决客户问题的必备武器。不管做那个行业都需要具备扎实的专业知识和经验。不仅能跟客户沟通、赔礼道歉，而且要成为此项服务的专家，能够解释客户提出的问题。如果客户服务人员不能成为业内人士，不是专业人才，有些问题可能就解决不了。作为客户，最希望得到的就是服务人员的帮助。因此，客户服务人员要有很丰富的行业知识和经验。

(3)要学会换位思考，我们在考虑自已利益的同时也要会客户着想，这样是维护客户、留住客户最好且最有力的办法，在遇到客户投诉时如能换位思考可以平衡工作情绪，提升自身素质。

**联通线路整治工作总结13**

座落于繁华地段的中国联通营业厅是联通公司对外营业的最大标准营业厅，至200x年取得省级青年文明号的光荣称号以来，200x年度我们在继续深化“一流管理，一流服务，一流人才，一流业绩”具体要求的同时，力求提高科技含量，创新含量，信用含量和文化含量，在实现业绩突出，群众满意，人才辈出，示范表率四个方面取得了一定的效果。营业厅这个生机勃勃、奋勇争先的年轻集体，集体里的每一位员工在新的形势下不断追求发自内在的服务精神，始终以完美作为目标，为每一位用户提供来自联通的星级服务

营业厅现拥有营业员23名，其中团员22名，党员1名，均具有高中以上文化程度，平均年龄24岁，是联通分公司市区一家重要的对外营业窗口，重任的背后意味着我们必须勤奋创新，必须开拓进取，必须诚信求实，更必须勇于实践，为了无愧于骄人的荣誉，更为了适应日趋激烈的电信行业竞争，我们必将义无反顾地踏上新的征程。

>一流管理有创新

200x年十月份原五一营业厅迁至营业厅，在新的环境中，东街营业厅更加注重培养员工爱岗敬业，高度负责的工作态度，充分发挥主观能动性、积极性，激励奋发进取的工作热情。公司党政工定期召开例会，落实实际需要改进的内容，积极配合青年文明建设的需要，给于创建经费的大力支持。制定创建计划，在创建计划的指导下，我厅深入开展活动，做到有推进计划，有年度总结。在工作过程中我们实行明确的奖惩机制，赏罚分明，对于月表现突出的员工直接予以表扬并加入月末考核，加强员工的主人翁意识，党员发挥先锋模范带头作用，青年团员则主动向党组织靠拢。

我厅根据首问责任制，ISO9001质量认证体系的要求，从服务宗旨、服务项目、服务人员管理、服务规章制度、岗位责任、服务承诺、规范服务用语、客户投诉处理八个方面对营业员的行为做出了更加细致的规范，对用户投诉依ISO要求更新了回复期限，对用户的建议我们做到及时反馈，遇到问题及时整改，使营业厅的管理更趋于细化、量化、科学化和人性化。

在营业厅醒目的位置我们为自己的服务提出了“青春献联通，服务创一流”的服务口号。团员佩戴团徽上岗，着装统一整洁，在员工行为更为规范的前提下，参照考核条例把制度的执行与经济待遇相挂钩，坚持营业厅天天自查、月月评佳，将营业员日常的现场实际情况结合到每月的业务练功评比中进行综合考评，实行公开评分，民主监督，择优上岗。最后月月按评分结果进行考核排队，帮扶结对，优胜劣汰，对于未达标者，进行下岗学习，直至达标。

在资料积累方面，我们在原有的四大本的基础上，制作了一个VCD专题片，一本画册，不仅如此，在联通的网站上，我们专门设置了青年文明号网页，详细地介绍了营业厅的具体情况，在网页中，我厅人员各展所长，踊跃投稿，设置了具有联通特色的青年文明号的专用网页。

严格要求自己，培养求真务实的工作作风，自觉接受党团组织的监督，以积极饱满的热情服务于企业，服务于用户。一系列的管理举措充分调动了营业员的积极性，使他们不再被动地接受管理，而是主动地以极大的.热情投入到工作中去，争当先进，赶超明星。

>一流服务更优质

积累各方面经验，在新形式的要求下，作为青年文明号的一份子我们参加信用建设示范月活动，参加以服务社会为宗旨的“号户结对”，“青年文明号服务卡助万家”等活动；开展青年文明号进社区服务，参加市组委会组织的“春风行动”及“送温暖，献爱心”活动，关心帮扶社会弱势群体，深入特困户开展献爱心活动，结对扶助特困生一名，并踊跃向“闽西灾区”捐款。这一系列的活动将我们“青年文明号”的优质服务延伸到了社会。

在开展青年文明号服务卡？助万家活动中，我们做到主动上门服务，“只要人人都献出一点爱，世界将变得更加美好”，200x年有情的联通人曾多次来到连江将爱心带到了这一对因天灾而带来伤害的孤儿家里，我们尽所能提供帮助，定期为他们添衣送暖，让社会大众一齐关心这对孤儿，为他们送去联通人的爱心，让他们的人生道路充满阳光。

今年10月，我们厅的营业人员进行了重组，注入了一批新鲜健康的血液。在此时我们拥有年轻，所以我们更不满足于眼前，我们将此作为自己的另外一个新的起点。始终以用户的热点，难点出发，想用户所想，及用户所急。在＂特色服务＂的基础上做到创新。在理解与信任中成长，在批评与自我批评中成熟。

所有联通人发扬主人翁责任感，以亲切的微笑熟悉的业务操作，现场解决用户的疑难问题，对于出现服务质量问题进行及时的整改同时，让用户放心消费，满意而归。

为方便外来务工人员拨打长途我们还特地在营业厅一楼设置了ＩＰ公话区，避免了用户因找不到固定电话而无法联系家人的困境；为缓解用户排队等候我们还安置了靠背坐椅，业务宣传单页，尽可能的为用户营造一个轻松愉快的环境；在值班经理台我们为不方便填写单据的中老年人准备了不同度数的老花镜；在营业厅开通了专为残疾用户办理业务提供的绿色通道……所有的一切都微不足道，但却将“中国联通，情系四海”贯彻其中，与来到营业厅的用户结下了深厚的情谊。

在青年文明号服务卡制作的过程中，我们将承诺的具体内容注于服务卡中做到“群众参与、公众打分、公开评优”，遵循青年文明号的公约内容，我们以“青春献联通，服务创一流”的口号设立监督台，主动发放服务卡，积极兑现承诺的同时，努力做到零投诉。为有效推进青年文明号文化建设，我们定期出活动专刊及简报，活动宣传栏，并订阅有中国青年报，青年博览等刊物，在今后我们将筹备另外刊物以增强我们文化阅读水平，弘扬青年文明号，巾帼文明示范岗文化。

**联通线路整治工作总结14**

座落于某繁华地段的中国联通某营业厅是联通公司对外营业的最大标准营业厅，至20xx年取得省级青年文明号的光荣称号以来，20xx年度我们在继续深化“一流管理，一流服务，一流人才，一流业绩”具体要求的同时，力求提高科技含量，创新含量，信用含量和文化含量，在实现业绩突出，群众满意，人才辈出，示范表率四个方面取得了一定的效果。某营业厅这个生机勃勃、奋勇争先的年轻集体，集体里的每一位员工在新的形势下不断追求发自内在的服务精神，始终以完美作为目标，为每一位用户提供来自联通的星级服务

某营业厅现拥有营业员23名，其中团员22名，党员1名，均具有高中以上文化程度，平均年龄24岁，是联通某分公司市区一家重要的对外营业窗口，重任的背后意味着我们必须勤奋创新，必须开拓进取，必须诚信求实，更必须勇于实践，为了无愧于骄人的荣誉，更为了适应日趋激烈的电信行业竞争，我们必将义无反顾地踏上新的征程。 一流管理有创新

20xx年十月份原五一营业厅迁至某营业厅，在新的环境中，东街营业厅更加注重培养员工爱岗敬业，高度负责的工作态度，充分发挥主观能动性、积极性，激励奋发进取的工作热情。公司党政工定期召开例会，落实实际需要改进的内容，积极配合青年文明建设的需要，给于创建经费的大力支持。制定创建计划，在创建计划的指导下，我厅深入开展活动，做到有推进计划，有年度总结。在工作过程中我们实行明确的奖惩机制，赏罚分明，对于月表现突出的员工直接予以表扬并加入月末考核，加强员工的主人翁意识，党员发挥先锋模范带头作用，青年团员则主动向党组织靠拢。

我厅根据首问责任制，iso9001质量认证体系的要求，从服务宗旨、服务项目、服务人员管理、服务规章制度、岗位责任、服务承诺、规范服务用语、客户投诉处理八个方面对营业员的行为做出了更加细致的规范，对用户投诉依iso要求更新了回复期限，对用户的建议我们做到及时反馈，遇到问题及时整改，使营业厅的管理更趋于细化、量化、科学化和人性化。

在营业厅醒目的位置我们为自己的服务提出了“青春献联通，服务创一流 ”的服务口号。团员佩戴团徽上岗，着装统一整洁，在员工行为更为规范的前提下，参照考核条例把制度的执行与经济待遇相挂钩，坚持营业厅天天自查、月月评佳，将营业员日常的现场实际情况结合到每月的业务练功评比中进行综合考评，实行公开评分，民主监督，择优上岗。最后月月按评分结果进行考核排队，帮扶结对，优胜劣汰，对于未达标者，进行下岗学习，直至达标。

在资料积累方面，我们在原有的四大本的基础上，制作了一个vcd专题片，一本画册，不仅如此，在联通的网站上，我们专门设置了青年文明号网页，详细地介绍了营业厅的具体情况，在网页中，我厅人员各展所长，踊跃投稿，设置了具有联通特色的青年文明号的专用网页。

严格要求自己，培养求真务实的工作作风，自觉接受党团组织的监督，以积极饱满的热情服务于企业，服务于用户。一系列的管理举措充分调动了营业员的积极性，使他们不再被动地接受管理，而是主动地以极大的热情投入到工作中去，争当先进，赶超明星。

>一流服务更优质

积累各方面经验，在新形式的要求下，作为青年文明号的一份子我们参加信用建设示范月活动，参加以服务社会为宗旨的“号户结对”，“青年文明号服务卡助万家”等活动；开展青年文明号进社区服务，参加市组委会组织的“春风行动”及“送温暖，献爱心”活动，关心帮扶社会弱势群体，深入特困户开展献爱心活动，结对扶助特困生一名，并踊跃向“闽西灾区”捐款。这一系列的活动将我们“青年文明号”的优质服务延伸到了社会。

在开展青年文明号服务卡？助万家活动中，我们做到主动上门服务，“只要人人都献出一点爱，世界将变得更加美好”,20xx年有情的联通人曾多次来到连江将爱心带到了这一对因天灾而带来伤害的孤儿家里，我们尽所能提供帮助，定期为他们添衣送暖，让社会大众一齐关心这对孤儿，为他们送去某联通人的爱心，让他们的人生道路充满阳光。

今年10月，我们厅的营业人员进行了重组，注入了一批新鲜健康的血液 ．在此时我们拥有年轻，所以我们更不满足于眼前，我们将此作为自己的另外一个新的起点．始终以用户的热点，难点出发，想用户所想，及用户所急．在＂特色服务＂的基础上做到创新．在理解与信任中成长，在批评与自我批评中成熟．

所有某联通人发扬主人翁责任感，以亲切的微笑熟悉的业务操作，现场解决用户的疑难问题，对于出现服务质量问题进行及时的整改同时,让用户放心消费，满意而归．

为方便外来务工人员拨打长途我们还特地在营业厅一楼设置了ｉｐ公话 区，避免了用户因找不到固定电话而无法联系家人的困境；为缓解用户排队等候我们还安置了靠背坐椅，业务宣传单页，尽可能的为用户营造一个轻松愉快的环境；在值班经理台我们为不方便填写单据的中老年人准备了不同度数的老花镜；在营业厅开通了专为残疾用户办理业务提供的绿色通道……所有的一切都微不足原创网站道，但却将“中国联通，情系四海”贯彻其中，与来到某营业厅的用户结下了深厚的情谊。

在青年文明号服务卡制作的过程中,我们将承诺的具体内容注于服务卡中做到“群众参与、公众打分、公开评优”，遵循青年文明号的公

约内容，我们以“青春献联通，服务创一流”的口号设立监督台，主动发放服务卡，积极兑现承诺的同时，努力做到零投诉。为有效推进青年文明号文化建设，我们定期出活动专刊及简报，活动宣传栏，并订阅有中国青年报，青年博览等刊物，在今后我们将筹备另外刊物以增强我们文化阅读水平，弘扬青年文明号，巾帼文明示范岗文化。

我们不断地在一步步完善服务功能，服务技巧和服务艺术，每一个用户他到前台来办理业务他都会对服务有不同的理解，掌握他们的心理需求是我们营业员所要学习的。服务有它的多面性，而我们员工都会有自己个性化的服务，“用户的要求都是对的”“用户是我的亲人”“微笑面对”…不管如何实现完善的服务我们的最终目的就是让用户满意而归。

>一流人才添光彩

营业厅是作为一个面向社会的服务窗口，作为前台工作人员的我们要做到面面俱到，我们是一支重新组合成的高素质的服务队伍，具有高度负责的工作态度．在提出＂在业务上一丝不苟，在工作中兢兢业业，人人争当岗位能手＂的 口号中，我们不断地组织学习各项新业务知识，加强个人业务技能的培训．深入 开展学习“三个代表”重要思想教育活动，并且我们对于平时的业务进行学习及 测试。公司还安排员工进行青年文明号专题学习培训，在以青年文明号应知应会的手册做为我们学习的方向和依据。

经过严格的业务培训，并开展“号手联动”活动中，营业厅涌现出了一批批的人才，班长王恒婧被评为＂先进个人＂、“优秀团员”的称号，在她的带领下我们积极参加市，公司所组织的各项竞赛活动，业务骨干黄萍、王峰也先后 参评＂三八红旗手＂等殊荣，均取得了优异的成绩．陈香魁获得公司＂假如我是 用户＂征文比赛中的一等奖，任林秀获得“全国百名优秀服务标兵”的殊荣…… 在党，团员发挥先锋模范作用的同时我们努力向党靠齐，坚持做好推荐优秀青年入党的准备。

在现有的基础上我们不断地进步也同样代表着我们在不断地创新．在走访了各个文明窗口，我们找距离，寻差距，在经过长期的坚持努力下我们的`窗口也有了其它营业窗口前来取经．营业厅应邀承担了对营业组对营销人员的岗前培训任务，并且不辱使命，经过严格的训练和耐心的传教，我们为各地输送了一批批合格优秀的工作人员，如任林秀、陈娟秀、薛锦婷、程荔萍等……．优秀的人员，是我们的骄傲，同时，我们衷心地希望＂青年文明号＂能够处处开放光彩．

一流业绩创新高

20xx年是我们cdma的年度，在出色完成公司下达的任务同时我们受到了公司领导的肯定。“天道酬勤”这是每一个某联通人都深刻明白的道理，在以往的日子里，在党组织的指引下，某营业厅正是以这种精神为动力，取得了20xx年度先进班组的称号，得到了领导的肯定。在政策的引导下据调查，我们营业厅日收入额达到 15万，用户满意度达95%以上，前人留下的足迹是光辉的，后人将在前人的足迹上进一步延伸，创造属于联通的辉煌。在日常的日子里，某营业厅积极参加市团委统一开展的示范月服务活动，突出活动主题，通过活动加强创建意识。某营业厅的社会影响进一步扩大，在一些媒体上群众中着一致的好评。一流设备，一流环境，一流服务使得来到联通某营业厅办理业务的群众对我们的有着一流的评价。俗话说“女性能顶半边天”而在某营业厅这个由二十二个女性同胞组成的集体，可以说撑起了某营业厅的整片天空。

某营业厅这支年轻的队伍，这个生机勃勃的集体，将在新的形势下不断追求发自内在的服务精神，讲究服务艺术，用爱心、耐心、诚心、恒心去对待每一位用户。以创建明星班组为目标，为建设数字某贡献自己的一份绵薄之力 !

**联通线路整治工作总结15**

20xx年即将过去，在这辞旧迎新的时刻，职工xxx向公司领导和同事汇报一下一年来局房动力电源组的工作情况。在联通工作的这几年里，深感联通人的企业文化和团队精神，她有先身士卒，勇于进取，敢于承担责任，先天下之忧而忧的领导集体。有着勤奋敬业，坦诚相见，不计得失的职工队伍。我深感做为联通人的自豪，也感受到做联通人的责任，所以自己始终坚持老老实实做人，踏踏实实做事这一宗旨，认真做好自己的本职工作。20xx年我们通信动力电源组在分公司及部门的直接领导下、在相关专业的配合及同事的勤奋努力下，顺利完成通信局房动力电源的维护任务以及其他工作，有力的保证了交换局各通信设备稳定可靠的运行。现将全年来的具体工作总结如下：

1、尊守国家法律法规。尊守联通公司的各项规章制度，尊敬领导，团结同事，并严格按照通信电源操作准则对通信电源设备进行操作。

2、今年因3g建设，电源专业完成了道康发电机组（dk400gfc）切换开关柜（ts—100），艾默生（p1030）机房专用空调、中兴交流屏（zxdp03—600a）、中兴高频开关柜（zxdp12—300a）、光宇蓄电池组（gfm—xx）的安装和初验工作。

3、认真负责的做好资阳地区各基站发电的日常管理工作，协调处理好与各地方（供电部门、代维公司）相关部门的关系。稽核抢险发电油费时，依据（代维协议）严格审核处理每一笔费用，并做好相应记录。努力把费用降低，争取公司利益最大化。做到对联通公司负责，也对自己的良心负责。

4、电源值班人员每日每两小时对交换局房电源设备，变压器、高低压配电屏、华为中兴高频开关柜、ups、机房专用空调、蓄电池组等测试电流、电压是否正常、观察信号指示有无告警、局房温度和湿度是否正常、进行巡检维护并记录好参数，发现故障及时处理，并填写上日巡检作业计划上，作到有章可循。在基站发生电源故障时，第一时间通知各区域代维公司，及时做好故障记录，按月汇报基站停电掉站情况给部门维护主管。

5、电源值班人员每周对局房各专用发电机组进行15—30分钟空载运行，对发电机启动蓄电池进行充电。检查机油、冷却水的液位是否符合要求、燃油箱的燃油量液位，启动蓄电池的电压、液位是否正常，启动蓄电池有无变形。发电机运行时的电压、频率、冷却水温、机油压力、发电机转速等是否符合要求，各种仪表、信号灯指示是否正常，运转时是否有剧烈振荡和异常响声。试运行后并做好记录填入周维护作业计划上。在通信局房停电时，保证发电机组能随时投入正常使用，确保通信局房万无一失！

6、电源值班人员每月一次对变压器、高低配电设备、ups系统、高频开关电源柜、各蓄电池组、局房专用发电机、局房专用空调等进行月维护以及对所有电源设备进行清洁维护。对变流设备检查输入电压和变化范围要在允许范围内，工作电流不能超过额定值，各种开关、熔断器、插接件、接线端子等要接触牢固，设备机壳接地良好。对变配电设备检查接触器、开关接触是否良好，检查信号指示、告警是否正常，功率补偿屏工作是否正常，检查充放电电路是否正常。对蓄电池组检查测试电池端电压、电解液的密度和温度。对局房专用发电机进行月试运行。对局房专用空调检查有无跑、冒、滴、漏现象，清洁过滤器更换过滤网，测试压缩机进出压力是否正常，有无过冷过热现象，检查空调给、排水路是否通畅，并做电流测试。做好记录并填写入月维护计划中。每月月底配合综合部和物业公司有关人员对通信局房进行一次消防安全大检查！

7、局房电源组值班人员每季度对用电设备进行防雷保护检查，测试中性线电流是否在允许范围内，负荷是否均分，各部件的温升及接线端是否良好。检查干式变压器的风机是否正常工作。清除空调冷凝器沉淀物，检查风扇调速状况，校正温度、湿度，确保空调的正常运转，并对局房电源设备进行全面清洁，确保通信局房对温度、湿度、洁净度和空气清晰度达到通信局房要求。

8、局房电源组值班人员每年年底对蓄电池组进行放电测试，检查电池组引线及端子的接触情况，测量馈电母线、电缆及软接头的压降，三年做一次蓄电池组的容量试验。每年配合供电部门对高低压配电设备测试杂音电压和启动冲击电压试验，检查变压器和电力电缆的绝缘性，清洁电缆沟，检测避雷器及接地引线。对机房专用空调进行清洁冷凝器，检查电加湿器电极，检查空调的负载电流是否正常。每年配合防雷局对通信局房做一次防雷、接地测试，检测防雷装置。对所有的仪表、仪器进行校正。配合代维公司搞好动力环境监控系统设备的维护工作。

9、按照四川分公司的要求，每年做二次应急预案演练。今年4月和11月电源专业做了通信局房电源故障应急预案演练，演练非常成功。

10、今年局房电源组重点完成了通信局房电源设备的2a整改。

11、带领局房通信动力电源组努力出色完成领导及部门临时安排的其他工作任务。

以上是我对今年的工作总结，每年的工作情况都基本上都是这样的，明年努力把工作做得更好。几年来，我都在动力值班室从事生产一线工作，深知电力工作是一个特殊的行业，需要自己有良好的自身技术能力和良好心理素质，在领导和同事的支持下，我的思想、工作、学习等各方面都取得了一定的成绩，个人综合素质也得到了一定的提高。新的一年，我将更加努力地学习业务技术知识，提高自己的操作技能和综合素质。努力学习和掌握通信电力系统运行方式及其特点，更加了解资阳地区的电网运行情况，同时能根据各类通信电气设备的需要，掌握相关的技术及专业知识。我相信我们每位员工的一小进步，就是我们联通公司的一大进步。我选择了联通，我就该努力的奉献联通，与联通的荣辱与共！而且联通是我们的衣食父母，我们更应该为联通争光添彩。祝愿我们的企业明天更辉煌！

**联通线路整治工作总结16**

今秋十月，农民伯伯收获的是沉沉甸甸的稻穗和硕果累累的果实;工人收获的是大批的订单和大量的发货;而我在联通公司打工实践的这一段期间收获的不仅是知识和经验，更多的还是收获了“友谊”这杯美酒。以下是我在联通公司参加打工实践的一些心得与体会

中国联通有限公司，是经\_批准的我国第二家经营电信基本业务和增值业务的电信企业。由我国只有一间提供移动通信服务公司中国电信，至\_批准成立第二间提供移动通信服务公司中国联合通信有限责任公司。我国移动通信业于近十年间从零到现在,发展速度相当之快。从刚开始的模拟移动通信(简称第一代移动电话)，至现在的数字移动通信(第二代移动电话)，这十年内发展之快，可以说在世界上也没有多少个国家做到。拥有国内最大的寻呼网络及用户。联通公司主要经营话音、数据、互联网等业务。

联通所包含服务有cdma和gsm移动电话业务、193长途电话业务、165公众互联通业务、ip电话业务、idc业务、国际租线业务、寻呼业务等综合性通信业务和电子商务、移动通信、wap、ip全球电话会议、小区广播、呼叫等待、信息占播、股讯通、股市通、中文秘书、icq、如意呼等增值业务。为满足不同用户对通信产品的不同需求。根据不同的业务种类，发挥综合业务优势，提供丰富多采差异性产品和个性化服务。

据刘秘书的一份材料联通公告称，在全国范围内，截止到今年4月，联通g网用户达11029万户，其中后付费用户为5679万户， c网用户为3820万户，今年前4个月，联通g网用户增加442万户，g网用户增加数为c网的倍。

这次的打工实践从事的是市场营销和管理宣传广告工作，我们所学的“经济学”与“广告策划”课程正好和打工实践的工作相符，这给我带来了很的啊的信心，可我并没有掉以轻心，而是虚心的听取公司领导的指导并结合所学知识认真完成工作任务。没有来打工实践之前总感觉老师上的理论没有用，可在这次实行期间我深深的体会理论是认识的基础，实际中遇到的问题其实就是理论的延伸，我们所能做的就是努力的学好理论知识，灵活的是把理论和实际联系起来，只有这样我们才能更好的面对困难。

联通最新推出的“联通无限”新业务的状况，包括互动视界、彩e、神奇宝典、掌中宽带、定位之星等新推出的服务，其中那个叫做“大显”的视讯服务给我的印象最为深刻，一个手机大小的东西竟然能够当电视机用，而且可以随时查看路况。为了更好的宣传这一新的业务我们还专门设点宣传。

这的打工实践重点还是“放号”，就是扩展更多联通用户。炎炎夏日，我们不怕苦不怕累，耐心的为用户服务，力争让每一位用户得到满意的答案。

下面我将就我所看到的联通从三方面说明。沟通方面：每周二早会即是很好的沟通平台。每个销售团队,自行就昨天的成绩与不足做分析,对今天的工作提出个人的意见。共同商讨,最终决定。这应该是“参与式管理”的一个方面吧,让员工真正的融入到决策行动中,减少摩擦与反对。“没有完美的个人,只有完美的团队”这是团队的要求。姑且不去议论它本身的对错,但其足以体现联通团队精神的重要地位。强调分工,鼓励协作,这就是团队。

文化方面。在公司的会议厅,你第一可以看到“我是最棒的,我一定会成功!”“成功者找方法,失败者找借口”等等催人奋起的标语。如果说这是一种情感的唤起,那么墙壁上那画满曲折线条的销售业绩表则是责任的压力与动力。它有这这样的.用意:到差距,看到成绩,不骄不躁,塌实向前。在这里我想特别提出的是它的“鼓掌文化”。无论何时何事,给予掌声,给予肯定。不同的场合不同的击掌,给发言者不同意义的肯定。这种掌声体现联通的尊重与融合及其团队的精神。因为尊重所以努力,因为融合所以团结。

这次打工实践最大的收获就是在联通公司认识了许多的朋友。他们都给我很大帮助，工作上遇到不了解的地方，他们不会摆出师长的身份，而是以朋友孜孜不倦的指导，让我感受到在新环境，新大家庭的温暖。在他们的帮助下，我不仅克服了许多困难，还增长了很知识。

转眼间,打工实践结束了，原本迷茫与无知，现如今满载而归。因而十分感谢联通公司给我提供了这样好的打工实践环境和各种优越条件，感谢所有的带教朋友对我们的辛勤教导，让我在踏上岗位之前拥有了如此良好的实践机会。

**联通线路整治工作总结17**

年终岁尾，静心回顾即将过去的20xx年，在工作中感到获益良多，现将一年来的主要工作做一简要总结，不足之处，恳请领导同事批评指正：

首先：教职工进院、离职手续办理及劳动合同相关工作

>一、新进教职工入职手续办理工作

伴随着公司的快速发展，我公司职工队伍也在不断壮大，20xx年我公司新进职工96人，其中应届本毕业生居多，新进职工履历表的填写，个人毕业证、学位证、身份证等相关证件的整理收集是了解职工个人经历的第一步，是完善职工个人档案的基础。因此每新进一名职工我都认真督促其完整填写履历表，交齐个人相关证书。确保为后续工作提供及时、准确、完整、系统的个人资料。

>二、新进教职工的劳动合同备案、鉴定工作

依据《劳动合同法》《社会保障法》等相关文件政策的规定，在职工进入工作岗位后第一时间提请劳动局相关职能部门为教职工办理职工名册录入、劳动合同备案、鉴定工作。在劳动合同中确定劳动者与用人单位确立的劳动关系、明确双方权利和义务。通过劳动合同签定真正使教职工的合法利益得到保障。为职工日后的职称评审、工作变动、以及相关保险办理提供法律依据。

>三、教职工合同的更换、续签工作

鉴于我公司用工形式多样，合同也主要分为劳动合同、聘用合同、劳动合同的办理为职工获得劳动报酬、休息休假、享受社会福利等相关待遇提供了法律保障。

>四、离职教职工调出手续的办理工作

20xx年我公司离职职工合计66人、包括个人原因提出辞职、合同到期不再续聘、解聘离职等几种情况，职工提出离职后，第一时间为教职工办理劳动合同的解除及五险一金的封存工作。以便使离职职工顺利进入下一个工作岗位。

其次、教职工社会统筹金（五险一金）工作

>一、五险一金的按月汇缴工作

职工的五险一金，包括养老保险、医疗保险、生育保险、工伤保险、失业保险以及住房公积金，在部门同事的帮助和指导下，我认真负责地做好职工的养老保险信息采集、登记工作、按月汇缴工作，全年合计缴纳五险一金元，较去年同期增长。20xx年以来随着我公司职工基本工资的上调，我院职工社会统筹金也实现了稳步上升。

>二、五险一金的增减变动工作

回顾20xx年的各月，每月都有职工的人员变动，新进的、离职的、保险调入、转出的。我严格根据人员的变动信息，及时填报各类参保人员增减变动情况，保证数据更新及时、准确。为各项保险的年审、稽核提供基础数据。社保的工作的原则性、政策性很强，近几年我省的社保文件的政策变动频繁，缴费基数、缴费形式、缴费比列经常调整。这要求我一定要紧跟政策文件的变动，加强政策理论的学习，提高自身业务素质，加强解决实际问题的能力。确保职工的社保工作稳定有序的开展。

>三、五险一金的年审、稽核工作

社会统筹金的年审工作是每年的例行性工作，也是对一年来我公司社保金缴纳情况的基本总结，保证日常各项保险的按月缴纳、基数调整、票据整理是迎接年审的基础和前提。我平时一直按月认真整理五险一金的上报数据、申报的缴费明细，复印缴费票据等、最后、其他工作，主要是辅助部门同事做好部门内部其他人事相关工作，积极配合各部门做好公司运行中的各项工作。

坦率的讲，办理保险的日常工作并不复杂，都是例行的程序性重复性的工作。但因为我院社会保险办事地点过于分散，社保局要求的`时限过于严格，我公司频繁更名与开户银行的经常更换等原因，使得原本简单的重复性的工作变得异常复杂。使得在开展工作的过程中遇到诸多意想不到、突发性的困难。使得个别月份的保险出现没有按时汇缴的情况。

回首20xx年的工作取得了些许的成绩，诚然也有很多的不足，面对许多以前未曾接触过的工作，我们还缺乏管理上的经验，也是在摸索中前进，因此，难免有些工作做的不尽人意，希望能取得领导和同志们的谅解。我会总结和积累经验，找出差距，使我们今后的管理和服务更加到位，让领导和职工满意。为本公司所有职工服好务是我们的工作宗旨和努力方向，今后我会不断加强对自身的要求，提高服务意识。

最后在这我要感谢部门领导的信任，感谢部门同事给予我生活上鼎立相助，感谢在做各位给予我工作中的大力支持。

**联通线路整治工作总结18**

今年七月，我非常荣幸的加入联通东莞分公司企石营业部来了公众客户中心，至今已有半年，在此期间我的主要工作是在营业厅里学习业务和IBSS系统的操作，并熟悉营业厅的运作流程，现对此半年的工作进行简单的回顾和总结。

在业务的学习方面，对各种优惠套餐进行了比较系统的学习，并规范了自己的解释口径。在这几个月中，流动咨询师我经常做的一项工作，这对我的业务熟悉程度提出了较高的要求。在工作的前期有时会遇到无法解答顾客提问的情况，需要找其他同事的帮忙。后来在同事的帮助下，已经可以较好的完成流动咨询员和业务导航的工作。在前台办理业务时，也能够做到详细的向顾客解释业务，消除可能产生的误解。在学习业务的同时，服务规范也是我学习的一个重要内容，现在已经对此有了较深的了解。

IBSS系统的学习是我这几个月来的一项重要工作。在老师的悉心指导下，我已经可以比较熟悉的进行操作，并在顾客较少时上位办理业务，但与其营业员相比操作速度还是偏慢，这一点还需要我通过自己的努力进行改进。对营业厅运作流程我也做了比较详细的了解。包括营业员的业务学习，顾客投诉处理，营业厅的布置，宣传品的摆放，不同岗位同时的分工和各自职责，“四个能力”的展现，排班，工单管理，应收款的处理，促销礼品和卡类的管理等，为我以后开展工作创造了比较好的条件。

在十一月的时候，我在营业厅陈主任的安排下来到东山分局大客户中心，协助两位营业员进行大客户的业务受理。由于大客户业务数量较大，而且通常在月底比较赶时间，这给受理工作带来了很大的压力。不过我还是在同事的鼓励和支持下，克服了时间紧任务重的困难，较好的完成了自己的任务，同时，也锻炼了自己在任务较多的情况下工作的能力。 在这几个月中，中山二路营业厅的各位领导同事过硬的业务水平和良好的敬业精神给了我很深的印象，也时时刻刻影响着我。作为新人，刚开始工作时也许在能力上存在着不足，这就需要自己用良好的工作态度去弥补，对于领导交给我的任务，我做到了尽心尽力的去完成。也感谢中三二路营业厅的领导和同事，他们给我起了很好的表率作用，在工作中我还和营业厅的领导和同事形成了较好的关系，为今后工作的合作打下了好的基础。

忙忙碌碌中已经进入20xx年的尾声，本人进入公司工作已经xx年了，能成为联通公司的一员我感到光荣与自豪，回顾这一年来的工作，对我来说还是收获颇多的。当然这些离不开公司领导及各位同事的支持与帮助。正是通过部门领导的正确指引和公司同事的热心帮助，使我迅速掌握了各项业务流程，提升了服务能力，在工作模式上有了新的突破，工作方式上有了较大的改变。

通过不断的\'学习和自我锻炼，逐步树立起了创新服务、营造公司品牌的企业理念。在日常工作和学习中，能够和大家打成一片，虚心求教、热心助人，和领导及同事相处得愉快融洽。在思想上，全心全意为用户着想，努力做到服务第一，甘当一颗螺丝钉，为公司的前进与发展奉献自己的一份微薄之力。现将20xx年这一年来的工作情况总结如下：

>一、日常业务产品管理、维护工作。

作为公司一名最基层工作人员，立足自身的本职工作，在日常事务中落实做好对相关业务产品的维护与管理。

1、管理方面：

（1）从20xx年开始的工作重心主要落实到对ict的业务管理上，对集客条线内的ict收入，每月进行及时确认、录入，按时催办、协助完成对省公司的ict收入月报。

（2）管理ict项目进程，制定实施《ict项目管理表》对ict业务的每个项目进行统计梳理，严格按市公司内控例会要求，联系各行业销售服务部和相关县市分公司指定具体责任人员，对ict遗留问题进行多次梳理、跟进，并及时反馈。

（3）重点对20xx年未及时收回保证金和收入问题的项目，与各部门总监和县分集客部经理联系、沟通。集中整理20xx年至20xx年ict合同，逐步建立起ict合同档案。同时，对ict欠费进行催办、反馈内控办。这不仅仅是因为ict 业务对于中国联通而言，主要是指依托现有的客户关系和ct 优势，延伸向客户的一体化综合性服务，更是面向客户的一揽子解决方案。该业务拓展了通信运营商对信息化支撑的广度和深度，其服务对象是同时具有通信与信息化需求的客户（如：政府和企业）。是公司重点拓展的业务，也正是因为公司看中了客户对ict业务有旺盛的需求。

首先客户尤其是大客户，已由简单的ct需求变成了ct＋it的集成需求，更希望获得运营商全套的交钥匙工程和一站式服务，希望把组网、应用、系统升级、运维、安全等这些用户将非核心业务转移给专业化的公司，从而更专注于自身的核心业务。

其次，ict对客户的黏度很高，特别是应用系统，由于其与用户的业务和流程密切相关，而且其从实施到成熟过程比较长，所以其替代成本非常高，一旦应用，没有非常特殊的情况用户一般不会更换。

目前我们的网络和服务末端是用户的接入层面，通过我们提供ict业务，可以把我们的服务延伸到用户的网络设备、服务器设备以及用户应用软件的层面，拉长了我们的服务链条，发挥了全程全网的服务能力。切实符合了公司长远发展目标：国际领先的宽带通信和信息服务提供商。面对市场与公司的双重需求，明年将对ict业务做更深入的管理和维护，切实关注每月ict的回款欠费情况、招投标项目、收入完成等各项业务指标。力求将工作做扎实。维护方面，我清楚的认识到自己所在位置的重要性。及时准确的为用户处理问题，服务质量的好坏直接影响到用户的满意度，进而影响到联通在整个市场上的形象！一直以来，我都是以这样的态度来看待这份工作。

在20xx年里共计处理家校通类投诉xx条，及时处理对sp厂商提供有效数据的比对筛选，对数据导入进行预处理以及导入工作。7\*24小时处理家校通投诉，认真负责的完成用户投诉问题的反馈，得到了sp厂商的一致肯定和用户的认可。

2、维护400业务：

有效管理400类码号资源，对经营单元上报的400类号码及时进行预占处理，对相关问题进行沟通跟进。对400用户档案进行审核后，涉及保底类码与ivr功能开通、变更事宜与省公司同事及时沟通处理，保证用户业务的正常开展。

同时，在下半年接手了网络割接所涉及的相关工作，累计处理对割接线路的反馈xx条，主要负责将影响重点通信保障电路的省际骨干网络的拟割接安排通知客户进行确认，并将客户的疑义反馈运维和客户响应部门。负负责将网络割接相关信息（时间、影响程度等）通知所影响的客户，并协调客户经理提供割接完成后配合进行业务恢复确认的客户联系人信息，将信息反馈给客响运维接口部门。在无业务恢复确认的客户联系人的情况下，负

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！