# 202\_联通工作总结发言(实用3篇)

来源：网络 作者：花开彼岸 更新时间：2025-04-02

*20\_联通工作总结发言11、熟悉联通新一代bss系统的底层业务数据，理解各业务数据之间的逻辑关系。由于新一代bss在今年初正式上线，与原有系统相比，数据结构发生了一定的变化，刚开始由于对新有系统不熟悉，工作开展起来效率很低。开始的两个月通过...*

**20\_联通工作总结发言1**

1、熟悉联通新一代bss系统的底层业务数据，理解各业务数据之间的逻辑关系。由于新一代bss在今年初正式上线，与原有系统相比，数据结构发生了一定的变化，刚开始由于对新有系统不熟悉，工作开展起来效率很低。开始的两个月通过临时数据提取，很快就对新系统有了大致的了解。之后通过长期与厂家的技术人员一起处理和解决报表中心模块出现的各种问题和故障，逐渐对新系统有了整体的把握，做到了简单的问题能够自行独立处理，复杂的问题能够与厂家共同处理，并能在系统变更时给出良好的实施建议。

2、整理与理顺了每月的出帐流程，保证各业务部门能准确、及时的得到完整的数据。由于联通的业务繁多，各业务部门需求的报表五花八门，种类繁多，这给我们部门带来了不小的压力。特别是每月出帐的时候，系统一旦出现问题，将直接影响出帐报表的及时性与准确性。为了避免错误发生，今年督促厂家完善了《新一代bss出帐流程手册》，并制订了《新一代bss报表开帐流程确认表》，对每一步操作在流程中都做了详细说明，并将各操作步骤之间的约束关系列出，在关键操作之后进行数据效验，防止数据逻辑关系不等的情况发生。每次开帐的时候全程参与，开帐以联通人员操作为主，厂家做相关配合。相比以前完全由厂家操作，联通人员做监督的方式，这种方式杜绝了以前厂家责任心不强，容易发生错误的弊端，有利于整个开帐流程顺利、准确的执行。在上传总部报表这一块工作上，由于及时发现了以前存在的各种问题，并逐个根据总部规范解决，保证了上传总部报表的及时与准确上传。

3、由于对新一代bss报表中心模块渐渐熟悉后，对整个模块有了整体的把握。在各业务部门提出的新增报表需求的时候，能够很好的与他们沟通，积极引导并实现他们所想要的功能。

4、为进一步完善公司增值业务信息费结算办法，理顺结算流程，规范sp的经营行为，确保公司对sp的结算支出与实际现金流收入相配比，总部决定自年月份起对所有增值业务代收信息费由按应收金额实行结算改为按实收金额进行信息费结算，并统一出账、销账、实收结算原则。根据“关于增值业务按实收原则进行信息费结算的通知”和总部信息化部下发的“中 国联通全国性增值业务实收结算方案及接口规范”要求，并且响应公司鼓励技术创新的精神，我和几个同事一起开发了重庆分公司全国sp实收结算支撑系统。

虽然今年取得了一定的成绩，但是也存在不少的问题，主要有以下几点：

1、对各业务系统数据的理解还需要进一步加强。目前对许多数据的理解存在片面性，没有一个全局的观点，有时候不知道一个小的改动将会影响其他统计数据的准确性，特别是集团类数据，今年几次出现了一些问题，都是由于对数据的来龙去脉没有搞清楚造成的。今后需要特别注意这种问题，搞清楚影响，确定对其他部分没有影响再实施。

2、与同事和厂家的沟通还不够，做事情存在一定的盲目性。一方面，有时候一个问题没有和厂家的人员说清楚，造成了开发出来的东西与实际需求有所偏差，影响了开发进度;另一方面，对不理解的东西没有和同事及时沟通，浪费了宝贵的时间，影响了工作效率，并且也出现了一些差错。

3、责任心有待进一步加强，出现问题应该更及时的处理，对各分公司和业务部门反映过来的系统问题要及时找出原因和解决办法，并耐心帮助他们更好的使用新一代bss系统。

今年的工作已经过去，对明年的工作我有以下几点想法：

1、由于市场环境竞争激烈，明年各分公司面临十分大的经营压力，作为业务支撑部门，应该及时了解各业务部门在系统使用中遇到的困难，并及时了解他们对数据支撑的需求，并从用户使用感知的角度建设我们的系统，以更好的为各业务部门提供强有力的数据支撑。

2、目前的许多数据我们提取出来后，需要各业务部门按照自己的需要进行加工处理，这样加重了业务部门相关人员的工作量，为了让他们从繁重的数据加工工作中解放出来，把工作重心放在数据分析上来，对我们的数据支撑工作和系统应该提出更高的要求，对能固化下来的报表应尽量在系统中实现，临时的数据提取应尽量考虑业务部分加工数据的需要。

3、加强对郊县的数据支撑，目前由于系统接口的原因，给郊县开放的数据只有月数据，没有做到日数据的支撑。对一些郊县业务部门常用的日数据，应该每日抽取到郊县数据服务器上，这样的话更能够帮助他们及时有效的取到最新的数据，以正确的指导业务的开展。

转眼间，来到联通公司建维部工作已经一年了，我成长了很多。在这一年的工作生活中，在公司领导关怀指导和同事的热情帮助下，我的工作能力迅速成长起来，一方面学到了为人处事，同时学习专业技能。从一名维护人员的最基本工作做起，以工作为重心，不怕艰难困苦，不断学习专业技能，以尽职尽责的工作态度来做好每项工作。

在工作中许多看似简单的项目其实都包含很多诀窍，即使是最简单的事当自己来独立操作的时候就会出现各种各样的问题。我明白了每一个行业都是有高手的，他们宝贵工作经验都是在经历了很多困难才积累到的，这些都非常值得我学习。不要害怕困难和失败，要多听，多看，多想，然后认真完成工作。

工作上主要是建设和运维，学习和完成了以下几个方面：

一是通信基站和网络维护工作。日常我们做得最多的就是光缆抢修与无线故障处理工作。随着社会的发展，在城市的建设中会影响我们的光缆线路。为保证移动网络的质量，尽量减少客户的感知，需要我们具备快速反映能力，过硬的处理能力。传输光缆非常重要是通信的基石，我积极的参与到每次抢修故障工作中，学习专业技能，磨练吃亏耐劳的精神。然后就是基站小区故障处理工作，更换机柜和载频。还包括新开通基站的硬测知识，小区扩容减容等等。这些工作提升自己对基站设备有的一定的了解，同时更加熟练的操作使用bts的技术。突发情况一般就是基站停电，我们根据基站蓄电池的供电情况，有步骤的安排油机发电工作。

二是新建基站工程。从基站的选址开始，到基站的开通入网，中间很多项工序。其中基站的选址，特别是乡村基站建设，为保证村里的网络信号覆盖，必须要和网优人员检测当地信号实际状况，还得和设计院的同事一起研究最佳方案。然后需要与市分公司主管建维人员沟通处理基站建设，以达到全面覆盖同时又不浪费公司资源的目的。还有就是基站机房土地租赁协议的签订，基站建设协调与政府部门的沟通，传输光缆的施工与当地的村民协调，电力线路的搭电与供电局的沟通等等。

三是配合集团客户部的同事开通集团专线。在开通每一条专线时，使自己学习到了更多的网络数据业务知识，更加提高了自己的实际动手能力。同时也知道了集团用户对于公司发展的重要性。

四是基础工作。修补漏水基站机房，协调处理基站遗留的各种问题，完善基站基础资料，建维部日常管理工作：基站电费台帐和基站房租台帐等等，与代维公司人员协作以及常规管理。

五是通信保障工作。主要是日常寻线，尤其现在城市建设时候应该要注意挖掘机开挖，否则会挖断埋地光缆。在架空光缆要注意光缆的高度，特别是横跨公路的线路，在有重型车辆驶过的公路需重点盯防。做好日常寻线工作，就是做好预防事故发生，提前处理隐患。

通过这段日子的建设和维护工作，我对联通移动网络的建设与维护工作有了更深的感触，锻炼自己建设和维护工作上的能力，树立信心，更想把网络质量提高，更好的服务于客户。在工作中，每接触一件具体事务，都能学到很多东西：与百姓沟通交流，与用户的日常往来，与相关单位搞好关系，处理不同事务的不同方法等。相信在以后的工作中会学到更多的东西，得到更大的进步，成为一名真正的联通人，建设维护工作人员。

**20\_联通工作总结发言2**

经过层层选拔，我进入到中国联通公司沂水县分公司，光荣地成为沂水联通的一员。

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较好的完成了公司所安排的各项工作任务。现在我就我在20\_\_年的思想、工作情况向公司领导作简要汇报。

一、努力学习，注重实践，不断提高自身素养和工作能力

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。思想上积极进取，积极学习党的理论、路线、方针和政策，认真学习马列主义。通过这些理论的学习。并结合公司实际认真学习了公司等管理制度和工作条例，使工作中的困难有了最有力地解决武器。通过这些工作条例的学习使我进一步加深了对各项工作的理解，可以求真务实的开展各项工作。

二、围绕中心，突出重点，尽心尽力履行职责

进入公司后，按照领导安排我负责综合部的考勤、考核与车辆管理工作并协助渠道部的宣传物品管理工作。在各项工作中我都本着认真负责的态度去对待每项工作，受到了同事们的好评。

一是为使自己尽快熟悉工作，进入角色，我一方面抓紧时间查看相关资料，熟悉自己的工作职责，另一方面我虚心向公司的领导、同事请教使自己对公司的情况有了一个比较全面、系统的认识和了解。

二是在考勤考核工作中，我本着公平公正、认真负责态度对待每位员工的考勤记录。不将自己的私人感情和与同事的关系带到工作中，经过一段时间的努力我的工作得到了大部分同事的理解和支持。在五个月的考勤工作中我没有出现一次错误的记录，处处以公司的利益为重时时将公司的利益放在心中。

三、以极大的热情协助助渠道部的宣传物品管理工作

刚进入公司我就发现存放公司宣传物品的仓库比较混论，有一些宣传物品还可以再次利用如果置之不理将对公司的财务造成浪费。我利用工作之余将各种宣传物品作了分类存放，并制作了物品登记表将所有的物品逐一登记，使所有的宣传物品存放有序使用方便。通过这一措施不仅节约了公司的财务开支，更节约了工作时间提高了工作效率。

四、在较好完成本职工作的同时积极帮助公司其他同事

自从进入公司后我坚持每天最早一个到公司最后一个离开公司，自觉负责起办公室的卫生等工作。在同事们工作忙碌的时候主动帮助，主动加班加点的帮助大家，受到了同事们的好评。

五、存在的问题和20\_\_年的工作计划

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考勤工作的理论依据，结合实际更好的开展考勤工作。

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。

**20\_联通工作总结发言3**

20\_\_年，天津联通公司为了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总结如下

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。20\_\_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。

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”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，20\_\_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是为了让他们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，大客户中心在\_\_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。在\_\_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全面优化营销体系，实现客户经理规模化。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.

20\_\_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。

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！