

2023年联通核心员工工作总结报告 联通 营业员工作总结(通用6篇)

在当下这个社会，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

联通核心员工工作总结报告 联通营业员工作总结篇 一

今年七月，我非常荣幸的加入，来到了公众客户中心，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，流动咨询是我经常做的一项工作，这对我的业务熟练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员的工作。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。在我老师的悉心指导下，我已经可以比较熟练的进行操作，并在顾客较少时上位办理业务，但与其他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，

不同岗位同事的分工和各自职责，“四个能力”的展现，排班，工单管理，营收款的处理，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深刻的印象，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。也感谢中山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，为今后工作中的合作打下了好的基础。

在取得一定成绩的同时，我也存在一些不足之处，主要有如下几点：

与其他营业员相比，我的学习速度确实偏慢。这其中虽然有客观上的困难，但更多的还是自己主观上的原因。在今后的工作中要学习的东西还有很多，应对自己高标准，严要求，尽快尽好的掌握新的知识和技能。

虽然在广州度过了自己四年的大学时光，但由于自己学习广州话的意识不够，加之舍友，同学多为讲普通话者，结果四年下来广州话虽然听懂已不成问题，可在与年长的顾客交流时由于自己不懂讲广州话，对方普通话听力又较差，给交流带来一些困难。在今后的工作中广州话也是一项比较重要的技能，应引起自己重视。

比如唱收唱付，微笑待客等，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。有时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性，并进行了改进。

在有时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。

这些不足之处应当引起我的重视，及时吸取教训，在今后的工作中加以避免。

在营业厅的工作已经结束了，回顾几个月来的工作，可以说成绩与不足并存。在今后的我会改正不足，尽最大努力搞好自己的工作。我的总结就到这里，请各位领导予以指正。

联通核心员工工作总结报告 联通营业员工作总结篇二

今年七月，我非常荣幸的加入，来到了公众客户中心，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，流动咨询是我经常做的一项工作，这对我的业务熟练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员的工作。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。在我老师的悉心指导下，我已经可以比较熟练的进行操作，并在顾客较少时上位办理业务，但与其他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，不同岗位同事的分工和各自职责，“四个能力”的展现，排班，工单管理，营收款的处理，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深刻的印象，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。也感谢中山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，为今后工作中的合作打下了好的基础。

在取得一定成绩的同时，我也存在一些不足之处，主要有如下几点：

一. 业务学习和ibss操作上手都比较慢

虽然在广州度过了自己四年的大学时光，但由于自己学习广州话的意识不够，加之舍友，同学多为讲普通话者，结果四

年下来广州话虽然听懂已不成问题，可在与年长的顾客交流时由于自己不懂讲广州话，对方普通话听力又较差，给交流带来一些困难。在今后的工作中广州话也是一项比较重要的技能，应引起自己重视。

三. 有些服务规范做的还不到位

比如唱收唱付，微笑待客等，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。有时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性，并进行了改进。

四. 工作的条理性还应加强

在有时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。

这些不足之处应当引起我的重视，及时吸取教训，在今后的工作中加以避免。

在营业厅的工作已经结束了，回顾几个月来的工作，可以说成绩与不足并存。在今后的的工作中我会改正不足，尽最大努力搞好自己的工作。我的总结就到这里，请各位领导予以指正。

联通核心员工工作总结报告 联通营业员工作总结篇三

中国联通员工工作计划|

人往高处走，水往低处流。一个人不管在什么环境中都需要谋发展，而计划是发展的导航仪，制定良好的工作计划，能让你的能力得到发挥，能让你如愿实现你的价值。下面是小

编为大家收集整理《中国联通员工工作计划》，欢迎大家浏览、借鉴！

中国联通员工工作计划一

一、以客户为中心，做好结算服务工作，营业厅工作计划。客户是我们的生存之源，作为营业部又是对外的窗口，服务的好坏直接影响到我行的信誉。

耐心对待每个顾客，让客户满意。

2、随着金融业之间的竞争加剧，客户对银行的服务要求越来越高，不单单在临柜服务中更体现在我行的服务品种上，除了继续做好公用事业费、税款、财政性收费、交通罚没款、航空代理等代理结算外，更要做好明年开通的高速公路联网收费业务、开放式基金收购业务、证券业务等多种服务品种，提高我行的竞争能力。

3、主动加强与个人业务的联系，参与个人业务、熟悉个人业务以更好为客户服务。虽然已经上了综合业务系统，但因为各种各样的原因还没有能做到真正的综合，是我营业部工作的一个欠缺。

4、以银行为课堂，明年我们将举办更多的银行结算办法讲座，增加人们的金融知识，让客户多了解银行，贴近银行从而融入到我行业务中。

5、继续做好电话银行、自助银行和网上银行的工作，并向优质客户推广使用网上银行业务。

二、强内控制度管理，防范风险，保证工作质量。随着

近年来金融犯罪案件的增多，促使我们对操作的规范、制度的执行有了更高的要求。

- 1、督促科技部门对我营业部的电脑接口尽快更换，然后严格按照综合业务系统的要求实行事权划分，一岗一卡，一人一卡，增强制度执行的刚性，提高约束力。
- 2、进一步强化重要环节和重要岗位的内控外防，着重加强帐户管理（确保我行开户单位的质量）和上门服务。
- 3、进一步加强会计出纳制度，严格会计出纳制度的执行与检查，规范会计印章和空白重要凭证的使用和保管。
- 4、重点推行支付密码器的出售工作，保证银企结算资金的安全，进一步提高我行防范外来结算风险的手段。
- 5、规范业务操作流程，强化总会计日常检查制度以及时发现隐患，减少差错杜绝结算事故。
- 6、切实履行对分理处的业务指导与检查。
- 7、做好会计核算质量的定期考核工作。

三、以人为本提高员工的全面素质。员工的素质如何是银行能否发展的根本，在目前人员流动频繁的情况下我营业部急需需要有一支高素质的队伍。

1、把好进人用人关。银行业听着很美，其实充满竞争和风险，所以到我营业部需要有一定的心理素质和文化修养。在用人上以员工的能力且要能发挥员工最大潜能来确定适合的岗位，从而提高员工的积极性。

2、加强业务培训，这也是明年最紧迫的，现已将培训计划上报人事部门，准备对出纳制度、支付结算办法、综合业务系统会计制度、新会计科目等基础知识以及各种新兴业务进行培训。

3、在人员紧张的情况下仍要加强岗位练兵，除了参加明年的技术比武更为了提高员工的业务水平。

5、有计划、有目的地进行岗位轮换，培养每一个员工

灵活运用组合营销策略，保有传统业务存量，拓宽转型业务增量：

在细分客户需求、细分客户群体、细分营销区域的基础上，实行组合营销、针对性营销、体验营销、差异化营销等多种营销手段相结合的方式，做好保有和发展工作。

一、固话保有工作。

1、继续发展“新农村电话”。通过给予客户话费优惠，增加客户数量，争取在明年将30%—50%的村发展成新农村电话。

2、发展平安互助业务。加重考核，按时间分解进度，通过制度上墙、成立组织、制作明白卡等，打造样板村，召开现场会，加快发展，力争在一季度末发展100%的村使用。

3、依托亲情1+品牌，大力发展亲情在线、与g网卡捆绑销售、家庭网关业务，增加固话和宽带粘性。

4、培训一线社区经理、窗口人员的营销、挽留技巧，多说一句话，对有离网意向的客户介绍套餐资费、新优惠等。

5、细化修订绩效考核中固话保有指标，将社区经理所包社区固话户数、收入进行双重考核，调动员工挽留、营销的积极性。

二、宽带发展工作

1、分析近年来宽带发展规律，南部和北部发展的差异化，分

析城区发展和农村发展规律的差异化，为营销任务分解的准确性打下基础。

2、加大宽带宣传力度（尤其是城区），在传统宣传方式的基础上，在城区小区制作展牌，新建小区主动与物业联系制作门牌、楼层牌等，宣传宽带业务。

3、加强内部考核，一是加大绩效考核中分数比重，二是加大对营销单位和单位负责人的奖罚力度。

4、与运维部门结合，推广4m宽带，增加宽带arpu值。

5、积极做好市公司宽带营销政策的本地化营销。

6、发展神眼业务，以应用带动宽带发展。

三、转型业务发展工作

1、电话导航业务：在保有老客户方面，每月关注包年到期客户，主动上门续签协议。新客户发展方面，重点梳理各行业情况，对比营销，重点发展行业首查、转移呼叫业务；对龙头企业的企业冠名重点关注（如清东陵、美客多集团等）。

积极与遵化市纪委联系，促成行风热线查询转接正式收费。针对个别单位资金支出压力大，计划采取分档收费，适当给予优惠，让相关单位能够承受。

2、户外广告业务：一是做好老局址户外广告位再招商工作（一年期限陆续到期）；二是在公路沿线、繁华地段的支局制作楼顶户外广告牌。在制作前做好市场摸底工作。三是进行模块点墙体广告的招商尝试工作。

结合公司任务目标及本地历年实际情况，特制定本月工作计划如下：

1、联系外出务工人员。结合调查情况，我区域内外出务工人员联系方式主要分为两类：一是电话，号码以手机为主，这类人群占多数；二是具体工作地址，此类人数所占比例不多。通过邮寄慰问信和发慰问短信两种方式锁定客房群。

2、老湾村级直销点挂牌。老湾区域内目前只设一处直销点，即以老湾最大村——丰垌村为基地，以该村支书家为直销点，该直销点处于该村中心，属于村民活动中心、小卖部，利于发展。

3、加大放号力度。分析历年和前期放号情况，结合公司组织的各项优惠活动，加大宣传力度，在人口密集区和中心地带张贴手写海报，拉横幅标语，并结合代办户对新入网用户赠送礼品，拟定本区域内本月放号任务数180张。

4、继续推广新业务。结合新业务体验卡和mms彩信送

祝福活动，完成本月彩信任务数、手机上网总站任务，提高网上自服率。

5、继续加强业务培训和考核，结合实际技能操作，对公司一些新业务及时上传下达，随时学习并掌握，要求营业员个个业务过关。

6、同时加强服务考核力度，定期进行服务培训和总结，使中心区的营业窗口服务一规范化、体系化、流程化，达到令更多的用户满意。

信心迎接20xx年新一年度的到来，我们会加倍努力将营业中心的工作更上一个新的台阶。

最后，小编希望文章对您有所帮助，如果有不周到的地方请多谅解，更多相关的文章正在创作中，希望您定期关注。谢谢支持！

联通核心员工工作总结报告 联通营业员工作总结篇四

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，某某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。

为进一步提高客户满意度、保持服务持续领先，大客户中心在某某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。

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。在某某年的日常工作中，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”的核心价值观。

联通核心员工工作总结报告 联通营业员工作总结篇

五

20xx年已悄悄远去，新一年的脚步已开始起步。回顾20xx一年来的工作，有辛劳有付出，有成绩有不足，当然更多的是工作经验的积累。

工作是每一个人人生中必须经过的路，因为工作，我们可以接触到很多的事物；因为工作，我们可以结交很多的朋友；因为工作，我们可以活的更精彩！要想在一个岗位中做出优异的成绩，我们应该热爱自己的岗位，做好本职工作，熟练的掌握工作中的每个步骤。

也许我们在不经意的一瞬间，因工作的失误，导致公司失去信誉度，失去客户。所以说我们必需要在工作中，坚守自己的岗位，认真的办理每一笔业务，在平凡的工作中，做出不平凡的贡献，赢得社会的尊重和公众的认可。

讲文明、讲礼貌，是中国人的传统美德。想要得到别人的尊重，必须先尊重别人。作为一名前台营业人员，重要的在于热情的服务态度。我感觉，人不应该太注重容貌的美或丑，年龄的大小，只要注重服装干净整洁，讲究个人卫生，给人一总很清爽的感觉，那就是好的标志。在接待客户时，就应该做到热情大方，给人一种亲切感；注意礼貌用语的使用；为客户服务，为客户排忧解难。

面对客户的反应，很多时候有理说不清，我们得冷静面对他们情绪性的抱怨，甚至是谩骂的字眼。刚开始我就在想，公司又不是我家开的，我也只是打工，客户不顺，干嘛不分青红皂白地训斥我，我也常被客户无理的反应搞得郁闷不已。但之后慢慢的，从工作中我也发自内心的高兴过，喜欢这份工作。

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。不图谋私利，维护企业信誉，即使在无人监督、

独立工作的情况下也不做任何侵犯企业利益的事情。

当用户到营业厅进行投诉时，我们必须按照首问负责制认真处理、全程跟踪处理，并做好记录。

联通核心员工工作总结报告 联通营业员工作总结篇六

光阴荏苒，转眼又到了岁末年初。是时候写年终工作总结了。下面小编就和大家分享联通员工年终工作总结，来欣赏一下吧。

一、前台接待方面。**年1月至7月，我从事前台接待工作，接待人员是展现公司形象的第一人，在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。一年来，共计接待用户达1000人次左右。

二、会议接待方面。

1. 外部会议接待

参与接待了山东联通全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、全省g网经营部工作会议、临沂分公司与菏泽分公司共同召开的经营分析会等大型会议，在这种外部会议中，严格按照会议需求高标准布置会场，积极协调酒店相关事宜，并做好会议过程中的服务，在这个过程中，我学到了更多的待人接物，服务礼物等相关知识，积累了很多的经验。

2. 内部会议管理

按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。一年来，

共安排内部会议500次以上。

3. 视讯会议管理

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现；在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

三、费用报销、合同录入工作。

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据1000余份。合同录入20余份。

四、综合事务工作。

**年7月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、会议记录、联通之窗、行政库管理等工作。

至11月底，共接待公安查询300次左右，并做到态度热情，严格按照公司规定办理。收发外来文件90份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息20篇，采编联通之窗2期。

对笔记本、台式机等小型固定资产做好登记与出入库工作，及时联系维修网点，进行电脑维护与维修，与其加强沟通，并要求为我们提供备用机，以免耽误正常工作。

五、其他工作

在完成本职工作的同时，认真完成领导交办的随机工作，并积极参加公司组织的各项活动，协助领导同事筹备了首届职工运动会；在临沂联通诚信演讲活动中获得第一名；山东联通

诚信演讲比赛获三等奖，目前正在积极筹备**年文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

六、工作中的不足

在工作中主动性不足，与领导沟通较少，遇事考虑不够周全、不够细致。文字功底欠缺，在信息报送环节没有做到及时抓住公司信息亮点，导致信息数量和质量不高，影响公司在全省的信息排名。

七、**年工作计划

1. 加强自身学习，结合综合部实际，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。
2. 积极学习其他单位、酒店等会议接待经验，提高接待水平，提升公司形象。
3. 做好工会工作，推出有意义的活动，加强沟通交流，并将“工会送温暖”活动继续开展下去。
4. 加强食堂管理工作，进行市场调查，加大费用管控力度，营造温馨舒适、价格低廉的就餐环境。

年即将过去，充满挑战和机遇的年即将来临，在新的一年里，我将总结经验，克服不足，加强学习，为公司的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

年6月经过层层选拔，我进入到中国联通公司县分公司，光荣地成为联通的一员。进入公司5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**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、毛泽东思想并在近期认真学习了《文选》。通过这些理论的学习，使我深化了对党的xx大和 xx届四中、五中、六中全会精神的理解，尤其加深了对科学发展观的理解。并结合公司实际认真学习了公司的《?》《?》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，可以求真务实地开展各项工作。

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、毛泽东思想并在近期认真学习了《文选》。通过这些理论的学习，使我深化了对党的xx大和xx届四中、五中、六中全会精神的理解，尤其加深了对科学发展观的理解。并结合公司实际认真学习了公司的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，可以求真务实地开展各项工作。

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乱，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xx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。

一、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。

二、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。

三、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”。

四、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。

今年七月，我非常荣幸的加入，来到了公众客户中心，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，流动咨询是我经常做的一项工作，这对我的业务熟练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员的工作。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。在我老师的悉心指导下，我已经可以比较熟练的进行操作，并在顾客较少时上位办理业务，但与其他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，不同岗位同事的分工和各自职责，“四个能力”的展现，排

班，工单管理，营收款的处理，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深刻的印象，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。也感谢中山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，为今后工作中的合作打下了好的基础。