

# 2023年联通机房维护人员工作职责 联通社区工作总结(精选10篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。那么，我们该怎么写总结呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 联通机房维护人员工作职责 联通社区工作总结篇一

2008年10.15日网通和联通合并，随着新公司的成立，各项新业务的推广，面对残酷激烈的市场竞争，迎接我的是一条充满希望与机遇。在公司领导的带领下，化压力为动力，通过我的努力，保住市场，取得了骄人的成绩。辛勤的付出给我带来了众多的成就感，先后获得“先进工作者”、“优秀员工”、“自治区3g营销能手”等称号。

在这个营销市场高速发展，通讯营销扬帆启航的时代，在竞争激烈的市场机制下要赢得客户的青睐，不仅自身要勤奋、坚持、专业、诚信，还要时刻谨记“客户至上”的服务理念。正是这个理念，使跨入中国联通营销行业的大门不久的我从每月只有微薄客户来源发展到现在比较客观的业务量，这其中的营销辛酸可能只有我自己才能品味到。刚开始，面对客户一次次的不认同和拒绝，这是我从未有过的挫折与打击，令我一度心灰意冷，但我不甘心就这么认输，坚持一遍又一遍的拜访客户，慢慢地，我的付出有了回报，业务量日益扩大。

年经过个人的努力和领导的大力支持我成功营销大客户累计开户量达到余

户，为公司创收元，截止到现在用户的在网率达到%，年收入达万余元。电信和移动不停止的营销攻击让我不能停息，两年来的努力，让我熟悉了用户群体的所在，给我今后营销之路带来了很大的方便。

俗话说开发用户难，保有用户更难，由于公司后期支撑服务毕竟有限，为了不让自己的劳动成果就这样让异网攻下，我从公司奖励的费用里面拿出一部分作为高端用户的维系。在维系期间我发现用户的要求其实并不苛刻，一双手套换来用户对我服务态度的认可，换来营销的持有就是我营销之路的成就感。

营销本是一件乏味的工作，但由于在校期间学的是营销专业加上自己对营销工作的投其所好，让我把乏味的工作变得精彩起来，年月我公司3g业务开始发展，它的优势让我看到了前景，因为3g wcdma技术优势的存在让移动和电信无法比拟，截止到年月我累计发展3g用户余户为公司创月收入达到万余元。

我们知道竞争随时存在，在这个时候只能快人一步，避免让异网侵袭过来，给公司造成损失。

去年联通村业务的发展，让我的工作量加大，不仅要维系新老用户还要经常深入到郊区的乡村里宣传联通业务，有的时候因为用户不方便到市里来，为了做好服务到家我把用户要开的卡送了过去，但在回来的路上却把车胎扎了，这样的营销生活点滴无时无刻的发生在我和同事身边，但这并没有阻碍我们对联通村营销活动的开展，正式这种艰辛加强了我能做好营销工作的信念。

代理商的地位不亚于我发展的用户，自己在做营销工作之前一直负责代理业务管理，由于代理商是靠通讯业务赚取资金，所以联通、移动、电信在这里开始了没有硝烟的竞争，在做好自己的营销工作的同时我给自己定制了代理商发展联通业务

的任务，做好勤问、勤访、勤联系，成绩往往是给有准备的人准备的，在负责代理商业业务期间，我辖区代理商发展联通业务量排名前茅，为公司做出了举足轻重的贡献。

能力。这样才可以在融洽、和睦的环境中激发出自己的主动性和创造性。有困难的时候要勇于承担责任与风险，做到兢兢业业。只有高尚的品德，才能有强大的人格魅力，才能在自己有营销工作中做的更出色。

虽然以上发展比起原来已有很大的起色，但远远没有达到领导要求的目标，在营销方面我还要不断的提高自己，一如继往地面对挑战，迎难而上，在领导、同事的帮助下，不断的在电信事业中继续奋斗，继续成长！

## **联通机房维护人员工作职责 联通社区工作总结篇二**

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，认真学习马列主义并在近期认真学习了《xxx文选》。结合公司实际认真学习了公司的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。

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 and 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。

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。

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。

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。

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，我的学习速度确实比较偏慢。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。

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，可在于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，给交流带来了一些困难。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。有些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。

## 联通机房维护人员工作职责 联通社区工作总结篇三

### （一）、计算机硬件的更换，购置和维护情况

学校电脑硬件整个年度总体来讲，出现问题频率较多，每台机器除了日常的简单故障维护之外，硬件方面都争取做到物尽其用。

### （二）、计算机系统及软件维护

学校目前加上分学校一共88台电脑，由于机器较多，日常出现故障的情况较为常见，主要的电脑故障有：系统故障，网络故障，软/硬件故障等，很多机器由于长期未使用，导致硬件顺坏，系统文件也有部分受到损坏，从而导致系统崩溃，重装系统，另外有一些属线路问题等。其他软件问题主要包括教学软件的安装使用。

### （三）、学校计算机病毒的维护与防范情况

目前网络计算机病毒较多，传播途径也较为广泛，为了做好防范措施，学校每台机器都安装了冰点防毒软件、进行gosht备份，并定期的对每台机的系统进行检测，对发现病毒、有游戏的机器及时的进行处理。对usb进行屏蔽，重新用冰点软件封住，并保证后期正常使用。学校电脑在联网期间感染大量病毒的情况下，中毒现象是大部分电脑软件运行不了，运行速度缓慢，共享文件夹自动复制病毒文件。对整个网络进

行中断，对部分机器还原备份、所有电脑重新格式化重装系统，全面得到控制。并恢复局域网网络的正常使用，保证日常教学工作的进展。及时发现及时进行还原或重装系统避免传染整个局域网。

制订管理制度每个班级编排信息技术课座位表，使每位学生固定使用一台机器，让他们在课前检查是否有损坏，如有损坏应当立即向授课老师报告由机房管理员进行维修。基本上杜绝了人为破坏设备硬件的现象。为学校节省维修费用。

1、学校计算机设备硬件维修情况尚差人意不能及交付使用，原因是没有后备的硬件零部件供及时更换，在这段时间里损坏部件的设备只能够闲置。

2、计算机教室保洁工作尚差人意原因还有很多学生带零食到机房食用（通过林组的方法，虽然比以前有所减少，但仍然有人带进机房），建议科任老师加大强调力度，同时班主任也应加大对这方面的思想教育，共同为学生创造一个良好的学习环境。

总之，虽然这项工作很累和杂，但是我在实践中从日常的维护中也学到了很多实用的技术。虽然有点苦但我还是非常喜欢该项工作，今后我一定努力学习把该项工作作的更好。

## **联通机房维护人员工作职责 联通社区工作总结篇四**

做为公司一名基层工作人员，立足本职工作，做好份内事，为网点分忧解难，这是一名渠道管理员应尽的责任。回顾这半年来的工作，本人在公司领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作。日常工作中，每周我们都对区内合作网点进行巡检。对于巡检中发现的问题及时指出，现场进行整改。并做好复查工作。对公司新下发的宣传物料及时领取，并第一时间下发到网点。对网点内陈旧物料进行及时撤销更换。定期对网

点的活动礼品进行检查是否有缺漏遗失或非人为损坏的并核查齐礼品数量是否齐全，网点所下发的礼品使用情况与库管核对礼品实物制定。每月根据公司现行套餐资费，店容店貌，仪容仪表，沟通技巧等方面组织各网点进行有针对性的培训。将培训后的成效进行跟踪回访。并严格落实上级领导交代的各项任务。

在安全生产工作中，严格按照公司要求，对我营销中心以及明珠营业厅、办公场所供电线路、电气设备进行管理检查；如营销中心或者明珠营业厅、办公场所禁止乱拉临时电源线，必须使用临时线时，采用双护套线，禁止临时线长期使用，废弃的供电线路及时断电拆除，电源开关、插座和照明灯具等发热用电设备避免靠近可燃物。认真落实各项工作做到安全无小事，并每天做好巡检工作：每天上午一上班首先对区里存在安全隐患的地方诸如插座、空调、电脑、基站、灭火器等地方进行详细巡检，查看情况，掌握安全，发现隐患及时消除，每天对各个巡检地方详细记录，对各个地方安全情况做到胸中有数，发现问题及时上报。每天下班时再次对各个地方安全情况进行检查并做好记录。在节假日期间实行全天值班制度，制定人员值班表，值班人员按照值班表按时上下班，并做好详细的值班记录，一旦发现安全问题，及时上报。在此基础上才确保了11年上半年我开发区营销中心安全无事故。

本人一直还从事于礼品实物的管理工作，由于公司各类活动挺多，随之礼品实物也就多了起来，怎么做好礼品实物的管理工作，也是值得探究的。要做好经销商领退礼品时候的登记工作，加强日常稽核，做到不让公司损失任何实物。

由于感到自己身的不足，所以不敢掉以轻心，一直不断的在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在渠道管理能力、安全隐患排查分析能力和协调办事能力，

经过半年的锻炼都有了一定的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

虽然在过去的半年当中，本人学会了很多东西，但是我的工作成绩还不是很理想，所以在工作的同时，我也不忘提高自己的理论水平。作为一名渠道管理员，我深感到渠道管理员的责任，成绩属于过去，未来才属于自己，我要不断学习，因为我知道不进则退的道理，所以我会在今后的时间里勇于进取，不断创新，加强自己的服务意识，才能取得更好的成绩。

在接下来的半年中，第一点，在渠道工作中，把上半年里做的比较好的方面继续发扬，做的不好的地方加以改进，加强与区内网点的业务联系，掌握好第一手资料，从而做好渠道工作；第二点，在安全生产工作方面，一如既往的做好安全检查，遇到问题及时解决，发现隐患，立即排除；第三点，在礼品实物管理工作中，更加规范的做好管理工作，以更饱满的情绪去服务于大家。在做好本职工作的同时，学习其他的业务知识，做个“全能型”人才。

我想通过我的努力，最后我终能成为一名优秀的公司员工。

## **联通机房维护人员工作职责 联通社区工作总结篇五**

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20xx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20xx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。

- 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。

## 联通机房维护人员工作职责 联通社区工作总结篇六

岁月如梭，进入联通大家庭又是一年时间了。新的一年意味着新的起点、新的机遇和新的挑战，我决心再接再厉，使工作更上一层楼，努力打开一个工作新局面，更好地完成工作，扬长避短。

维护方面，作为一个服务性行业，我清楚的认识到自己所在位置的重要性。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。最能影响用户满意度的就是我们维护人员对故障的响应时间！一旦接到故障，我会第一时间赶到故障现场。大部分用户对我们的维护工作持满态度，但是也有些用户因为不理解而对我们产生误会，这时我都会为用户耐心的解释，不跟他产生任何冲突。我牢记自己代表公司的形象，任何不当的言行都会为公司发展带来负面影响。

作为一个维护人员，应该有敏锐的眼光，一般在用户报出故障现象的同时就能够了解故障产生的原因，从而能够迅速的解决故障。活到老学到老，越是做的时间长越是发觉自己知识的薄弱，所以我遇到不懂的问题经常询问公司前辈，从他们那得到宝贵的经验和知识。并且利用业余时间看看书，上网查询相关企业的产品信息，了解下行业未来的发展趋势。为自己的工作定好方向。同时我还积极参加行业技能培训、考核，提高自己的技术能力！

人不是万能的，在工作的过程中我知道了团队合作的重要性，没有线路维护的帮忙，我查不出线路的质量好坏；没有客服的帮忙，我找不到用户的信息；没有后台支撑，我看不到设备的状态。没有其他同事的帮忙，我一件小事也要花上半天的时间。只有相互帮助，才能发挥自己最大的作用！在过去的一年里，我的能力有了很大的进步，但是错误也时而发生。在电费缴纳的过程中，几次发生因对方未扣款而无法补打发票的事，浪费了时间，也延误了财务部门向市公司报账的进

度。经过此事，我深刻的认识到自己的不足之处，在以后的工作中，我一定会在事前与相关部门及时沟通，确保做每件事情都能高效率的完成！

俗话说：“点点滴滴，造就不凡”，在以后的工作中，不管枯燥无味的还是多彩多姿的，我都要不断积累经验，与各位同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和工作技能，过去的鲜花和掌声是否依旧会伴随我们一路前进，取决于我们是否具备强烈的责任感、孜孜不倦的学习精神和勤勉严谨的敬业精神，我相信，只要我们脚踏实地，拼搏进取，依法履职，牢记宗旨，必能创造效益，必能使我们联通大家庭开拓出新的局面！

## 联通机房维护人员工作职责 联通社区工作总结篇七

xx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。

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。

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。

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。

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%。

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”的核心价值观。

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。

## **联通机房维护人员工作职责 联通社区工作总结篇八**

20xx是xx的第一年，在这一年里，在分公司领导的正确领导和全体员工的共同努力下，我们保质保量的完成了20xx的艰巨任务。

我们的班组是一个团结上进的班组，在班长的带领下，全组

人员心往一处想、劲儿往一处使，认真的完成每一项工作任务。我做一名18年的老职工，我一直在自己的岗位上尽职尽责的工作，时刻想着如何能为我公司多贡献自己的一份力量。在20xx这一年里，我积极的参加分公司的组织的各项活动，在新中国成立六十华诞的服务保障中，我高标准严格要求自己，积极协助班长工作，主动把工单系统中的“用户过户资料”承担下来，上夜班的时候主动把白班未处理完的各项工作处理完毕。每次上早班、中班的时候，提前20分钟到岗接班，做到班中有事，随叫随到，遇到加班加点更是常事，出色的完成了各项工作任务。

### 一、恪尽职守，认真完成本职工作

在工作中，严格遵守班组里的各项规章制度，爱岗敬业、扎实工作、热情服务、勤学苦干，充分发挥一不怕苦、二不怕累、确保成功的战斗精神，任劳任怨，不畏困难。在本职岗位上发挥出应有的作用。

### 二、努力学习，不断提升业务水平

我深知在社会发展如此之快的今天不断学习提高是多么的重要，只有能认真学习才能更好的完成自己的工作任务，更好的为人民服务。为了不断提高自身技能，我从不放过每一个学习的机会，在工作中虚心求教，不断总结完善，创新思路，科学统筹，大大的提高了工作效率。利用业余时间参加高等教育自学考试，并于今年7月份拿下本科毕业证。为自己更好的完成本职工作打下了坚实的基础。

### 三、树立工作目标，创品牌服务形象

心系客户，想之所想，急之所急，“客户满意、业务发展”始终作为我的工作目标，尽自己所能为客户排忧解难，主动热情，迅速办理，及时回复，用诚心、细心、耐心、精心，为客户提供优质热忱的服务。

在20xx这一年里，经本人在学习、工作、生活等各方面的努力，得到了分公司各位领导和班组所有员工、相关班组的一致认可。再次被组员评选为20xx分公司先进生产工作者。本人在近些年来所取的成绩，都离不开分公司领导和同事的热心的帮助。

在新的一年里，我一定要把工作做的更出色些，把每一位用户都当成自己知心的朋友，热心的为用户服务。勇于面对各种困难和挑战，努力铸就生命的辉煌。尽自己努力，为我们的企业贡献自己的一份力量，为我们的企业树立新的形象，朝着“更快、更高、更强”方向迈进，突破，没有终点。

## 联通机房维护人员工作职责 联通社区工作总结篇九

(一)周及时与分销商核对营业欠款金额，并及时催缴营业款。做到收支2条线，将收到的营业款及分销商押金当天存入公司指定收入帐户，确保了公司营业款的安全。

(二)做好帐簿的登记工作，做到帐帐实相符，确保备用金的安全及合理利用，按公司核定的成本费用进行核算。

(三)做好了终端、号卡、礼品出入库管理，确保帐实相符。并监督营业厅人员在系统及时做好出入库的捆绑销售，做到了实物与ess[]bss同步，无差异。确保各种战略终端、号卡的库存，做好了后台的支撑工作，使公司工作得以协调，高效运作。

市分公司今年对我县进行了2次检查，针对在检查中发现的问题，我们认真研究，逐项进行整改，在第二次的财务检查中，我们横分公司较第一次检查有了很大的进步。

在综合管理方面，做好了公司公文的及时流转，建立健全公司各项规章制度，并监督执行。做好公司的上传下达及各部门之间的协调工作。按时按量按质完成市分公司各部门安排

的各项工作任务。做好了员工的人事档案、合同、协议的保管。每月按照年初制定的培训计划的进度督促各部门做好积分培训工作，确保每位员工都达到了一定的积分。

已成功的发展全体员工加入了公司的工会组织。平时在业余时间组织员工进行登山比赛，通过这些活动的开展，丰富了员工的业余文化生活，增进了同事之间的情感，进一步激发了广大员工的活力，提高团队凝聚力。

做好营业厅、办公场所、基站、线路的日常安全生产监督工作，定期进行巡检，并做好巡检纪录，发现安全隐患及时排查，解决不了的及时向市分公司反映并处理。组织员工进行消防安全知识、防抢、护盗知识、车辆安全知识的培训。提高员工的消防、安全意识，让员工知道如何进行自救和他救，以减少公司的财产损失。

按计生办的要求，组织员工进行了2次环孕检工作，使我分公司未出现一例超生现象。

努力做好与县委各部门的沟通交流工作，尽力完成交办的各项任务，优化了公司发展的环境[]20xx年我横峰分公司申报了上饶市第七届(20xx20xx年度)文明单位[]20xx年度市级青年文明号，已对我单位经过了考评，并得到了相关部门领导的一致好评。

在今年的工作中我们兢兢业业、克勤克己，一切以工作为重，服从领导安排，虚心向同事们学习，注重与同事们的团结协作，与同事们相处融洽;工作认真主动，按时按质完成本职工作。对内管理、对外接待，没有出现过纰漏。上传下达工作做到及时、准确、无误。

除了日常工作外，我们还在8小时之外及周末的时间开展走进社区促销活动，为广大市民宣传我们的主打产品及宽带政策，为公司业务的发展做出自己的贡献。

在劳动纪律方面，我们遵守公司各项规章制度，在思想方面，坚持一切从我做起，实事求是认真工作，积极主动做好本职工作。

在自身方面，我认真积累工作经验，注重专业理论知识的完善，使自己的水平不断提高。

我们坚信在分公司领导班子的正确领导下，在上级主管部门的领导和帮助下，以及各部门的大力支持和共同努力下，一定能更好的完成公司交给我们的各项工作任务。

即将来临的20xx年，我将认真学习各类知识，努力使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贡献；我将全面发展和协调各方面的关系。做好公司的后勤保障工作及上传下达工作。认真开展安全生产和综合治理工作，定期和员工进行安全生产知识培训，加强大家的安全意识。认真组织好工会工作，让大家能有丰富多彩的业余文化生活。继续做好财务工作，以更加饱满的热情和不断进取的精神投入到工作中去，为公司的发展壮大尽自己的一份微薄之力！

## 联通机房维护人员工作职责 联通社区工作总结篇十

总结是应用写作的一种，是对已经做过的工作进行理性的思考。下面是关于联通客服工作总结的内容，欢迎阅读！

下发了《xx联通集团客户分级服务规范指导意见》《xx联通集团客户服务联动机制管理办法》两份主要文件，建立、完善集团客户全业务服务体系。

强化集团客户名单制营销服务制度，落实《关于实行集团大客户名单制管理的通知》的各项工作要求，对72家省级集团客户单位，做到每一个集团客户都有指定的客户经理负责其

营销和服务工作，确保集团大客户服务，整理明确了省、市二级集团大客户、核心客户名单，实现了有系统支撑的集团客户服务管理。

按照客户类别属性(行业客户或商企客户)、业务属性(纯移动业务集团、纯数固业务集团、纯行业应用类集团和综合业务集团)、规模属性(按照集团客户收入和用户量规模分级)，建立多维度客户分层分级管理体系。

在此基础上，提出新的针对不同类别集团客户的标准化服务要求，整合集团客户俱乐部服务平台和客户服务热线，加强对俱乐部客户星级服务规范、客户经理服务规范以及客户故障响应绿色通道等相应流程的落实；要进一步加深集团客户的服务深度和广度，增强客户感知，体现服务差异化，提升集团客户的满意度和忠诚度，最终实现集团客户和企业的双赢。

继续利用好公司星级客户俱乐部这一平台，加强对各类集团客户关键人物的通信外服务，特别是有针对性地开展大客户行业推广、年会等客户关怀活动，达到持续提高大客户满意度的目的；面向中小企业客户拓宽服务渠道、完善集团客户积分体系、利用俱乐部资源支持客户的商业运作，以延伸服务为核心打造商务客户的特色服务。

完善行业客户的服务体系，加强客户经理服务规范以及行业故障响应

绿色通道等相应流程的落实；客户需求结合为客户提供不同等级的服务，加深集团客户的服务深度，体现不同类别客户的服务差异化，增强客户感知，提升集团客户的满意度和忠诚度，最终实现集团客户和企业的双赢。

在此基础上，对存量的行业客户进行深度开发，通过行业解决方案的应用为客户提供一揽子的解决方案满足党政军机关和企事业单位对信息化和通信的需求。

## 1、推进集团客户服务支撑响应体系建设

按照省分公司组织机构调整的要求，今年各市分公司全部成立了集团客户响应中心，按照服务客户数量配置了响应工作人员，负责各市分公司集团客户售前、售中、售后响应工作。进一步完善了集团客户服务支撑流程及制度，对售前技术支持、业务开通、故障处理等流程进行了修订，先后制定下发了《中国联通xx省分公司集团客户售前技术支持工作实施细则(试行)》、《关于下发集团客户故障申告处理预案的通知》、《xx联通关于为集团客户提供项目交付报告的通知》、《中国联通xx省分公司省内数字、数据产品等级服务(sla)工作实施细则(试行)》、《关于xx联通集团客户重大项目及跨域业务营销管理工作相关要求的通知》等文件，进一步规范集团客户运营支撑工作。通过建立省、市两级集团客户响应体系，较好地落实了全省集团客户响应工作。

## 2、组织开展了集团客户网络巡检

按季度组织集团客户光缆线路及客户端接入设备的巡检，共完成中国银行、农业银行、交通银行、工商银行、建设银行、阳光保险等400多家客户的机房巡检工作，提升了客户对xx联通服务的满意度。

## 3、做好党政金融等重要客户的通信保障工作

继续做好国家、省级电子政务网络、四大国有银行等党政、金融重要客户的服务支撑工作，细化大客户重点通信保障方案，分解落实各级责任人，提高保障业务可用率。全年共完成质检总局、国土资源部、中国农业银行、苏宁电器、建设银行等重点客户78次重保需求，合计完成重保工作3142小时条。

## 4、推行重要客户配备网络服务经理制度

网络服务经理制度的工作目标是发挥网络运行维护部门的技术、网络和人才优势，提升网络运行维护部门对集团客户的支撑能力和服务水平，提高集团客户服务满意度。按照集团客户部的需求，有针对性地开展了网络服务经理的配备工作，加强了与客户技术层面的沟通，得到了集团客户的认可。

1.联通客服组工作总结

2.客服工作总结范例

3.联通客服个人年度工作总结

4.客服月工作总结范例

5.联通客服辞职申请书

6.客服年度工作总结范例

7.联通客服辞职申请书范文

8.联通工作总结