

联通年度工作总结个人 联通营业员工作总结 总结(实用6篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

联通年度工作总结个人 联通营业员工作总结篇一

自鑫波接管营业厅以来，营业人员日常行为逐是规范，工作效率渐趋提高，最主要的营造出上进学习的态度，差错率有了明显减少，杜绝了利用职务之便舞弊徇私的行为，终端销售比去年同期增长23.1%，融合业务比去年同期增长15.3%，单装宽带比去年同比增长5.7%□2g□3g单卡销售也比去年同期有所增长。整体来看，营业环境比起以往有了质的改变，人员素质有了明显的提高。

热爱本职工作，精通电信业务。

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；也可以结交很多的朋友；工作更可以使我们活的更精彩！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，将工作做精、做牢、做实。

敢于管理，善于管理。

营业厅经理担负着主持并督导营业厅的工作，利用早班会对营业人员进行鼓励，做到面对营业员不同的性格，如何使其有良好的心态去做好营业工作为目的，一年以来，通过说、劝、教的方式与营业员相处，没有出现大的过失和工作差错。

对于差错敢于去指正，面对个人的先进事迹善于去表扬，不以物小而不为。

知指标，明任务，求发展。

随着集团公司将营业厅演变为营销中心趋势的推进，营业厅深感肩负的任务，在过去的一年每次早班会我都重复强调着分到个人头上的各项任务 and 指标，使其了解这自己的业绩，促使营业员将业务更好的发展、加快发展。正常营业中我尽可能的帮助营业员推销我们的产品，做好后台支撑，及时总结经验与其他营业员分享讨论。

严格遵章守纪，维护企业信誉。

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，要求即使在无人监督、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，我要求必须按照首问负责制认真处理、全程跟踪处理，并做好记录，维护企业信誉，做好营业厅经理的职责。

第一，明确20xx年第二季度工作目标，实行“一流管理，一流服务，一流人才，一流业绩”，着实提高业务受理量，创新思维，利用每个人不同的性格发挥自己的长处，放开去干，放心去干，做好营业厅班长的支撑，做到粗中有细，定期核查，保证营业无投诉，业务无差错。严惩违规，表彰先进。使每个营业员发挥自己的长处。

第二，随着体验式营销的开展，在新的环境中更加注重培养营业员爱岗敬业，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，加强营业员主人翁意识。做到人人有计划，人人有目标，每天开早班会落实实际需要改进内容，通报个人实际业务发展量和受理量，时常提醒自己的现阶段与目标和计划的差距。

第三，务实作风，善于学习先进经验，多与兄弟公司交流，尤其应与沙河等有先进业绩和管理模式经验的分公司保持交流，在学习的基础上善于创新、改进、务实和总结，使管理模式、营业业务发展量和服务态度得以确实提高。

第四，正如“一年之计在于春”，真正将“第二季度”任务指标重视起来，为一年的工作打下坚实基础，将任务指标分配到个人，时常督促，每天通报个人发展情况，对个人的业绩表现做到奖罚分明，鼓励先进，改善不足，班组内多交流，多学习，做到真正必须将分配的各项任务完成。

第五，对营业厅内的固定资产和有价产品及移动终端，实行专人负责，及时上报相关使用情况和销售数量，做到数字要准，设备运行正常营业中要稳，制定相关使用流程，使其有人管有规可依，做到凡是营业厅物品都有登记或台账，保证公司资产固定化和准去化，我本人做到平时要查看，定期大检查。对相关问题不拖拉不邈邈及时处理，及时解决。

综上所述既然我选择了这份工作。我希望自己能够在公司能够发挥自己的光和热，真正发挥自己的潜能，不断学习，不断进步。

联通年度工作总结个人 联通营业员工作总结篇二

在上市上班每人在工作中都少不了要写一份个人工作总结，以下由文书帮小编推荐这编联通个人工作总结参考。

参加工作以来，本人先后在各个营业厅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，本整改措施人迅速掌握了各项营业前台业务办理、服务流程等工作技能，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。

短短的几个月的工作和学习经历，让我切实感受到了联通公司如一个大家庭，充满了关怀与温暖。在今后的工作中，我愿意努力向上，改正自己存在的缺点与不足，努力做到最好，请领导和同事们监督。

xx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机房动力电源组的工作情况。在联通工作的这几年来，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。

1. 遵守国家法律法规。遵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机房电源设备，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、机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机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。在通信机房停电时，保证发电机组能随时投入正常使用，确保通信机房万无一失！

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、机房专用发电机、机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。

对机房专用发电机进行月试运行。对机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。（本文由文书帮小编<http://www.wenshubang.com>编辑提供阅读）

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！！

- 1.联通的个人总结范文
- 2.联通公司个人工作总结
- 3.联通工作总结
- 5.联通客服个人年度工作总结
- 6.联通公司工作总结
- 7.联通个人工作实践总结
- 8.联通客服组工作总结

联通年度工作总结个人 联通营业员工作总结篇三

本文目录

1. 联通工作总结
2. 联通员工年终工作总结
3. 联通话务员年终个人工作总结范文
4. 联通话务员年度个人工作总结范文

移动客服人员最重要的是不用直接和客户之家见面，而是通过电话的方式来工作，我的音质在这里得到了最大的发挥。

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

理论是行动的先导。作为移动基层客服人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。一年来我坚持勤奋学习，努力提高理论水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的再于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。到公司三年来，我注重把理论转化为自己的科学思维方法，转化为对实际工作的正确把握，转化为指导工作的思路办法，积极研究新情况，解决新问题，走出新路子，克服因循守旧的思想，力戒“经验主义”，拓展思维。

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行理论学习。首先不把理论学习视为“软指标”和额外负担，自

觉参加每季度的党课集中学习;其次是按自己的学习计划,坚持个人自学,发扬“钉子”精神,挤时间学,正确处理工作与学习的矛盾,不因工作忙而忽视学习,不因任务重而放松学习。

在今后的工作中,我会继续发扬我在过去的工作方式,我会努力的继续工作,在工作中保持好和客户之间的关系,用最好的服务来解决客户的困难,让我用最好的服务来化解客户的难题。

工作就是这样,干一行爱一行,我已经对我的工作非常的热爱了,我会在今后的工作中继续努力,为公司的发展做出自己最大的努力!

联通工作总结(2) | 返回目录

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。

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。三是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。四是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。

三、存在的问题和**年的工作计划

五个月来，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。

一是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。

二是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。在工作中任劳任怨力争“没有最好只有更好”。

四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。

联通工作总结（3） | 返回目录

我在10011工作的时间并不是很长，跟许多有经验的老员工相

比，我觉得我自己还是一个新手。但这并不能成为我可以比别人差的理由。

在刚上10011平台的时候，凭借着自己努力、刻苦、任劳任怨的工作态度，我除熟悉了语音平台的操作和处理流程外，还更深一步地了解到整个运作流程，让我在工作时更能得心应手加强自我管理、严格落实树立服务大众、奉献社会的思想，为人民群众办实事、做好事；以客户为中心，不断提高服务质量在与来电人的开始几分钟交谈中，我聚精会神倾听来电人的信息，保持礼貌态度，提高工作质量。

遇到投诉反馈意见，要清楚来电人的全部要求，准确理解来电人的意思，要抓住问题中心，尽可能避免多讲无关紧要的事并做好相关记录工作方便日后和用户联系，为正常的工作状态保驾护航。还要做好事后的回访工作，当用户反映表示不满意时，应悉心认真的听用户述说，尽可能的替用户排除问题，作到急客户之所急，想客户之所想。

如果没有良好的语言表达能力和沟通能力，知道的再多，掌握的再全面，也只能是茶壶里煮饺子——肚子里有倒不了来。所以我积极参与组织的各种服务知识培训，通过网上学习相关服务、沟通技巧，并将其运用到服务工作中去。文明服务日常用语得以运用，严禁使用服务“禁语”；以微笑服务，给客户留下亲切、热情、口气柔和的好印象。

同时，注重各项规章制度的贯彻落实，除抓好学习做到人人知晓熟记在心上，把重点放在落实上。内强素质，外塑形象，抓好业务技能培训。为自己适应“服务大格局”的要求，坚持经常性地利用下班后时间组织业务知识学习，开展岗位大练兵活动，不断提高自己业务技能水平。

相反，越是因为这样，我就更要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐。

在刚进公司那时，一直都是在紧张的学习服务用语和普通话的加强练习。都说细节决定成败，很多人都会不以为然而去忽略它。可其实我们每天并不需要做多么多么大的事情，只要我们把自己工作上的每一个细节都坚持细心做好了，就是一件很了不起的事了。作为新来的我，我首先感谢我的同事对我的关心和照顾，使我对我的工作越来越有信心。

可是，往往好多事情我们都以为一切只要开始了，只要什么都准备好了，一切就不会有问题了，可是结果却总不是我们想象中的那么好。平时几个同事一起工作的时候，都觉得可以了，不会有问题了。刚开始的时候，或多或少的有些紧张，而一紧张就会有时忘记了导语。还好自己及时调整过来。后面跟新来的同事们交流和老同事们请教时才知道，原来多数同事都有过这样的过渡期，或多或少都会有些紧张的。所以，我觉得，凡事只要调整好心态，没什么我们做不好的。我也绝对不会允许自己这么简单的事情都不能做好，相信自己一定能行！后来，我每次坐在电话前面的时候就深呼一口气，然后调整好心态，慢慢的次数多了，就感觉一切都习惯了，工作程序也就自然而然了。我相信这并不会影响我日后的工作，我相信我一定会一直坚持公司的原则在日后的工作里加强学习，并努力做好自己的本份工作。

俗话说：没有规矩不成方圆。毋庸置疑，我们在日常工作中，首先必须遵守好公司的每一条规章制度，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。除此之外，我认为还应该注意以下几点细节，要自己在实践中不断完善自我。

一、积极打电话。在商品经济时代的今天，时间就是金钱，所以我们更应该为客户、为自己节省宝贵的时间。以尽可能的速度完成公司所规定的任务。

二、表情、语气愉悦。我们工作的一个基本特点就是与客户

互不相见，通过声音来传达讯息，所以我们的面部表情和说话语气、声调就更加重要。虽然我是一名普通的话务员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着我们公司的形象。因此，在电话中，一个优秀的话务员必须做到面带微笑，语气平和，语调轻松，用词规范、得当，给客户愉悦的感受，让客户被我们的轻松愉悦所感染，让工作更好的开展。从走上岗位的那一刻起，我就下定决心：一定要做一名合格的、优秀的公司员工。说起来，做一名话务员容易，但要做一名优秀的话务员就难了。千里之行，始于足下。我会从小事学起，从点滴做起。

我接触话务员的时间不长，跟老同事相比，我是一个新手。但这并不能成为我可以比别人差的理由，相反，越是因为这样，我就要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐，为公司创造更好的业绩。

一、是加强工作统筹。根据公司领导的年度工作要求，对下半年工作进行具体谋划，明确内容、时限和需要达到的目标，加强部门与部门之间的协同配合，把各项工作有机地结合起来，理清工作思路，提高办事效率，增强工作实效。

二、是加强工作作风培养。始终保持良好的精神状态，发扬吃苦耐劳、知难而进、精益求精、严谨细致、积极进取的工作作风。

人人都说，想做好一份工作，一定要做到首先爱这份工作。在这一年半时间的工作中，我发现自己越来越喜欢这份工作。在今后的工作里，我相信自己一定会遵守好公司的每一条规章制度，做好话务员工作计划，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。严格要求自己：没有最好，只有更好。

我清楚知道自己离一个优秀话务员还有很大的差距，但我相信我会在以后的日子里不断学习，总结经验教训，取长补短，

做得更好!

联通年度工作总结个人 联通营业员工作总结篇四

部门： 移动网络有限公司驻马店市分公司 网络公司网络优化中心

班组： 网优班 日常优化 中兴 3g组 成员

职责： 从事3g方面的具体工作。

报告简介： 按照《**年度中国联通驻马店市分公司干部员工述职考核办法》第十四条第二款关于员工述职内容的要求分为下面三个部分：一是提纲式表述个人完成工作项目及工作成效；二是工作中存在的问题；三是解决问题的措施和建议。

**年1月15日~3月26日，省公司开展“23g互操作专题优化”，我开始跟着工程师学习。在学习期间，我认真学习省公司下发的《中国联通2/3g互操作分场景参数设置指导书》，这是首次参与到具体的3g工作中，才发现以前学习的wcdma理论与实际工作要想结合起来真难，以前学的好像是看明白了，但在实际工作中还是不会，茫然无头绪，唯一的办法是边干边学，边干边想，我反复地、逐字逐句地阅读107页的指导书，努力把工作经验与理论指导相结合，我总结出一套学习方法，简单地说就是“针对指导书，一句话问三个问题”，由于认真工作，积极提问，认真钻研技术，积极思考，我逐渐，一点一点地明白了关于“23g互操作”的大致内容，并开始工程师的指导下修改一些无线参数。

**年3月1日~4月30日，我到新乡跟着中兴3g网优小组跟工学习。这是我自参加工作以来，出差时间最长的一次，长达2个月，学习时间充足，而且时间安排上比较自由，又没有其他干扰因素，可以充分发挥主动学习的一次宝贵机会。在学习

期间，我分秒必争，日夜不停地学习，夜里熬到三四点，白天一睁开眼又继续学习和研究，到了单位更是努力学习和提问，晚上回到宾馆又一直学到深夜。学习移动通信原理和wcdma原理以及3gpp技术规范、研究信令、学习掌握了在word, excle文档中进行vba编程、熟练制作各种wcdma报表、wcdmarf天馈、dt路测、单站验证、学习使用中兴网管系统和前后台软件等等，并根据学习所得写了一系列的论文。在新乡学习期间，我先后两次因为喉咙和支气管发炎生了重病，后来脚又严重扭伤，再后来因为长时间熬夜而导致腰部缺钾瘫痪，而妈妈在驻马店因肺部重度炎症住院一度生命危险，孩子又患上了轻微的手足口病，我忍受着身心的痛苦和压力，一直坚持到学习结束，我心想我一定不能辜负联通公司对我的栽培。

从**年5月4日开始，为了配合5月17日世界电信日各县开始3g放号，开始了对各县3g的测试，其中主要是评估和改善23g互操作。我抓紧一切工作时间努力工作。由于有了在新乡的工作经验，我感到干3g的工作更加有信心了，我认真测试和分析，不断实验各种无线参数，在基本独立的情况下开展工作，而且进展迅速。在李主任的协调下，在白帆的支持下，在爱立信何工的配合下，解决了驻马店2g爱立信区域现网存在的23g互操作问题，大大改善了23g互操作的情况，并且为今后的日常23g互操作处理积累了一定的经验。我利用在新乡学习的vba编程方法编写了大量中兴3g网优工具程序，大大方便了日常工作。

从**年5月17日开始，启动“**年网络优化服务项目”。我跟随中兴3g组学习。具体工作是日常投诉的处理。同时我在工程师的指导下，学习利用中兴后台软件来分析路测数据。为了能够更好地、更专业地对投诉处理和路测数据进行深度挖掘，我又学习掌握了在mapinfo中进行mapbasic编程，并利用数据库技术对原始路测数据进行分解，并判断越区覆盖、导频污染、弱覆盖等情况，并将处理分析结果转变为

在mapinfo中显示地理图形显示。而且可以根据经纬度或地名在多个地图上查找，并显示距离最近的2g和3g基站。

但是目前缺少更多的技术资料 and 深入专业培训指导和交流讨论，在wcdma的学习进度上迟缓，路测分析能力差，而且目前对网优手段的理解和利用仅限于覆盖优化中的天馈调整，而更深层次的综合处理例如：基站告警检查和处理、容量优化、服务质量优化、数据业务相关优化、切换优化、邻区优化□2g3g同覆盖优化、优化仿真与仿真验证方面的研究、边界优化、干扰优化技术、功率优化、码资源优化、使用扫频仪测试等深度内容还不会，对网优故障的排除整个过程还未掌握。我希望在下半年的工作过程中，深入上述方面的工作和研究。

我很高兴能够在李峰博士和戚主任的带领下，在网优专家白帆的指导下，与在座的各位精英同事携手共进，共同把网优工作干好。

联通年度工作总结个人 联通营业员工作总结篇五

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，仿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x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x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x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！

通过工作的这些日子，让我在各方面的技能都得到提高。

联通年度工作总结个人 联通营业员工作总结篇六

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。在柜台办理业务时，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*主任的安排下来到分局大客户中心，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，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

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。

二. 对于方言应进一步加强掌握

虽然在度过了自己四年的大学时光，但由于自己学习话的意

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。