

联通述职报告(实用7篇)

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。通过报告，人们可以获取最新的信息，深入分析问题，并采取相应的行动。这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

联通述职报告篇一

各位领导、各位同事：

xx年xx月我荣幸的加入联通公司，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：

我在今年四月份加入联通大家庭，新的工作带来新的挑战，经过参加业务知识的培训，不懂就向领导和同事请教，让我的业务知识得到迅速提高，同时也为以后的工作打下了坚实基础。

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cdma的销售工作。

炎热的九月，校园迎新工作如火如荼。根据经理的安排，我主要负责迎新现场所有物料的配送和管理。为了让紧张的迎新工作及时有序的进行，这就要求我在活动开始之前就做好一切准备工作，活动之后对物料入库都要做好详细记录。为抓紧时间，更多时候是亲自搬运。为确保准确，对每种物料都要清点数遍。虽然要起早贪黑，但我毫无怨言。虽然不能到现场参与一线的销售，但我更能时刻感受到与战友们处在同一战线上。这次活动让我更加懂得了后勤保障和团队合作的重要意义。

十一月，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。努了力，流了汗。

联通述职报告篇二

尊敬的xx领导：

您好！转眼间，来到联通公司建维部工作已经三个月了，我成长了很多。在这三个月的工作生活中，在公司领导关怀指导和同事的热情帮助下，我的工作能力和专业技能迅速成长起来，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，磨练吃苦耐劳的精神。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于基站设备有了一定的了解，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。

以上便是我的全部述职，如有不足，请指教！

述职人□ xxx

日期□xx

联通述职报告篇三

光阴荏苒，转眼又到了岁末年初。本人已进入联通公司工作4个多月，回想起来，这段时间过得既畅快又充实。现将本人总体工作、学习情况汇报总结如下：

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。

省分公司领导、各部门领导：

xxxx年即将过去了，回顾在吉林联通工作的几年，我感到公司的管理水平在不断提高，业务在迅速发展，新的技术层出不穷，竞争优势在不断扩大。为适应公司发展的需要□xxxx年我部门根据总部文件，抓紧进行m项目建设工作。下面，就这几年的工作情况，我做一个概要的汇报。

一、前段工作小结 1. 技术管理工作

在吉林联通省分公司负责的技术工作情况如下：

□1□xx年，负责数据机房的搬迁。当时情况很复杂，设备、电源（包括ups电源）、线缆（信号、信令、语音）等种类繁多，如果不是对技术、业务和工程把握得较好，搬迁的费用、周期、质量都难以保障。在这种情况下，我经过认真、缜密的分析和周密的工作安排，经过两周的准备工作，在我和同事们的共同努力下，用4个小时准确无误地完成了数据机房搬迁任务，保证了工程质量。搬迁费用也由原来设计的69万减少到16万。在此期间，我从头到尾一直坚守在搬迁现场。该工程是第一个数据机房整体搬迁成功案例，成为全国的样板工程□□2□xx年，在我负责的长春市内骨干网络改造工作中，原来设计的交换机房有一段63米的2.5gb/s的sdh传输。经过分析，我认为这一段网络结构不合理，无形增加了一个传输故障点，不利于今后网络维护和运行。在我主持下，通过在两侧的通信楼之间打3个电缆漕道的方式，直接将交换设备与传输2mb/s接口用电缆连接起来。这样减少了2.5gb/s的sdh传输

分接/复接设备，节约了工程投资，给维护和服务质量的提高带来了极大的便利。2. 部门管理工作xx年至xx年3月，我负责数据部的工作。

在这段工作期间，我带领部门的同志，每年都如期超额完成总部下达的计划任务，在数据部工作期间得到总部的3个锦旗，强调部门同事之间的团结，部门员工们树立了高度的责任感和使命感，促进了省分数据业务的发展□xx年3月，根据工作需要，公司调任我担任增值业务部经理。

在我上任的时候，短信业务的投诉，一直是省分非常关注的问题。当时的短信业务投诉高达6,000次/月。每次有关的经营分析会都会提到这个问题。我知道这个情况后，立即着手处理。经过分析，我采用了“投诉取样、问题分类、抓住重点、逐个解决”的工作方针。经过一段时间的努力，迅速将6,000次/月的用户投诉降低到600次/月。同时，短信业务量也迅速攀升。服务质量的提高，促进了业务发展。在担任增值业务部经理期间，我还负责gpsone定位工程项目。同样的项目，邻省的黑龙江分公司，每个地市都建立了一个定位基准站，每一个站耗资1万元。经过对我省实际情况及定位工程项目分析，我提出了我省的建设方案。在此方案的指导下，我省只需建设4个点，每站4,000元。这样，我们只用了16,000元就完成了定位工程项目中的基准站建设任务，为项目建设节约可观的工程投资。

二、m项目的进度与安排

xxxx年5月，我调入信息化管理办公室，任经理职务，负责组织建设m项目。在做这个项目的时候，根据我从事电信工作多年的经验和具体主抓“九七工程”的工作经验，我着重做了以下几项工作。

1. 总部项目规划和技术规范的掌握与落实；

2. 试点单位的学习与调研；3. 吉林省分工作现状和需求的规划；

4. 技术与项目进度落实。技术交流中，包括与国内、外从事这个领域的知名公司的交流（如ibm、sap、kt和skt等），借鉴他们的经验，吸收有用的成分。

经过上述工作，在领导的支持与同事们的配合下，吉林省m工作由原来起步最晚，已达到目前全国居中的水平。

工作中，我深切地理解到，这个项目的重要性在于它是企业信息化的“牵头”项目，因此，应用是最重要的环节。

在目前省分m项目建设方面，我们一直希望尽快摆脱落后被动的局面。但是，我们又切忌工作的盲目性，要强调项目的规划性，发挥“后发优势”，达到“后来居上”的目标。因此，我们要做到：

准确的理解与把握总部的意图，加大贯彻执行力度；

2. 联通公司的优势之一就是移动通信资源丰富，业务综合。如移动办公室[mobile office]功能，将联通现有的终端设备与业务功能与网络资源很好地结合，用好用活；3. 网络环境的利用与联动，如在公司的局域网郁网上开视频会议[lan video conference]再如，在查阅到对方联系电话号码后，直接在计算机上拨出，然后摘机会话。

2. 在对企业信息的综合利用、挖掘与管理方面；

随着企业信息化工作的不断深入，电信企业有必要更深入地介入到对项目的设计、实施的管理，直至对项目开发的组织中去。

iii. 无论是宏观地看m项目，企业信息的整合，还是微观地

看oa系统，就项目而言，虽然项目有阶段性，但更具连续性。因此可以说，这是一项只有起点，没有终点的工作。

三、今后的工作计划

a)总体上，由我们自己来掌握与控制m项目。在项目管理的组织机构下，成立项目组[] b)在项目设计阶段，严格把关，选好合作伙伴拿出真正对项目建设有指导意义的设计，避免过去项目设计工作“流于形式”的状况。

c)在项目实施阶段，自己有能力承担的部分，尽量自己承担下来；自己暂时还不具备能力承担的部分可以采取人员招聘与队伍培养方式。以单位可以接受的方式，选取在计算机网络与软件开发有一定实践经验，遵守纪律，工作态度端正，职业操守良好的年轻人才进行培养。逐渐加大在今后项目开发中，单位员工参与开发的能力。

各位代表：

2014年是xx改革之年。这一年，也是我工作转型之年，主要做了两项工作，现述职如下：

一、积极参与公司的改革试点工作。

改革试点前，任xx[]报名参加销售单元负责人的竞聘，为试点工作的推行起到了表率 and 积极作用。这也是我思想观念转变、认识自觉的一个过程。

二、发挥自身特长，践行改革试点工作。发挥多岗位经历经验（之前先后任xx岗位），着重于勤调研、多沟通，不断学习、不断提高，也取得了一定成绩，员工观念也有了较大转变，渠道的产能和忠诚度也有了大幅提升。

1、主要业绩情况

(1) 全业务收入连续四个月（9、10、11、12月）完成率在城区销售中心排名第一。（2）移动业务发展完成率在城区销售中心名列前茅。

(3) 固网业务下滑趋势得到有效遏制，并逐步回升步入良性发展轨道。

(4) 自有厅成功转型，并在“百天百变”活动的开展和考核中，多项指标都名列前茅，受到省、市分公司的好评；12月份在全市自有厅营销任务中完成率排名第一。

2、管理及队伍建设工作（1）抓渠道，提能力。一是重在渠道布局、转型、提能和建设及有效性；二是引导、激励渠道多频次的开展促销活动；三是强化对渠道的服务支撑、帮扶和督导。

(2) 抓管控，促发展。一是注重流程讲规范；二是注意方式讲效果；三是重大活动、费用列支群策群力，讲原则、公平、透明。

(3) 讲公平，促持续健康发展。通过公平、激励、沟通和事业牵引，打造一支团结向上、战斗力强、激情高昂、可持续发展的队伍。

三、存在不足

1、对市场和销售中心的情况了解不够，估计不足，思想解放上还有差距，业务学习还需要加强，能力还需要迅速提升。

2、因时间紧、任务重，实施过程中的经验和不足没有及时总结和完善的。

2015年，面对新的挑战，我将以此为起点，加强学习，团结和带领中心员工全力争先，努力完成经营任务，为公司改革

试点成功多作贡献。

联通述职报告篇四

省分公司领导、各部门领导：

xxxx年即将过去了，回顾在联通工作的几年，我感到公司的管理水平在不断提高，业务在迅速发展，新的技术层出不穷，竞争优势在不断扩大。为适应公司发展的需要[]xxxx年我部门根据总部文件，抓紧进行mss项目建设工作。下面，就这几年的工作情况，我做一个概要的汇报。

1. 技术管理工作

在xx联通省分公司负责的技术工作情况如下：

[]1[]xx年，负责数据机房的搬迁。当时情况很复杂，设备、电源（包括ups电源）、线缆（信号、信令、语音）等种类繁多，如果不是对技术、业务和工程把握得较好，搬迁的费用、周期、质量都难以保障。在这种情况下，我经过认真、缜密的分析和周密的工作安排，经过两周的准备工作，在我和同事们的共同努力下，用x个小时准确无误地完成了数据机房搬迁任务，保证了工程质量。搬迁费用也由原来设计的69万减少到16万。在此期间，我从头到尾一直坚守在搬迁现场。该工程是第一个数据机房整体搬迁成功案例，成为全国的样板工程。

[]2[]xx年，在我负责的长春市内骨干网络改造工作中，原来设计的交换机房有一段63米的2[]5gb/s的sdh传输。经过分析，我认为这一段网络结构不合理，无形增加了一个传输故障点，不利于今后网络维护和运行。在我主持下，通过在两侧的通信楼之间打3个电缆槽道的方式，直接将交换设备与传输2mb/s接口用电缆连接起来。这样减少了2[]5gb/s的sdh传

输分接/复接设备，节约了工程投资，给维护和服务质量的提高带来了极大的便利。

2. 部门管理工作

xx年至xx年x月，我负责数据部的工作。

在这段工作期间，我带领部门的同志，每年都如期超额完成总部下达的计划任务，在数据部工作期间得到总部的3个锦旗，强调部门同事之间的团结，部门员工们树立了高度的责任感和使命感，促进了省分数据业务的发展。xx年x月，根据工作需要，公司调任我担任增值业务部经理。

在我上任的时候，短信业务的投诉，一直是省分非常关注的问题。当时的短信业务投诉高达6,000次/月。每次有关的经营分析会都会提到这个问题。我知道这个情况后，立即着手处理。经过分析，我采用了“投诉取样、问题分类、抓住重点、逐个解决”的工作方针。经过一段时间的努力，迅速将6,000次/月的用户投诉降低到600次/月。同时，短信业务量也迅速攀升。服务质量的提高，促进了业务发展。

在担任增值业务部经理期间，我还负责gpsone定位工程项目。同样的项目，邻省的黑龙江分公司，每个地市都建立了一个定位基准站，每一个站耗资1万元。经过对我省实际情况及定位工程项目分析，我提出了我省的建设方案。在此方案的指导下，我省只需建设4个点，每站4,000元。这样，我们只用了16,000元就完成了定位工程项目中的基准站建设任务，为项目建设节约可观的工程投资。

xxxx年x月，我调入信息化管理办公室，任经理职务，负责组织建设mss项目。在做这个项目的时候，根据我从事电信工作多年的经验和具体主抓“九七工程”的工作经验，我着重做了以下几项工作。

- 1、总部项目规划和技术规范的掌握与落实；
- 2、试点单位的学习与调研；

联通述职报告篇五

省分公司领导、各部门领导：

x年即将过去了，回顾在吉林联通工作的几年，我感到公司的管理水平在不断提高，业务在迅速发展，新的技术层出不穷，竞争优势在不断扩大。

为适应公司发展的需要□x年我部门根据总部文件，抓紧进行mss项目建设工作。下面，就这几年的工作情况，我做一个概要的汇报。

1. 技术管理工作

在吉林联通省分公司负责的技术工作情况如下：

(1)xx年，负责数据机房的搬迁。当时情况很复杂，设备、电源(包括ups电源)、线缆(信号、信令、语音)等种类繁多，如果不是对技术、业务和工程把握得较好，搬迁的费用、周期、质量都难以保障。在这种情况下，我经过认真、缜密的分析和周密的工作安排，经过两周的准备工作，在我和同事们的共同努力下，用4个小时准确无误地完成了数据机房搬迁任务，保证了工程质量。搬迁费用也由原来设计的69万减少到16万。在此期间，我从头到尾一直坚守在搬迁现场。该工程是第一个数据机房整体搬迁成功案例，成为全国的样板工程。

(2)xx年，在我负责的长春市骨干网络改造工作中，原来设计的交换机房有一段63米的2.5gb/s的sdh传输。经过分析，我认为这一段网络结构不合理，无形增加了一个传输故障点，不利于今后网络维护和运行。在我主持下，通过在两侧的通

信楼之间打3个电缆漕道的方式，直接将交换设备与传输2mb/s接口用电缆连接起来。这样减少了2.5gb/s的sdh传输分接/复接设备，节约了工程投资，给维护和服务质量的提高带来了极大的便利。

2. 部门管理工作

xx年至xx年3月，我负责数据部的工作。

在这段工作期间，我带领部门的同志，每年都如期超额完成总部下达的计划任务，在数据部工作期间得到总部的3个锦旗，强调部门同事之间的团结，部门员工们树立了高度的责任感和使命感，促进了省分数据业务的发展。

xx年3月，根据工作需要，公司调任我担任增值业务部经理。

在我上任的时候，短信业务的投诉，一直是省分非常关注的问题。当时的短信业务投诉高达6,000次/月。每次有关的经营分析会都会提到这个问题。我知道这个情况后，立即着手处理。经过分析，我采用了“投诉取样、问题分类、抓住重点、逐个解决”的工作方针。经过一段时间的努力，迅速将6,000次/月的用户投诉降低到600次/月。同时，短信业务量也迅速攀升。服务质量的提高，促进了业务发展。

在担任增值业务部经理期间，我还负责gpsone定位工程项目。同样的项目，邻省的黑龙江分公司，每个地市都建立了一个定位基准站，每一个站耗资1万元。经过对我省实际情况及定位工程项目分析，我提出了我省的建设方案。在此方案的指导下，我省只需建设4个点，每站4,000元。这样，我们只用了16,000元就完成了定位工程项目中的基准站建设任务，为项目建设节约可观的工程投资。

x年5月，我调入信息化管理办公室，任经理职务，负责组织建设mss项目。

在做这个项目的时候，根据我从事电信工作多年的经验和具体主抓“九七工程”的工作经验，我着重做了以下几项工作。

1. 总部项目规划和技术规范的掌握与落实；
2. 试点单位的学习与调研；
3. 吉林省分工作现状和需求的规划；
4. 技术交流与项目进度落实。技术交流中，包括与国内、外从事这个领域的知名公司的交流(如ibm、sap、kt和skt等)，借鉴他们的经验，吸收有用的成分。

经过上述工作，在领导的支持与同事们的配合下，吉林省mss工作由原来起步最晚，已达到目前全国居中的水平。

工作中，我深切地理解到，这个项目的重要性在于它是企业信息化的“牵头”项目，因此，应用是最重要的环节。

2. 利用厂家信息，整合所奠定的基础，制定切实可行的省分应用需求；
3. 作为个人工作台，体现个性化/人性化的风格；

在目前省分mss项目建设方面，我们一直希望尽快摆脱落后被动的局面。但是，我们又切忌工作的盲目性，要强调项目的规划性，发挥“后发优势”，达到“后来居上”的目标。因此，我们要做到：

准确的理解与把握总部的意图，加大贯彻执行力度；

以mss项目建设为契机，实现企业信息化及奠定信息整合工作的基础。

我们不是孤立地看待这个项目，而是理解到现代企业的竞争，

就是在效率，就是在管理上的竞争，从根本上讲，就是在信息化方面的竞争。企业信息化，就是要实现企业在信息层面的整合。我认为：

i.在实现和满足总部规范的基础上，我们提出具有吉林省分特点的需求，包括

3. 网络环境的利用与联动，如在公司的局域网网上开视频会议(lanvideoconference)再如，在查阅到对方联系电话号码后，直接在计算机上拨出，然后摘机会话。

上述这些功能，国内厂家一般都没有。而我们有现成的资源，甚至国外有成熟的经验。

ii.除此以外，与国外厂家合作，一些成熟的技术和经验都可以借鉴，如

1. 在对企业信息的规划方面；

2. 在对企业信息的综合利用、挖掘与管理方面；

随着企业信息化工作的不断深入，电信企业有必要更深入地介入到对项目的设计、实施的管理，直至对项目开发的组织中去。

iii.无论是宏观地看mss项目，企业信息的整合，还是微观地看oa系统，就项目而言，虽然项目有阶段性，但更具连续性。因此可以说，这是一项只有起点，没有终点的工作。

b)在项目设计阶段，严格把关，选好合作伙伴拿出真正对项目建设有指导意义的设计，避免过去项目设计工作“流于形式”的状况。

c)在项目实施阶段，自己有能力承担的部分，尽量自己承担

下来;自己暂时还不具备能力承担的部分可以采取人员招聘与队伍培养方式。以单位可以接受的方式,选取在计算机网络与软件开发有一定实践经验,遵守纪律,工作态度端正,职业操守良好的年轻人才进行培养。逐渐加大在今后项目开发中,单位员工参与开发的能力。

最后,我认为如果继续让我负责mss项目,在前段工作的基础上,我有信心,拿出全国秀的项目成果。

我决心,在吉林省分继续工作的日子里,继续发扬勤勤恳恳、兢兢业业的一贯工作作风,再创佳绩,再攀高峰,为省分进入总部的先进行列发挥一名老同志的作用,做出新的贡献。

联通述职报告篇六

这个基本没人能帮你写的,还是自己动手写吧。工作总结很好写的,就是要让你的领导了解你,体现你的工作价值所在。所以写好几点:

- 1、你都做了哪些事,简明扼要
- 3、通过的工作,你对岗位和工作的认识。
- 4、今后的工作你还要提高哪些能力或者需要再补充哪方面的知识,并已开始着手去做,去学了。
- 5、上司喜欢自动自发的人,而不是推一推动一下的人。所以,没有分派到你的工作但是你分内的工作,你要先有做的准备。

这几点你写就差不多了。

营业员年度工作小结

工作千头万绪,难免会有一些地方顾此失彼。回顾在营业厅

的工作，有成功，有失败，又欢乐，也有苦恼。过去的一年中，在科办领导及班组的关怀与指导下，在各位同事的鼎力支持帮助下，我的工作能力有了更大的提高，现将一年来的工作小结如下：

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、由于自己工作经验不足，在工作中缺乏处理用户投诉的实践经验，服务工作做得不够细致。

5、本人自进入营业厅工作以来，在各位同事的关怀帮助下，通过个人的努力和工作相关经验的积累，知识不断拓宽，业务工作能力取得了极大进步。

6、回顾过去的一年，我认真学习电信行业知识，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，并在不断的实践中提高自身素质和业务水平，成长为一名合格的营业员。

联通述职报告篇七

20xx年，我们按照集团公司的统一安排部署，围绕省公司的发展战略和总体目标，以体系建设为基础，以行业应用为突破口，以实施“十百千万”工程为奋斗目标，充分发挥全业务优势，突出业务重点，不断完善管理体系和营销服务体系，提升队伍素质和客户服务满意度，实现**联通集团客户业务又好又快的发展。

在服务方面的主要工作如下：

一、不断完善集团客户服务体系，提升服务质量和水平

下发了《**联通集团客户分级服务规范指导意见》、《**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。

建立集团客户分级服务体系，加强服务细分

强化集团客户服务规范，提升服务水平

建立服务质量监控机制，促进服务提升

完善服务流程，提升服务响应能力

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。

三、以服务促发展，突破行业客户市场发展瓶颈

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**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》、《**联通关于为集团客户提供项目交付报告的通知》、《中国联通**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**联通集团客户重大项目及跨区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**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。

5、实施重要客户双路由改造工作

通过对重要客户网络的分析，针对客户网络不足，进行优化改造。20xx年省分公司安排专项资金260万，实施了27家客户，46个客户接入点的双路由改造工作，提升了接入段的质量保障，降低客户业务电路中断可能性，提高了网络可用率。

6、定期开展集团客户故障抢修演练

通过抢修演练工作，排查分公司实际抢修工作中可能存在的问题，进一步完善故障处理流程及应急预案的可操作性，提高故障定位、组织调度、现场操作处理等业务能力，提高集团客户支撑服务能力。

7、为重要客户提供网络服务报告

按月向全省重要金融客户提供网络性能报告，包括客户网络拓扑、使用我公司业务情况、主要网络指标情况、网络故障等。通过提供网络服务报告，使客户全面了解网络运行情况，提高了客户感知。

述职人：

20xx年xx月xx日