

2023年联通工作总结(通用10篇)

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。那么，我们该怎么写总结呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

联通工作总结篇一

回顾20xx工作的种种经历，让我百感交集。在过去的一年中，我的成长和成绩是建立在与广大同仁的团结、努力、奋斗的基础上的，因此20xx年是与大家一起团结、努力、奋斗的一年！

自李总发表《共建诚信，共铸和谐》的讲话以后，烟台分公司全体同仁发扬李总讲话精神，积极贯彻落实讲话内容，公司全体上下一心，齐力共进，决心在大干四个月，争创销售佳绩的最后冲刺中取得优异成绩。与此同时，涌现出不少的能手标兵，他们兢兢业业奋战在公司经营的最前沿，走在诚信经营的最前列，堪称共建诚信，共创和谐的典范。在这大好气氛的感染下，我深感自己肩上的重担和压力，我知道我要更高地要求自己。

自20xx年月加入联通公司，已有整整个年头了。在这四年中，我深爱这个集体，深爱这个岗位，与广大同仁共事的每一天都是我学习的时刻，在此感谢在座各位。在这四年中，从未满足，我不断努力，我知道我不是最优秀的，但是我强烈愿望我是最优秀的，在公司领导的指点下，我发现了自己的不足，不断向前辈请教，这才有我今天微薄的成绩。

我的工作是渠道经营，我的工作目标是巩固既有客户，发展新客户。因此，常常我得去走访合作经营者，与他们协商，

发展成为联通的新客户。我深知，我这个工作虽然是公司业务的一部分，但是关系到公司的源头，因此我决不能懈怠，失败了继续努力，成功了继续发展。

渠道外勤工作，的确不是一件轻松的工作，虽然不敢说艰苦，但是在拜访的阶段还是会遇到预想不到的挫败感。对于自己本职的工作，即使再累再苦，当然都应该义无反顾前进，不能有半点抱怨。我负责的区域，很多是市区的大卖场、合作厅、骨干专营店，这些重要的代理商时常给工作带来很大的压力，我知道只有代理商完全理解我们的政策，我们的工作才能顺利进行，因此我十分注重和代理商及时沟通公司政策，公司许多新政策，新规定，我都尽量第一时间传达到每一个代理商，如果哪个代理商对政策不明确，我可以上门进行讲解。

我这个工作，沟通非常重要，尤其和代理商的沟通更要耐心和细心。当然，和代理商沟通，光有耐心和细心是不够的，我们还得坚守自己的原则。有一次，我发现一家代理商在经营联通业务的同时还兼营其他通信运营商的产品。这种情况，公司规定是坚决不允许的。我知道这个问题不能马虎，在与代理商交涉时，他的态度非常不配合，咄咄逼人，百般刁难，还说：我也不是光明正大的卖，你就假装没看见不就行了么？不都是为了多赚点钱么，都是好兄弟咱以后来日方长，多多关照嘛！。我知道讲道理他肯定是听不进去的，对于他们来说，目标就是为了盈利，只要让他们感觉到利益所在，工作才能更好的做下去。因此向代理商讲解公司规定的同时，保证把他的合作厅纳入自己的重点维护用户中，在不违反公司规定的前提下尽可能多的为其提供便利条件。经过一下午的说服工作，最后这位代理商终于保证今后不再经营联通以外的业务了。在以后的走访中，我为其服务解决了一些问题，逐渐的建立起了良好的关系。

在200年中，在各位的同仁支持下，我发展了家卖场，家合作厅和1家专营店，其中移动密集的重点区域有青年路世界风手

机卖场、中星合作厅、海港路合作厅、西大街光发专营店。我希望在200年通过我的努力，取得更大的成绩。

如果说我的种种努力得到了肯定，那肯定离不开公司的这个大家庭氛围，更离不开领导耐心的指导，以及广大同仁朋友的无私支持和帮助，如果没有这些，我将一事无成，我取得的成绩也是空中楼阁。因此，我觉得我拚搏努力的20xx年，也是公司不断腾飞的一年，我们深信，通过大家互助协作，新的一年，我们会取得更辉煌的成绩。愿烟台联通公司更加兴旺！谢谢！

联通工作总结篇二

板区18栋;b片均为c16型多层洋房共17栋;c片低层别墅区92栋;a片低层别墅区65栋;c片低层货量区18栋。在项目监理部工作期间，主要负责施工现场巡视、旁站、分项工序结束的验收，在监理工程师的指导下，深入详细检查施工各部位和环节，尽量做到事前监理，善于发现问题，一发现有出现问题的苗头马上制止，避免问题的发生。发生问题了查找出现问题的原因尽早处理，处理不了的问题和重大问题及时向监理工程师汇报。时时以“守法、诚信、公正、科学”的监理工作准则来指导、衡量自己的工作。在监理工作中时时本着为公司、为工程、为自己负责的态度，自觉的抵制各种不良的思想及行为对自己的影响，能够正确的运用自己所掌握的专业技术知识，履行自己的职责。

20__年10月份，由于公司的人事变动，我来到了产业园建设项目一期工程监理部，担任资料员和现场监理员的职务。本项目由a1—a10号及b2号建筑物组成。其中a1为生产调试中心□a2分为a2—1与a2—2两座通用厂房□a2—3一座净化车间□a2—4一座物流中心□a3为动力中心□a4为化学品库□a5为员工餐厅□a6为倒班宿舍□a7—a10为4个门卫房。本项目a1—a10号建筑物共占地18244.67m□

2, 建筑面积68886.5m²分为a标(建设集团有限公司)和b标(中建局股份有限公司)两个标段。在工作中, 主要以配合李总做好监理资料的整理与收集, 空余时间就去施工现场巡视、旁站等, 认真地完成公司领导和李总安排的各项任务, 尽心尽力、努力工作。围绕公昼夜值班, 并且经常晚上加班到第二天凌晨。监理工作的辛苦是不言而喻的。

通过这几个月的工作实践, 使我的业务水平有了一定的提高, 专业知识不断充实。深入工地认真工作, 做到在监理施工过程中, 实施全方位、全气候、全过程的监理工作。在工作中按照总监、总监代表及土建监理工程师的要求认真工作, 只要工地正常施工就要有监理的身影在工地出现, 在思想上要求进步, 树立爱岗敬业、吃苦耐劳的工作精神, 不断的提高自己;同时在这几个月的工作中也存在着不足, 自己的建筑施工知识还比较匮乏, 还需要在今后的学习中不断学习、不断提高;在监理旁站方面对一些工作中的细节处理的不够完善, 今后在工作中一定本着塌实。严谨的工作作风努力完善好自己的本职工作, 以崭新的工作姿态迎接新的挑战, 以崭新的工作面貌进入新的一年, 在总监理工程师、总监理工程师代表、专业监理工程师的领导下努力工作, 为监理部的各项工作献出自己的绵薄之力。

档案盒内随时做好卷内目录, 这样, 资料便一目了然, 脉络非常清楚。在平时其他监理工程师比较繁忙时, 我也对钢筋、模板及地下室防水检验批进行检查验收和现场的旁站工作, 使监理工作能够保证施工项目进度的正常运行。

二、下步工作打算和体会:

明年__产业园一期工程的工作量将更加繁重, 24小时连续施工作业, 主体工作也将陆续开始进行施工, 监理工作量也将加大, 我会用自己所掌握的理论知识和积累的实践经验, 按照施工规范、监理规范和监理合同约定的内容, 对工程进行严格检查和验收, 确保工程质量, 从而使项目监理部能顺利

履行监理合同约定的内容，使业主对监理工作更加满意。

联通工作总结篇三

200x年上半年工作总结及下半年工作思路尊敬的各位公司领导[]200x年上半年的工作已经接近尾声，回顾半年来的工作情况[]200x年上半年是中国联通xx分公司平稳快速发展的半年，半年中[]xx经营部在各级领导关心支持下，于3月份完成了部门调整，重新捋顺了工作关系。在市分公司的正确领导下，结合当地实际情况，因地制宜的开展工作，使移动通信、数据业务及其它方面齐头并进，全面发展，在容城竞争激烈的通讯市场上占有相当大的份额，并取得了一定的成绩。现将具体工作汇报如下：

（一）齐抓共管，深入市场移动通信市场—c网前期增长减缓，后期有所增长；g网稳定增长。以下是我经营部1—5月份各项任务的完成情况。06年1—5月份任务完成情况发展用户数开帐用户数开帐金额与05年同期开帐相比完成全年任务比例g网xx万增长xx万xxc网xx万下降xx万xx数据xx万增长xx万xx截止到5月份我经营部总开帐收入xx万元，完成全年任务数的xx[]与去年同期相比增长了xx万。在我县代理市场稳步发展的情况下，我经营部紧密部署，以农村包围县城，更深的拓宽xx农村市场。下半年在市公司的领导下我们将继续坚持以g[]c两网为中心，数据业务齐头并进，充分发挥公司综合业务的优势，把移动、数据、互联网进行有效的结合，细分市场，因地制宜的开展工作，坚决完成我经营部的各项经营任务。目前，从我经营部总体市场的运作来看，渠道的建设制约了公司业务的发展，市场占有率低，实际只占到了xx[]业务渗透率占xx[]同时对现有代理的服务与管理不够完善，有些地方建立起来就消失了，更谈不上管理，只是开发，没有起到真正的意义。

一、首先，建立好我们的组织，提高团队素质，加强管理，

制定奖罚制度和激励方案。此项工作不分淡旺季节时时主抓。根据公司下达的年销任务，月销任务，进行每月、每周具体分解到每个区域和部门，并且在完成任务的基础上提高销售业绩。

二、代理商的管理和维护，针对现有代理商和正在开发的代理商进行有效的管理和关系维护，了解他的销售情况和实力，定期拜访和沟通建立良好的关系。根据公司xx年的销售目标，渠道网点普及还会大量增加，要求业务部门积极开展。

1、加大铺货与铺货量，保证货源充足，拉动市场，提升销量。

2、对活动内容作到环环相扣，责权分明，责任到人。

3、选好、选对作好活动的代理

4、强化前台服务，克服死板，防止客户流失。

5、重点考核区域加大开发力度，有效的发展用户，提升设备的使用率。全体员工充分发挥团队精神，主抓销售，所有工作重心向提高销售倾斜，全面启动市场，全力完成销售任务。

四、齐心协力，争创优质高效服务随着xx经营部各项业务的不断发展，以及市场竞争日趋激烈，服务水平已经成为争夺客户一个重要条件。所以上半年，我们一直把提高服务水平摆在一个重要地位。加强了客户回访维系工作，对重点客户做到每周回访，五星级客户每月回访1~3次，其余每月保持电话回访，有必要再上门回访，较好地完成了市分公司下发的回访数据。根据实际情况，我们在元宵节还为三星级以上用户发放了元宵及小礼品。通过回访工作增强了与客户的感情联络，及时宣传联通公司的各项新政策，了解客户的新需求，从而不断改进我们的服务工作。在平时的工作中耐心受理客户的查询与投诉，赢得客户的好评。我们在不断的改善服务中，树立了联通公司的新形象。作好离网用户挽留与维系：

- 1、由前台营业人员对来办理退网业务的用户进挽留。
- 2、对准离网用户进行及时的电话回访，根据实际情况对用户进行有针对性的挽留。
- 3、对不能挽留的用户经用户同意，并出具证明后，对其卡号进行二次销售，降低离网率；
- 4、普通用户维：
 - 1) 定期对用户电话回访或短信拜访；
 - 2) 节日祝福（短信）；
- 5、高端用户、重点用户的维护通过平时的积累将高端用户、重点用户作为维护的重点
 - 1) 做到每月电话回访或短信拜访一次（根据用户的要求），回访要有内容，有落实，最大可能的方便用户。
 - 2) 话费监控。根据用户的需要，对用户进行缴费提醒。
 - 3) 生日祝福、节日祝福（针对不同用户，要有实用的东西）。
 - 4) 挖掘高端用户消费潜力，做好存量市场的二次及多次开发。
 - 5) 亲情服务。（根据不同用户的需求，为用户提供帮助）
 - 6) 定期的上门走访。
- 四、活动：公司有新活动尤其是回馈用户的活动应短信告知用户，重点用户电话告知。建立一支高素质的客服队伍是当前工作的重要保证，为此公司在全员范围内开展了技术大练兵活动。我们从“立足岗位、注重实效”出发，依照“干什么、练什么、缺什么、补什么”的要求，针对当前客服现状，明确客服经理的职责，明确分工，强化约束机制，突出考核力度，切实落实首问负责制，全面

提高客服人员的素质与工作效率，切实做到“内强素质、外树形象”。结合结对子工作，做好星级年度考核，减少与市分客服口的差距。做好客户经营与维系，加大对客户服务的连续性及延续性以服务在我心征文及星级营业厅申报为契机强化员工整体服务意识，真正做到用心服务。

五、综合方面

1、制定一套适合我经营部自身的内部管理制度，并严格执行。从自身做起，树立公司形象，抛弃过去一些懒散作风，做到责任明确，任务具体，还要协调好各部门之间的联系，加强每个员工的责任心，充份调动大家的积极性和创造性，使公司形成一个团结协做的集体。

2、在公司内部深入大练兵活动，真正的落实到位，严格按岗位大练兵计划实施。

3、加强公司文件的管理与归档工作，才能在需要的时候有数据可查、有记录可签、有依据可寻、有经验总结、有教训可取。

4、加强内控工作，目前我经营部对内控认识不够，内控流程没有具体到每个流程责任人，更没有认真组织学习过内控流程相关内容，这就使员工防范风险意识不强，对流程风险点，控制措施理解不够，因此，要全员加强内控流程及体系文件的学习，并落实到人，使之认识到内控的重要性。总之，在全体员工的共同努力下，我经营部的各项工作一定会更加完善，业绩不断提高。在上级领导的领导和大力支持下，充分发挥主观能动性，尽最大努力完成各项任务指标，抓好内部管理工作，使xx年的各项业务发展迈向新的辉煌。

联通工作总结篇四

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。

联通工作总结篇五

20xx年的工作总结时光飞逝，大学毕业的我已经工作半年多了，现在不知不觉又迎来新的一年我。在即将过去的20xx年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，做好自己该有的工作，现对20xx年做一个工作总结。20xx年*月，我很荣幸进入贵公司，在20xx年20xx年实习助理。让我先后熟悉了公司的整理运作，帮助**主管整理**人员资料，完成输机入档工作；协助**主管进行**人员培训及巡店工作。

20xx年*月至20xx年*月前台/服务大厅接待文员，在前台负责公司总机转接、来访接待、收发快递等；同时负责服务大厅工作：各项目部员工入职手续办理、签署劳动合同、向员工讲解社保办理流程等。前台营业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联通营业厅的客户。接触客户多，需要协调的事情多，除了正常的收费、办理业务等工作外，在接待用户、开展业务、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着作用。我对自己的工作有了一定的认识，在办理业务和解答客户问题方面积累了很多经验，能够及时准确的为客户提供满意的服务。工作中严格要求自己改掉一些不好的工作习惯，保持很强的责任心，谨慎的工作态度和良好的心态。

不断加强业务学习，努力提高业务水平和协调能力，得到大家的信任。积极参加公司组织的培训学习，努力提高业务水平。存在的问题：存在的问题：在工作中，我虽然努力，但距离公司领导的要求还有不小差距，有很多不足之处，如交流水平、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，加强学习，使自己更好地做好本职，争取更大的进步，为公司做出更大的贡献。

针对以上存在的不足和问题面对，在新的一年里我打算做好以下几点来弥补工作中的不足

二，“主动性”不够，不能等到别人叫我了才知道该做事了。

三，全方位的提高自己的工作能力和工作水平以及用良好的心态来迎接每一天。

四，努力打造良好的前台环境。要保持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让客户有种赏心悦目的感觉。

五，保证在办理签合同的同时避免一些意外事件，比如人多的情况下我一个人该怎么做到最理想的状态，要让员工对我放心觉得我的服务态度好等等问题。

20xx年即将过去，充满挑战和机遇的20xx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。

20xx我的工作规划 我的工作规划：从长远看我需要学习的东西还很多，我要比别人要更快的吸收工作经验和知识。不管是 什么工作岗位我都要比别人做的更细心， 打好基础才是关键， 每当我看到其他单位的前台工作人员时我就知道自己还是很有差距的， 所以我希望继续留在这个岗位，

把这个前台的职位 做到更专业化，对自己新的一年也有个交代，对公司也有个交代。

我们公司越来越趋于成熟化，所以前台反而成了很关键的位置，每天员工人流量很大，前台就是我就好吸收经验的战场。年该完善自己的工作内容： 下面我就想谈下 20xx年该完善自己的工作内容：

一、做好考勤表记录，要做到公正。上下班时要整理好前台的物品，察看一切电器是否完好，是否关闭好电源。当天看看备忘录还有什么事情要做。前台大厅是随时都要保持整洁大方。每天报纸要整理好。饮用水桶数发现不够时要及时叫胡先生送水。传真机、复印机、 打印机没有墨时，要电话通知加墨。如果物业来维修我要配合；如果电话线路有问题就要求 助电信局。有什么问题都要想办法自己解决。

二、接收传真，要注意对方传给谁，问清传真内容，以免接收到垃圾信息，接受到传真 要及时转交给相关人员，要查收传真有无缺漏。如果对方是自动传真，可以不接收。发传真后要注意对方有无收到，是否完整清晰。复印时要注意复印的资料完整否，避免复印资料缺 漏。收发传真、复印都要做好登记。如有信件也要及时交给相关人员。

三、 前台接待客人， 做好这项工作， 最重要的是服务态度和服务效率。 看到有来访客人， 要立即起身主动问好。对第一次来访客人要问清楚对方贵姓，找谁有什么事，了解来访者的 目的后通知相关负责人， 其中也要了解是否把客人留在前台大厅还是会客室， 还是引客到负 责人办公室、会客室。接待客人要笑脸相迎，耐心细致，亲切大方。引客入座后倒上茶水， 告知客人已通知相关负责人，请稍等。会客室夏天时开空调，冬天开窗，同时要让会客室无 异味，空气流畅。

四、努力提高服务质量。前台的主要工作是迎客，为客户答疑

(包括你的转接电话、收发快件)。因此,做好此项工作,最重要的是服务态度和服务效率。-----接着可以讲自己如何注重保持良好的服务态度,如笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等等。提高效率方面,讲自己如何注重办事麻利、高效、不出差错等等。参照首问责任制的要求,尽量让每一个客户满意。

五、加强与公司各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容,有了这些知识储备,一方面能及时准确地回答客户的问题,准确地转接电话。如果知识某个部门没人,会提醒来电方,并简要说明可能什么时间有人,或者在力所能及的范围内,简要回答客户的问题,同时也能抓住适当机会为公司作宣传。做好公司部门和客户沟通的桥梁。

六、提高主动性,平时除了完成自己的工作,还要自己看到事要做,我之所以又提一遍是因为这个事我很薄弱的环节这是我在 20xx需要时刻注意的问题。

最后希望在领导的带领下,新的一年自己能在岗位上继续发光发热。

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》、《中国联通xx省分公司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。

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。

联通工作总结篇六

-----三年之内赶超移动不是梦

对社会渠道进行扁平化管理，减少批发环节，实行精细化营销，全面提升社会渠道营销能力和对公司的贡献，促进公司业务全面发展、提高公司的总体收入。

重组以来，我公司大客户的强势发展效果发挥的是淋漓尽致，然而社会渠道作为公司发展业务的骨干单位却没有发挥其应有的作用。如果把大客户比作一把倚天剑，那么就on应该把社会渠道煅造成一把屠龙刀。

目前，市区社会渠道总数已达240家之多，如此规模之渠道队伍，其贡献率却远远低于其存在之价值。社会渠道管理存在粗放经营、管理混乱之状态。如今管理不到位，渠道营销提升能力下降等一系列问题摆在我们面前，我总结了一下大致有以下几个问题：

二、佣金发放不及时。当月佣金一般第二月15号以后能发的，一般拖到第三个月发，这对渠道来说很占资金。

三、网格管理混乱□a网格的渠道经理下面所管理的渠道能遍及全市，这样的现象随处可见。不得不说，这种现状是由粗放管理引起的。

四、开卡量大的渠道数量集中。市区渠道开卡量大的渠道就那几家批发渠道。他们吃透了公司的政策和激励办法，自然而然不用公司催，自己就主动开卡，主动下去批发。开卡量大的渠道集中直接导致公司要支付更多的佣金成本。

五、小渠道、死渠道、半死不活的渠道数量太多。这些渠道或者是只缴费不开卡，所卖的卡品也尽是从批发商手里拿。而当初我建议公司将中小渠道收编的的初衷是为了使我们的渠道遍地开花。没有想到为了渠道数量，却忽视了质量的提高。我们不仅要招来渠道，更重要的是要渠道发挥其应有的作用。

六、支撑部门人手太，少办公地点太多、太分散。市区240家渠道，只有饮马口三楼一个人收营业款，一个人负责领卡，而开卡分号处理投诉却在平原路分局后面平房，渠道中心却一个在二十二所小白象旁的社区服务站楼上，一个在平原路

分局后面平房，还有一个在步行街卖场。分散管理直接导致服务质量严重下降。

七、对渠道的管理停留在忽左忽右的成面上。要么就是渠道销售能力提高了就以渠道为中心，一切为了渠道，任何事不经过大脑，渠道说什么就是什么；要么就是任务来了就找渠道去了，没有任务了就不理渠道了。

八、校园渠道处于半瘫痪状态。校园营销中心成立后就划给了集团客户部，把渠道托管给了销售部。目前校园渠道只有一名渠道经理，试想：那么多的渠道让一个人去管理，而一个人的精力是有限的，用有限的时间和精力来管理相对较大的市场，任何一个人都会心有余而力不足！针对此现象，我建议将校园及其周边渠道划转给集团客户部校园中心，校园中心增派渠道经理人手。

九、社区服务站的功能没有完全发挥。社区服务站作为各大分局的营业窗口在受理固话、宽带业务、后台支撑方面发挥了积极作用。如果把全区的社区服务站搞活了，那么其宣传效果和发展效果不可小觑。但是由于人员少，工作量大，再加上工作人员忽视对移网卡品的宣传，社区服务站的功能没有完全发挥，在此我建议公司从营业厅抽调人员增援社区服务站。

十、营业厅作为培养业务知识基地的功能没有发挥好。营业厅是公司对外的门面、招牌，营业员业务知识业务技能，以及对客户服务等综合素质都很高，可以把营业厅作为培养业务知识和业务技能的基地来使用，建议公司招聘一批毕业生先入营业厅培训，然后派往各个服务站和渠道管理岗位上，这样不仅可以为国家分担当前的大学生就业难问题，还可以为公司培养一批后备人才。

王祖益总经理此次督办成立渠道管理中心时，他大概也看到了这些。对于社会渠道方面的问题，我重点提以下建议：

1、对市区渠道进行全面排查，重新确定网格经理内的渠道，做到渠道在其网格，每一个渠道对应一个网格，每一个网格对应一个渠道经理，渠道经理服务支撑到位，对应网格之渠道发展能力全面提升。

2、红旗、卫滨、卖场、校园各成立后台支撑中心，并且各中心管理部门和支撑中心要在同一个地方办公。增加渠道经理人数，将红旗、卫滨各划分为7个网格，每个网格配备3名渠道经理，卖场配备6名渠道经理，校园配备12名渠道经理。将各网格的发展、收入、增长等各项指标进行比较，渠道经理在竞争中发展，真正实现人尽其才、物尽其用，按劳分配、能者多劳、多劳者多得，提高渠道管理人员的素质的同时提高其收入。

3、对于社会渠道，尽量减少中间批卡环节。公司对准渠道实行一对一服务支撑，将公司政策、佣金、激励等对渠道逐一培训，将每个月的佣金明细告知渠道并对其挣钱来源深入分析，我们不仅要教会渠道怎么样卖卡、怎么样挣钱，全面提升其单店零售能力。对于渠道做到：跟联通合作保证让你能挣到钱，但是一切行动听公司指挥。鼓励所有中性渠道开自己的卡，而且多开卡。货卖堆山的道理务必使渠道老板人尽皆知，而必须让渠道老板明白：卖联通比卖移动挣钱，尽量做到主推联通，提高联通销量也就降低移动卡销量。要尽量避免渠道做批发，还要经常性地对渠道进行营销培训，整体提高渠道素质，形成联通渠道遍地开花、到处发芽的大好局面。

在公司领导的正确领导下，在全体联通人的共同努力下，借助倚天剑和屠龙刀，三年之内赶超移动绝对不是梦！时间仓促、不足之处太多恳请各位领导各位同行批评指正。

提案人：赵春秋

联通工作总结篇七

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。

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；

联通工作总结篇八

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。

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。

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。

针对以上存在的不足和问题，在新的一年里我打算做好以下几点来弥补工作中的不足：

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，在今后的工作中中药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。

联通工作总结篇九

20xx年不知不觉间已经成为过去式，我非常感谢各位领导以及同事给我在工作中莫大的支持与关心，回顾过去，现将工作总结如下：

一、工作总结

上半年主要从事smt生产与不良品返修工作，下半年由于之前招聘的检验人员突然离职，检验工作就落到我的头上，之前只忙于生产也不知道身为检验人员所面临的巨大压力。

二、在工作中主要存在的问题有：

1、上半年情况：由于目前公司大部分都是外单产品稳定性较差，其中物料比较凌乱，物料编码各家有各家的风格，因生产原因导致的质量问题，时常发生。

2、下半年情况：下半年主要接手检验这一块，从我手中出去的产品是直接面向客户，所以压力比较大。有时经常出现pcba漏检的情况，导致问题板流向客户，客户的满意度下降。

3、在生产中，有时由于生产时间紧促，发现的问题不能马上解决，沟通有难度。

三、工作心得

1、在20xx年的工作实践中，我参与了许多集体完成的工作，和同事的相处非常紧密和睦，在这个过程中我强化了最珍贵也是最重要的团队意识。在信任自己和他人的基础上，思想统一，行动一致，这样的团队一定会攻无不克、战无不胜。

2、平时工作中取得了令自己比较满意的成绩。能够积极自信的行动起来是我在心态方面最大的进步。现在的我经常冷静的分析自己，认清自己的位置，问问自己付出了多少；时刻记得工作内容要精细化精确化，个人得失要模糊计算；遇到风险要及时规避，出了问题要勇于担当。

3、在这几个月的工作中，我学到了很多技术上和细节上的知识，也强化了生产的质量、进度意识；与身边同事的合作更加的默契，都是我的师傅，从他们身上学到了很多知识和技能

做人的道理，也非常庆幸在这个时间段能有他们在身边。我一定会和他们凝聚成一个优秀的团队，做出更好的成绩。

四、工作教训

发现自己离一个职业化的人才还有差距，主要体现在工作技能、工作习惯和工作思维的不成熟，也是我以后要在工作中不断磨练和提高自己的地方。总结一下，自己在这几个月的工作中主要有以下方面做得不够好：

1. 工作的条理性不够清晰，要分清主次和轻重缓急

在生产时间很仓促的情况下，事情多了，就一定要有详实而主次分明的计划，哪些需要立即完成，哪些可以缓缓加班完成，在这方面还有很大的优化空间。

2. 对流程不够熟悉

在几个月工作中，发现因为流程的问题而不知道如何下手的情况有点多，包括错误与缺漏还有考虑不到位的地方，对于这块的控制力度显然不够。但说到底对流程很熟悉才是项目很好完成的前提。

3. 工作不够精细化

平时距离精细化工作缺少一个随时反省随时上报的过程，虽然工作也经常回头看，但缺少规律性，以后个人工作中要专门留一个时间去总结和反思，这样才能实现精细化。

4. 工作方式不够灵活

在开发的过程中，周围能利用资源的就要充分利用，不要把事情捂在自己手上，一是影响进度，二是不能保证质量。做事分清主次，抓主要矛盾，划清界限，哪些是本职工作，哪

些是提供的帮助，哪些是自己必须要做的，都要想清楚。怎么和其他部门进行沟通，怎么和本部门人员进行沟通，怎样才能提供高质量的服务又不会多做职责外事情，以后是需要重点沟通学习的地方。

5. 缺少平时工作的知识总结

这几个月在工作中有了进步，但仍不够，如果每天、每周、每月都回过头来思考一下自己工作的是与非、得与失，会更快的成长。在以后的工作中，此项也作为重点来提升自己。

6、认知度不够

由于目前我的工作定性不是很准确，操作和调试贴片机□aoi编程□aoi检验，问题板返修□bga植球返修，都是目前我要做的工作内容，有时候缺乏全局观念，对工作定位认识不足。从而对工作的最优流程认识不够，逻辑能力欠缺，结构性思维缺乏。不过我相信，在以后的工作中，我会不断学习和思考，从而加强对工作的认知能力。

五、工作计划

来年我可能会把主要的精力都会集中在产品质量方面，希望公司能够再招聘一个全检人员来协助我把smt产品品质提升上去，如果有需要希望能够在来年的smt班组内部成立一个”产品质量波动分析改进小组”，借鉴与我上一家企业成功的质量管理模式：

1、抓产品质量源头：发现可能会出现的质量异常，应及时做出反应，并做好相关的记录以备案例分析。

2、生产质量控制：产品好坏在生产的过程中就能大概知道一二，尽量保证生产的每一片pcba合格率都在100%，有问题及时反馈并记录，对于无法知晓原因的问题做好记录并反馈。

3、产品质量检验：条件允许的情况下，目检，全检，抽检都要有，产品质量的好坏不是哪一个人能够完成的，希望能够得到领导们的支持和同事之间的相互帮助。确保产品出厂合格率为100%，客户满意度为100%。

4、每个月末对上月所采集的质量数据加以分析并改进，利用我之前在上家公司所采用的鱼骨分析法，对质量波动较大的问题细化，找到问题的源头，确保问题可控性。

其中，以下几点是我来年重点要提高的地方：

- 1、工作要注重实效、注重结果，一切工作围绕着目标完成；
- 2、要提高大局观，产品质量是否能让他人满意对我们放心；
- 3、把握一切机会提高专业能力，加强平时知识总结工作；
- 4、精细化工作方式的思考和实践。

在今后的工作中要，多听、多看、多想、多做、多沟通，向每一个员工学习他们身上的优秀工作习惯，丰富的专业技能，配合着实际工作不断的进步。

工作一年多以来，有时候深刻的体会到，把自己所有的精力都投入进去，技术工作都不可能做到完美程度，毕竟技术工作太繁杂，生产任务重多而人手少，但多付出一些，工作就会优化一些，这就需要认认真真沉下心去做事情。

联通工作总结篇十

20xx年我公司离职职工合计66人、包括个人原因提出辞职、合同到期不再续聘、解聘离职等几种情况，职工提出离职后，第一时间为教职工办理劳动合同的解除及五险一金的封存工作。以便使离职职工顺利进入下一个工作岗位。

其次、教职工社会统筹金（五险一金）工作。

职工的五险一金，包括养老保险、医疗保险、生育保险、工伤保险、失业保险以及住房公积金，在部门同事的帮助和指导下，我认真负责地做好职工的养老保险信息采集、登记工作、按月汇缴工作，全年合计缴纳五险一金元，较去年同期增长□20xx年以来随着我公司职工基本工资的上调，我院职工社会统筹金也实现了稳步上升。

回顾20xx年的各月，每月都有职工的人员变动，新进的、离职的、保险调入、转出的。我严格根据人员的变动信息，及时填报各类参保人员增减变动情况，保证数据更新及时、准确。为各项保险的年审、稽核提供基础数据。社保的工作的原则性、政策性很强，近几年我省的社保文件的政策变动频繁，缴费基数、缴费形式、缴费比列经常调整。这要求我一定要紧跟政策文件的变动，加强政策理论的学习，提高自身业务素质，加强解决实际问题的能力。确保职工的社保工作稳定有序的开展。

社会统筹金的年审工作是每年的例行性工作，也是对一年来我公司社保金缴纳情况的基本总结，保证日常各项保险的按月缴纳、基数调整、票据整理是迎接年审的基础和前提。我平时一直按月认真整理五险一金的上报数据、申报的缴费明细，复印缴费票据等、最后、其他工作，主要是辅助部门同事做好部门内部其他人事相关工作，积极配合各部门做好公司运行中的各项工作。

坦率的讲，办理保险的日常工作并不复杂，都是例行的程序性重复性的工作。但因为我院社会保险办事地点过于分散，社保局要求的时限过于严格，我公司频繁更名与开户银行的经常更换等原因，使得原本简单的重复性的工作变得异常复杂。使得在开展工作的过程中遇到诸多意想不到、突发性的困难。使得个别月份的保险出现没有按时汇缴的情况。

回首20xx年的工作取得了些许的成绩，诚然也有很多的不足，面对许多以前未曾接触过的工作，我们还缺乏管理上的经验，也是在摸索中前进，因此，难免有些工作做的不尽人意，希望能取得领导和同志们的谅解。我会总结和积累经验，找出差距，使我们今后的管理和服务更加到位，让领导和职工满意。为本公司所有职工服好务是我们的工作宗旨和努力方向，今后我会不断加强对自身的要求，提高服务意识。

最后在这我要感谢部门领导的信任，感谢部门同事给予我生活上鼎力相助，感谢在做各位给予我工作中的大力支持。