# 联通年终工作总结 联通运维部年终工作总结(模板11篇)

来源：网络 作者：空山幽谷 更新时间：2024-09-08

*工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质的...*

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

**联通年终工作总结篇一**

20xx年运维部在分公司直接领导下及全体员工的勤奋努力下，顺利完成网络维护、网络建设、网络安全等任务，有力的保证了xx辖区xx业务发展，全年来的工作总结如下：

1、城域网维护建设：在分公司的正确领导及相关部门的大力支持下，运维部全体人员的勤奋工作。城域网维护截止x月份，运维部共处理用户故障非电子派单电话报修xxx次，电子派单xxxx次，安装用户xxxx户，搬迁用户xxx户，平移用户xxx户，开通副机用户xxx户，提高了网络覆盖质量，更有力的提升了市场竞争力。新区网络新建工程立项x项，实施x项等几个光节点网络覆盖面积，促进了业务发展和业务收入的增加。完成城域网建成管道建成x千米及配套设施建设。运维部必须及时认真上报当月的《网络维护月报表》、《安全隐患月报表》、《电子派单周、月报表》、《新装用户月报表》的工作。

2、网络优化建设：运维部在分公司领导的直接指导下，实时对城区网优不彻底区域地点进行不间断的网优及线路改造工作。

3、乡镇网络建设：根据总公司和分公司安排，在分公司领导亲自带领下，年初对全县所辖区乡镇网络进行了xx整转前的＇规划与设计。20xx年对全县所辖区xx个乡镇中xx个乡镇的网络进行优化改造及x个乡镇网络的新建工作。县乡联网乡镇有线电视用户整转平移xxxx户，乡镇有线新装电视用户xxxx户。全县乡镇xx用户总数xxxx户。

运维部承担分公司工程建设的主要队伍，面对工程建设、网络安全干线安全重要任务，要在短时间内保质保量完成，无论是组织工作，还是技术工作都存在较多的难题。为此，分公司把开展技术培训作为一项确保工程质量、进度的重要措施来抓，采取走出去请进来的方式，不但多次派员工参加省、地公司举行培训学习，经常利用部门开会时间组织运维人员进行集中学习培训，还和邻近兄弟公司进行面对面经验和技术的交流，提高了维护人员的技能。

目前运维部整体须加强思想认识、提高工作效率、提升服务水平。特别注重安全生产搞好网络干线巡检工作。运维部目前极其缺乏新技术、新业务的尖端人才，针对下一步的数字双向网络、数据等新业务，加强能承担新的维护任务技术的培训及业务学习。加强运维文档的管理，提高维护质量。做好每月必须及时认真上报的各类报表。随着城区网络的进一步扩大，交通工具的问题不多地制约着运维部的快速反应机制。

继续抓好网络维护质量管理和科技维护水平，提高网络运行质量。继续抓好、抓实xx干线巡查工作。积极配合做好城域网、本地传输网、城区管道及乡镇网络建设服务等工作的准备开工建设及其他工作任务。按计划搞好网络新建、小区新建的立项及建设和竣工及验收工作。落实运维部的各项管理制度，明确目标管理，理顺工作流程，提高工作效率、提升服务水平。完善安全生产制度，搞好安全生产工作。

**联通年终工作总结篇二**

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。

总结如下：

职业道德：

工作是每一个人人生中必须经过的路，因为工作，我们可以接处到很多的事物；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。

**联通年终工作总结篇三**

时间飞逝，20xx年即刻岁末。这一年对我来讲可谓是人生中的又一个起点和转折。它发生了太多太多的事，有些事将会影响我的一生。那些工作中的点点滴滴仍历历在目，有过欢笑也有过惆怅、有过激情满怀也有过意志消沉。但总的来说，这一年是我人生中不平凡、平庸的一年；我努力过、失落过、成功过，期盼过，当然也挫折过；每一个成功的喜悦，每一个困难面前的艰辛，在我这儿都播下了种子。希望在即将到来的一年，能让这些种子茁壮成长，为公司的明天和我的事业多添一片绿。此刻，我将20xx年在公司的经历作一个简单的总结：

20xx年，在公司进行的公开招聘中，得领导的信任和同事的支持有幸担任运维部副经理一职。x月以来，与同事一道为xx等进行改造维护努力工作，得到了客户和公司的认可；并与各位同事一道精诚团结，秉承客户之上的理念完成了xx任务。在此过程中，学习认知了公司文化，并融入了这个温馨的大家庭；还通过公司的理论和技能培训掌握了更多的公关和工作技能，让自己的能力有了一个质的提升。

在公司领导的关心支持和部门同事的协同帮助下，了解掌握和熟悉了部门的主要工作任务，如xx等不同项目。认知学习了公司的企业文化，并融入这个温馨大家庭；在公司领导的关心和同事的支持帮助下完成了角色定位和各客户类群的维护任务，主要完成任务xx任务。x月至今，完成了环保排污费系统维护任务的顺利交接和日常维护任务，公司质量体系审查的顺利通过，顺利完成部门制度、规范、服务流程的顺利制定和实施。

在此过程中遇到的困难和麻烦：xx问题最多，要表现为xx问题，主要故障体现在网络断线等，经公司工程师现场处理后能正常工作一段时间，但又会出现，分析得出故障设备为：xx问题最多；但xx最棘手的大屏问题已经圆满解决；其他问题基本都与客户使用和操作不规范有关，虽然公司多次派人进行培训，但是由于xx人员变更频繁，所以操作上还是存在一定问题。

虽然我司极少到现场进行维护，但通过网络在线维护的量还是较大，问题主要体现在系统问题和网络问题，网络问题出现稍比系统问题较少，表现为：用户授权问题、系统升级问题和用户名对系统使用不熟悉。其他一些监控、卡口到目前还维护较少，故障主要体现在前端设备问题：如摄像机、测速仪等，当然平台也还有一些细致工作需要修补。

主要体现在公司部分项目的工作技能还有待进一步提高，平时工作情况未向领导说明，很多时候不能按时打卡上班，以后我将全部摒弃这些不足，全力以赴迎接新的一年。

**联通年终工作总结篇四**

xx年6月经过层层选拔，我进入到中国联通公司xx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xx年的思想、工作情况向公司领导作简要汇报。

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。三是以极大的热情协助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。

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。

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

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。

**联通年终工作总结篇五**

总结是事后对某一阶段的学习、工作或其完成情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能使我们及时找出错误并改正，让我们抽出时间写写总结吧。总结一般是怎么写的呢？以下是小编精心整理的联通话务员年终工作总结范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

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。

**联通年终工作总结篇六**

201\*年6月经过层层选拔，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。现在我就我在的思想、工作情况向公司领导作简要汇报。

一、工作学习方面

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《xxx文选》。通过这些理论的学习，使我深化了对党的xx大和xx届x中、五x中、x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，可以求真务实的开展各项工作。

二、工作态度方面

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、工作内容方面

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、同事关系

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、问题与计划

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。

针对以上存在的不足和问题，在新的一年中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。

**联通年终工作总结篇七**

20\_\_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做出一下总结。

一、个人客户管理与服务

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。

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”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，20\_\_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

四、投诉处理

为进一步提高客户满意度、保持服务持续，大客户中心在\_\_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%。

五、日常工作

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20\_\_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全面优化营销体系，实现客户经理规模化。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.

20\_\_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，促进服务价值化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值。

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。

联通员工年终工作总结模板

**联通年终工作总结篇八**

20xx年在公司领导的正确领导下，在上级的指导、在同事的共同努力下，我按照领导确定的工作思路，以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好基层营业工作。现对自己全年的工作总结如下：

勤奋学习，与时俱进理论是行动的先导。作为网通基层服务人员，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，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。

2、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。

简而言之，大家都要立志成为一个道德高尚、才智杰出的人，可从来都没有用一个明确而清晰的标准来要求过、衡量过自己，这让大家时感困惑。现在中国移动给了我们一把很好的钥匙——正德厚生臻于至善。这八字虽少，但意义非凡。正德厚生，即正身之德、厚民之生;臻于至善，即不断追求完美，是从优秀到卓越的有力体现。它至少回答了：“我们是谁?我们要做什么?我们的目标是什么?”，更明确了我们的工作责任、社会责任和自我责任。因此，我们网通人只有坚持以强烈的社会责任感为使命，在工作中勇担责任，对自己严格要求，并不断超越，才能打造中国的网通卓越的运营体系，建设卓越的组织，培养卓越的人才。只要这样，中国的网通必将成为卓越品质的创造者。

**联通年终工作总结篇九**

联通员工年终工作总结(一)

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。

以服务促发展，突破行业客户市场发展瓶颈

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。

联通员工年终工作总结(二)

(一)切实落实岗位职责，认真履行本职工作，明确任务，主动积极，力求保质保量按时完成，工作中自己时刻明白自己作为服务行业应进的职责，无论是份内、份外工作都一视同仁，对领导安排的工作丝毫不能马虎、怠慢，在接受任务时，一方面积极了解领导意图及需要达到的标准、要求，力争在要求的期限内提前完成，另一方面要积极考虑并补充完善。

(二)正确对待客户投诉并及时、妥善解决

通讯工具是一种使用必备的业务，而产品缺陷普遍存在，所以业务员应正确对待客户投诉，如用户投诉的业务是有过之而无不及，同时也必须慎重处理。在业务员自己为用户介绍，解释业务的过程中，要严格按照国家标准和公司活动服务承诺执行，在接到客户投诉时，首先应认真做好客户投诉记录并口头做出承诺，自己处理不好的，应及时汇报领导及相关部门，在接到领导的指示后会同相关部门人员制订应对方案，同时应及时与客户沟通使客户对处理方案感到满意。

(三)学无止境，注重自身的职业发展，多学习.关注职业知识。职业生涯只是学生生涯的一种延续，重要的是将学习到的理论知识和职业技术知识灵活运用到工作中，并进一步提高、升华。

(四)即使是最基础的工作，也需要不断地创新求进，以提高工作效率。

我工作的很大一部分内容，与联通的业务知识运用和业务操作能力有关，本来以为这是这里的工作做起来简单.易懂，其实，并不是象，想象中的那么简单，我发现再这里我学到的知识和技能繁多，更加培养了我的交际能力。当然，随着工作的深入，还有更多新的内容等待我去学习，去思索。

当然，我在工作中还存在着一些不足之处，如过于注重工作的进度对工作内容的全面性考虑不足等。在接下来的工作中，我将本着对本职工作的认真和责任心，把工作做好做精。

总之，我将以公司的经营理念为坐标，将自己的知识背景和公司的具体环境相互融合。

利用自己精力充沛、接受能力强的优势努力学习业务知识和领先技术，为公司的发展尽我绵薄之力。

联通员工年终工作总结(三)

营业厅现拥有营业员23名，其中团员22名，党员1名，均具有高中以上文化程度，平均年龄24岁，是联通分公司市区一家重要的对外营业窗口，重任的背后意味着我们必须勤奋创新，必须开拓进取，必须诚信求实，更必须勇于实践，为了无愧于骄人的荣誉，更为了适应日趋激烈的电信行业竞争，我们必将义无反顾地踏上新的征程。

一流管理有创新

200x年十月份原五一营业厅迁至营业厅，在新的环境中，东街营业厅更加注重培养员工爱岗敬业，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。公司党政工定期召开例会，落实实际需要改进的内容，积极配合青年文明建设的需要，给于创建经费的大力支持。制定创建计划，在创建计划的指导下，我厅深入开展活动，做到有推进计划，有年度总结。在工作过程中我们实行明确的奖惩机制，赏罚分明，对于月表现突出的员工直接予以表扬并加入月末考核，加强员工的主人翁意识，党员发挥先锋模范带头作用，青年团员则主动向党组织靠拢。

我厅根据首问责任制，iso9001质量认证体系的要求，从服务宗旨、服务项目、服务人员管理、服务规章制度、岗位责任、服务承诺、规范服务用语、客户投诉处理八个方面对营业员的行为做出了更加细致的规范，对用户投诉依iso要求更新了回复期限，对用户的建议我们做到及时反馈，遇到问题及时整改，使营业厅的管理更趋于细化、量化、科学化和人性化。

在营业厅醒目的位置我们为自己的服务提出了“青春献联通，服务创一流”的服务口号。团员佩戴团徽上岗，着装统一整洁，在员工行为更为规范的前提下，参照考核条例把制度的执行与经济待遇相挂钩，坚持营业厅天天自查、月月评佳，将营业员日常的现场实际情况结合到每月的业务练功评比中进行综合考评，实行公开评分，民主监督，择优上岗。最后月月按评分结果进行考核排队，帮扶结对，优胜劣汰，对于未达标者，进行下岗学习，直至达标。

**联通年终工作总结篇十**

尊敬的领导：

您好!我叫，毕业于\*\*专业。

\*月至\*月，我在联通公司10010任职客服话务员。两个月的工作，使我对客服工作有了一定的了解和认识。现就将我的感想及对客服工作的认识作如下总结：

1.客服人员所需的基本技能及素质要求：客服人员所需的基本技能需要有良好的服务精神、具有良好的沟通能力、普通话流利、工作认真细致、需要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意识强及良好的有良好的心态。

2.作为客服人员，需要一定的技能技巧：

(1)学会忍耐与宽容。忍耐与宽容是面对无理客户的法宝，是一种美德，需要包容和理解客户。客户的性格不同，人生观、世界观、价值观也不同，因此客户服务是根据客户本人的喜好使他满意。

(2)不轻易承诺，说到就要做到。客户服务人员不要轻易地承诺，随便答应客户做什么，这样会给工作造成被动。但是客户服务人员必须要注重自己的诺言，一旦答应客户，就要尽心尽力去做到。在联通公司作为话务员期间，公司规定在接到客户投诉问题后，要在48小时之内必须做出处理，这是一种信誉的体现，也是对作为客服的基本要求。

(3)勇于承担责任。客户服务人员需要经常承担各种各样的责任和失误。出现问题的时候，同事之间往往会相互推卸责任。客户服务是一个企业的服务窗口，应该去包容整个企业对客户带来的所有损失。因此，在客户服务部门，不能说这是那个部门的责任，一切的责任都需要通过客服人员化解，需要勇于承担责任。

3.作为客服，需要一定的技能素质：

(1)良好的语言表达能力。与客户沟通过程中，普通话流利，语速适中，用词恰当，谦恭自信。

(2)丰富的行业知识及经验。丰富的行业知识及经验是解决客户问题的必备武器。不管做那个行业都需要具备扎实的专业知识和经验。不仅能跟客户沟通、赔礼道歉，而且要成为此项服务的专家，能够解释客户提出的问题。如果客户服务人员不能成为业内人士，不是专业人才，有些问题可能就解决不了。作为客户，最希望得到的就是服务人员的帮助。因此，客户服务人员要有很丰富的行业知识和经验。

(3)要学会换位思考，我们在考虑自已利益的同时也要会客户着想，这样是维护客户、留住客户最好且最有力的办法，在遇到客户投诉时如能换位思考可以平衡工作情绪，提升自身素质。

**联通年终工作总结篇十一**

\_\_年即将过去，在这辞旧迎新的时刻，职工\_\_\_向公司领导和同事汇报一下一年来局房动力电源组的工作情况。在联通工作的这几年里,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。\_\_年我们通信动力电源组在分公司及部门的直接领导下、在相关专业的配合及同事的勤奋努力下，顺利完成通信局房动力电源的维护任务以及其他工作，有力的保证了交换局各通信设备稳定可靠的运行。现将全年来的具体工作总结如下：

1.尊守国家法律法规。尊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(z\_dp03-600a)、中兴高频开关柜(z\_dp12-300a)、光宇蓄电池组(gfm-2024)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局房电源设备，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、局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局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。在通信局房停电时，保证发电机组能随时投入正常使用，确保通信局房万无一失!

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。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。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn