# 联通员工工作总结

来源：网络 作者：紫芸轻舞 更新时间：2024-08-02

*联通员工工作总结精选5篇通过总结工作，我们可以更好地分析消费者和市场需求，为企业的产品和服务提供更好的市场营销策略。以下是小编整理的联通员工工作总结，欢迎大家借鉴与参考!联通员工工作总结【篇1】转瞬间我来到中国电信宽带维护部工作已经一年的时...*

联通员工工作总结精选5篇

通过总结工作，我们可以更好地分析消费者和市场需求，为企业的产品和服务提供更好的市场营销策略。以下是小编整理的联通员工工作总结，欢迎大家借鉴与参考!

**联通员工工作总结【篇1】**

转瞬间我来到中国电信宽带维护部工作已经一年的时间了。在这一年的时间里，自己学习到了许多有关宽带的学问。为了更好地完成工作，总结阅历，扬长避短，提高自己的业务技能，现将工作状况总结如下：

一、工作汇报

自20\_\_年12月26日工作以来，我仔细完成工作，努力学习，积极思索，工作力量逐步提高。刚进入新的工作岗位时，为了协作adsl与端口的绑定工作，和百路达公司的工作人员一起到用户端摸排用户机器的网卡mac地址。为了确保端口的正确无误，摸排资料的精确，为将来端口的顺当绑定打下了坚实的根底。

紧接着又做了一局部资源上线的工作。包括模块局的建立和dslam设备的内连接及外连接。这些工作使自己更加娴熟的操作使用客服系统。而且对机房设备有了肯定的了解，使自己对上层设备有了更加感官上的熟悉。

当分公司搬到新的`办公场所后，公司的内部办公网络交由我们维护。在为开通每一个信息点时，使自己学习到了更多的网络学问，更加提高了自己的实际动手力量。同时，为了确保每一个信息点的准时正常使用，使公司的各位领导及每一位同志尽快的在新的办公环境中投入到工作中，我和班上的几位同事加班加点的完成了这项艰难的任务。

在投入到新的办公环境后，我也开头了新的工作――故障预处理。这项工作使自己把握了根本的adsl技术。可以处理大局部的用户端故障。为了解决一些外线班处理不了的问题，自己和外线人员一起机房和用户端处理。在用户家，每一句话都代表着公司形象。所以，我在实际工作中，时时严格要求自己，做到谨小慎微。

此外，火车跑的快还靠车头带，由于刚参与工作，无论从业务力量，还是从思想上都存在很多的缺乏。在这些方面我都得到了部门领导及本部门的老员工的正确引导和帮忙，使我在工作力量提高，方向明确，态度端正。从而，对我的进展打下了良好的根底。

二、工作感想

踏入新的工作岗位后，经过一年的熬炼，使自己对这份工作有了更多更深的熟悉。对于工作或者说事业，每个人都有不同的熟悉和感受，我也一样。对我而言，我通常会从两个角度去把握自己的思想脉络。

首先是心态，套用米卢的一句话“态度打算一切”。有了正确的态度，才能运用正确的方法，找到正确的方向，进而取得正确的结果。详细而言，我对工作的态度就是选择自己宠爱的，然后为自己的所爱尽自己的努力。我始终认为工作不该是一个任务或者负担，应当是一种乐趣，是一种享受，而只有你对它产生兴趣，彻底的爱上它，你才能充分的体会到其中的欢乐。

我信任我会在对这一业务的努力探究和发觉中找到我工作的乐趣，也才能毫无保存的为它尽我的力气。可以说，懂得享受工作，你才懂得如何胜利，期间来不得半点牵强。

其次，是力量问题，又可以分成专业力量和根本力量。对这一问题的熟悉我可以用一个简洁的例子说明：以一只骆驼来讲，专业力量打算了它能够在沙漠的环境里生存，而根本力量，包括适应度、坚忍度、天性的警觉等，打算了它能在沙漠的环境里生存多久。详细到人，专业力量打算了你适合于某种工作，根本力量，包括自信力，协作力量，担当责任的力量，冒险精神，以及进展潜力等，将直接打算工作的生命力。一个在事业上胜利的人，必是两种力量能够很好地协调进展和运作的人。

三、工作目标在今后的工作中，我会加倍的努力学习专业学问，把握更多的业务技能，为将来的工作打好坚实的根底。

在作风上，能遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨仔细的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。在生活中发扬艰难朴实、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老狡猾实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，时刻牢记自己的责任和义务，严格要求自己，在任何时候都要努力完成领导交给的任务。

随着端口绑定工作的深入，新工作内容的绽开，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需把握的学问更高更广。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素养和各种工作技能，做出应有的奉献。

今后我将以崭新的精神状态投入到工作当中，努力学习，提高工作效率，娴熟业务力量。积极响应公司加强治理的措施，遵守公司的规章制度，做好本职工作。

**联通员工工作总结【篇2】**

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很深的印象，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：

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。

二、虽然在广州度过了自己四年的大学时光，但由于自己学习广州话的意识不够，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。

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。

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。

**联通员工工作总结【篇3】**

20\_\_年已悄悄远去，新一年的脚步已开始起步。回顾20\_\_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：

营业厅是公司直接为客户演示和办理业务、提供面对面服务的经营场所，是客户认识企业、提升企业品牌的重要窗口。为进一步提高公司对外树立高效品牌，宣传品牌形象，更多的收集市场信息与情报，更多的接收用户的意见和反馈情况……首先，应该注重是的就是营业员

职业道德：

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。

坚守工作岗位，认真办理业务。

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。

文明礼貌待客，热情周到服务。

其实只要我们所做的工作是与人接触，那么就是服务行业，服务行业最讲究的还是服务态度。得到客户的赞扬是每个工作者的工作目标。

今年二月的一天下午已经下班了，我正准备回家，一位用户来到营业厅试探的问我：“我的.手机不能上网了，你能不能帮我看看？”我立即放下手里的东西，拿过用户的手机帮用户看了起来，原来是用户不会使用，我就向用户介绍怎样使用以及上网的资费。讲解一遍后，我看用户的神色好象还不太明白又不好意思再问的样子，就马上说：“我可能讲的不太明白，我再给您讲一遍好吗？”我又一点一点的向用户讲解起来，边讲边指导用户操作，直到用户完全掌握了使用方法为止。

我不仅在营业厅认真工作，以热情、耐心的服务接待每一位用户，而且在业余时间，甚至有时走在下班路上还有人拦住我，向我咨询业务，每当这个时候，我都会停下脚步，耐心的向用户讲解，直到用户明白为止。真诚的服务赢得了用户的信任，一次休息，我和同学在街上遇到了一位经常到营业厅办业务的用户，他见到我就着急的说：“我现在有点急事，你能去帮我交50元话费吗？”说完，把钱给我就走了，我二话没说马上到营业厅为用户交了50元话费，从这以后，这位用户每次到营业厅办理业务，都要专门到我所在的柜台，跟我打个招呼。

我热爱营业这项工作，在工作中，我品尝了酸甜苦辣的人生百味，休会到了它给我带来的快乐与悲伤，感悟到了人与人之间的真情与理解。哪怕客户的一句“谢谢”，都给我带来无尽的欢乐，然而在工作中并非都是快乐的。有的客户会因情绪所致，破口大骂，因为对业务的不了解，误认为是你的无能，试想一下，有谁能在挨骂的同时，心情愉快的起来呢？要说不难过那是假话，可是换个位置为客户想一下，他们因为手机不能使用，给自己带来不便，故而脾气急躁，我们是应该理解的。这就要求我们用良好的心理素质，熟练的业务知识，与客户进行沟通，让他了解我们的业务，避免不必要的误解。记的我们领导曾经说过这样一句话：“微笑是上帝送给人们的礼物，它能敲开每扇紧闭的心门，人们的笑容将是解决问题的方法。”这句话我一直铭记在心，它给我的工作带来巨大的动力。

微笑服务，看起来简单，有人说笑一下不就行了，实则不然。其实人与人的沟通是很微妙的，用心感受一下便会了解。就是这真诚的服务，真心的微笑换来客户的满意，对我们工作的肯定，对企业的好感，为公司赢来更多的效益。在为客户直接的服务中，从他们感激的目光，满意的笑容中，我享受到了一种从未享受过的东西，在我看来，我只是做了我应该做的，尽了自己应尽的义务。但从用户的眼中，我似乎又读懂了很多，明白了许多。八百多个工作日中，我用真情服务每位客户，同时很多热心的客户反馈给我很多对工作的建议，拉近了我们之间的距离，真正达到了心与心的沟通。在移动事业蓬勃发展的今天，客户更多关注的是我们的服务，新业务的不断推出，增强自身素质，提高业务水平，加强服务意识，势在必行。快三年了，通过自己的努力，我得到了大家的认可，并受到了公司领导及同事们的赞扬，取得了一定的成绩，这些成绩的取得让我感觉到一名营业员工作的价值与充实，而这种享受源于我平凡而单调的营业工作。

朋友们，让我们快行动起来吧，通过大家共同努力，多充实自我，以更加饱满的热情投入到工作中去，争取以更大的成绩回报公司的培养。用我心换你心，真心面对每一位客户。

客户的满意，我们的追求，客户的笑容，我们的心愿。移动给了我们一片崭新的天地，我们就是最亮的星，就让我们在岗位上充分发挥自己的光和热，联通公司是一个大的整体，把所有的光和热凝聚在一起，通过我们不懈地努力，由我做起，永不放弃，争创一流服务，我们联通公司的明天将再创辉煌。在此我要说：“我为联通多拼搏，联通因我而精彩！”现在，我深为自己是一名联通员工而感到骄傲和自豪。

**联通员工工作总结【篇4】**

20\_\_年已悄悄远去，新一年的脚步已开始起步。回顾20\_\_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：

营业厅是公司直接为客户演示和办理业务、提供面对面服务的经营场所，是客户认识企业、提升企业品牌的重要窗口。为进一步提高公司对外树立高效品牌，宣传品牌形象，更多的收集市场信息与情报，更多的接收用户的意见和反馈情况……首先，应该注重是的就是营业员

职业道德：

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。

坚守工作岗位，认真办理业务。

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。

文明礼貌待客，热情周到服务。

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。

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，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。

**联通员工工作总结【篇5】**

20\_\_，这是我工作初始的一年。在这一年里，我完成了一个由高校毕业生到公司员工主角的转变。回忆这段时间的成长，收获颇多，自己的心态不断调整、成熟，为人处事的潜力，各方面都在不断的成长变强。

记得刚进公司的那会，不明白自己该干什么，师父交代的活儿干完了就不明白干啥了，脑子一片空白。每一天下线、压端子、分线，原先这就是工作。心里很不是味道，校园学的学问一点都不能学以致用，很迷茫。随着时间的推移，我发觉下线布线虽然看起来枯燥、平淡，把工作完成是极简单的事儿，但要做的快，做的好，且不出项点，却是件非常不简单的事。

于是，我渐渐的调整好自己的心态去重新端详这个小群众，也慢慢的明白，其实各个岗位都有进展才能、增长见识的时机，只要我们满怀着一颗热忱的心，最平凡的`岗位也能够做出最不平凡的业绩。

我将这一年的工作收获总结如下：

一、诚信敬业

无法规不成方圆。工作中，我严格遵守公司班组的各项规章制度，不迟到、早退，不懂就问，把自己本职工作内的事情做到。即使是最根底的工作，也不断地创新求进。

二、学无止境

职业生涯是学生生涯的一种连续。进入社会的这个大群众后，我仍发觉自己在很多方面的学问缺乏。三人行则必有我师，原先社会这个大群众是如此的粉彩多呈，没有什么学问是学的完的。

学如逆水行舟，不进则退。为了让自己的学问底蕴更上一个台阶，也为了职业生涯能有更好的进展，我鼓励自己自考学习，用更强的学问来武装自己。

三、处事为人

象牙塔中的生活，我们天真的活在一种自以为的傲慢中，以为自己已经无与伦比。

工作后才真正明白，假如只是一个人，永久都成全不了秀的团队。谁都不行能建座孤岛，一个人要取得胜利，务必与他人一道工作并得到别人的合作。

这个过程，除了技术，便是处事为人的潜力，不是狡诈，是敬重倾听，真心换真心的过程。我们的群众和谐融洽，我们的工作气氛简洁，大家都毫不吝啬的沟通传授阅历，我们的团队分散力强了，我们的工作效率便越来越好。

今年，是我职业生涯的第一个丰收之年，无论是在行为、思维上都切身感受到了提升和进步，更加清晰的明白自己的优势与缺乏，也下定决心去学习职业生涯中必备的更多的潜力和技巧，我会在此根底上不断的调整学习。

新的一年马上开头，信任，在将来的工作之路道路上有全新的收获和精彩！

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找