# 精选联通社区工作总结汇总(8篇)

来源：网络 作者：枫叶飘零 更新时间：2024-12-12

*精选联通社区工作总结汇总一我喜欢这个工作，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，彷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...*

**精选联通社区工作总结汇总一**

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，彷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，他每次到营业台办理业务，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。

我自己平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。进入联通公司以后，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。

**精选联通社区工作总结汇总二**

中国联通有限公司，是经国务院批准的我国第二家经营电信基本业务和增值业务的电信企业。由我国只有一间提供移动通信服务公司中国电信，至国务院批准成立第二间提供移动通信服务公司中国联合通信有限责任公司。我国移动通信业于近十年间从零到现在，发展速度相当之快。从刚开始的模拟移动通信(简称第一代移动电话)，至现在的数字移动通信(第二代移动电话)，这十年内发展之快，可以说在世界上也没有多少个国家做到。拥有国内最大的寻呼网络及用户。联通公司主要经营话音、数据、互联网等业务。

联通所包含服务有cdma和gsm移动电话业务、193长途电话业务、165公众互联通业务、ip电话业务、idc业务、国际租线业务、寻呼业务等综合性通信业务和电子商务、移动通信、wap、ip全球电话会议、小区广播、呼叫等待、信息占播、股讯通、股市通、中文秘书、icq、如意呼等增值业务。为满足不同用户对通信产品的不同需求。根据不同的业务种类，发挥综合业务优势，提供丰富多采差异性产品和个性化服务。

据刘秘书的一份材料联通公告称，在全国范围内，截止到今年4月，联通g网用户达11029万户，其中后付费用户为5679万户，c网用户为3820万户，今年前4个月，联通g网用户增加442万户，g网用户增加数为c网的2。7倍。

这次的打工实践从事的是市场营销和管理宣传广告工作，我们所学的“经济学”与“广告策划”课程正好和打工实践的工作相符，这给我带来了很的啊的信心，可我并没有掉以轻心，而是虚心的听取公司领导的指导并结合所学知识认真完成工作任务。没有来打工实践之前总感觉老师上的理论没有用，可在这次实行期间我深深的体会理论是认识的基础，实际中遇到的问题其实就是理论的延伸，我们所能做的就是努力的学好理论知识，灵活的是把理论和实际联系起来，只有这样我们才能更好的面对困难。

联通最新推出的“联通无限”新业务的状况，包括互动视界、彩e、神奇宝典、掌中宽带、定位之星等新推出的服务，其中那个叫做“大显”的视讯服务给我的印象最为深刻，一个手机大小的东西竟然能够当电视机用，而且可以随时查看路况。为了更好的宣传这一新的业务我们还专门设点宣传。

这的打工实践重点还是“放号”，就是扩展更多联通用户。炎炎夏日，我们不怕苦不怕累，耐心的为用户服务，力争让每一位用户得到满意的答案。

下面我将就我所看到的联通从三方面说明。沟通方面：每周二早会即是很好的沟通平台。每个销售团队，自行就昨天的成绩与不足做分析，对今天的工作提出个人的意见。共同商讨，最终决定。这应该是“参与式管理”的一个方面吧，让员工真正的融入到决策行动中，减少摩擦与反对。“没有完美的个人，只有完美的团队”这是团队的要求。姑且不去议论它本身的对错，但其足以体现联通团队精神的重要地位。强调分工，鼓励协作，这就是团队。

文化方面。在公司的会议厅，你第一可以看到“我是最棒的，我一定会成功!”“成功者找方法，失败者找借口”等等催人奋起的标语。如果说这是一种情感的唤起，那么墙壁上那画满曲折线条的销售业绩表则是责任的压力与动力。它有这这样的用意：到差距，看到成绩，不骄不躁，塌实向前。在这里我想特别提出的是它的“鼓掌文化”。无论何时何事，给予掌声，给予肯定。不同的场合不同的击掌，给发言者不同意义的肯定。这种掌声体现联通的尊重与融合及其团队的精神。因为尊重所以努力，因为融合所以团结。

这次打工实践最大的收获就是在联通公司认识了许多的朋友。他们都给我很大帮助，工作上遇到不了解的地方，他们不会摆出师长的身份，而是以朋友孜孜不倦的指导，让我感受到在新环境，新大家庭的温暖。在他们的帮助下，我不仅克服了许多困难，还增长了很知识。

转眼间，打工实践结束了，原本迷茫与无知，现如今满载而归。因而十分感谢联通公司给我提供了这样好的打工实践环境和各种优越条件，感谢所有的带教朋友对我们的辛勤教导，让我在踏上岗位之前拥有了如此良好的实践机会。

**精选联通社区工作总结汇总三**

中国联通是中国客户群的电信运营企业。屈指算来，到联通公司已经6年的时间了，经过领导关心、同事们的帮助和自己的努力和调整，现在已完全融入了公司这个大家庭。同时对公司的组织结构，工作流程等各个方面都有了很深的了解。同时也有一些心得体会与想法，借此机会谈谈。

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，彷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，他每次到营业台办理业务，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。

我自己平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。进入联通公司以后，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。

**精选联通社区工作总结汇总四**

从年初的无限期待， 到年终的举步维艰， 不知不觉我们又走到了艰难的痛苦的不得不时常为 了一顿顿晚餐发愁的不得不时常家徒四壁地无望的200\*年末， 在今年， 我们看到希望同时又 失去希望，我们只是为了工作而工作，每月的工资只能拿去还朋友的借款，如此周而复始，我以为，是我们尽力了，可是到了今天回首过去的岁月，其实我们可以做得更好，可是做得 更好的只能是 联通的建设维护部，当我们热心地向老乡介绍我们的网络，我们的资费，我们的服务时，他们说你们怎么不早点来，我们都买了手机了。可是据我们所知，我们的网 路覆盖在一年前已经做好，我们的宣传人员呢?是不是每个月靠几个换来换去的号码过日子?或者只是在某个镇上摆张桌子守株待兔 联通的问题已经积重，能不能自拔还是个未知数。我们不畏惧任何艰苦，多大的困难我们都能克服， 可是我们的团队呢?我们的团队怎么去做好自己的本职工作?今年由于政策关系，网络建设暂停，然而经历了漫长的传输资源普查，漫长的联通资产清查，漫长的雷雨季 节网络维护，我们今年依然很忙碌，我们依然有繁重的维护工作要做。

在年初的两三个月里， 我们的维护人员跑遍了几乎所有的基站去进行传输资源普查， 任 务重时间紧，口干舌燥饥肠辘辘是时常遇到的考验，我们的维护人员经受住了。我们的网络经历了5月之后长达两个半月的雷雨季节考验，我们的维护人员在那些日子里或披星戴月， 或废寝忘食。当人们在广场上散步的时候，我们的兄弟们可能正在赶往抢修的路上，当华灯初上一家人其乐融融的时候， 我们的兄弟们可能还在某个大多数人都没听说过的山旮旯里跟 酷热、蚊子搏斗，我们的兄弟们流下的汗水和鲜血，有人看到了吗?有人在意了吗?有人曾 为此做过努力改变我们兄弟们的处境了吗?我很悲哀地告诉自己：“没有! ”这是个充满悲 哀和无奈的200\*年， 我们时常在领导的励志宣言里充满希望的斗志，又一次次在现实面前感 到心有余而力不足。

如果这篇总结能有幸被领导看到，请把我当作一个愚者。古人云：“愚者千虑，必有一 得!”我期待我有这样的幸运，这篇总结中错误和纰漏在所难免，我只希望我能以最大的努力帮助我们把工作做好。

从消费者的角度来说， 联通的服务和竞争对手的服务相比， 网络相比完全没有优势， gsm 能让消费者稍微动心的只能是两样东西，资费和售后服务。就前者而言， 电信市场的资费已经到达底线， 几乎再无降价的可能， 尤其是对于我们这种需要与固话运营商结算的移动 通信运营商来说。

售后我们完全可以做得更好， 但是好像目前我们还没有把自己的潜能发挥 出来， 所以在对方手里能抢到什么样的客户实在值得怀疑。

唯一我们能与竞争对手拼一下的 只有 cdma 网络，在 (包括三县一市) ，我们的网络和竞争对手市不相上下的，甚至在很 多地方还比对手强。

但是对手是怎么做宣传的呢?特别是乡下，他们一手拿着自己的移动电 话，一手拿着我们 gsm 网络的电话在用户面前比较，无形中给用户造成“联通信号就是不 好”的错觉，用户不知道联通的 cdma 和 gsm 是两张不同的网络，对于那些对移动通信技术 术语不是很明白的客户群，我们有必要给他们进行有力的宣传。然而，目前联通的考核体制之下， 投入与支持似乎陷入无法跳脱的死循环， 节约成本导致工作无法有效开展， 收入降低， 反过来收入降低导致无法投入的资金，也许，就我们基层员工而言，我们是羊这并不是最可怕的，我们希望的仅仅是有一头能带领我们冲锋陷阵的狮子。

通过这次年末的促销， 我深深感觉到开展业务是多么的艰难， 要说服一个用户用我们的 服务是多么的不容易，但是我们可以抓住几个要素：资费，服务和计费。在保证这几个方面优势的同时我们可以适当宣传 cdma 网络的优势，例如网络覆盖，例如通话质量等等。还有 维系是相当重要的，我们要做到用户在有问题的时候，我们能以最快的速度给予答复，这方面也是需要大量人力物力的，很遗憾，我们目前的条件根本无法将这项工作做得更好。什么 是广告?广告就是广而告之，我们工作人员的100句话，都顶不上用户的1句话，我们要重新 树立我们的口碑， 这样我们才能在市场中占有一席之地金奖银奖不如群众夸奖，金杯银杯难 比人民口碑

**精选联通社区工作总结汇总五**

各位评委、各位领导、同事们：

大家好!我是来自联通——分公司运行维护部的，我竞聘的岗位是设备维护业务主管。首先感谢领导给我这个机会，使我能够参与今天的竞争。大哲学家苏格拉底有句名言：“世界上最快乐的事，莫过于为理想而奋斗。”今天，我站在这里，为自己的理想而奋斗，我感到了莫大的快乐。我希望通过这次竞聘，能更好地认识自己、提高自己。

我先向大家介绍一下自己的基本情况和工作经历。

我今年——岁，1999年毕业于——大学信息与通信工程系，学士学位。19xx年8月至20xx年1月供职于——，20xx年1月任电信伊犁公众多媒体信息公司经营维护部维护主管，20xx年取得助理工程师职称，20xx年5月进入中国联通伊梨分公司运行维护部，负责设备维护工作。

自信是成功的第一步，拥有自信，才能把握成功。今天，我充满自信地站在这个演讲台上，希望能有机会把握属于自己的成功。以下是我的竞聘优势.

一、我具有高度的责任感和强烈的事业心。

沃尔玛创始人山姆?沃尔顿说过：“如果您热爱您所从事的工作，那么，每天您都会想尽办法把工作做得最好。”我热爱我的工作，不论在哪个岗位上，我都会以高度的责任和强烈的事业心，认真做好每一项工作。

二、我具有较丰富的工作经历和实践经验

理论指导实践，实践形成经验。工作七年来，我从事的都是与信息通讯相关的工作，在工作中，我把自己的理论知识应用于实践，为自己积累了丰富的实践经验。

三、我具有较强的管理能力和协调能力

我曾在电信公司做过三年的维护主管，在工作中，我能够独当一面，独立负责维护部的全面工作，能妥善处理各类突发事件，具有较强的应变能力。另外，我为人随和，善于与人共事，善于协调各方面关系，具有较强的协调能力。

四、我具备扎实的专业知识和专业技能。

在大学我读的是信息与通讯工程专业，又先后参加了多次培训，包括全疆电信互联网网络技术培训，openet窄带计费平台系统管理及高级用户培训，ccna网络支持工程师培训，华为 quidway a8010接入服务器维护工程师集中培训;还有三年的维护主管不仅增长了我的阅历，丰富了我的人生视野，更重要的是三年工作积累，使我具备了扎实的专业技能，对工作中出现的任何问题，我都可以迎刃而解。与此同时，我还利用工作之余不断的学习本专业知识，可以说，不管从理论知识还是从操作技能上，我都可以较好的胜任设备维护业务主管这一岗位，我一定可以做的更好!

各位领导、各位评委，如果我这次竞聘成功，我会加倍地努力，在新的岗位上把工作做得更好。以下是我的工作思路，请大家评议。

一、继续学习，积极探索，进一步提高自己的专业技术能力。

俗话放：火车跑得快，全靠车头带。业务主管要负责本部门的技术性工作，所以，在以后的工作中，我会充分利用自己的专业知识和实践经验，积极探索新的维护技术，做好技术维护的带头人。

二、协助主任做好管理，完善内部管理制度。

没有规矩，不成方圆。在工作中，我将协助主任完善部门各项管理制度，建立激励约束机制，实行员工岗位责任制。实行定期考核和奖惩制度，充分调动部门员工的积极性和主动性，提高上岗人员的技术水平和处理故障的实际能力，让每一位员工都有实现个人的价值的机会。

三、制定相应的质量指标，制定详细工作计划。

制定各项维护工作的质量指标和维护计划，并严格按照指标要求和维护计划完成各项技术维护工作，积极落实维护计划的完成情况，定期向上级报告设备、网络通信系统的运行情况。根据网络通信系统的运行情况提出设备更新、技术改造和大修计划。

四、做好维护质量的监督工作，提高维护质量。

监督维护工作的完成情况，贯彻“预防性运行维护为主、障碍性运行维护为辅”的原则，变被动维护为预防式的维护，尽可能地减少故障发生的可能性。

五、做好网络通信系统的调配和通信设备的运行维护、管理工作。

严格执行设备维护规程，定期进行进行各项设备的检查工作，建立、完善各种相关记录，及早发现问题，及早排除故障，减少设备故障时间，同时做好维护纪录，尽最大努力减少设备安全隐患。

语言是花苞,行动才是果实;决心是种子,实干才是肥料，好的决心必须以行动来贯彻才能达到预期的效果。各位评委、各位领导，如果我能够得到大家的信任和支持，竞聘成功，我会在新的岗位上以我的实际行动给大家一份满意的答卷。我相信：世上无难事，只要肯登攀。只要有积极进取、敢于拼搏的精神，坚定不移地朝着自己的目标前进，最终会达到理想的彼岸。

我的演讲完毕，谢谢大家。

**精选联通社区工作总结汇总六**

这一年是新中国成立六十华诞，六十年的风风雨雨，六十年的历史沧桑，多少长者的不朽征程，多少少年的青春热血。经历了百转千回，终于走向欣欣向荣、民富国强，六十年的成就，举国欢庆，世人羡叹。这一年也是联通公司重组的第一年，在这一年里，在分公司领导的正确领导和全体员工的共同努力下，我们保质保量的完成了今年的艰巨任务。

我们的班组是一个团结上进的班组，在班长的带领下，全组人员心往一处想、劲儿往一处使，认真的完成每一项工作任务。我做一名18年的老职工，我一直在自己的岗位上尽职尽责的工作，时刻想着如何能为我公司多贡献自己的一份力量。在这一年里，我积极的参加分公司的组织的各项活动，在新中国成立六十华诞的服务保障中，我高标准严格要求自己，积极协助班长工作，主动把工单系统中的“用户过户资料”承担下来，上夜班的时候主动把白班未处理完的各项工作处理完毕。每次上早班、中班的时候，提前20分钟到岗接班，做到班中有事，随叫随到，遇到加班加点更是常事，出色的完成了各项工作任务。现将本人今年的工作情况汇报

一、加强思想政治学习，不断提高自身素养

认真学习科学发展观，把学习作为工作和生活中的一项重要内容，夯实理论基础，不断汲取新的知识，更新理念，提高自己的政治水平，坚持科学发展观，以适应社会发展和社会经济发展的客观要求。

二、恪尽职守，认真完成本职工作

在工作中，严格遵守班组里的各项规章制度，爱岗敬业、扎实工作、热情服务、勤学苦干，充分发挥一不怕苦、二不怕累、确保成功的战斗精神，任劳任怨，不畏困难。在本职岗位上发挥出应有的作用。

三、努力学习，不断提升业务水平

我深知在社会发展如此之快的今天不断学习提高是多么的重要，只有能认真学习才能更好的完成自己的工作任务，更好的为人民服务。为了不断提高自身技能，我从不放过每一个学习的机会，在工作中虚心求教，不断总结完善，创新思路，科学统筹，大大的提高了工作效率。利用业余时间参加高等教育自学考试，并于今年7月份拿下本科毕业证。为自己更好的完成本工作打下了坚实的基础。

四、树立工作目标，创品牌服务形象

心系客户，想之所想，急之所急，“客户满意、业务发展”始终作为我的工作目标，尽自己所能为客户排忧解难，主动热情，迅速办理，及时回复，用诚心、细心、耐心、精心，为客户提供优质热忱的服务。

作为一名入党积极分子，发展对象的我要时刻谨记党的教诲，时刻以党员的行为准则来约束自己，要不断的鞭策自己，不断地完善自己，在班组中起先锋模范带头作用。积极向党组织靠拢，争取早日成为党组织中的一员。

在这一年里，经本人在学习、工作、生活等各方面的努力，得到了分公司各位领导和班组所有员工、相关班组的一致认可。再次被组员评选为分公司先进生产工作者。本人在近些年来所取的成绩，都离不开分公司领导和同事的热心的帮助。

在新的一年中，我一定要把工作做的更出色些，把每一位用户都当成自己知心的朋友，热心的为用户服务。勇于面对各种困难和挑战，努力铸就生命的辉煌。尽自己最大努力，为我们的企业贡献自己的一份力量，为我们的企业树立新的形象，朝着“更快、更高、更强”方向迈进，突破，没有终点。

**精选联通社区工作总结汇总七**

在繁忙的工作中不知不觉又一年的终点，回顾进入联通公司这个大家庭里已经半年了。再这半年的工作历程，作为联通公司的每一名营业员，我们深深感到联通公司之蓬勃发展的热气，公司员工的拼搏的精神。

如果说从到公司来就一直以火一般的热忱投入到工作中，那是虚伪的空话。可以说，这段时间工作的过程也是我自己心态不断调整、成熟的过程。最初觉得只要充分发挥自己的特长，那么不论所做的工作怎样，都不会觉得工作上的劳苦，但扪心自问，原来学的知识何以致用，你的特长在哪里，刚参加工作的我便迷茫的不知自己的定位。没有一丝的心理准备，公司安排我做信息知识收集整理工作，然后安排我上岗真正工作。刚开始，看起来这份工作似乎枯燥乏味、平淡无奇，要把工作完成是很容易的，但把工作做得出色、灵活运用各个知识功能点却是很不容易的。所以，调整好心态的我渐渐的明白了，在各个岗位都有发展才能、增长知识的机会。如果我们能以充分的热情去做最平凡的工作，也能成为最精巧的工人;如果以冷淡的态度去做尚的工作，也不过是个平庸的工匠。

心态的调整使我更加明白，不论做任何事，务须竭尽全力，这种精神的有无可以决定一个人日后事业上的成功或失败。如果一个人领悟了通过全力工作来免除工作中的辛劳的秘诀，那么他也就掌握了达到成功的原理。倘若能处处以主动、努力的精神来工作，那么无论在怎样的岗位上都能丰富他人生的经历。

拥有积极的心态，就会拥有一生的成功。

其次，对我半年来的工作状况做一个小结。

(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技术，为公司的发展尽我绵薄之力。

**精选联通社区工作总结汇总八**

从年初的无限期待，到年终的举步维艰，不知不觉我们又走到了艰难的痛苦的不得不时常为了一顿顿晚餐发愁的不得不时常家徒四壁地无望的20xx年末，在今年，我们看到希望同时又失去希望，我们只是为了工作而工作，每月的工资只能拿去还朋友的借款，如此周而复始，我以为，是我们尽力了，可是到了今天回首过去的岁月，其实我们可以做得更好，可是做得更好的只能是联通的建设维护部，当我们热心地向老乡介绍我们的网络，我们的资费，我们的服务时，他们说你们怎么不早点来，我们都买了手机了。可是据我们所知，我们的网路覆盖在一年前已经做好，我们的宣传人员呢?是不是每个月靠几个换来换去的号码过日子?或者只是在某个镇上摆张桌子守株待兔

联通的问题已经积重，能不能自拔还是个未知数。我们不畏惧任何艰苦，多大的困难我们都能克服，可是我们的团队呢?我们的团队怎么去做好自己的本职工作?今年由于政策关系，网络建设暂停，然而经历了漫长的传输资源普查，漫长的联通资产清查，漫长的雷雨季节网络维护，我们今年依然很忙碌，我们依然有繁重的维护工作要做。

在年初的两三个月里，我们的维护人员跑遍了几乎所有的基站去进行传输资源普查，任务重时间紧，口干舌燥饥肠辘辘是时常遇到的考验，我们的维护人员经受住了。我们的网络经历了5月之后长达两个半月的雷雨季节考验，我们的维护人员在那些日子里或披星戴月，或废寝忘食。当人们在广场上散步的时候，我们的兄弟们可能正在赶往抢修的路上，当华灯初上一家人其乐融融的时候，我们的兄弟们可能还在某个大多数人都没听说过的山旮旯里跟酷热、蚊子搏斗，我们的兄弟们流下的汗水和鲜血，有人看到了吗?有人在意了吗?有人曾为此做过努力改变我们兄弟们的处境了吗?我很悲哀地告诉自己：“没有!”这是个充满悲哀和无奈的20xx年，我们时常在领导的励志宣言里充满希望的斗志，又一次次在现实面前感到心有余而力不足。

如果这篇总结能有幸被领导看到，请把我当作一个愚者。古人云：“愚者千虑，必有一得!”我期待我有这样的幸运，这篇总结中错误和纰漏在所难免，我只希望我能以最大的努力帮助我们把工作做好。

从消费者的角度来说，联通的服务和竞争对手的服务相比，gsm网络相比完全没有优势，能让消费者稍微动心的只能是两样东西，资费和售后服务。就前者而言，电信市场的资费已经到达底线，几乎再无降价的可能，尤其是对于我们这种需要与固话运营商结算 的移动通信运营商来说。售后我们完全可以做得更好，但是好像目前我们还没有把自己的潜能发挥出来，所以在对方手里能抢到什么样的客户实在值得怀疑。唯一我们能与竞争对手拼一下的只有cdma网络，在(包括三县一市)，我们的网络和竞争对手市不相上下的，甚至在很多地方还比对手强。但是对手是怎么做宣传的呢?特别是乡下，他们一手拿着自己的移动电话，一手拿着我们gsm网络的电话在用户面前比较，无形中给用户造成“联通信号就是不好”的错觉，用户不知道联通的cdma和gsm是两张不同的网络，对于那些对移动通信技术术语不是很明白的客户群，我们有必要给他们进行有力的宣传。然而，目前联通的考核体制之下，投入与支持似乎陷入无法跳脱的死循环，节约成本导致工作无法有效开展，收入降低，反过来收入降低导致无法投入的资金，也许，就我们基层员工而言，我们是羊这并不是最可怕的，我们希望的仅仅是有一头能带领我们冲锋陷阵的狮子。

通过这次年末的促销，我深深感觉到开展业务是多么的艰难，要说服一个用户用我们的服务是多么的不容易，但是我们可以抓住几个要素：资费，服务和计费。在保证这几个方面优势的同时我们可以适当宣传cdma网络的优势，例如网络覆盖，例如通话质量等等。还有维系是相当重要的，我们要做到用户在有问题的时候，我们能以最快的速度给予答复，这方面也是需要大量人力物力的，很遗憾，我们目前的条件根本无法将这项工作做得更好。什么是广告?广告就是广而告之，我们工作人员的100句话，都顶不上用户的1句话，我们要重新树立我们的口碑，这样我们才能在市场中占有一席之地金奖银奖不如群众夸奖，金杯银杯难比人民口碑，这句话引申到我们用户身上也是非常恰切的。我们的农村市场还可以进行大规模的发掘，有了口碑，工作就容易开展了!

也许这不是一篇正儿八经的年终总结，但在一个侧面上反映了本人对今年工作的回顾和反省，我不知道明年公司的发展会怎么样，但是我还是相信，只要我们每个人都兢兢业业，我们尽自己最大能力做好，我们就一定会有好的回报引用去年一档庸俗的娱乐节目中很高尚的一句话：内心纯洁的人前途无量!

很快我们就会走过20xx，迈向20xx，对于即将到来的这一年，我们能有什么样的期待呢?我希望我们的网络给用户的感觉是一流的，没有打不通的地方，没有打不通的时候。我希望我们的收费完全是透明的，永远不会有无数的用户拥挤在我们的营业厅大声质问我们的营业员，多么希望所有的用户都说一声：“联通的收费很明白!”我也希望我们的系统能够帮助用户杜绝不良短信的骚扰，杜绝所有骗取用户信息费的sp商，让用户真正信赖我们的服务，别人做不到的，我们要为用户做到。

看到了今年的挂历样本和宣传贴画中国联通，福“到”了，福真的会到的，我相信。不管怎么样，充满艰辛的20xx年终究会过去，但愿明年我们能看到一张张充满笑容的脸!

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找