

# 联通合并工作总结(大全9篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 联通合并工作总结篇一

我是初次接触物业管理工作，对综合管理员的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

(一)耐心细致地做好财务工作。自接手管理处财务工作的半年来，我认真核对上半年的财务账簿，理清财务关系，严格财务制度，做好每一笔账，确保了年度收支平衡和盈利目标的实现。一是做好每一笔进出账。对于每一笔进出账，我都根据财务的分类规则，分门别类记录在案，登记造册。同时认真核对发票、账单，搞好票据管理。二是搞好每月例行对账。按照财务制度，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。三是及时收缴服务费。结合xxxx的实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴办法的基础上，我认真搞好区分，按照鸿亚公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收。xx年全年的服务费已全额到账。四是合理控制开支。合理

控制开支是实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，积极协助管理处主任当家理财。特别在经常性开支方面，严格把好采购关、消耗关和监督关，防止铺张浪费，同时提出了一些合理化建议。

(二)积极主动地搞好文案管理。半年来，我主要从事办公室的工作□xxxx的文案管理上手比较快，主要做好了以下2个方面的工作：一是资料录入和文档编排工作。对管理处涉及的资料文档和有关会议记录，我认真搞好录入和编排打印，根据工作需要，制作表格文档，草拟报表等。二是档案管理工作。到管理处后，对档案的系统化、规范化的分类管理是我的一项经常性工作，我采取平时维护和定期集中整理相结合的办法，将档案进行分类存档，并做好收发文登记管理。

(三)认真负责地抓好绿化维护。小区绿化工作是10月份开始交与我负责的，对我来讲，这是一项初次打交道的工作，由于缺乏专业知识和管理经验，当前又缺少绿化工人，正值冬季，小区绿化工作形势比较严峻。我主要做了以下2方面的工作：一是搞好小区绿化的日常维护。二是认真验收交接。

(三)只有坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责

(四)只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验□20xx年的工作存在以下不足

(二)食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难；

(三)绿化工作形势严峻，自身在小区绿化管理上还要下更大的功夫

(一)积极搞好与鸿亚公司、业主之间的协调，进一步理顺关系；

(二)加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效率；

(三)管好财、理好账，控制好经常项目开支；

(四)想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系；

(五)抓好小区绿化维护工作。

## 联通合并工作总结篇二

第一条 为了适应社会主义市场经济发展的需要，提高企业年度会计报表质量，加强和改进企业年度会计报表审计工作，根据《关于整顿会计工作秩序进一步提高会计工作质量的通知》关于依法实行企业年度会计报表审计制度的要求，制定本规定。

第二条 本规定适用于<sup>v</sup>境内除第三条规定的特殊行业企业以外的各类国有及国有控股的非金融企业。

外商投资企业和上市公司年度会计报表审计，国家另有规定的，从其规定。

企业在境外投资设立的企业，其年度会计报表审计按照所在地有关法律规定执行。

(二)<sup>v</sup>劳教企业、边境农场、新疆生产建设兵团和黑龙江垦区所属农业企业。

第四条 企业承担国家物资、粮食、棉花及副食品等储备业务的，其特准储备物资和特准储备资金以及享有特殊政策的相

关业务执行情况，以主管财政机关审批结果为准。

第六条注册会计师和会计师事务所应当根据《独立审计准则》和其他执业规范的规定，按照“独立、客观、公正”的原则执行审计业务，按业务约定书的要求出具审计报告，并对所出具的审计报告承担相应的责任。

## 第二章 企业年度会计报表审计管理的一般要求

第七条 企业委托审计，应当根据董事会或者经理（厂长）办公会的决定进行委托。

企业集团所属全资企业年度会计报表审计业务，由集团公司统一委托。

尚未实行与政府主管部门脱钩的企业，以直接向政府主管部门报送年度会计报表的企业为单位，统一委托会计师事务所对所属企业年度会计报表进行审计。

第八条 企业应当在9月底之前委托或者变更委托会计师事务所，并与委托的会计师事务所签定业务约定书，明确委托审计的范围、内容、双方的权利与责任、收费金额与付款方式、违约责任，并为会计师事务所实施审计提供必要的条件。

第九条 企业年度会计报表审计由中国注册会计师和境内依法设立的会计师事务所依法进行。

企业必须根据拥有的资产规模、子公司数量及其地区分布和业务特点，选择具有相应的注册会计师人数、执业经验、审计能力的会计师事务所。

任何单位不得排挤、限制依法设立的会计师事务所执业。除企业集团公司外，不直接支付审计费用的任何部门、机构，不得要求或者授意企业委托指定的会计师事务所，也不得给

企业委托审计设置障碍。

第十条 接受企业委托审计的会计师事务所，承接的审计业务必须由本所的注册会计师完成，不得分拆后转给其他会计师事务所承担。

第十一条 企业集团公司统一委托审计，按照“公正、公开、公平”的原则，制定具体管理办法和操作规程，采取招标等透明、合理的方式选择一家或者多家会计师事务所，并事先以一定方式发布选择会计师事务所的信息。

第十二条 企业集团公司选择多家会计师事务所实行联合审计的，应当确定牵头审计的会计师事务所，并协助牵头审计的会计师事务所制定集团审计方案，组织子公司或者所属企业配合实施。

第十三条 企业年度会计报表审计，按照“谁委托、谁付费”的原则支付审计费用。

企业年度会计报表审计费用标准，按照被审计企业当地政府主管部门的规定执行。

第十四条 企业对于上年委托审计的、符合本规定第九条规定且没有出现违纪违规问题的会计师事务所，一般不应随意变更；需要变更的，须说明理由，并予披露。

为同一企业连续执业5年的签字注册会计师，企业应当要求会计师事务所予以更换。

第十五条 企业在审计年度内实施企业改革，需要进行整体资产评估或者财务咨询等，不得将年度会计报表审计业务委托给执行资产评估或者财务咨询业务的同一家会计师事务所或者相同出资人的会计师事务所。

第十六条 审计业务约定书签定后，企业应当在每年\*月\*日以前向主管财政机关办理备案手续，其中：中央管理企业由集团公司向财政部企业管理机构备案；地方管理企业向地方同级财政部门企业管理机构备案；尚未与政府主管部门脱钩的企业，由政府主管部门向同级财政部门备案。企业向主管财政机关备案，应当提交备案报告，说明集团公司及其子公司选择与更换会计师事务所的理由、约定的审计范围、审计委托方式、审计付费标准等情况，并填报《企业年度会计报表审计备案表》（详见附件）。

### 第三章 企业年度会计报表审计的重点

第十七条 企业集团在委托审计时，对纳入年度会计报表合并（或汇总）范围的子公司必须全部委托审计。

对子公司所属企业，或者个别行业性企业集团所属五级及其以下分支机构，由注册会计师根据《独立审计准则》有关重要性的规定进行审计。

第十八条 企业年度会计报表审计包括个别会计报表审计和合并会计报表审计。

注册会计师审计的个别会计报表为资产负债表、利润表、现金流量表、企业会计制度规定的相关附表以及会计报表附注；注册会计师审计的合并会计报表，包括合并资产负债表、合并利润及利润分配表、合并现金流量表以及会计报表附注。

对于尚未与政府主管部门脱钩的企业，政府主管部门应当根据经过注册会计师审计的企业年度会计报表进行审核汇总，其审核后汇总的年度会计报表可以不再委托审计。

第十九条 企业应当按照《企业财务会计报告条例》第十四条的规定编写会计报表附注。对注册会计师为审计会计报表所需的年度内全部会计凭证、会计账簿、内部财务管理制度和

会计政策及会计核算方法、重大购销合同、重大投资及融资合同、资产重组与企业改制等重大经济事项的决策或者审批文件以及其他相关资料，应当及时提供，不得隐瞒或者随意编造。

（五）固定资产主要类型、折旧年限、折旧方法及减值准备提取办法；

（六）在建工程主要项目及其投资情况，在建工程减值准备提取办法；

（十二）提供担保、未决诉讼或仲裁等或有事项；

（十五）主管财政机关或者委托人要求的其他重要事项。

#### 第四章 企业年度会计报表审计的实施管理

第二十一条 企业前一年度会计报表审计报告被出具保留意见、无法表示意见或者否定意见的，应当向审计本年度会计报表的注册会计师阐述年初数的调整事项，或者本年度采纳审计意见情况，并提供相关资料。

注册会计师对企业前期审计差异的调整情况，应当予以关注，并在审计报告中予以恰当反映。

第二十二条 注册会计师在审计中发现企业存在的财务、税务、会计等处理失当或者差错，应当及时提请企业按照国家有关规定调整。

注册会计师在审计中，对企业会计报表附注中的披露，特别是本规定第十九条列明的审计重点关注事项存在异议，或者企业已编制的会计报表未按审计意见调整，或者注册会计师在审计中认为的其他重要事项，需要在审计报告中恰当反映。

第二十三条 企业不提供所需的财务会计资料及其他相关资料，或者不予配合，导致年度会计报表不能如期正常审计的，注册会计师应当依据《独立审计准则》的要求进行处理，并在审计报告中作出必要的说明。

第二十四条 企业在审计年度内实施合并、分立、改组、改制、高层管理人员收购及其报酬分配制度、职工住房、医疗、养老等制度改革，应当提供企业改革批准文件和经批准的具体实施方案。

注册会计师应当充分关注企业改革措施是否符合国家有关资产与财务、税务、会计处理等规定及其对年度会计报表的影响，对企业披露企业改革事项不充分或者不符合国家有关规定的，应当在审计报告中恰当反映。

第二十五条 企业在配合注册会计师实施年度会计报表审计时，应当提供与经营决策、业务流程、资金收付、成本控制、损失核销等相关的内部控制制度。

注册会计师对于注意到的影响企业资产安全或者会计信息真实性的内部控制重大缺陷，应当与委托人进行有效沟通，并按照有关要求出具管理建议书。

第二十六条 企业集团公司在配合注册会计师实施年度合并会计报表审计时，应当提供与编制合并会计报表有关的详细资料，包括合并工作底稿、关联交易核对资料、集团内部统一会计政策调整资料、合并抵销事项以及前一年度合并抵销资料。

注册会计师应当充分关注企业集团的合并范围、合并抵销事项及其抵销方法，审验企业集团合并会计报表编制的合规性。

第二十七条 现场审计工作结束后，注册会计师和会计师事务所应当在约定的时间内，按照《独立审计准则》和其他执业



规范出具审计报告。企业不得授意、强制要求注册会计师和会计师事务所出具不实或者不当的审计意见以及提出其他不合理要求。

第二十八条 接受集团公司委托牵头审计的会计师事务所，应当协调参与审计的其他会计师事务所共同实施总体审计方案，负责全部审计工作的质量控制，同时出具总的审计报告，并承担审计责任。

接受集团公司委托参与审计的会计师事务所，应当密切配合牵头审计的会计师事务所制定并实施总体审计方案，就承担的审计业务出具审计报告，并承担相应的审计责任。

## 第五章 审计报告的管理

第二十九条 企业年度会计报表审计报告应当提供审计情况说明。审计情况说明包括以下内容：（一）接受委托审计的企业范围；（二）前期审计差异调整情况；（三）本年度审计未调整事项；（四）本年度审计不确认事项；（五）注册会计师认为需要说明或者恰当反映的其他事项。

牵头审计的会计师事务所，在审计情况说明中，还应当列明参与企业集团联合审计的其他会计师事务所及其出具的审计报告类型。

第三十条 牵头审计的会计师事务所出具总的审计报告，应当汇总反映各参与审计的会计师事务所的有关审计情况。

子公司会计报表被出具保留意见、无法表示意见或者否定意见的，牵头审计的会计师事务所在出具总的审计报告时，应当考虑对集团公司合并会计报表构成的影响程度，并决定总的审计报告应当采取的类型。

第三十一条 企业应当将审计报告连同经审计的年度会计报表

按规定报送主管财政机关、企业投资者以及其他有关部门。

企业集团公司年度合并会计报表及其审计报告报送时间为次年4月20日之前。纳入企业集团合并会计报表合并范围的子公司或者所属企业，其年度会计报表及其审计报告报送时间，由集团公司按照会计制度的规定自行决定。

第三十二条 会计师事务所出具保留意见审计报告的，主管财政机关经过审核，应当责成企业根据国家有关企业财务管理、会计制度的规定，改进财务管理或者调整账务。

第三十三条 会计师事务所出具无法表示意见或者否定意见审计报告的，企业应当陈述有关年度会计报表编制的有关情况和意见。

主管财政机关可视企业的不同情况，根据国家有关规定进行会计信息质量检查，或者对企业进行会计整顿，并依据《会计法》、《企业财务会计报告条例》等法律、行政法规的规定进行处罚。

## 第六章 财政监督

第三十四条 主管财政机关对企业备案的资料和报送的年度会计报表及其审计报告，应当进行认真审核，加强企业年度会计报表审计工作的监管。

第三十五条 具有以下情形之一的，企业必须更改委托审计：

（一）委托审计的主体不符合本规定第七条规定的；

（七）会计师事务所不能履行业务约定书，导致企业年度会计报表披露事项严重缺失，或者存在重大信息偏差的。

第三十六条 经审计的年度会计报表，对本规定第十九条、第

二十条规定的事项披露不全的，或者审计报告组成内容不符合规定第二十九条规定的，主管财政机关应当退回企业，同时通知会计师事务所，要求补充审计。

第三十七条 企业不委托审计，或者在审计过程中不提供有关财务会计资料及其相关资料，或者不给予有效配合，导致注册会计师不能有效实施必要的审计程序，从而影响审计报告的出具及其使用的，主管财政机关应当责令企业重新实施审计，并可予以通报批评。

第三十八条 主管财政机关按照本规定第三十五条、第三十六条、第三十七条规定处理的，企业应当自主管财政机关处理决定生效之日起30个工作日内执行完毕。

企业执行主管财政机关的处理决定，需要增加审计费用的，由企业承担。

- （一）不委托或者拒绝接受会计师事务所审计；
- （二）提供虚假的年度会计报表及相关会计资料的文件；

## 联通合并工作总结篇三

### 一、基本情况

××区煤炭企业整合前共有5户企业6对井矿：保山宝源煤炭公司干沟煤矿，露天，矿井设计生产能力15万吨/年，核定生产能力6万吨/年；保山宝源煤炭公司清水沟煤矿，斜井，矿井设计生产能力9万吨/年，基建；××区傈傈煤矿，露天，矿井设计生产能力6万吨/年，核定生产能力6万吨/年；××区阿今煤矿，露天，矿井设计生产能力6万吨，核定生产能力6万吨；××区蒲缥煤矿，斜井，矿井设计生产能力6万吨/年，核定生产能力4万吨/年。

××区煤炭企业整合后有一户企业7对矿井，保山宝源煤炭公司干沟煤矿，露天，矿井拟设计15万吨/年；保山宝源煤炭公司清水沟煤矿，斜井，矿井拟改规模9万吨/年；保山宝源煤炭公司阿今煤矿，露天，矿井拟改规模6万吨/年；保山宝源煤炭公司蒲缥煤矿，斜井，矿井拟改规模6万吨/年；保山宝源煤炭公司小堡子煤矿，斜井，矿井拟改规模21万吨/年；保山宝源煤炭公司大堡子煤矿，斜井，矿井拟改规模15万吨/年；保山宝源煤炭公司瓦渡煤矿，露天，矿井拟改规模9万吨/年。

## 二、煤炭资源整合工作开展情况

（一）加强领导，统筹安排，全面部署煤炭资源整合工作。一是成立了由相关部门组织的××区煤炭资源整合领导小组，抽调了具体办事人员；二是及时组织工作人员编制××区煤炭资源整合方案，积极配合市整合领导小组做好申报，审批的前期工作。

（二）强化宣传，落实政策。组织煤炭企业主学习《云南省煤炭资源整合工作实施方案的通知》（云政发〔2016〕151号）文件精神，使业主真正明白当前的政策，弄清自己的企业如何整合和发展，能够积极配合并参与到整合工作中来。

（三）认真按照《云南省煤炭资源整合工作小组关于保山市煤炭资源整合方案的批复》（云煤整合〔2016〕14号）文件要求开展工作。一是摸清底子，认真研究分析××区煤炭行业的实际情况，充分做好前期准备工作。二是制定可操作，实施的工作方案，做到一矿一策。三是做好业主的思想工作，使业主从思想、行动上和煤炭资源整合工作统一起来，保持一致，使煤炭资源整合工作顺利开展。

（四）煤炭资源整合工作开展顺利。目前，已完成煤矿企业整合协议的签定，大堡子煤矿、小堡子煤矿已完成储量核定，正在办理采矿许可证，瓦渡煤矿已完成地质堪查报告，正在办理储量核实工作；阿今煤矿已完成探矿工作，正在办理储

量核实工作；蒲缥煤矿正在做技改的前期准备工作。干沟煤矿与傈傈煤矿初步整合协议已签定。

金鸡煤矿的关闭工作，××区人民政府以隆政发〔2016〕132号文将其关闭。于2016年12月29日组织由相关部门组成的工作组进行关闭，拆除了采矿设施、填平了矿井、恢复了原貌，做到了关死、关严，并划定了禁采区。

### 三、存在问题

（一）××区煤矿企业规模小，效益差，投入不足。

（二）××区煤矿煤质差，难于满足工业用煤，急需提质脱水。

（三）煤矿企业融资难，流动资金短缺。

（四）技术力量薄弱，懂技术、懂管理的人员少。

（五）金鸡煤矿关闭后的补偿问题，由于××区财力有限无法进行补偿，请求省、市按政策给予补偿。

3 / 4 推进矿井安全质量标准化建设。

## 联通合并工作总结篇四

中国联通浙江省开化县分公司 卢惠军

### 一、案例背景

开化县属于浙江经济欠发达地区，素有“九山半水半分田”之称，原网通在我县未设分公司，融合后新公司的收入仅有移动业务收入，全县通服收入联通占比仅6%。融合初期面临着公司员工对固网业务十分陌生，本地无固网客户，市场口

碑尚未形成，一时难以寻取得突破。

通过互动式交流培训，提高员工业务水平，锻炼队伍；抓住家庭宽带的大发展趋势，塑造市场口碑。以县农村信用合作联社组网项目的成功拓展为契机，带动集团业务和家庭业务的发展，实现全业务的均衡发展。

## 二、案例描述

2009年固定通信骨干网的建设完成之后，公司面临着绝大多数员工对固网业务不了解，特别数据业务的技术性、复杂性，让大家无从下手，存在着一定的畏难情绪。针对此情况，公司组织了学习班，对家庭宽带、固定电话等基础知识进行全员培训，同时选拔学习能力强的员工对电路出租[idc]ict等技术性强的知识进行培训学习，选取其他分公司具体例子进行讲解，形成了“比学赶帮超”的良好学习氛围。通过培训，消除了大家对固网业务的陌生感，并激发了对公司全业务经营的信心。

2009年二季度起，公司把握家庭宽带大发展的时代趋势，加大宽带业务的发展力度，同时将宽带业务的发展作为团队的练兵场，让员工在业务发展中了解、熟悉并掌握固网业务知识。同时利用例会请业绩好的同志介绍经验，由网运技术人员为大家解答遇到的各种具体问题，每月评选“宽带之星”，对其进行表彰奖励。

2009年5月，得知县农村信用合作联社有意将全县各营业网点监控数据统一组网后，公司迅速形成总经理牵头，客户经理、网络支撑人员各司其职的专项拓展组，并将情况向市公司汇报，得到了市公司的大力支持，迅速派出技术人员查看现场，制定方案，我们高效的工作赢得了客户良好的第一印象，联社主任说：“以前只知道联通做手机业务，没想到你们也做光纤组网，而且做得这么专业！”尽管我们取得了良好的开端，但是广电、电信、移动给出的方案报价也非常有竞争力，

其中电信因为固网市场的主导地位、广电拥有良好的客户关系，对我们构成了不小的威胁。经分析得出：我们的优势是技术实力过硬、支撑保障体系完善、客情关系良好、第一印象最好；我们的劣势在于没有本县没有成功的标杆客户，客户对联通的固网技术实力没有概念。鉴于此，我们邀请对方项目负责人参观了兄弟分公司的成功案例，打消了客户的疑虑；同时市公司领导亲自上门拜访，用我们的真诚打动客户。经过2个月的角逐，最后我们在众多竞争对手当中脱颖而出，成功签约租线31条。树立了我县第一个具有较大影响力的固网标杆客户。依托该项目带来的品牌口碑效应，成功策反了一批他网客户。其中县规模以上酒店通信业务收入占比从零开始，现已达60%。实现了以家庭客户带动集团客户发展，集团客户的发展反过来又促进家庭客户发展的良性循环。同时营造了“联通新业务不错”的市场口碑，为接下来3g新业务的推出赢得了宝贵的良好市场氛围。

2011年4月，得知县信用联社将对各网点的营业数据进行备份电路组网。在前期优良的服务、可靠的产品保障的基础上，经过一个多月的跟进，再次成功签约期备份电路项目，信用联社的两次成功拓展，为公司带来每年35万元的收入，占县分全部收入的5%。同时还成为兄弟分公司在拓展信用联社项目树立的样板案例。经过共同努力1—8月份，开化分公司实现了同比增长25.08%。

有了成功的经验之后，我县分在全县新增大项目的拓展上扭转了弱势地位，新增大项目签约比超40%，改变原先移动业务强，固网业务弱的局面，且固网用户稳定性强，有利于发展全业务，最终实现了均衡发展。

### 三、案例引发的思考题

1、新公司融合后，如何使员工尽快熟悉之前没有接触过的业务？

2、作为原先无固网业务的县分，如何寻找突破口，营造市场氛围

3、怎样权衡移网和固网业务之间的重要性？

#### 四、案例分析点评

6、利用标杆客户，推动集团业务的发展，营造了良好的市场氛围。成功的客户给我们带来的远不止收入，更重要的是其口碑示范效应。

### 联通合并工作总结篇五

在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年，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员工，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最高尚的工作，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。

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。

## 联通合并工作总结篇六

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：

### 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。

## 联通合并工作总结篇七

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。

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 and 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 and 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。

## 联通合并工作总结篇八

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的xx年年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，现对xx年年的工作做一个总结。

xx年年1月至7月，我从事前台接待工作，接待人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户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。一年来，共计接待用



户达1000人次左右。

## 1. 外部会议接待

参与接待了山东联通全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、全省g网经营部工作会议、临沂分公司与菏泽分公司共同召开的经营分析会等大型会议，在这种外部会议中，严格按照会议需求高标准布置会场，积极协调酒店相关事宜，并做好会议过程中的服务，在这个过程中，我学到了更多的待人接物，服务礼物等相关知识，积累了很多的经验。

## 2. 内部会议管理

按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。一年来，共安排内部会议500次以上。

## 3. 视讯会议管理

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现；在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据1000余份。合同录入20余份。

xx年年7月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、会议记录、联通之窗、行政库管理等工作。

至11月底，共接待公安查询300次左右，并做到态度热情，严格按照公司规定办理。收发外来文件90份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息20篇，采编联通之窗2期。

对笔记本、台式机等小型固定资产做好登记与出入库工作，及时联系维修网点，进行电脑维护与维修，与其加强沟通，并要求为我们提供备用机，以免耽误正常工作。

在完成本职工作的同时，认真完成领导交办的随机工作，并积极参加公司组织的各项活动，协助领导同事筹备了首届职工运动会；在临沂联通诚信演讲活动中获得第一名；山东联通诚信演讲比赛获三等奖，目前正在积极筹备xx年年文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

在工作中主动性不足，与领导沟通较少，遇事考虑不够周全、不够细致。文字功底欠缺，在信息报送环节没有做到及时抓住公司信息亮点，导致信息数量和质量不高，影响公司在全省的信息排名。

1. 加强自身学习，结合综合部实际，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。
2. 积极学习其他单位、酒店等会议接待经验，提高接待水平，提升公司形象。
3. 做好工会工作，推出有意义的活动，加强沟通交流，并将“工会送温暖”活动继续开展下去。
4. 加强食堂管理工作，进行市场调查，加大费用管控力度，营造温馨舒适、价格低廉的就餐环境。

## 联通合并工作总结篇九

回顾201x年的工作，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。

5.7%□2g□3g单卡销售也比去年同期有所增长。整体来看，营业环境比起以往有了质的改变，人员素质有了明显的提高。

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，我们可以接触到很多的事物；也可以结交很多的朋友；工作更可以使我们活的更精彩！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，将工作做精、做牢、做实。

敢于管理，善于管理。

. 营业厅经理担负着主持并督导营业厅的工作，利用早班会对营业人员进行鼓励，做到面对营业员不同的性格，如何使其有良好的心态去做好营业工作为目的，一年以来，通过说、劝、教的方式与营业员相处，没有出现大的过失和工作差错。对于差错敢于去指正，面对个人的先进事迹善于去表扬，不以物小而不为。

知指标，明任务，求发展。

随着集团公司将营业厅演变为营销中心趋势的推进，营业厅深感肩负的任务，在过去的一年每次早班会我都重复强调着分到个人头的上的各项任务 and 指标，使其了解这自己的业绩，促使营业员将业务更好的发展、加快发展。正常营业中我尽可能的帮助营业员推销我们的产品，做好后台支撑，及时总结经验与其他营业员分享讨论。

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，要求即使在无人监督、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，我要求必须按照首问负责制认真处理、全程跟踪处理，并做好记录，维护企业信誉，做好营业厅经理的职责。

交通大街营业厅是支年轻的队伍，这个生机勃勃的集体将在新的形势下不断追求发自内心的服务精神，讲究服务艺术，用爱心、耐心、诚信、恒心去对待每一位用户，以创建明星班组为目标，现对201x年基础上善于创新、改进、务实和总结，使管理模式、营业业务发展量和服务态度得以确实提高。

自己要做的事、上司交办的事、答应别人的事、承诺部属的事。确定好待处理工作的次序，再按照保证仓库正确出入库的基础上，建立一个待处理工作文件夹，提醒自己及同事，认真做好每一天的每一项工作。

1、每日找货单据须放在 待办工作 文件夹，以此提示当日工作。找货完毕，等待稽查，稽查完毕，每项工作都要在单据上看到相关签名。

2、备好货的单据给联通帐务员录系统，录完系统收回单据统一放在 单据管理盒 中。

3、待办工作单据编号： 年份+d+月份+日期;例如□  
09d060024□1□按帐务员下发出库单找物资。

后将所出库物资交于帐务号处。

切以方便稽查为前提摆放。有异常卡、测试号抽取的，要在所在卡品中补入对应抽取数量，并在找卡出库单上标明对应抽取号、补入号。

122100, 122200, 122300, 122400, 122500;再查看背

面09047，看看所查物资是不是全部是09047批次的，最后点数，看看是不是所稽查对应项目的数量。、若遇物资厂家原包装损坏或已经开启，一定要确保物质、数量、序列号都相对应。此类情况在抽取靓号、测试号、异常卡时表现较多。

5、仓库其他物资出库参考套卡的出库。 6、出库单据编号：年份+c+月份+日期;例如□ 09c060024□

7、仓库发料要以先进先出的原则进行发料，发料后，要及时按发料单登记帐册。

物资外表有无损坏、污垢，封条是否完整，确定无误后再与领货方在视频摄像下进行交接。

以上是我对联通项目部卡件仓的工作总结，希望上级领导给予指导与监督，以便更好、更快提高工作效率，从而更好地服务于公司, 取信于客户。

附送：

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。

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。