2023年联通工作总结及计划(汇总7篇)

计划在我们的生活中扮演着重要的角色，无论是个人生活还是工作领域。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的计划吗？那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

联通工作总结及计划篇一

一、基本状况

本镇辖区内56个行政村，451个村民小组，总人口51147人，是典型的地质灾害大镇。镇内有蛤蟆溪、大堰塘、杨柳3座水库。杨家坝、白磷岩两个在建工程和宜巴高速的等大型建设项目。

二、具体工作状况

(一)精心安排，全面部署

3月5日，我镇召开了今年第一次防汛指挥部全体成员会议，对我镇境内的在建工程和涉水项目进行了全面的安全隐患大检查，4月15日召开了全镇防汛工作会议。会议对我镇的防汛工作作了动员、安排和部署。传达了中央、省、州、县党委政府及上级防汛指挥部对防汛工作的要求，安排部署了全镇的防汛抗旱工作。对全镇防汛工作提出了明确要求。镇直各有关部门也按照上级部门和领导的要求，及时对组织机构、人员调整、预案完善、防汛检查、水毁修复、清淤排涝、物资储备、抢险演练、船舶管理、信息报送、警报发布等一系列工作进行了周密、全面安排布置。

(二)严格执行防汛职责制，确保防汛工作落实

做好防汛工作，落实职责是关键。今年，我镇防汛指挥部以

落实行政首长防汛减灾职责制作为工作重点，进一步建立键全了防汛职责制，确保职责落实到位，工作执行到位。

(三)扎实做好防汛的各项准备工作

1、抓好汛前大检查

从3月初至5月初，镇防汛抗旱指挥部办公室在全镇开展了一次拉网式汛前大检查。检查工作采取自查与抽查相结合，领导检查和技术人员检查相结合，定期与不定期相结合的方式，并加大了突击检查力度。在各相关单位自查的基础上，县防汛办还增派力量，配合国土、交通城建、水利、安监等部门分别对全镇的水库、塘埝、沟渠、山地灾害、排水管网、涉水企业、宜巴高速工地、交通要道、船舶、险工地段和在建工程等做了一次全面的安全度汛检查，对检查状况构成了专题检查报告。

2、抓好隐患整治

对存在安全隐患的企业和单位下达了整改通知书，限期整改到位，并不定期督促整改到位。整改的重点是着力解决宜巴高速工地防洪状况、病险水库、河道泄洪道通畅状况、山地灾害危险区等突出问题。对因受条件限制一时难以整改的隐患，制定了预案，落实了行之有效的应急措施，并将职责落实到人。开展了沿渡电业防洪挡墙和河道清淤工作;规范全镇河道采砂作业;另外，派出干部深入防汛重要区域，走村串户，广泛宣传，以增强群众的防灾避险意识。

3、抓好防汛预案的修订和完善

为了进一步完善防汛指挥体系和工作程序，不断强化各级、各部门的防汛职责，按照上级要求，结合我镇的实际状况，镇防汛办对防汛预案进行了全面的修订和完善，并上报县防汛办。并针对罗溪河流域的实际状况进一步细化应急预案，

并成立了罗溪坝防汛抢险临时指挥点，配备了相应的人员和物资，用心有效的应对沿罗路受阻后罗溪河的防汛抢险救灾工作。对可能受山洪灾害影响的村进行了普查和分析，并针对不一样实际状况制定了山洪避险预案。

4、抓好防汛物资储备

镇防汛抗旱指挥部办公室努力克服困难，千方百计筹集资金，储备必要的抢险救灾物资、器材，个性是重灾时群众生活务必品的储备。粮贸、供销、供电、供水、通讯保障、医疗卫生、物资供应等部门都制定了各种应急安排措施。搞好镇防汛办和罗溪坝临时指挥点的物资储备，安排专柜专人保管。

5、抓好防汛值班

为了更好的搞好防汛值班工作，今年镇党委政府把防汛值班室从水务中心搬到镇政府，花5万多元购买相关设备和防汛救灾物资，请县气象局安装自动雨量计，大大改善了防汛值班的工作环境，增添了防汛物资储备和相关硬件设施。汛期各级各部门严格执行了24小时防汛值班制，落实了防汛值班职责制和领导带班职责制。县上有关领导、县防汛办和有关部门多次进行突击检查和电话抽查值班状况，全镇防汛值班状况良好，没有发现值班人员脱岗、带班领导无法联系的现象，相关信息都能在第一时间得到反馈和迅速的处理。

(四)切实做好了防汛救灾工作。

今年7月15日22时40分至7月16日凌晨3时12分，我镇遭受了三十年一遇的暴雨袭击，是1987年以来最严重的一次，其中15日晚11时至16日凌晨1时两小时间降水量到达129毫米。突如其来的暴雨导致山洪肆虐，使全镇56个村不一样程度受灾，重灾村有37个，经济损失近8000万元巴巫线、双神线、沿罗线及大部分村组公路全部中断。全镇公路受损里程近200公里，大面积塌方达500余处，其中巴巫路毁坏近30公里，最为严重

的是姚家滩路段，塌方40余处，最大塌方量到达500余方;双神线塌方2处，塌方1000余方;镇内公路(村级公路)全部受到影响，不一样程度的毁坏路段近170公里，沿罗路损坏10多公里，已完全瘫痪不能通行，樟树、金斗、界河、马桑等村公路损失十分严重。

罗溪通往蛤蟆溪的钢混结构人行桥被冲走，在建的罗溪河吴家院子钢混桥被毁。直接经济损失1100万余元。冲走机动车13台，全镇倒房户186户472间，其中倒光户69户215间，倒间户130户257间;危房户191户1116间，其中严重危房户41户104间。罗溪坝集镇部分房屋内积水到达3米以上，房屋内冰箱等生产生活用品被山洪冲走，西边淌12组、14组、16组共10户农户房屋被淹。直接损失1800余万元。农业畜牧业企业及电力通讯等基础设施也损毁严重。

7月15日晚12时镇防汛办值班人员和全体在家党政领导及镇直单位干部在镇政府集结待命。16日0时39分，沿渡河镇党委政府启动防汛应急救援预案，镇主要领导带领救灾人员分赴各受灾现场，全力指挥救援。因沿罗路中断，无法到达罗溪河现场，镇党委政府委托罗溪村书记钱坤贤代表镇党委政府进行抢险救灾。同时通知全镇56个村主职干部负责各村的抢险救灾工作，通知宜巴高速做好防汛抢险工作。要求他们全力转移受灾人员，确保生命财产安全。

灾情之严重，前所未有，但在镇党委政府的正确领导下，用心科学救援，为灾民的安全转移赢得了宝贵的时间，没有造成人员伤亡和重大安全损失。灾后全体干部用心有效的开展抗灾救灾工作，组织群众开展生产自救，降低灾害损失，确保灾后社会稳定和经济社会的'持续发展。

三、存在的问题和不足

1、缺乏资金投入，在应急抢险物资储备，人员培训方面还存在较大欠缺。

2、大型工程项目损毁和堵塞排洪设施严重，弃渣弃土的堆放易影响行洪安全，部分防汛预案还有待进一步细化和完善。

3、水库整修资金短缺。近年来虽然陆续争取了一些资金对辖区内的水库进行了整修，由于资金少，整修都不彻底，至今还是空库运行。因此，请求上级加大对本镇水库整修资金的投入，排除隐患，排除忧心，让水库正常蓄水，早日发挥水库的效益。

4、防汛信息发布和状况收集系统还需进一步完善。

虽然今年防汛信息的报送发布工作得到了加强和规范，重大灾害天气在镇广播电视台播出，但有线电视覆盖面有限。同时，防汛信息的监测和采集、报送、发布手段仍然十分落后。

联通工作总结及计划篇二

新的挑战就要开始了，下半年将怎时光荏苒，转眼间半年的工作已经结束，回顾一下，感触颇多！在上年的工作中，有喜有悲，有得有失，当然，最多的莫过于在工作当中业务能力和工作经验的提高与收获。

在上半年的工作当中，工作态度的问题不只是体现在了节目上，在纪律方面，也一直是“典型人物”！以前学过的《西点军校》中说过：“没有钢铁般纪律的队伍，一定是一直失败的！”确实是这样的，在今后的工作中，我一定会遵守各项规章制度，坚决不会再犯以前犯过的任何错误！

下半年，在即将开始的工作中，我要总结上半年的经验教训，争取在新的工作中，取得更好的成绩！望领导和同志们监督指导！新的挑战就要开始了，下半年将怎样度过呢？我在心中也是反复思考，经过深思熟虑，主要是我们的态度和实际行动！人们总是不停的忙碌着。忙着工作，忙着吃饭，忙着学习，忙着娱乐，忙着这忙着那……，人的道路站在原地是

看不到未来的。这个时候，我们只有不停的行走，只有不停的前行，才可以发现，未来就在你身边。不要让时间白白的从身边溜走，给自己留下些美好的回忆，把精力放到工作上，端正工作态度，我们时刻要用感恩的心去工作，要热爱自己所从事的工作。只有在感恩、热爱自己工作的情况下，才能把工作做到最好。一个人在工作时，如果能以饱满的精神，满腔的热情，充分发挥自己的特长，那么即使是做最平凡的工作，也能成为最有用的人；如果以冷淡的态度去做哪怕是最高尚的工作，也不过是个平庸的人。所以我们要把心沉下来，兢兢业业做好本职工作。不论工作水平高低，都要以珍惜工作岗位、爱岗敬业为前提，干一行，爱一行，只有这样才不会把工作作为一种负担，才能全身心地投入工作，这样才能安于工作，有所作为。心态好了，工作态度端正了，刷马桶也能做到完美！

懒散的行为作风一直以来是制约我工作积极性的一个重要缺点，凡事总是慢人半拍。拖拉的问题始终是个大问题！我也曾经痛下决心改正这个问题，但是凡事总得有个过程，我没有持之以恒的坚持下来，今年在懒散上我有了一定的提高，我决定以后时刻提醒自己，凡事尽量提高效率，尽量避免拖拉，我有把握能够把这个问题给处理好。

自鑫波接管营业厅以来，营业人员日常行为逐是规范，工作效率渐趋提高，最主要的营造出上进学习的态度，差错率有了明显减少，杜绝了利用职务之便舞弊徇私的行为，终端销售比去年同期增长23。1%，融合业务比去年同期增长15。3%，单装宽带比去年同比增长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。

当然，在得到一定成绩的同时，我也看到了当下形势的迫切，管理需要更细化，观察人员行为需要看的更深，对分解的任务需要按时抽查完成情况，站在公司角度和以主人公的身份要求下属行为。在服务上离公司要求的标准还存在一定差距，

对公司分配的任务目标还不能百分百完成，营业人员对服务标准和业务知识掌握情况还不能达到要求。也存在个别营业人员行为懒散，思想麻痹，挑拨同事之间的和谐环境，分解的任务不能按时完成等现象。综上所述，我认为作为厅经理的我应看问题要全面，不能听从个别同事的谗言，对个别问题要进行全面分析，斟酌考虑，查问题所因，从根源抓起，多询问、多暗访、多听取其他同事的建议。

既然我选择了这份工作。我希望自己在公司能够发挥自己的光和热，真正发挥自己的潜能，不断学习，不断进步。

联通工作总结及计划篇三

__镇现有16公里堤围、7座水闸、2座涵闸、4个外排电排站、9个旱闸口。由于西江上游水位急剧上涨，从6月13日开始，我镇外河水位持续上升，6月16日11时达到最高水位4.09米，超警戒水位1.29米，随后缓慢下降，直至6月20日中午，水位一直在3.5米上下徘徊，至6月21日上午，水位才回落至警戒线水平。为切实做好防汛抗洪各项工作，确保安全度汛，在6月14日中午的全市防汛工作电视会议后，镇党委、政府随即召集各村、各有关部门负责人举行会议，按照电视会议的部署，详细布置防汛工作，要求全镇上下保持高度警惕，服从组织安排，严格执行应急预案，严防死守，确保防汛工作不存在漏洞。由于准备充分，措施到位，在这次洪水过程中我镇大堤稳固，没有人员伤亡，只是部分堤外小围被浸，损失轻微。

二、主要做法

(一)提高认识，迅速行动。为确保堤围安全，镇党委、政府在市防汛工作电视会后迅速向各村各单位发出通知，取消休假，坚持值班。要求广大干部群众充分认清目前的严峻形势，克服麻痹大意思想和侥幸心理，切实做到人员、物资、措施到位，全力以赴，确保我镇安全度汛。

(二)做好各项预防措施。迅速组织大堤外的小围以及危险区域的人员安全撤离并妥善安置;对堤外沙场、石料场进行清理，减轻大堤荷载;渡口全面停航;对防洪堤段实施交通管制;各排灌站做好预排工作。

(三)落实人员和物资。党委政府领导及全体干部上堤，各堤段责任单位人员24小时驻堤防护。根据三防工作预案，迅速落实500人的抢险队伍，其中巡逻队100人，抢险抢修队350人，救护队50人;组织了由公安干警、预备役组成的应急分队150人集结待命;在企业组织了300人的后备队伍。在防汛物资方面，除了日常储备的大沙1050立方米、大石20__立方米、碎石1050立方米、防洪杉1723条、编制袋5.7万个等物资外，根据汛情随时安排钩机和运输车辆在沙场取沙用于抢险，征集车辆作应急用途。

三、经验体会

(一)思想高度重视是做好工作的前提。在这次防汛工作中，我们要求各单位始终保持高度警惕性，随时检测水情变化，早部署早行动;在水位下降时不松懈，坚持值班，确保安全度汛。

(二)信息畅通有利于提高统筹能力。为确保防汛人员能第一时间掌握最新防汛情况，我镇通过电脑网络群发手机短信，每小时向镇三防指挥部成员、镇村干部以及参加防汛工作的人员通报一次最新防汛情况(情况危急时即时通知)，通报内容包括河堤外水位、河堤外水位变化速度、超警戒水位高度、降雨量、以及防汛工作的最新部署等。由于信息畅通，各项部署能够迅速传达落实，有效提高了统筹能力。

四、存在问题和下一步工作

在这次防汛工作中也暴露出一些问题，需尽快解决。

(一)低沙水闸和部分堤段出现渗漏，需要进行灌浆加固。

(二)建于1995的低沙水闸设计标准较低，导致南头泵站(低沙泵站)不能完全发挥作用。下一步我们将研究对其进行改造。

(三)上沥堤段小围出现部分塌方，需进行加固。

(四)南头泵站附近广珠轻轨施工对堤围造成一定影响，需与施工方协调解决。

联通工作总结及计划篇四

一、前台接待方面。

20xx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。

二、会议接待方面。

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。

三、费用报销、合同录入工作。

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。

四、综合事务工作。

20xx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，工作总结《联通个人工作总结》。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xx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。

五、其他工作

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20xx年文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

六、工作中的不足

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。

七、20xx年工作计划

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。

联通工作总结及计划篇五

20__年在公司突发事件应急指挥部的正确领导下，我分公司认真贯彻“安全第一，常备不懈，以防为主，全力抢险”的防汛工作方针，结合分公司的实际，扎扎实实地做好防汛工作，确保了汛期期间的运输安全生产。汛期确保行车安全是我分公司的中心工作，为此，我分公司认真贯彻各级主管部

门防汛工作会议精神，积极做好防汛工作。现将分公司汛期期间的防汛抗洪主要工作总结如下。

一、加大宣传力度，增强职工防汛意识

我分公司从加大防汛宣传力度入手，增强职工防大汛、抗大洪的安全意识，及时召开了防汛工作会议，把各级管理部门防汛会议精神传达给每个职工。

二、认真细致做好汛期的检查工作

我们本着“汛期不过、检查不止”的要求，认真做好汛期工程检查工作。5月上旬，按上级管理部门的要求，我分公司组织有关人员成立工程汛前检查小组，对汛期的各项工作进行了全面、细致、认真的检查。6月上旬，我分公司本着“防大汛、抗大洪，早部署、争主动，扎实做好各项工作”的思想，由分管安全副经理亲自带领有安管人员到农村客运班线的路段进行路检路查，发现有漫水路(桥)险情时立即与客运站协调停班，并将险情及时电话通知当班驾驶员停驶，有效预防了交通事故事故的。

三、认真落实防汛责任制

我分公司从经理到一般职工层层落实了防汛责任制，做到责任到人，6月5日，成立了防汛抗洪抢险突击队。实行24小时防汛值班，实行领导轮流带班制度，与此同时建立了严格的组织制度和防汛值班制度。

四、积极落实防汛物料

对管理的防汛物资进行了整理，重新登记，做到心中有数，保证物资保存完好。

五、认真组织防汛培训、做到有备无患

我分公司举办了防汛抢险知识培训班，参加人员主要是抢险小分队及相关安全管理人员。通过培训，全体抢险队员进一步认识了防汛工作的重要性。对各种常见险情及抢护方法有了进一步的了解，从而提高了处理各种突发险情的能力，为保证工程安全度汛提供了有力的技术保障。

联通工作总结及计划篇六

2009年即将过去，今天借此机会，我们对09年的工作做个小结，

1、做好文化课题调研，编制文化发展规划。做好我市历史文化资料的搜集和整理，召集对我市历史文化有一定研究的有关人员召开我市历史文化研讨会，畅谈我市历史文化主题。拟定了10个与古道文化相关的调研课题，由有关人员担任课题调研，并制订相应的奖励措施。做好申遗相关工作,积极向省^v^争取将仙霞古道申遗项目向国家^v^申报，做好仙霞古道历史遗迹的普查和保护工作，做好相关资料的搜集和整理工作，邀请清华大学教授来江指导申遗工作，与福建浦城交流申遗工作经验和相关资料整合，做好申遗工作的.宣传报道工作，为申遗工作营造成了良好的工作氛围。积极做好《文化融入我市经济社会发展规划》的编制工作,挖掘、梳理、整合我市历史文化资源，塑造我市文化特色，打造我市文化品牌。积极探索文化融入我市经济社会发展，文化融入我市城市建设，文化融入我市旅游发展之路。全面建设和发展我市文化。做好民族民间艺术普查工作,组织专业干部和全市乡镇文化站干部深入到农村家家户户普查、登记和整理民间艺术资源。

2、抓好重大文化项目建设。继续抓好大剧院建设，完成大剧院的景观设计，并着手扩初设计。完成市博物馆技术防范工程的设计和安装并试运行。启动市图书馆业务自动化建设，完成设备、软件采购和人员培训等工作。启动坛石、风林、须江等乡镇的省东海明珠工程□xx金走廊工程和特色文化村建

设。

3、做好文物保护工作。我市原市级文物保护单位三卿口碗厂、峡口大公殿、茅坂兰坞祠堂、大陈汪氏祠堂被公布为省级文物保护单位。进一步完善省保单位三卿口碗厂的“四有”工作，向国家^v^申报国家级文物保护单位。对清湖镇古街区进行调查和资料整理，制订保护方案，向省^v^申报省级历史文化保护区。完成黄衢南高速公路我市段沿线的文保点调查和勘察工作。对廿八都文昌宫维修工程进行检查验收。指导督促上余大夫第、礼贤城隍庙等文物维修工程。制订凤林塔、王氏宗祠等文保点的维修方案。

联通工作总结及计划篇七

去年七月，我非常荣幸的加入xxx□来到了公众客户中心，至今已有一年，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，现对此一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，流动咨询是我经常做的一项工作，这对我的业务熟练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员的工作。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。在我老师的悉心指导下，我已经可以比较熟练的进行操作，并在顾客较少时上位办理业务，但与其他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，不同岗位同事的分工和各自职责，“四个能力”的展现，排班，工单管理，营收款的处理，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。也感谢中山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，为今后工作中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。在今后的工作中要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。

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，可在与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。有时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的安排。

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。