

最新联通建维工作计划 联通工作计划(通用5篇)

光阴的迅速，一眨眼就过去了，很快就要开展新的工作了，来为今后的学习制定一份计划。相信许多人会觉得计划很难写？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。

联通建维工作计划篇一

20xx年，**在市公司和地方政府的正确领导下，大胆进行结构性调整，坚决打破一切束缚和禁锢发展的思维定式，合理整合内部资源优势，以“深化精准营销，提升发展实效”为总体工作目标，紧紧围绕“农村市场要规模、城市市场要效益”的营销发展思路，承上启下、创新发展，把业务发展和业务收入的稳步提升作为工作中第一要务来抓，强化企业基础工作管理，很抓执行力度提升，业务收入、通信能力、服务水平、企业基础管理、安全生产、文明单位建设等各项工作取得一定成绩。现将20xx年工作总结及明年的工作计划汇报如下：

一是发挥产品优势，持续提高市场整体竞争力。。一年来累计下发服务质量奖励通知单3张4人次，下发处罚通知单8张10人次，对违反服务质量规定的员工进行了处罚。在投诉管理方面，我们严把投诉风险，有效降低升级投诉，合理优化投诉处理流程，加强部门协同，班组内部加强学习与管理，在第三季度服务质量考核中，**联通投诉满意度达100%，在全市排名第一。

20xx年，我们严格按照建设和维护一体化需要，以提高维护反应速度，减少业务流程环节为主线，加快通信网络建设，提高网运维护水平，确保通信畅通。今年以来，我们先后完成建设项目投资310多万元，**光缆280皮长公里，新增语音

端口5178个，新增宽带端口 3236个，通信能力和网运维护水平有了进一步提高。通信线路建设完成情况：1、完成大广水岸花园、艾洼安置小区ftth工程立项、施工，有效解决了新建小区客户通信需求。完成水文站、代咀、田铺3个基站传输优化光缆工程；完成县城校园监控光缆工程：工程共新建53个监控点；完成**电业局乡镇变电站10m光纤电路工程完成投资项目和交通局、人社局、运管所等30条大客户出租电路□2□20xx年一期电缆置换：完成县城6个交接区及乡镇13个单项；工程共新建宽带端口1632个，新建语音端口3328个。工程共拆除电缆44.811皮长公里。完成沙窝沙坪罗汉、苏河朱店等8个gsm基站光缆传输工程；完成县城、千斤、苏河、陡山河支局电缆“以大换小”置换工程。利用现有库存材料及从市公司争取的pon+dsl设备，对艾洼安置小区、金海湾小区、地税局、方湾民营工业园区、秀水家园等急需进线的小区进行了宽带覆盖，共形成宽带能力1024线。3、通过优化网络、调整设备等措施，对银基北城花园、田铺河铺等处进行了宽带优化，新增宽带通信能力480线。完成东城花园、凤凰新村等6个小区ftth工程完成立项，目前正在施工阶段，预计投资87.9万元。先后开通县城花果山、交警队、四桥、苏河朱店、沙窝罗汉、汪冲、浒湾鄢山、吴陈河夏湾8个2g基站，完成县城花果山、交警队、四桥、董店、苏河支局、泗店、陡山河、八里8个3g基站，现已投入运行。

年初以来，**进一步完善了各项规章制度，先后制定了**联通新的《绩效考核办法》、《劳动纪律处罚办法》、《车辆管理办法》、《服务质量考核办》、《企业基础工作管理》、《通信工具管理办法》等规章管道制度，逐步形成管理制度化、规范化管理模式，有效提升了企业员工执行力。

安全重在管理，而管理贵在执行的彻底。今年以来，我们在去年安全生产量化达标创建的基础上继续开展创建活动，进一步完善安全生产量化达标软硬件建设，加大资金投入，增配消防器材，对基层营业厅基础设施整修；在通信电缆防盗

上，我们对各乡镇营业部大对数电缆加挂了**k20xx智能型报警器，对箭河仁畷、夏家店基站加装了催泪瓦斯□gps跟踪定位系统各一套，有效提升了被盗防范能力。

在抓好各项业务发展的同时，我们继续做好文明单位创建工作，将文明单位创建活动与企业经营发展相结合、与企业基础工作管理相结合、与优质服务相结合，先后开展了春节期间文艺活动、爬山活动、组织员工旅游等集体活动，从而有效增强了全体员工的凝聚率和向心力。

在总结一年来工作取得成绩的同时，我们也深知工作中还存在许多不足，在一些方面与市公司领导决策要求还存在差距，一些具体工作落实力度不够，一些员工厌战情绪时有发生，企业经营发展力度还需进一步加大，主要表现在：

- 1、一些营销措施落实不够到位，一些好营销政策没有深入吃透；没有充分调动自有、社会渠道的发展积极性，在经营过程中发现的一些问题没能及时采取有效措施加以解决，造成部分经营指标完成的不够好。
- 2、企业机内部各部门之间协作配合需进一步加强，要大力推行最小营销单元作业模式，逐步提高营销能力、服务意识、工作主动性，要不断探索新的营销思路和管理模式。
- 3、渠道工作还需进一步改善。社会渠道整体销售能力偏低，核心渠道数量较少，还需进一步加强社会渠道的服务、支撑、培训和政策传达工作，提高社会渠道的整体销售能力。
- 4、企业基础管理工作还需进一步加强。在服务工作方面抓落实力度不够，营业人员主动服务意识不够，还需进一步加强监督和管理，确保各项工作落实到位。
- 5、装维及时率在市公司排名较为靠后，要加强对装维人员的监督管理，保证实现按时按点装、移、修机，在提高装维及

时率的基础上，从而提升装维服务的整体满意度。

6、集团客户人员业务知识不熟练,部分人员畏难情绪较为严重，员工的人力资源优势没有充分发挥出来，需要在加强队伍建设的同时提高团队战斗力。中高端市场没有形成增量消费规模,还需加大市场攻关宣传，进一步提高**联通高端用户群体的认知度。

联通建维工作计划篇二

一、首先，建立好我们的组织，提高团队素质，加强管理，制定奖罚制度和激励方案，联通工作计划。此项工作不分淡旺季节时时主抓。根据公司下达的年销任务，月销任务，进行每月、每周具体分解到每个区域和部门，并且在完成任务的基础上提高销售业绩。

二、代理商的管理和维护，针对现有代理商和正在开发的代理商进行有效的管理和关系维护，了解他的销售情况和实力，定期拜访和沟通建立良好的关系。根据公司**年的销售目标，渠道网点普及还会大量增加，要求业务部门积极开展。

三、活动落实，对于公司推出的销售活动要严格执行业务推广和品牌宣传，根据市场情况和竞争对手的销售活动灵活策划一些销售促进活动，主攻其劣势同时对代理店员进行专业知识和促销技巧的培训。

四、公司发展存在问题解决方案

- 1、加大铺货与铺货量，保证货源充足，拉动市场，提升销量。
- 2、对活动内容作到环环相扣，责权分明，责任到人。
- 3、选好、选对作好活动的代理

4、强化前台服务，克服死板，防止客户流失，工作计划《联通工作计划》。

5、重点考核区域加大开发力度，有效的发展用户，提升设备的使用率。

全体员工充分发挥团队精神，主抓销售，所有工作重心向提高销售倾斜，全面启动市场，全力完成销售任务。

（二）齐心协力，争创优质高效服务

随着**经营部各项业务的不断发展，以及市场竞争日趋激烈，服务水平已经成为争夺客户一个重要条件。所以上半年，我们一直把提高服务水平摆在一个重要地位。

加强了客户回访维系工作，对重点客户做到每周回访，五星级客户每月回访1~3次，其余每月保持电话回访，有必要再上门回访，较好地完成了市分公司下发的回访数据。根据实际情况，我们在元宵节还为三星级以上用户发放了元宵及小礼品。通过回访工作增强了与客户的感情联络，及时宣传联通公司的各项新政策，了解客户的新需求，从而不断改进我们的服务工作。在平时的工作中耐心受理客户的查询与投诉，赢得客户的好评。我们在不断的改善服务中，树立了联通公司的新形象。作好离网用户挽留与维系：

1、由前台营业人员对来办理退网业务的用户进挽留。

2、对准离网用户进行及时的电话回访，根据实际情况对用户进行有针对性的挽留。

3、对不能挽留的用户经用户同意，并出具证明后，对其卡号进行二次销售，降低离网率；

1、普通用户维：1) 定期对用户电话回访或短信拜访；2) 节

日祝福（短信）；

2、高端用户、重点用户的维护通过平时的积累将高端用户、重点用户作为维护的重点1) 做到每月电话回访或短信拜访一次（根据用户的要求），回访要有内容，有落实，最大可能的方便用户。2) 话费监控。根据用户的需要，对用户进行缴费提醒。3) 生日祝福、节日祝福（针对不同用户，要有实用的东西）。4) 挖掘高端用户消费潜力，做好存量市场的二次及多次开发。5) 亲情服务。（根据不同用户的需求，为用户提供帮助）6) 定期的上门走访。

四、活动：公司有新活动尤其是回馈用户的活动应短信告知用户，重点用户电话告知。

联通建维工作计划篇三

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。

联通建维工作计划篇四

2013年对我而言是充满挑战的一年，也是家客部圆满大团圆的一年。家客部一直是团结上进的部门，在李经理的带领下，全体人员心往一处想、劲儿往一处使，认真的完成每一项收入指标。我作为营销一中心的网格经理，一直在努力学习和带领团队，出色的完成了各项工作任务。现将本人2013年的工作情况汇报如下：

一、攻坚克难——重建网格队伍

去年营销一中心由于士气低落，全年业绩一直处于倒数第一。家客部李经理审时度势，及时调整，把我调任营销一中心担任中心经理，我上任后积极组织调研，同客户经理一起分析原因，采取优胜劣汰的方式调整了队员的工作职责和岗位，激励了员工士气。使营销一中心重新恢复了战斗力，上半年家客部评比客户经理排名前五名中我所带领的营销一中心占了三个，圆满完成了领导交付的任务。

二、积极进取——网格销量提升

一年来，我虽然努力做了一些工作，但距离部门领导的要求还有不小差距，如营销组织、团队建设上还有待进一步提高，这些问题，我决心在今后的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，在新的一年里我打算做好以下几点来弥补工作中的不足：

一、加强对合约和融合政策的学习和销售，做到全面深入的了解渠道运营部的各项收入业务。在宽带单产品的基础上发

展移动融合和合约机，利用流量营销和翼支付等增值业务提高业务收入。

二、以实践带学习全方位提高团队销售能力。合理分配销售力量的结构，包括营业人员、驻厅人员、客户经理、和非清单级商客业务渠道人员的销售搭配与培训等。

三、扩展业务渠道。组建一支非清单级商客的渠道销售队伍，覆盖网格内的所有小集团、商户、物业。根据客户群类型进行针对性营销，发展关键人。聚类客户群体和商圈用户的关键人不但可以承接小集团，还可以在异网小区起到宣传效果。

电信公司话务员年终总结与计划

电信公司话务员年终总结与计划正文开始站在新年的开端，透视过去的一年，工作的点点滴滴时时在眼前隐现，我从一名114话务员到10000号话务员的成功转变，要感谢领导及同事们对我的信任和培养，回顾过去的一年，我发现自己改变了许多，也成熟了许多。

从114查号向10000号客户服务的过渡，从对旧平台的生疏到熟练掌握，并参与新平台的安装调试跟工，从对业务知识的一知半解对了如指掌，从遇到难缠用户的害怕到耐心解释，从容应对，从接到骚扰电话的愤怒到平静，从大家对我的不了解到欣赏认可，我想说，2005年对我来说，是学习的一年世纪秘书网版权所有，互联网秘书第一品牌，也是转变的一年。我接触10000号的时间不长，跟许多人相比，我是一个新手。但这并不能成为我可以比别人差的理由，相反，越是因为这样，我就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。在刚上10000号平台的时候，我很幸运地参加了宽带查障学习，让我对渐渐生疏的宽带障碍现象的判断技巧、方法进行了温习、巩固，这使得我在宽带预处理理论上，得到了实际的证明和体验。凭借着自己努力、刻苦、任劳任怨的工作态度，在新旧平台更替之时，我又一次幸运

地获得了跟工的机会，在与华为工程师跟工交流的过程中，我除了比同事们早先一步熟悉了新平台的操作和处理流程外，还更深一步地了解到10000号平台设备的整个运作流程，让我在应用新平台时更能得心应手。

然而10000号作为一个服务窗口，我作为一名客服代表，除了要懂得一些简单的技术之外，更重要的是需要与客户进行沟通、交流，解答客户的咨询和疑问。因此，我更需要具备的是掌握全面的业务知识和良好的服务、沟通技巧。在平时的工作中，对于新下发的各种新业务、新知识、新活动，我都认真学习，充分领会其精神，并且牢记；对于一些基础业务知识，我经常翻出来看看，做到温故而知新，熟能生巧。如果说业务知识是做饭的原料的话，那么良好的服务、沟通技巧就是技艺高超的厨师，只有具备高超的厨艺，才做将让原料展现出良好的品质和口味。服务也是同样。如果没有良好的语言世纪秘书网版权所有，互联网秘书第一品牌 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，通过网上大学学习相关服务、沟通技巧，并将其运用到服务工作中去。但是由于一些客观或非客观原因，往往是过后才想起这些要点或运用的不是很好，顾此失彼。同时由于工作的惯性或常规性思维，使得我在客户服务过程中有时会缺少激情，缺少年青年人应该具有的活力与朝气。

移动业务营销中心在市分公司的领导下，按照年初公司经营工作总体安排，认真贯彻了公司的经营计划，以稳定发展为主，突出3g业务及iphone手机终端的营销，注重市场的区隔营销、细节营销、差异营销，保持收入市场占有率的稳定提升，策划并实施移动业务营销活动方案，指导各业务区有条不紊地开展移动业务经营工作，较好地完成了各项指标任务，现将2011年的工作情况汇报如下：

一、2011年工作总结

2011年以来，移动业务营销中心以主动营销、有目的营销为手段，结合每月开展营销活动，充分调动各业务区和代理商的积极性和主动性，促进移动业务的稳健发展。

1、3g营销工作初见成效，用户规模和客户感知显著提高。

通过一年来的营销发展，3g网上用户规模已经超过2万户，wcdma和iphone概念深入人心。我中心多次组织了针对前后台人员的3g业务培训活动，加强营业前台工作人员的3g业务培训工作，特别是多种合约计划的培训，提高营业员对3g业务的熟悉程度和办理业务的能力，每个主厅设专职人员负责用户3g手机、iphone手机终端的设置，提高营业厅3g业务的售后服务能力。

2、量身定制个性化资费，保证2g业务的资费优惠竞争优势。针对竞争对手不断出台缴费优惠和超低资费政策，并且深入到各大企事业单位发展集团用户对我公司在网用户触动很大，超低资费如和超低入网门槛使我公司竞争收到巨大压力，我中心在资费方面跟进，对用户进行了细分，根据用户需求的推出不同的资费、不同的业务、不同的手机使市场活跃起来。低端用户以低资费、预交话费送礼品等活动保持高速增长。高端用户以44元套餐、3g产品挖掘移动公司用户。在离网率较高的部分地区、工矿企业等地区，开放存50送50优惠入网政策，抢夺市场，2g全年净增出账用户22000户，稳定并扩大了2g市场规模。

3、形成了行之有效的客户挽留体系。

转变单纯靠竞争发展用户的观念，确定“确保存量、激活增量”的基本策略，建立客户流失责任追究制，有效遏制话务量的下滑，加大考核、激励措施，形成“人人关注市场、个个关心客户”的营销氛围，建立业务发展责任制，业务增则奖，业务降则罚。最后将回访服务工作做深、做细。对欠费用户、

投诉用户、离网用户跟踪回访，做好解释及挽留工作；新入网客户、更改资费套餐用户在第二天内主动回访，开展客户调查、关怀、挽留、业务推介为一体的主动服务方式，充分了解客户需求，有的放矢地开展回访工作，每月将沉默用户的回归唤醒作为常规工作进行部署安排，回归用户较去年同比增幅11%。

二、2011年移动业务竞争形势和发展过程中存在的问题

竞争对手针对各个乡镇可自由出台营销政策，采取各个击破的销售思路，大量推出“100元入网，150元话费（50元或是话费、或是增值业务、或是增值业务+购物卡）”、“存话费、送话费”、“18元、28元、48元等低套餐”大肆抢夺联通用户。

境内大量煤矿由于关停整合，来晋务工人员大量减少，以川底乡为例，原有6座煤矿，经整合后仅存一座，新增用户不断萎缩。

分销商积极性大大降低，业务发展缓慢。长期以来，由于自有营业厅发展滞后，泽州县对分销商依赖程度较高，特别是2g业务更是如此。而今，由于公司注重3g发展，一定程度上忽视了2g业务，于分销商而言广大的农村地区3g用户严重缺失，面对移动和电信的激烈竞争，缺乏行之有效的应对措施，分销商形成了得过且过、凑活着过的局面；另一方面2g信号改善没有大的进展，网络优化往往是调整一下扇区、天线俯仰角度，经常是顾此失彼，东边日出西边雨。

三、2012年工作计划和具体措施 i3g思路

（一）存量市场

1、利用“存费送费”政策鼓励在网用户交费，延长在网时长

2、配合iphone俱乐部活动做好高端客户保有，以丰富应用，免费下载软件活动，保持用户活跃度。

3、大力推广老用户可参与“预存话费送手机”活动，提高补贴比例，规避换机带来的离网风险。

（二）增量市场 通过渠道拓展、终端拉动、应用拉动、阶段性营销活动，拉动3g业务快速、健康、有效发展。

1、渠道拓展措施

（1）提升自有渠道营销能力

自有营业厅将围绕“优化布局结构、提升营销能力”目标，以营业部/厅为单位，下达自有渠道发展任务目标，提高自有渠道业务发展能力。（2）多管齐下，“扶、引、挖”并重，好卖场提升。

“扶”就是扶持。在现有卖场中选择几家有着一定经济实力和开拓能力的代理商予以重点扶持，让其做大、做强，为公司发展作出更大的贡献。一是在卖场的硬件建设上（门面装修）给予适当补贴；二是免费为代理商提供业务和管理培训，提高其业务技能和管理水平；三是实行专人派驻制，由业务能力强的人员带动其发展3g业务，让其尝到甜头；四是不定期开展3g演示，聚集人气，提高卖场知名度。“引”是引进和引导。一是引进。引进优秀经销商进驻自有营业厅销售。采取招租的方式引进手机经销商的营业厅□3g终端销售形成规模，逐步扩大销售渠道，在繁华地段的购物商场合作，在商场内设立联通业务专柜，引导经销商进入电器广场、电脑城等渠道内经营联通业务。二是引导。选派优秀销售人员进驻卖场、新建渠道内，一对一指导渠道销售人员演示、操作、推荐3g手机及业务。“挖”就是挖（策反）竞争对手的优秀代理商。高远手机卖场是移动的忠诚代理商，但是看到wcdma的发展前景，通过一年的合作奠定的一定的发展基

础，但合作还不够深入，下一步通过进驻销售人员拉动销售，做出一定经验后，逐步在各县区推广。对竞争对手的优秀代理商通过“利诱”、“情感”形式发展，给予一定政策倾斜，在日常管理上，实行人性化管理，将其视为联通一家人。

(3) 改善社会渠道整体形象, 增强控制力和竞争

加强对营销渠道的规范管理，有步骤的整合、巩固对合作及专营店模拟自有营业厅管理，对发展任务、收入任务及营业管理三大项进行考核评比，并与代理佣金进行挂钩. 围绕公司业务发展目标，有重点地拓展渠道。在新增网络及业务发展不足的乡镇新建营业网点。（4）分片经营划分营销单元，在片区内开展营销活动的经营模式。

挖掘所有能利用的社会关系，撒大网，展开地毯式营销。片区直销营业厅片区内员工或直销员直接上门，面对面发展和维系用户的营销方式。

2、终端拉动

异网中高端用户：针对异网中高端用户通过电话外呼等方式

联通建维工作计划篇五

坚持“观念、业务、机制、经营、管理、服务、技术、文化”等八个创新，深入贯彻我市市委、市政府和上级公司的工作部署，以科学发展观统领各方面工作，始终把经营发展作为 5、细化修订绩效考核中固话保有指标，将社区经理所包社区固话户数、收入进行双重考核，调动员工挽留、营销的积极性。

(二) 宽带发展工作

2、加大宽带宣传力度(尤其是城区)，在传统宣传方式的基础

上，在城区小区制作展牌，新建小区主动与物业联系制作门牌、楼层牌等，宣传宽带业务。

3、加强内部考核，一是加大绩效考核中分数比重，二是加大对营销单位和单位负责人的奖罚力度。4、与运维部门结合，推广4m宽带，增加宽带arpu值。5、积极做好市公司宽带营销政策的本地化营销。6、发展神眼业务，以应用带动宽带发展。(三)转型业务发展工作 1、电话导航业务：

在保有老客户方面，每月关注包年到期客户，主动上门续签协议。新客户发展方面，重点梳理各行业情况，对比营销，重点发展行业首查、转移呼叫业务；对龙头企业的企业冠名重点关注(如清东陵、美客多集团等)。积极与遵化市纪委联系，促成行风热线查询转接正式收费。针对个别单位资金支出压力大，计划采取分档收费，适当给予优惠，让相关单位能够承受。

2、户外广告业务：

一是做好老局址户外广告位再招商工作(一年期限陆续到期)；

二是在公路沿线、繁华地段的支局制作楼顶户外广告牌。在制作前做好市场摸底工作。

三是进行模块点墙体广告的招商尝试工作。 3、纸质广告业务：

明年二季度谋划启动“生活指南”黄页广告，力争形成30万元收入。尝试启动账单广告业务，目标客户群是房地产开发商、品牌连锁店等。

4、品牌建站业务：

积极向市委、市政府主管部门汇报当前企业、政府建站情况，

争取政府部门的支持。以政府部门(局、行)、乡镇政府建站为重点营销目标，争取在年内所有乡镇政府、管理局、行建站。

5、信息魅力业务：

梳理各行业的管理、办公现状，分析找出管理中需改进的关键点，以药监局、检-察-院、矿山公司、港陆等使用信息魅力的案例，有针对性的推介信息魅力业务相关功能。对已使用信息魅力的单位，有针对性主动赠送功能模块，以试用带动使用。积极与政府办联系，以唐海的成功经验，做好行政审批中心各环节使用信息魅力的营销工作，保证上半年签约。

6、神眼业务：

一是梳理目标客户，将连锁店、仓储、营业、生产场所、学校、小区门禁、高端家庭为目标客户，搜集这些行业的资料信息做为营销重点。

二是以行业应用的典型案例对比营销，如以燃气公司、热力站、爱心幼儿园等，在行业内、行业间延伸使用。将幼儿园卖帐号、卖光盘模式扩展到其他学校、幼儿园。

四是宽带和神眼互补发展，互相带动。 7、家庭网关和网络e盾业务：

一是将目标客户群锁定为宽带包年客户，重点对局行长、乡镇长、个体老板及高收入公众客户进行营销，二是以无线、方便为重点，全方位宣传家庭网关业务。除利用广播、字幕、营业厅海报、宣传单等形式外，采用一对一电话或上门方式进行宣传讲解。

三是分解指标，全员参与。营销效果与单位负责人挂钩，力争全年发展1000户。

四是积极与工商、税务等部门配合，做好商户网上报税、安全认证工作。

8、企业定制卡业务：

二、继续完善经营和服务管理措施，转变管理思路按照上级公司要求，进一步完善营销体系建设，增强挖掘客户需求意识，提高为客户制定一揽子解决方案的能力。探讨欠费管理的新思路，在不增加额外支出的前提下，将欠费与部门负责人和社区经理、营业员挂钩。

进一步加强资费管控工作。在严格执行上级公司资费政策的同时，对可以打折的业务进行严格管控。加强稽核工作，杜绝收入流失。稽核重点是包年宽带资费协议到期情况。对发现的问题随时下发整改通知单；每月印发稽核通报，将营业员和稽核人员的差错落实到个人，严格考核。开展营销模式的转变与培训。在全员营销的基础上，逐步推广体验营销、名单制营销、示范营销和渠道营销等多种营销模式。通过实行多种营销手段相结合的方式，促进各项业务快速发展。在服务方面，针对201x年服务投诉焦点问题，将降低服务时限类投诉作为重点。通过集中回访工作，真正实现对工单处理的过程管控。同时，对服务投诉实行责任制度，做到每件投诉有责任划分、有处理时限、有事后考核，确保每件投诉得到圆满解决。

三、加强运维建设管理，为经营发展提供支撑

(1) 合理安排投资，加大对重点业务的支撑。重点加大宽带接入、驻地网、光缆、数据和传输等方面投资。固网交换不再投资，以维持、调整为主，持续开展压缩、调整、盘活网络资源。

(2) 合理调配使用维护资金，保障网络安全可靠运行。继续开展线路整治工作，解决维护中的困难，重点是更换老化、鸟

啄电缆。组织配线架、保安器、地线电阻的专项整治工作。继续做好电缆防盗工作，严格落实值班制度、报警后出现场和日常巡视制度。将电缆防盗器触发点向下延伸到配线电缆。对易发电缆被盗地区进行不定期蹲守。完成平安遵化二期、光进铜退等重点项目和宽带、视频监控项目和大客户通信保障等重点工程的网络传输建设，为经营工作提供支撑。对市政建设涉及的线路进行迁改和调整。理顺经营和维护部门的沟通、协调机制，做好大、商、公客户通信需求的支撑保障工作。继续开展技能培训，建立一只反应迅速、支撑有力的维护队伍。

(3) 采取多种措施，进一步做好节能降耗工作。完善用电管理办法、用油管理办法，对空调进行节能改造，对生产和生活用电进行单独考核，降低能源消耗。加强材料管理。进一步完善维护用料领娶使用、考核流程，降低维护用料支出。同时，做好工余料和撤旧料管理，合理利用撤旧料。完成交换资源弹编工作，降低窄带投资。改变窄带放号方式，完成全部农村交换设备弹编，争取农村交换实占率达95%。

(4) 做好网络规划和调整工作，提高网络运营效益。总体思路是：根据网络演进的技术要求，在抓紧进行光进铜退机房网点建设的同时，逐步实现光纤向客户端的靠近，利用较成熟的技术如epon、ngn、ason、epon等实现各类网络的融合。积极组织3g网络规划建设，为发展移动业务提供支撑。在核心网方面，建设老局和新局的双核心局，老局重点作为传输中心，在新局部署数据和大容量传输设备，实现老局和新局之间业务的负荷分担和双路由保障。在市区网方面，针对目前老城区逐步开发改造，新城区西拓南移的现状，重点加强新城区城区光缆网的投资力度，发展适度超前的城区光缆环网。在农村通信网方面，光缆建设只应对业务突发点进行应急扩容；传输设备现立足于2.5g传输，将来建设以波分和10g为主的设备用以承载日益发展的业务量。数据业务建设到县局的千兆三层汇聚设备，并能方便的实现扩容，对所辖模块点的

各类业务加以汇聚，实现县局支局之间重要业务的环网保护。在大客户网络方面，利用已建成的光环网和规划建设的光环网，实现对重点客户的双路由改造，同时对重点客户的设备加以更新实现自动倒换自动保护功能。建设大客户端设备监控系统，实现对大客户设备运行状态的实时监控，确保大客户网络安全。在窄带交换网方面，固网交换以维持、调整为重点，开展压缩、调整，盘活网络资源。安排交换设备压缩和04机改造工作，最终彻底取消04机。在传输网络方面，实现老局和新局的两个核心传输机房，各新安装密集波分复用设备，作为传输网络主体依托，并为gsm3g网络、iptv等高速率、大带宽的业务提供支撑。逐步实现县局至各个支局的波分设备环网建设。宽带数据网方面，在县局和老局分别建设中兴t160g三层汇聚设备、base认证服务器、sr互联网路由器，实现双核心局业务分担和互相保护。建设三层汇聚设备，实现数据业务到两个核心局从百兆带宽到千兆带宽的升级，提高网络带宽。利用epon等新技术，在城区新建小区逐步实现光纤到大楼，避免dslam宽带节点的建设，最终逐步实现光纤入户。在农村地区，对dslam宽带节点逐步扩容，但也要尽量缩短铜缆到客户的距离，提高客户的上网速度和质量。

(5) 加强对大客户和重点客户的支撑力度

户资源。四、加强基础管理工作，强化执行意识，提高工作效率。按照上级公司对企业融合的要求，做好支撑、协调、配合等工作，保证工作平稳过渡，顺利开展。基本要求是讲团结、讲责任、讲宽容、讲纪律。完善内部配合工作制度，强化考核管理。对各项工作明确关键点责任人及职责，对重点工作确定完成时限。实行反馈制度，使各环节之间相互配合、相互监督、相互制约。进一步完善绩效考核办法。合理确定全员营销的考核标准，既要发挥正向激励作用，实现多劳多得，又要考虑员工的心理承受能力，不打击员工的积极性。加强对二级考核办法落实情况的监督，避免出现搞平均和平衡现象。建立员工的职业生涯管理体系，将员工的工

作业绩、业务技能、劳动纪律、营销能力、服务投诉、工单超时、安全生产等指标，按月进行考核，实现对员工总体评价的标准化、精确化、客观化。进一步完善培训管理制度，增加调研环节。通过对员工队伍整体状况、各专业具体情况的调研，分别制定培训计划，有针对性地弥补员工技术、业务素质的不足。认真抓好安全生产工作，提高员工安全防范意识，落实各项安全生产规章制度。继续落实节能降耗各项工作安排，控制费用支出。五、关心员工生产生活，增强企业凝聚力。工作内容包括开展思想动态调研、落实劳动保护措施、关注防暑降温、改善生产生活条件等，增强员工对企业的信任感、归属感，增强队伍的凝聚力。

附送：

联通营业厅工作总结

联通营业厅工作总结

为各地输送了一批批合格优秀的工作人员，如任林秀、陈娟秀、薛锦婷、程荔萍等……。优秀的人员，是我们的骄傲，同时，我们衷心地希望“青年文明号”能够处处开放光彩。一流业绩创新高200x年是我们cdma的年度，在出色完成公司下达的任务同时我们受到了公司领导的肯定。“天道酬勤”这是每一个xx联通人都深刻明白的道理，在以往的日子里，在党组织的指引下[]xx营业厅正是以这种精神为动力，取得了200x年度先进班组的称号，得到了领导的肯定。在政策的引导下据调查，我们营业厅日收入额达到 15万，用户满意度达95%以上，前人留下的足迹是光辉的，后人将在前人的足迹上进一步延伸，创造属于联通的辉煌。在日常的日子里[]xx营业厅积极参加市团委统一开展的示范月服务活动，突出活动主题，通过活动加强创建意识[]xx营业厅的社会影响进一步扩大，在一些媒体上群众中着一致的好评。一流设备，一流环境，一流服务使得来到联通xx营业厅办理业务的群众对我们的有着

一流的评价。俗话说“女性能顶半边天”而在xx营业厅这个由二十二个女性同胞组成的集体，可以说撑起了xx营业厅的整片天空。**营业厅这支年轻的队伍，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、诚心、恒心去对待每一位用户。以创建明星班组为目标，为建设数字xx贡献自己的一份绵薄之力！