# 移动代维月度工作总结(推荐29篇)

来源：网络 作者：落花成痕 更新时间：2024-06-28

*移动代维月度工作总结1（一）基站抢修及退服情况本月因雷雨较多，造成我县经常大面积停电，我县分公司启动紧急抢修预案，在分公司领导的正确指导及全体维护人员的\'共同努力下，故障得到了很好的控制，取得了优异的成绩，进一步提升了移动网络好的形象。本月...*

**移动代维月度工作总结1**

（一）基站抢修及退服情况

本月因雷雨较多，造成我县经常大面积停电，我县分公司启动紧急抢修预案，在分公司领导的正确指导及全体维护人员的\'共同努力下，故障得到了很好的控制，取得了优异的成绩，进一步提升了移动网络好的形象。本月动力原因造成基站退服3次；发电抢修178次，发电时长78944分钟。

（二）发电机维护情况

对我县分公司53个发电机由专人（钟光军）管理，及时跟踪。6月份对所有发电机进行了日常维护，更换发电机机油2台，添加机油5台。6月送怀化修配厂维修发电机1台，目前还未修好。

（三）空调维修随工情况

本月空调维修随工3次，解决了部分基站的高温情况，有效保障了基站的正常运行。随工期间，我分公司要求随工人员认真核查，对更换的坏件进行了登记入库，并对维修过的基站进行了维修时间登记，要求空调维修人员保证空调的维修时间。

(四)动环及防雷系统安装情况

一、本月我分公司基站动环安装13套，因无电路，大江口模块局没开通。

二、b级防雷系统安装四套，水洋坪、团结、铁溪、皂溪四个基站。

（五）代维检查情况

一、本月现场检查代维基站洑水湾、茶湾、龙王江、油垅、小江口5个基站，机房卫生清洁、设备运行正常，无明显隐患。

二、代维资料检查。资料库都有，但部分资料不全（如市电线路长度），已进行了考核。

（六）急需解决问题

一、目前，我县分公司隐患较多，如开关电源损坏、电池老化，市电线路需砍青等。请市公司领导酌情考虑，配备资源，解决我县分公司基站的安全隐患。

二、我县分公司基站较多，因山高、道路差，许多地方一下雨车就走不了，再加上我大部分地方没有进行农网改造，市电环境极差，给我县分公司维护队抢修带来极大的困难。目前，我县经常因市电问题大面积停电，造成现有发电机已不能满足需要，请市公司领导再给溆浦县分公司配备10台5千瓦发电机。

三、我分公司发电机电池都已老化，给维护队员发电抢修带来极大的不便，请市公司尽快配备新的发电机电池。

四、空调维护人员的专业水平有待提高，我分公司的低庄、尼龙厂宿舍、岩屋冲等12个基站五月份维修一次后，六月份又坏。请市公司督促空调代维厂家加强维护的质量。

**移动代维月度工作总结2**

6月份，我县因遭受持续的降雨，经常导致大面积停电，给溆浦县分公司维护队员抢修带来了极大的困难。我县分公司在完成应急抢修及日常业务工作的同时，重点做好解决发电机维护和空调维修的随工、基站安全隐患的排查等工作，县分公司工作按计划稳步推进，收到明显实效。

一：本月工作总结

（一）基站抢修及退服情况本月因雷雨较多，造成我县经常大面积停电，我县分公司启动紧急抢修预案，在分公司领导的正确指导及全体维护人员的共同努力下，故障得到了很好的控制，取得了优异的成绩，进一步提升了移动网络好的形象。本月动力原因造成基站退服3次；发电抢修178次，发电时长78944分钟。

（二）发电机维护情况对我县分公司53个发电机由专人（钟光\*）管理，及时跟踪。6月份对所有发电机进行了日常维护，更换发电机机油2台，添加机油5台。6月送怀化修配厂维修发电机1台，目前还未修好。

（三）空调维修随工情况本月空调维修随工3次，解决了部分基站的高温情况，有效保障了基站的正常运行。随工期间，我分公司要求随工人员认真核查，对更换的坏件进行了登记入库，并对维修过的基站进行了维修时间登记，要求空调维修人员保\*空调的维修时间。

(四)动环及防雷系统安装情况

一、本月我分公司基站动环安装13套，因无电路，大\*口模块局没开通。

二、b级防雷系统安装四套，水洋坪、团结、铁溪、皂溪四个基站。

（五）代维检查情况

一、本月现场检查代维基站??水湾、茶湾、龙王\*、油垅、小\*口5个基站，机房卫生清洁、设备运行正常，无明显隐患。

二、代维资料检查。资料库都有，但部分资料不全（如市电线路长度），已进行了考核。（六）急需解决问题

一、目前，我县分公司隐患较多，如开关电源损坏、电池老化，市电线路需砍青等。请市公司领导酌情考虑，配备资源，解决我县分公司基站的安全隐患。

二、我县分公司基站较多，因山高、道路差，许多地方一下雨车就走不了，再加上我大部分地方没有进行农网改造，市电环境极差，给我县分公司维护队抢修带来极大的困难。目前，我县经常因市电问题大面积停电，造成现有发电机已不能满足需要，请市公司领导再给溆浦县分公司配备10台5千瓦发电机。

三、我分公司发电机电池都已老化，给维护队员发电抢修带来极大的不便，请市公司尽快配备新的发电机电池。

四、空调维护人员的\*水平有待提高，我分公司的低庄、尼龙厂宿舍、岩屋冲等12个基站五月份维修一次后，六月份又坏。请市公司督促空调代维厂家加强维护的质量。

二：下月工作计划

（一）继续做好解决网络安全隐患工作。

（二）加强线路砍青工作。

（三）加强空调巡检及维护工作。

（四）完善基站的动力资料。

（五）加强基站电池的测试工作。

（六）加强与电力部门的沟通，做好停电预防工作。

（七）加强发电机的日常维护工作。安排专人对所有的发电机简单维护，发电机的电池进行充电处理，确保发电抢修时，发电机能正常工作。

**移动代维月度工作总结3**

日子过得真快，转眼间，一年就要过去了。在济南移动领导们的帮助下，我们代维公司顺利的完成了本年度的工作。回顾这一年度，有很多值得总结和反思的地方。现将本年度的工作总结如下：

>一、日常维护工作量

我公司目前代维总长4922公里，维护2个片区，其中市区经十路以北历山路以西片区，区县章丘市片区。由公司代维项目部总负责。

在市区西外环西沙、章丘山阳设维护驻点，完成日常的管理和突发抢修。

根据维护的实际情况配备50名巡线员、维护员进行日常巡查和维护，共中市区配22人，章丘配28人，配备车辆12辆(市区6辆，章丘6辆)，同时拥有各种仪器仪表和工具：6台OTDR、6台光纤熔接机、4台光功率计、4台光源、4台抽水机、4只照明工具、2台传真机、3台打印机、6台电脑以及其他常用的抢修。

今年我们按照年初制定的维护作业计划进行传输线路的维护，全体维护人员都对日常维护工作认真负责，所有维护作业计划及移动公司交给的任务都按质按量的完成：

1、日常光缆线路巡检人员按巡查计划严格按《山东移动线路代维巡线员管理办法》进行执行。

2、光纤完好率测试：对所有光纤完好进行测试，修复损坏纤芯，更换衰减过大纤芯，保证完好率为100%，共计更换修复光缆纤芯330公里，测试纤芯15500芯。

3、架空光缆路由、管道光缆路由、光缆交接箱等维护：积极做好日常维护工作，严格执行维护规范和维修作业计划，加强线路巡回护线宣传，对架空光缆距路面高度不够、路旁电杆防撞、跨路、穿越树林光缆，道路施工，居民建房等安全问题及时整改、迁建，排除线路上的重大外力隐患。20\_年共向西外环、吴家堡、济齐路等重点施工地派驻“三盯”人员 448 人次，排除障碍隐患点105处，整理线路 698公里，清洗人孔管道 97 公里，修理管道102处，更换人手孔盖板84 块；备用纤测试总芯数15500芯；更换（新立）电杆121根；进行移动抢修262次，其中因松鼠咬断纤22次，被车刮断34次，被枪击断纤2次，火灾6次，因外力施工断纤32次，自然断纤15次，全年抢修超时14次；巡线员徒步巡回180天；特殊巡回24天；线路维护质量检查83天；护线宣传平均每人72天，对沿线178个村庄张贴了宣传标语，与沿线149名村支书及村长的建立了联系。

4、积极配合积极配合济南移动公司进行12345投诉及客服工单处理。全年累计处理投诉工单420条，对所有工单均第一时间安排人员处理，维护了济南移动在用户心中的良好形象。

5、第十届中国艺术节于20\_年10月11日在泉城济南隆重开幕，为完成艺术节的通信保障任务，先后派出保障人员120余人。很好的完成了十艺节场馆的通信保障。

6、为迎接十艺节济南市积极进行市政改造，施工地段重多，我们加派监护人员进行全程监护，积极配合市政部门施工电力杆拆除，及时将移动线缆进行迁改。全年改迁线路212公里。

>二、维护情况及工作亮点：

我公司根据《移动光缆传输维护规程》等规范性文件的要求，按照移动公司对线路的考核标准及要求，以“严格管理，精心维护，抢修及时”为工作方针，认真对光缆线路进行维护。

>一、加强日常维护管理。

1、为提高维护质量，降低故障率，提高抢修速度，安排专人进行空余纤芯测试、及代维资料摸查工作。备用纤测试总芯数15500芯；更新资料240光缆段，更换纤芯损坏光缆330公里。

2、配备专职资料录入人员8人，在移动公司常驻配合济南移动公司进行资源录入，更新，资源普查等工作。全年共录入光缆段4900余段、普查站点3200个。

3、随着维护工作是逐年进行，代维经验的积累，业务水平的搞高，光缆故障隐患的整改，光缆故障工单逐步下降，全年故障工单有98%以上工单为机房停电、瞬断等非光缆故障，个别故障，为人为破坏、，车辆刮断、道路施工等，所有以上故障时长均在2小时内，未超时抢修，故障均为一般本地接入光缆故障，没出干线光缆故障。下一步我们将继续增强巡检力量，熟悉线路，摸清线路资料情况，排除安全隐患线路。

4、每月定期召开巡线员会议，听取线路维护工作中出现的问题和遇到的困难，并针对巡线员提出的线路维护工作中的建议和意见，进行维护质量分析，及时改进不足之处，不断提高线路维护质量。

5、积极配合集团公司、省公司的年度巡检工作，根据移动公司的维护要求，完成传输网络的线路整治工作848公里，其中套塑料支管8公里左右，新增拉线50多条，并完成了补套拉线警示管、补做电力保护板、跨路警示牌、电杆扶正等工作，并通过了验收，为移动公司争创精品网络奠定了扎实基础

>二、建立健全管理制度，完善监督、检查和考核制度。

按照移动公司线路维护要求及公司内部管理要求，建立健全了《维护中心主任工作职责》、《代维管理员工作职责》、《资料管理员工作职责》、《维护站长工作职责》、《巡线员工作职责》等，建立考核制度。分别对巡线员、接续抢修员、资料员和管理员进行月度考核。迁改、抢修、割接工作等按移动公司管理流程要求执行，制定规范手册。巡线员招聘实行岗前培训、考核、年度培训考核。

移动维护办公室及仓库已经建立，制度、图表也已上墙，并将详细的线路资料做成电子文档，并配合移动公司完成了已有线路资源管理系统录入工作。

同时，维护部进一步加大对员工个人的考核力度，科学评价员工的工作实绩，形成科学的考核机制。定期深入施工维护现场进行全面的监督检查，并实行现场落实、现场考核，根据不同的考核结果，实行有差别培养，形成科学有效的激励约束机制，提高员工工作积极性。

>三、狠抓技术维护，提高快速反应能力。

1、为了增强抢修人员的业务水平，提高快速反应能力，我们对巡线员、修理员、抢修技术人员进行了集中培训和岗位自学，并进行岗位考核；

2、保证抢修车辆、工具、仪表的正常运转和器材的充足可靠，在市本级我们始终保持有两套完整好用的仪表、工具专用于移动线路维护；

3、针对由于缺乏经验而导致抢修容易超时这一情况，维护部制定了相应的割接、抢修流程，很好地规范了操作流程，提高了抢修质量和效率，使我们的工作取得了很大突破。

>四、初步建立了“预防为主，主动维护”的运行维护体系

“预防为主，主动维护”的运行维护体系主要包括组织结构建设、基础工作、质量督察制、预警机制、外力影响动态管理系统、应急抢修、重要通信保障、技术支撑、考核体系等内容。虽然在预警机制、技术支撑、考核体系等方面还不够健全和完善，但体系建设已初具规模，发挥了有效的作用。在日常维护中，碰到最多的也是最当心是建房、修路对我们线路造成的安全隐患。

个别施工单位对我们的线路安全并不是很重视，甚至出现野蛮施工，针对这种情况，我们制定了一套防障台帐体系，内容包括有《防障协议书》、《违章通知书》、《工作联系单》、《‘三盯’人员检查表》、《防障检查表》等，当发现有碍光缆安全的外力影响时，巡线员应积极主动地与有关单位和个人取得联系，并填写《工作联系单》，请对方签字后，一式三份，交对方一份，报通信技术中心一份，自己留一份。

**移动代维月度工作总结4**

20xx年即将过去，在移动公司各级领导和xc公司的正确领导下，在河hx县全体员工的共同努力下，我们克服了工作中存在的困难，在经营管理工作中有一点的成绩，工作业务上取得了的一些突破。圆满的完成了公司和移动公司交给我们的各项任务，下面我针对20xx年的工作情况向领导同志们做个汇报，总结，20xx年做一个展望。

>一、20xx年的工维经营情况总结分析：

1)工维各项业务现况截止12月21日，我公司在hx地区共计代维基站274座，(其中宏站272座，简易站2座)

2)我部共有代维人员28人，车辆9辆。

>二、20xx年的工维市场情况分析总结：

1)基站代维：自20xx年以来，我们在工维方面是在平稳的发展，各项工作也在有条不紊的进行，但基站的数量增加却非常缓慢，当然这也是由于地方的历史遗留问题所致，新乡办事处和省公司的各级领导也经常的在找移动的相关负责人讨论这个问题，并希望增加新的代维项目，但移动各方面一直没有太大的调整，目前新乡地区现在还是2家基站代维公司。

2)分布系统代维：各个县区有基站代维公司代维 ，市区由jtd公司代维。

3)线路代维方面

目前，在hx地区我公司未开展此项代维业务，现阶段由zy公司开展代维工作，负责全区的线路维护业务。

4)个人宽带业务

据了解，辉县地区tt代维公司代维此业务。

5)零散工程施工

移动给我们零散工程施工几乎是没有的，原因是hx地区的工程基本上都是由县公司工程队来做的，所以基站的各项整改，改造等等都跟我们没有直接性关系。

从工作的角度来讲，我们最重要的是做好目前本职工作的同时，增加员工的各项培训机会，定期开展技能的培训考核，为在下一步的工作中做好充分的准备。

6)营业厅业务由tt公司代维

7)集团语音业务由tt公司代维

8)互联网业务由tt公司代维

9)专线业务由tt公司代维

10)投诉业务由移动公司处理

11)重点传输机房有移动公司处理

>三、内部管理运作情况总结分析：

我们严格遵守公司的各项规章制度，我们内部实施了严格的绩效考核，奖勤罚懒，奖优罚劣，并实行公司每周至少互查3个站的规定并形成制度，通过检查情况进行评比，找出好的方面及存在的不足。

1、目前xx工维管理情况

1)架构设置

目前我部设三个部门，分别为：车辆管理、综合、工维。

主要职能为：

(1)车辆管理：负责车辆管理和车辆费用审计管理，车辆安全管理等工作

(2)综合：负责人力资源管理、行政管理、后勤管理、安全管理，工单管理等工作。

(3)工维：工维部负责本地移动基站基础和设备代维工作的开拓以及具体实施和本地管理安全工作。

2)结合xx地区的实际代维环境和工维业务量，在20xx年增加设定了仓库管理员1个管理岗位，根据不同的岗位，我们制定了岗位职责明细表和工维项目人员构架图，明确各管理岗位的岗位职责，进行分层管理，保证在各个环节都能够正常有序地支撑日常代维工作。

3)日常业务管理方面(包括维护巡检、故障及其他指标)

维护巡检：我们严格按照河南移动代维标准化管理要求进行维护作业，做到不漏检一个项目，不留下任何一个安全隐患，不放过一个灰尘死角的要求来巡检每一个站点。有特殊情况及时反馈移动公司。

1)对每一个站点内的各类信息等等，进行专人统计，对严重的安全隐患问题及时上报移动，并做好相关上报依据的保存收集。

2)我们为提高维护指标，将重点抓全区基站抽查工作，加大抽查力度，加大整改力度。

故障及其他指标：

1)第一时间内做出响应，在移动公司要求的规定时间内完成故障修复。

2)提前做好人员、设备和常用配件的准备工作，提高响应速度

3)对于非维护原因导致的超时的故障，应及时上报移动，说明超时原因。

4)对由于人为因素导致故障超时的，认真总结原因，吸取教训，避免类似问题再次出现。

5)移动工单管理方面

加强跟踪管理，到期预警，保证每个工单都能够在规定时限内回复，严格杜绝工单因人为原因超时。

今年安全问题给我部敲响了警钟，我部严格执行车辆和生产安全管理工作，定期开展安全生产教育，强化员工的安全生产意识。在日常工作中，要让每位员工始终将安全两字牢记心头，保证整体工作的顺利进行，我们着重强化员工执行能力，提高员工办事效率，经常与员工在思想上、工作上进行沟通，及时了解个人的想法，提出合理化建议，增强了团队凝聚力，精心打造了一支素质优良、结构合理、充满战斗力的团队。

>四、20xx年存在的主要问题及对策

通过hx全体员工共同的努力，我们代维队伍逐渐壮大起来、技术能力也不断的成熟起来。为以后的工作打下了坚实的基础，但是我们还应该清醒的看到我们的工作中仍存在些不尽人意的地方，亟待提高和解决，主要问题归纳起来有以下几个方面：

1)员工队伍整体素质还有待进一步提高。就公司目前的员工素质状况而言，与其它代维公司还有一定的差距，惟有不断地强健队伍提高素质，才能适应企业快速发展的文化、理念、技能和现代管理知识等方面的综合需求。在下一步的工作中，我们要加大员工的培训及技能考核的力度，加大评比的力度，强化内部管理，责任落实到人，强化人员责任心，以适应未来工作的需要。

2)在新站验收方面：部分地区存在验收责任界线不清晰的问题，交付基站仍然存在土建、工程和物业问题。移动班组和班组之间协调存在一定问题，无法协调的问题都由代维公司来处理解决。已向新乡移动建议：尽快明确土建、工程、厂家及代维的职责，对因土建方、工程或厂家遗留的施工问题和物业问题，明确负责人限期整改解决。

>五、20xx年工作计划

20xx年业务发展结构的阶段发展计划

经过半年多的努力，我们的基站维护数量会有了较大增加，。从外部条件看，短期内移动公司也不会主导推动任何大规模调整，因此无论从外部环境还是内部管理，都要求我们先要稳定现有业务，不断改善、提高现有业务，在管理精细化上多下功夫。我们应着重在现有的工作基础上做大做强，提高移动满意度，把人员队伍建设好，把维护工作做好，脚踏实地，一步一个脚印，稳步推进。

20xx年内部完善工作计划

完善现阶段工维管理的各项规章制度。

1)力争加强对员工特别是组长级以上员工的综合素质培养。

2)下阶段工维工作步入正轨后，即出台一系列针对不同岗位员工的奖惩制度。

3)日常考勤管理方面(包括日常加班的管理)，我们将严格管理，落实制度。

4)严格按照省移动的标准化管理要求对 《备品备件、材料出入库单》、《备品备件出入库台帐》、《材料出入库台帐》认真记录填写，并且落实到人，责任到人。

5)继续加强对车辆的控制管理工作。着重点在油耗和安全管理。

6)在员工绩效管理方面，按不同岗位的岗位职责提出明确的绩效考核方案。

7)在工程随工制度方面，我们会按省移动的规范将制度简化上墙，并严格执行。

8)在移动基站门卡、钥匙管理制度上，继续严格按照省移动的《基站门禁卡暂行管理条例》执行，并认真落实到每个工维小组，要求每个工维小组的基站门卡、钥匙由到专人管理，并且每天上交区域管理员，杜绝安全隐患。

9)培训管理工作方面，在落实培训管理制度的同时，下阶段我们也计划在全区现有的工维人员中挑选多名综合型的技术骨干，一方面由他们定期组织针对不同专业特长员工进行技能培训、考评。另外一方面可以作为新地区诺西基站设备技术的支撑点，包括配合处理一些日常维护过程中出现的疑难故障，过后将典型故障做出相应的故障案例分析报告，供大家参考学习。

需解决的问题及对20xx年存在问题的改进

1)加强内部管理

A、加强工维部员工的沟通，定期与工维部员工进行会议沟通;制定周期工作目标，根据代维月重点、周重点制订月计划、周计划，定期召开周会议进行周总结。员工就工作建议和个人能力提高情况做周汇报。

B、完善工维部的绩效考核体制;完善科学的员工绩效考核办法，逐步过渡到同工不同酬的合理竞争机制。做到员工的奖罚分明，为员工的晋级和选拔后备干部做好相应的依据，工作细化分工责任到人。

C、完善工维部的各项培训、考核机制，形成地区内部的培训办法，为加快建设储备人员队伍，增加高职称员工比例。制定两个月为周期的业务培训课程，定期组织培训和试题考查。

D、完善工维部的各项管理体制，做到有章可循，完善职工问责制，并辅助详细的岗位职责考核合同做约束，从而加强职工工作责任心意识。

F、开展员工内部的技能大比武，加强各业务工种的技能交流、沟通

G、定期向市移动领导汇报工作，希望领导们给我们多提宝贵意见，使我们的工作提高到一个新的层次。

H、建立一支熟悉业务、相对稳定的团队。

人才是企业最宝贵的资源，在今年的工作中我们将建立一个有凝聚力，素质优良、充满战斗力、合作精神的团队作为一项主要的工作来抓。

I、培养工作人员发现问题、解决问题，不断自我提高的习惯。培养工作人员的综合素质，在工作中能发现问题总结问题并能提出自己的看法和建议，业务能力提高到一个新的层次。

各位领导，同志们，让我们携起手来，在公司的正确领导下，在新的一年里，把辉县的代维工作提升到一个新的层次，真正做到沟通100，服务100，满意100。

**移动代维月度工作总结5**

经过两个月的试用，我收获颌丰，感触也良多。

试用期我被分配在第二车间，跟随胡连春师傅工作。刚进入公司时，由于对公司还不是很了解，工作经验也不足，很多工作一时还不能上手，幸好有黄主任、胡师傅以及好心的同事的耐心指点和教导，我的工作才开始有起\*，慢慢能够做一些比较简单的电气维护工作。

试用开始，首先要做的是熟悉工作环境，熟悉要维护的机床设备，这是展开工作的基矗试用期的前两周，工作的重点都是熟悉车间，通过观察车间里的各种各样的设备，增加自己对车间设备的感\*认识，初步了解各设备的功能和作用，还有就是通过和车间里的同事交流，建立良好的关系，增进大家的感情，机床\*作人员对各自\*作的机床比较熟悉，对机床的常见故障也比较了解，如能得到他们的悉心指导，这对自己的维修工作将是很有帮助的。

在熟悉了车间的环境和设备后，重点就是通过查阅相关的资料、手册、图纸、说明书和软件，进一步深入了解各机床设备的电气\*作、电气原理、常见故障现象以及常用的故障排查方法。这些资料是很有用的，是维修手段方面应具备的条件。现在的机床越来越先进了，特别是数控机床，具有很完善的自诊断能力和故障显示功能，对比较常见的故障都能自我诊断，并把故障原因和维修方法显示出来，供维修人员参考。就算有些故障无法自诊断，如对机床的电气原理比较熟悉，维修时能熟练地查找相关的资料，维修起来也是比较简单比较快的。

搞电气维修，特别是数控机床维修的，要知识面广，现在的科技发展很快，电子元件和电气设备更新换代快，类型又多又广，除了要掌握常用的电气知识和电气维修技术，除了要掌握电子电气的维修技术，还要掌握一定的机械维修技术，现在的机床故障，不再是电气故障机械故障分得那么清的了，很多都是电气、机械、甚至液压气压等故障交混在一起，要各方面都有所熟悉才有利排查故障。所以一有空闲时间，我就找来大量与电气、电子以及机械有关的书籍，不断充实自己和增进自己的知识水平，另外还要通过请教师傅、上网查找资料等各种途径来了解有关的最新消息和资讯。

除了掌握好理论知识外，主要的是要不断实践，积累大量的工作经验，有了丰富的实践经验，加上扎实的理论知识，检修起电气故障来才能得心应手。胡连春师傅经验丰富，维修起电气故障来得心应手，每次有维修任务时，我都会跟着他到维修现场，通过观察他维修的过程，了解师傅是怎样询问现场人员，怎样查找故障原因，又是怎样排除故障的，通过做他的维修副手，参与维修工作，从实践中锻炼自己的维修能力，掌握一定的维修方法和技巧，以及增加自己的维修经验。除了跟师傅学习，积极主动参加维修工作外，还要设法找一些东西来维修，办公室里有很多损坏的电路版、驱动器、plc等各种各样的电气部件，有时间我就拿来解剖、分析，查找故障原因，并设法维修。虽然大部分修不好，但通过实践，加深了自己的理论知识，增加了自己的维修经验。另外，胡师傅因事没来上班时，虽然经验不是很足，维修技术不是很熟，也要敢于\*维修，要抓住一切机会锻炼自己，从实践中摸索，找到一套适合自己的维修方法。

在参与维护、维修工作中，也发现目前车间电气管理工作的一些不足，维护工作做得还不够好，车间机床很多电气设备陈旧破损，线路潮湿、零乱、老化，加之车间长年潮湿，充满油雾粉尘，很容易引起各种电气故障。虽然油雾不导电，但夹带着大量磨屑铁粉的油雾粘在电气设备和线路上，也会引起漏电、短路等现象，车间里有好几台风扇和去磁器就是因为这个原因造成漏电的。电气工作人员不应是有故障就维修，无故障就闲着，应该经常到车间去逛逛，查看一下电气设备的运行状况和线路情况，做好维护工作，发现异常就立即着手排除。虽然有些异常很微小，但也要重视，要不时间长了就会引起故障。还有有些电线是多余的，为了减少故障因素和维修方便，最好拆去。只有平时维护得好，机床正常工作，才能充分利用好机床，创造大的效益。而一但机床(特别是数控机床)出现故障，即会影响车间的生产，要是出现大故障，造成停车时间过长，对公司来说就会造成巨大的经济损失。

要做一个合格的电气维修人员，除了以上这些外，还要有高度的责任心和良好的职业道德，要有比较齐备的知识、技能和经验，要有比较广的电气安全常识，还要有一颗谦虚的上进心。这些我相信会随着我维修经验的增加而增强。

**移动代维月度工作总结6**

移动客服人员最重要的是不用直接和客户之家见面，而是通过电话的方式来工作，我的音质在这里得到了最大的发挥。

一年来，在公司党委的正确领导和关心帮助下，本人认真学习“三个代表”重要思想，学习科学发展观，按照局党委确定的工作思路，以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好移动基层客服工作。现对自己全年的工作总结如下：

>一、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做。当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

>二、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为移动基层客服人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。一年来我坚持勤奋学习，努力提高理论水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的再于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。到公司三年来，我注重把理论转化为自己的科学思维方法，转化为对实际工作的正确把握，转化为指导工作的思路办法，积极研究新情况，解决新问题，走出新路子，克服因循守旧的思想，力戒“经验主义”，拓展思维。

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行理论学习。首先不把理论学习视为“软指标”和额外负担，自觉参加每季度的党课集中学习。其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会继续发扬我在过去的工作方式，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题。

工作就是这样，干一行爱一行，我已经对我的工作非常的热爱了，我会在今后的工作中继续的努力，为公司的发展做出自己最大的努力!

**移动代维月度工作总结7**

xx年来，我们在移动公司、行政的正确领导下，认真贯彻落实上级部署的有关移动营业厅的文件精神，认真学习和落实省、市、县关于营业厅的各项规章制度，按照省公司提出的“以客户为中心”的营销模式，以提高营业厅服务水平和服务质量，加强营业厅管理，提供优质服务，提升移动服务的竞争力，加强了全体营业厅员工的思想作风建设，强化了员工的服务意识，营业员的业务素质和业务技能有了全面的提高，为客户提供了全方位的优质服务。截止xx月底，营业厅共办理各项业务1650余笔，收到客户表扬信236封，接待客户来电1000余人次，其中移动营业厅380余人次，接待各类客户来电330余次，客户回访率为85%，满意率为；营业网点40家，营业面积145000平方米，营业网点覆盖率为，为移动客户提供了安全、快捷的服务。

一、营业厅的营业流程

1、业务的操作流程

营业中，营业厅人员对营业厅的工作任务和工作内容，进行具体的分工。每一个岗位的工作内容和工作程序都按照营业厅的具体工作内容，按照各自工作内容的不同进行，每个岗位的具体工作内容都有明确的规定和要求。在操作中，要求营业厅员工严格按照操作流程操作，不准随意移动和占用营业厅客、拉客、漏客等现象，每个工作内容都做到了规范、有序，做到了“四无”。

2、营业员的业务礼仪和服务

营业厅的工作，是一项很重要的工作，它的特殊性，决定着营业厅的营业形象，因此，营业厅每一位员工都应该严格遵守服务行为，做到热情、大方，主动、耐心，并且有一个良好的心态，有较好的自身素质和仪表仪容。为此，营业厅员工必须做到仪表端庄、着装整洁，礼貌用语、用恰当，工作时间、服务方式规范、礼貌有加。因此，营业厅员工必须养成良好的工作习惯，做到“五声”即用语言文明、举止文明、服务规范、作风文明。

3、接听电话

营业厅的工作，是一项很重要的工作，是直接面对客户的窗口。营业厅的工作人员在工作中要做到热情、大方，主动、耐心、细致，并且有较好的自身素质和服务水平。因此，营业厅员工必须养成良好的接听电话的习惯，做到“四会”即会听、会问、会查，及时发现各项问题，提供信息；要会用简短的语言和用适当的语速、清晰的语速、准确的语速、准确的表达自己的意思。因此，营业厅员工必须提高自身的服务技能，熟悉各项业务的操作流程。

二、营业厅的运营情况

营业厅在营业厅的运转中起着非常重要的作用，营业厅运营的好坏，直接影响着客户的营业厅的整体形象和经济效益。在营业厅运营过程中，营业厅的运转成本非常重要，营业厅的运转也是客户对营业厅的认可，也是营业厅运转的重要保证，是联系和服务客户、提升营业厅形象的有效手段。在营业厅运营过程中，营业厅运转的成就显得尤为重要，营业厅运转的成功与否，主要取决于营业厅的运转质量，是否能保证客户的满意，关系到客户的满意度。在营业厅运营过程中，营业员必须树立优质服务的意识，对客户的问题要耐心、细致地解释，要做好客户思想工作，及时解决客户的问题。

三、营业厅日常工作内容

4、客户资料的准备

5、营业厅人员的工作

营业厅运营过程

**移动代维月度工作总结8**

转眼间，我在\_\_公司学习和工作已有一年的时间年了。以下是我对我在这一年中的工作和学习所做的一个总结。

11月份，我从\_\_营业厅调回中心营业厅学习、工作。因为在此之前我都是在\_\_营业厅上班的，所以有很多业务都没有学习过，调回大厅以后我发现我要学习的东西还有很多，我应对自己高标准，严要求，尽快进好的掌握新的知识和技能。

在调回中心厅的这些日子，我发现了自己有许多不足的地方。比如微笑待客，唱收唱付等，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。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信，并进行了改进。有时在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。这些不足之处我因及时改正，在今后的工作中加以避免。我的工作能力方面还有待进一步提高，我决心在今后的工作中努力加以改进和解决，使自己更好的做好本职，服务公司。

针对以上存在的不足和问题，在新的一年中我打算做好以下几点来弥补工作中的不足：

一是继续加强对公司各项制度和业务的学习，做到全面深入的了解公司的各种制度和业务。

二是踏实做好本职工作。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。

三是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。

在上级领导的关怀和领导下，我会更加努力，更加团结。新的一年我们一定会取得更好的成绩。

**移动代维月度工作总结9**

回顾这一年里的工作，我在各位领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照公司上级下达的要求和任务，积极地完成了自己的本职工作，通过这一年来的学习和工作，使我在工作模式上有了新的突破，技术和经验得到进一步提升，而且在工作方式上也有了较大的改变。具体有以下给几点

一、具有良好的工作业绩

在这一年里本人开通移动大小基站传输设备1\_\_端，优化网络环路\_\_个，大小网络割接\_\_多次，全年工作安全无事故发生，而且多次得到监理公司和移动公司的好评和表扬，今年还被移动公司评为优秀先进个人。

二、具有正确的工作态度

在思想上，我坚持自我的反省且努力地完善自己的人格，无论什么情况下，我都以品德至上来要求自己，而遵守职业道德是能胜任这项工作的基本前提，无论何时何地我都奉行严于律已的信条，并切实地遵守它。另外，爱岗敬业是能做好工作的关键， 爱岗敬业就是要做好本职工作，把一点一滴的小事做好，把一分一秒的时间抓牢，不积跬步，无以至千里，不善小事，何以成大器，从我做起，从小事做起，从现在做起。

三、具有良好地工作作风及娴熟的技术技能

在工作和学习上，我作风扎实，关心下属，团结同志，注重细节，追求完善，不找任何借口，认真履行岗位职责。作为一名专业的通信技术人员除了要有专业的知识和技能外，细心和细节的注重都是非常重要的，细节差之毫厘，结果谬之千里，无论是做事还是做人都要明白细节决定成败，精益求精才能争创佳绩。

四、具有较强的工作能力及积极主动的工作意识

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力还是有限的，所以总是不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习，向周围领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己还是有一定的进步。经过不断学习，不断积累，我能够从容处理日常工作中出现的各 类问题，保证了本岗位工作的正常进行，我能够以正确态度对待工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去，积极提高自身素质，争取工作的主动性，从而具备了较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

五、具有良好的团队合作精神

有效的团队工作可以提高工作效率。为此，在工作中我不光自己努力工作，同时也和同事之间处理的非常好。在工作中除了互相学习外，生活中我也经常和同事谈心，了解各自内心的想法，相互出主意、想办法。有一些同事，因为工作技术经验不足，不但影响了他本身的工作效率，同时也影响了整个部门的工作效率。然而我主动教导他们，和他们讲解工作中的各方面技术知识，让他们对日常的工作有新的认识和理解，能够很好地独立完成各个工作任务，不断提高工作效率。

**移动代维月度工作总结10**

一、工作汇报

自20xx年12月26日工作以来，我认真完成工作，努力学习，积极思考，工作能力逐步提高。刚进入新的工作岗位时，为了配合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，摸排资料的准确，为将来端口的顺利绑定打下了坚实的基础。

紧接着又做了一部分资源上线的工作。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熟练的\*作使用客服系统。而且对机房设备有了一定的了解，使自己对上层设备有了更加感官上的认识。

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知识，更加提高了自己的实际动手能力。同时，为了确保每一个信息点的及时正常使用，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苦的任务。

在投入到新的办公环境后，我也开始了新的工作??故障预处理。这项工作使自己掌握了基本的adsl技术。可以处理大部分的用户端故障。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，由于刚参加工作，无论从业务能力，还是从思想上都存在许多的不足。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助，使我在工作能力提高，方向明确，态度端正。从而，对我的发展打下了良好的基础。

二、工作感想

踏入新的工作岗位后，经过一年的锻炼，使自己对这份工作有了更多更深的认识。对于工作或者说事业，每个人都有不同的认识和感受，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“态度决定一切”。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。具体而言，我对工作的态度就是选择自己喜爱的，然后为自己的所爱尽自己最大的努力。我一直认为工作不该是一个任务或者负担，应该是一种乐趣，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快乐。我相信我会在对这一业务的努力探索和发现中找到我工作的乐趣，也才能毫无保留的为它尽我最大的力量。可以说，懂得享受工作，你才懂得如何成功，期间来不得半点勉强。

其次，是能力问题，又可以分成\*能力和基本能力。对这一问题的认识我可以用一个简单的例子说明：以一只骆驼来讲，\*能力决定了它能够在沙漠的环境里生存，而基本能力，包括适应度、坚忍度、天\*的\*觉等，决定了它能在沙漠的环境里生存多久。具体到人，\*能力决定了你适合于某种工作，基本能力，包括自信力，协作能力，承担责任的能力，冒险精神，以及发展潜力等，将直接决定工作的生命力。一个在事业上成功的人，必是两种能力能够很好地协调发展和运作的人。

三、工作目标

在今后的工作中，我会加倍的努力学习\*知识，掌握更多的业务技能，为将来的工作打好坚实的基础。

**移动代维月度工作总结11**

今年以来，移动公司认真贯彻省公司关于移动通信业务发展的决策部署，结合我公司实际，以“以服务带动、以业务保障拓展”为宗旨，坚持以客户为中心，不断深化服务体系建设，不断强化服务意识，不断提升服务水平，努力适应业务发展的新形势，大力促进通信市场的发展。

xx年来，为了提高营业厅服务水平，提高员工素质，提高客户满意度，营造良好的通信环境，我们在全体员工共同努力下，圆满完成了各项工作任务，并取得了一定的成绩。

主要工作

1、营业厅的建设。为加快移动通信业务的发展及业务的推动，今年上半年新设通信业务一个，在各项工作的开展过程中，我们注重加强营业厅的规范化管理，严格按照省公司的要求，认真执行各项规章制度，严抓落实，使移动通信业务发展的态势良好。

2、业务发展。今年上半年，我公司在移动通信业务发展上取得较好的成果。上半年，新增通信业务一个，在各项业务发展中，取得较好的发展。

3、营业厅的营销。今年上半年，我公司加大了营销力度，在全市范围内大力宣传我公司业务，扩大了影响力。为全面提高营销人员的业务能力，上半年，我们营业厅组织员工外出学习，并进行了业务技能和营销知识的交流学习，提高了营业员的素质。

4、业务开展。今年上半年，新增通信业务一个，在各项工作的开展过程中，我们注重加强营销工作的管理。

一是严格执行营业厅的各项规章制度，认真执行营业厅的各项工作制度，严防工作的混乱和差错的发生，做到不无故缺勤。

二是认真组织营业厅员工开展业务技能和营销知识的学习培训，提高了营业员的业务能力，并组织营业员进行了营销知识的培训。

三是认真组织营业厅员工进行业务技能、营销知识的学习培训，提高了营业厅员工的业务水平，并组织营业员进行了营销知识、市场营销知识和专业知识等方面的考试。

**移动代维月度工作总结12**

自从进入大学以来，我一直都享受着移动的便捷与快乐，期间也曾尝试换个其他的使用，但事后愈发珍惜移动的品质与服务。

一直在困惑，中国移动公司为何能在短短的几个春秋便屹立于世界500强之林?

一直在探索，在宽广的网络覆盖、实用的业务、温馨的服务背后，是什么支持中国移动不断向前发展?

今年暑假，我们一行四人有幸成为获嘉县移动公司的一员，与移动公司有了零距离的接触以后，慢慢的开始了解他，“正德厚生、臻于至善”八个大字让我们印象尤其深刻，它不仅是中国移动的行为责任规范与社会责任的宣言,还昭示中国移动永不止息、创新超越的进取心态，以及对完善、完美的境界孜孜不倦追求的崇高精神。

七月五号，是承载着激情与梦想的日子，在我们的翘首企盼之中，登上了千万获嘉县的客车，经过一个多小时的路程，我们到达了获嘉县移动公司，远远的望着“中国移动通信”那六个蓝底白字高高的伫立在楼宇之间，心里不仅一时感慨，有高兴、有兴奋、有期待，看到最上方那两双诚挚的双手紧紧交叉在一起，这不仅让我想去了移动公司的“沟通100，满意100”，用我的真诚，换取你的满意。

由于我们是中午一点多到的获嘉，公司的领导们在下班休息时间，只有营业厅的员工们正常营业，当我们进去说明来意后就再这里的客户休息区等着上班时间的到来，由于刚进营业厅紧张没在意，当我们坐下来，渐渐被营业厅里的高品质服务吸引，“您好，先生，欢迎光临!”、“您好，先生，请问您要办理什么业务?”、“您好，先生，请慢走!”这一句句甜美的话语展现了员工们的不急、不燥、尊重客户的优秀品质，这样的金牌服务就似炎炎夏日里一丝凉意，沁人心脾。他们将金牌服务的理念诠释的无比完美!“问渠哪得清如许，为有源头活水来!”随着时代的进步，顾客的追求也不断上升，相信移动公司也会不断向更高更广迈进，也只有这样的企业才会蒸蒸日上，傲视群雄，在岁月的长河中越走越远。

在进行完下午的培训后，我们也开始有了任务与安排，成了移动公司一名实习员工，虽然是实习，但是我们依然保持者高昂的斗志与饱满的热情，做好了吃苦受累的准备，可是一段时间之后慢慢发现，这不是一个光靠勤劳、肯吃苦就能做好的工作，要注重效率，要有市场意识，哪些是你的目标客户，成功率有多少?哪些是你的潜在客户，成功率又有多少?如何在与客户沟通的过程中把握他们的心理咨询?成功的抓住他们的购买欲望，这就需要我们了解产品的优势，就是卖点。

所以刚进入营销班，我们营销班的两位姐姐就对我们进行了业务培训，经过短暂的自我介绍后，大家也就相互熟稔了起来，接下来就给我们讲了神州行、全球通、动感地带的卡品和资费及一些相关的营销活动，还有新业务与G3电话的卖点、资费培训，为我们以后成功介绍产品打下基础。

从7月8号到7月20号这段时间，我们参与了“G3电话进社区，入网寄送大礼包”G3电话下乡促销活动，在组长吕玲姐的领导下，通过村广播通知和挨家挨户宣传，与群众积极沟通，成功的卖出了一部又一部G3电话，世上无难事，只怕有心人。对营销一窍不通的我们,经过一段时间的`学习也都卖出了自己的第一部电话，但有时候也让我们饱尝到失败的心酸，差点一蹶不振，后来几位姐姐告诉我们，营销就是一个概率的游戏，关键是你如何提高概率，这个时候我们也慢慢入门了，在这一段时间真的学到了很多，经过了一次次的失败后，我们逐步成长，我们一直再努力。

同时，我们也参与了与社会渠道的沟通，跟着她们与这些老板也渐渐熟络了起来，前几天装新系统时，有些店里的电脑上很多病毒，我们帮他们杀毒，重新下载一个浏览器，力所能及帮他们解决一些问题，取得他们的好感，为下一步的沟通和树立公司良好的形象打下基础。

**移动代维月度工作总结13**

巩固和提升竞争优势，保持行业区域主导地位，加快了本溪移动的发展，提高了大客户服务的水平，克服了各种困难和不利因素，业务发展和业务收入保持稳步增长的良好发展态势，各项工作取得了可喜的成绩。

>一、个人客户管理与服务

为彰显vip会员尊崇倍至、享我所想的尊贵体验。xxxx年度我中心本着沟通从心开始的服务理念，我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换stk大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到最好。

结合xx移动公司的各项工作指标，本着服务“以人为本”的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于移动通信方面的疑问、圆满解决客户在使用移动电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收移动电话费等。

另外，结合“服务与业务领先”的战略目标，始终坚持“创无限通信世界做信息社会栋梁”的企业使命，不断增强员工的“危机感、紧迫感、使命感、责任感”在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

>二、中高端客户保有率

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率“战争”中，只有不断深化人性化、亲情般的的优质服务，不断提高的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

>三、全球通客户目标市场占有率

>四、外呼人员的管理

外呼人员在我中心完成的指标中占有一定的比率。电话营销的目标客户群选取针对性强，以及服务口径设计妥当和全体外呼人员的共同努力，XX年外呼人员在新业务的推广，全面推动新业务的增量增收中起到了很大的作用。外呼队伍人员在做市场调查.社会调查、服务关怀、挖掘潜力客户时，她们的服务质量就代表着我们公司的服务形象，所以我们培训外呼人员：熟练掌握公司个指标及各项业务，规范服务用语，应答技巧专业灵活，团队之间密切配合协作。使他们能在第一时间内将信息清楚明确的传递给目标客户。

是直接连接客户和公司的桥梁，所以对外呼人员的服务质量直接影响到客户外呼人员进一步培育潜力型和竞争型业务，重点加强潜力，服务管理、服务人员管理。

>五、投诉处理

为进一步提高客户满意度、保持服务持续领先，大客户中心在XX年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。

首先，优化投诉处理流程,加强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。其次，严格控制集团客户短信群发。再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司有关领导派单，管理人员及时支撑，处理解决方案。最后，完善客户跟进服务制度，提高移动公司的服务水平，从而达到投诉满意度100%。

**移动代维月度工作总结14**

公司根据保山隆阳区设置隆阳区中心驻点，道街乡级驻点，瓦窑乡级驻点。配备37名巡线员进行日常巡查和维护。在市本级设置应急中心，以协助日常的管理和突发抢修。

我保山线路维护现配备自购车辆6辆，作为光缆代维专用车，车牌号码为：云AMK201、云APU556、云AQD637、云AQZ876、云AJB730、云AQZ366；租用车辆一张，车牌号码为：云M19492。

拥有齐全的各种仪器仪表和工具： 7台光纤熔接机(住友—37共一台、住友—39功两台、南京吉隆一台、国产DVP共三台)、4台OTDR光时域反射仪(横河AQ7260)、4台光功率计(硅谷通信，可测-50db～+20db)、4台可视光源(可测6KM)、3台数码相机、2台抽水机、4台传真机(、、、)、3部联通C网应急电话(15334310197、15334310198、15334310171)、5台电脑以及其他常用的抢修工具。

我中心根据《移动光缆传输维护规程》等规范性文件的要求，按照移动公司对线路的考核标准及要求，以“严格管理，精心维护，抢修及时”为工作方针，认真对光缆线路进行维护。

>一、 加强日常维护管理。

1、做好日常维护工作，严格执行维护规范和维修作业计划，加强线路巡回护线宣传，对架空光缆距路面高度不够、路旁电杆防撞、穿越树林光缆的防鼠咬等安全问题及时整改，排除线路上的重大外力隐患。

2、根据移动公司的维护要求，本月加强对省干巡检，对基站尾纤乱，基站光缆无标识，并完成了补套拉线警示管、补做电力保护板、跨路警示牌、电杆扶正等工作，并通过了验收，为移动公司争创精品网络奠定了扎实基础。

3、每月定期召开巡线员会议，听取线路维护工作中出现的问题和遇到的困难，并针对巡线员提出的线路维护工作中的建议和意见，进行维护质量分析，及时改进不足之处，不断提高线路维护质量。

>二、建立健全管理制度，完善监督、检查和考核制度。

通信技术中心按照移动公司线路维护要求及公司内部管理要求，建立健全了《代维管理员工作职责》、《资料管理员工作职责》、《巡线员工作职责》等，建立考核制度。分别对巡线员、接续抢修员、资料员和管理员进行月度考核。迁改、抢修、割接工作等按移动公司管理流程要求执行，制定规范手册。巡线员招聘实行岗前培训、考核、跟踪。

办公室及仓库已经建立，制度、图表也已上墙，并将详细的线路资料做成电子文档，并配合移动公司完成了已有线路资源管理系统录入工作。

同时，通信技术中心进一步加大对员工个人的考核力度，科学评价员工的工作实绩，形成科学的考核机制。定期深入施工维护现场进行全面的监督检查，并实行现场落实、现场考核，根据不同的考核结果，实行有差别培养，形成科学有效的激励约束机制，提高员工工作积极性。

>三、狠抓技术维护，提高快速反应能力。

1、为了增强抢修人员的业务水平，提高快速反应能力，我们对巡线员、修理员、抢修技术人员进行了集中培训和岗位自学，并进行岗位考核；

2、保证抢修车辆、工具、仪表的正常运转和器材的充足可靠，在市本级我们始终保持有两套完整好用的仪表、工具专用于移动线路维护；

3、针对由于缺乏经验而导致抢修容易超时这一情况，通信技术中心制定了相应的割接、抢修流程，很好地规范了操作流程，提高了抢修质量和效率，使我们的工作取得了很大突破。

>四、初步建立了“预防为主，主动维护”的运行维护体系

“预防为主，主动维护”的运行维护体系主要包括组织结构建设、基础工作、质量督察制、预警机制、外力影响动态管理系统、应急抢修、重要通信保障、技术支撑、考核体系等内容。虽然在预警机制、技术支撑、考核体系等方面还不够健全和完善，但体系建设已初具规模，发挥了有效的作用。在日常维护中，碰到最多的也是最当心是建房、修路对我们线路造成的安全隐患。

>五、加强安全生产工作。

通信技术中心及时落实安全生产措施，把安全生产当作日常要事来抓，树立“以人为本，安全第一”的方针，健全监督、检查、考核体系。定期组织人员进行的安全生产检查，整治薄弱环节，及时消除隐患。同时，为进一步提高巡线员的安全防范意识，通信技术中心全年组织了4次安全教育培训，进行安全知识教育。

为保障线路维护工作的顺利进行，通信技术中心积极采取措施，以人为本，确保安全生产。一方面，在每年的寒暑季节，公司制定相应的措施，做好冬季防寒、夏季防暑工作；另一方面，公司领导重视，冬季配备好齐全的防寒衣物，做好冬季安全的基础工作，夏季配备必要的防暑物品，并对一线员工进行高温慰问。

>六、本季度以来，一月份光缆被恶意破坏频繁

针对这一情况，二月份在主干网及其核心网区域进行护线宣传，三月份主要配合移动公司本地网五期组网，并按照移动公司要求对光缆生产不规范进行整治。坚持做到日常巡检不放松，维护整治努力按照要求进行，严格按照移动公司下发相关要求进行光缆的维护。

>七、经过通信技术中心全体员工共同努力20xx年，在移动光缆维护工作上在创新高。

维护车辆(云APU556) 维护车辆(云AMK201)

维护车辆(云AQZ366) 维护车辆(云AJB730)

维护车辆(云AQZ876) 维护车辆(云AQD637)

云南振华邮电通信工程有限公司

**移动代维月度工作总结15**

xx年已经结束，为了更好的做好今后的工作，总结经验、吸取教训，现将我的xx年工作总结如下:

1、坚持学习，不断提高自身素质。

做到认真学习深刻领会党的精神，学习贯彻落实党的会议精神和有关法律法规，不断提高自身的素质;认真学习各种电子政务，及时了解和掌握各种新政策和动态;积极参加组织各种形式的培训和学习，并在工作之余学习和探索，不断提高自身的业务水平。

2、强化责任，不断提高工作水平。

我所在的营销中心是一个综合的窗口，同时也是业务量比较大，任务也比较繁重的一个窗口之一，所以，在工作中，我严格履行各项职责，努力提高自己的工作能力。

在业务学习方面，我认真学习业务理论知识，通过自己不懈的努力，在自己的同时在工作中得到了实践，使自己在业务上有了一定的提高和进步。

时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，每天都有新的东西出现、新的情况发生，这都需要我跟紧形势努力改变自己，更好地规划自己的职业生涯，学习提高自己。

要做好一份工作，我认为最重要的是要有责任心，有了一份责任在身上，就会努力去完成它，并完成好，这样爱你的工作，你的工作就会喜欢你。公司常宣导大家都要做到：认真做好自已的本职工作。这就是一种无形的责任，鞭策着我，朝着这个方向努力，不断改进，不断提升。

有首歌唱得好“看成败人生豪迈，只不过是从头再来。”我对它的理解就是:如果成功了，不要骄傲，继续努力，以便取得更大的成功;如果失败了也不要气馁，总结失败教训，争取下次成功。不论怎样，在工作和生活中要始终保持积极乐观的态度，才能工作的更好，生活的更精彩。

**移动代维月度工作总结16**

20XX年上半年，县维护队在公司的正确领导下，始终坚持“让客户满意”的维护策略，实现了代维工作稳步推进，班组团队建设逐步加强，班组团队意识明显提高，整体工作有序健康发展的良好局面。

>一、20XX年上半年生产经营完成情况

（一）安全生产

1.班组年度安全生产，离不开公司的正确领导。班组建立建全安全制度，班组全体人员认真学习安全生产的各项规章制度，安全生产的学习和考试形成常态化，并将安全列入月度考评中，进一步筑牢“安全第一、预防为主”的安全生产理念方针，为全年安全生产奠定了坚实的理论基础。

2.始终把安全工作摆到重要位臵，认真贯彻落实“安全第一、预防为主”的方针认真实践安全规章制度，安全员大胆管理，从源头认真检查督促，随时随地提醒，发现安全隐患及时整改。

3.工作中积极主动开展全员安全自查、自纠，主动发现隐患并主动整改，为安全生产扫除安全障碍。

4.班组全年加强员工的消防、蹬高作业、带电作业、行车安全、班组物料特别是贵重物品管理的教育和实行安全包保责任制，杜绝安全事故的发生，为公司的发展创造一个安全稳定的环境。

（二）自营

1.宽带新增和续费，td、固话新增和宽带固话保有及社区精细化工作。积极参与了“岁末年初”促销、“光宽带”促销活动，3月启动的“装宽带，送手机、送话费”为主题的协同营销，4月新学期的“校园迎新、光宽带进社区”促销活动，以及与移动协同在市区进行“社区欢迎行”营销活动。

将片区划分成16个网格，进行社区和渠道包保制，每个社区有人管，渠道有人支撑。

2.客户服务：客户服务是公司的生命线，不论从营销和装移机方面，我们始终将“用户至上、服务第一”的理念贯彻到底，全体人员认真学习营销服务行为规范、上门服务行为规范和装移机服务行为规范，认真履行一小时预约服务制度。服务行为得到规范，服务水平得到提高，主动服务特色服务，你下了班我们为你服务，周末我们为你服务，节假日我们为你服务形成工作特色，未发生服务投诉。

（三）代维工作

1.巡检工作，班组辖区有2333个wlan热点、2234个td室分和1277条集客专线电路。维护工作同比20XX年增加，特别是集客专线电路到年末将增至32398条。但是不论用户距离我们有几百里，我们都认真执行年度巡检工作，发现问题及时处理，每次巡检我们的员工均得到锻炼，年度内未发生漏检和不检。

工单执行，代维工作中故障处理是我们工作的难点，几乎每天要花费我们85%的工作时间和部分休息时间。但是，再苦再累我们都已一路扛了过来，为公司的代维工作付出了艰辛汗水。故障均能在1小时内接单，故障处理及时率努力向95%挑战，处理平均时长向3小时挑战，全年未发生人为因素造成的超时工单。

2.代维临时交办的工作，主要是非计划的工作，全年未验收接管的但实际发生代维工作，州市移动临时交办的配合整治、搬迁、抢险等工作。抢险工作突出，具体为及时抢修td室分光缆被物业公司在绿化时挖断故障；农村信用社光缆挖断两次故障；4月份抢险wbs故障。全体代维人员不怕苦、不怕累、不计较，加班加点完成了许许多多临时交办工作。

3.农村宽带装移修：完成农村宽带装机23459台，未发生装移机超时工单，装移机和故障处理及时率均完成公司下达的控制指标。

>二、存在的问题分析、措施和经验体会

（一）自营存在的问题分析、措施和经验体会

1.问题分析、措施

自营方面存在整体经营业绩环比下滑，宽带新增指标几乎未能完成下达的指标。固定电话几乎无人发展，td业务宣传力度不够，宽带续费率较低。存在工作有计划，但是存在落实不到位。营销工作绝大部分是按个人自主营销方式进行，那么就出现工作责任心丢失，自我管理能力不足问题，出现了敷衍了事得过且过工作作风，工作热情低、积极性不足现象，最后导致工作结果差距较大劳动生产力低。

针对以上问题，应采取以下措施。

（1）加强宣贯岗位意识和责任意识教育。

（2）营销技能上，有计划的组织大家学习宽带、固话、营销及简单的业务故障处理能力等技能培训，从而提高营销技能。

（3）加强过程管理加大考核力度。自主营销和驻点营销中，对于出工不出力的个别人员要采取不定时的抽查询问，要亲临现场做好指导督促。对于无故不参加营销的人员要加大考核力度，抓典型树典型，通过考核得引导，扭转个别人员惯性的敷衍了事得过且过工作作风。

2.经验体会

（1）将片区所属小区划分成三片后由营销员各负责包保，负责对包保片区的资源调查、社区营销、驻点营销工作。

（2）将片区所属渠道划分，营销员各自负责所包保渠道的支撑工作，负责对包保渠道的业务培训、技能支撑和宣传物料及时更新，确保渠道对经营有所支撑。

通过社区和渠道精细化的包保工作，推诿扯皮现象得以控制，安排的每周两次社区驻点营销工作有人组织落实，减少了片区队长的负担，提升了营销人员的责任心，也有利用营销人员责任心的培养。另外通过包保避免了有些社区长年无人营销服务的现象。

（二）代维存在的问题分析、措施和经验体会

1.问题分析、措施

代维方面存在巡检质量不高，巡检偶有不实情况；代维故障工单接收及时率、故障处理及时率、工单回复及时率、装机预约及时率、工单开通及时率、故障投诉响应及时率、故障投诉处理及时率、故障服务满意度均不同类别会出现一些仅仅达到达标准或基准值，即标准不高。代维工作存在业务技能有待提高、工作效率有待提高的问题。

针对以上问题，应重点采取以下举措

（1）加强督促专业技术的培训学习，学习不走过程，应紧扣实际。注重业务技能交流，特别是典型故障的技术交流应形成常态化。

（2）代维轮流值班，每周轮换一个人专门负责各类故障工单的接收、组织处理、回复工单和故障登记本、工单执行本的登记工作，以及督促相关人员按质按量按时上报周报工作。

（3）将wlan、室分、集客专线电路分劈给个人包保，包保人主要负责巡检、巡检记录台账建立（电子和纸质），以及组织大家编制修订拓扑图、路由图图纸工作。

（4）今后我们必须加强业务技能的学习，通过集中培训、个人自学、相互交流、现场指导等培训方式快速提升自身的业务技能。

（三）班组管理存在的问题分析、措施和经验体会根据精细化管理的要求，确实存在许多问题和不足。

1.安全方面：安全教育虽然已经形成常态化，但是落实中存在提醒、监督未形成常态化，安全员履行职责时有留于形势，存在不能和不敢管的问题；另外，部分人员安全意识任然存在侥幸心理，未能彻底从思想上加强安全意识，甚至还存在“麻烦”的麻木思想。

2.班组建设：存在人情管理，管理不严、管理不到位问题。今后必须加强班组团队意识，灌输共同目标和愿景、培养责任心和主人翁的意识、培养创新和敢于担当意识。并且通过分析形势，灌输忧患意识和建立企业和个人危机感，转变观念，适应公司的发展。管理要敢管敢得罪人，要善于发现问题处理问题。要树立正气敢杀邪气，树模范典型教育大家。

（四）班组台账管理经验

班组的台账均实行责任包保制，在质量员的督促监督和指导下，负责班组技术资料、图纸图表、设备台账、技术报告的建档存档管理。

（五）安全管理经验

（1）班组设质量，负责班组技术质量的管理，检查、督促班组成员认真执行工艺规程和操作规范；宣传和贯彻“质量第一”的工作理念组织开展岗位练兵。

（2）班组设安全员，负责班组安全思想教育，安全—8—检查和工具仪器仪表的定期检查实验。

>三、20XX年下年年工作打算

1.加强安全教育及安全制度落地监督管理，进一步筑牢“安全第一、预防为主”的安全生产理念方针，为全年安全生产把好第一关。

2.按年度计划安排好月度巡检工作，严格执行标准化巡检，完成wlan热点、td室分和集客专线电路巡检工作。

3.完成移动州市公司临时安排的工作。

4.积极参与移动家客装维工作。

5.及时处理所有故障工单，杜绝认为造成故障延时，实现全年故障处理及时率达95%以上的挑战值。

6.建立健全各类技术资料、技术图纸资料台帐。

7.积极推进社区精细化经营管理工作，要按计划引导、监督好自主营销和驻点营销工作；积极配合好上市公司协同营销。

8.始终将“用户至上、服务第一”的理念贯彻到底，全体人员认真学习营销服务行为规范、上门服务行为规范和装移机服务行为规范，认真履行一小时预约服务制度，杜绝认为因素投诉。

9.加强班组建设，调动监督好“班组六大员”的职能作用，努力营造积极向上、努力工作、和谐文明的班组。

**移动代维月度工作总结17**

光阴荏苒，岁月如梭。转眼间，我在移动公司的试用期已经结束了，在这段期间，我的感受颇多，学到了很多新的知识，我对自己工作认真负责，对公司充满热情。

刚加入移动，我被分配到了前台的工作，刚来的时候，对前台的一切都感到陌生和好奇，可以说，这段时间是我从学生过渡到真正上班族的第一个转折点，我有幸加入了移动公司这个大家庭，不知不觉已经三个多月了，在这段时间里，我经历的也都是在前台工作中难免出现的错误，以下是我的工作感触。

在这里我主要负责的是前台文员的工作。

首先，要做的是在来访的客户中要清楚记得客户的来电来访目的，其次，做好来访登记。

来访前的一些登记都是要清楚的，不然的话就很可能会出现错误，以致在来访中出现很多错误，这些都是要考虑到，在来访前，我必须要清晰的记得客户的来访目的，其次，要准备好笔记本，以免因此而导致很多突发状况和突发事情。

在来访登记的过程中一定要把自己的一些事项记清楚，不要忘记自己的姓名，这样才能记得住自己来电的目的和意思。还有，还要注意一些细节，如不能因为自己的疏忽就不记录下来，就可能给客户造成很坏的印象，以后还会因为一些意外事件而耽误公司的利益。

在来访的过程中，要注意自己的仪容仪表，要礼貌的对待每一位前来咨询的用户，让他们得到我们的礼仪服务，也要注意自己的言行，让他们感受到我们移动公司的热情。在这个过程中，也要注意自己的言行举止，不能有丝毫的大意和态度，因为有时候，我们是要让自己说的话和他们的心理都受到伤害的，这就要我们自己在心理上要有一些安抚，要让他们觉得我们很温暖。我们不但要做好自己的工作，还要注意自己的行为。我们还要注意一些礼仪方面的，如有特殊情况，不能乱动，这样就不能做到让客户感受到我们的热情和友好。另外，在来访的过程中一定要注意一些安全问题。在来访的过程中，要注意保持好自己的热情，这是一个很重要的事情。

在这段时间里，我还得到了公司同事们的关爱与关怀，他们不但给我们解决了一些问题，更教会了我很多东西。在今后的工作中，我一定要努力做好自己的工作，让自己的工作做得越来越好，让公司更加的和谐。

**移动代维月度工作总结18**

我负责区域中心的日常工作综合管理工作。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。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、同事请教使自己对新的工作模式有了一个比较全面、系统的认识和了解。认真学习公司、部门下发的各种文件和通报，并把这些文件和通报及时传达到每位社区经理。在具体的工作安排上，坚持以“取长补短、细致划分”为基础，进行人员分工和工作细分，将整个片区划分为多个小的区域，每人管理一个区域，使得每个人的特长都能够得以发挥，都能够挡一面，共同努力完成公司下达的每一项工作和任务。

**移动代维月度工作总结19**

08年的喜悦与哀愁似乎就在昨天，09年又到了冬天。这一年里，在公司领导及各位同事的指导、帮助和支持下，完成了各项工作任务。在过去的一年里，公司在不断的发展及完善，我也在各项工作中不断的学习和巩固基本知识和专业技能。现简要回顾总结如下：

>一、20XX年工作总结

1、09上半年主要的工作是光纤槽道的安装。

有了08年的工作经验，根据新海宜厂家的安装技术规范，很好的完成各个机房的光纤槽道设计和施工工程；积极配合公司的工作安排，努力并很好的完成了公司安排的各项工程；在安装过程中，教会了新同事对光槽的设计、施工、施工安全等专业知识。

2、年初做了一些TD工程的施工。

在同事的指导和帮助下，了解了室内TD工程施工的规范措施和技术要求，理解了TD的设计图纸。TD是中国拥有自主知识产权的移动通信标准，它与GSM、其他3G技术相比，在功能、性能和业务上都有一定的优势。TD工程是在GSM网络的基础上增加一个网络，使其从2G到3G的转换，这样做节省了新建一个网络的成本、时间，更快的把3G业务推广。

3、09年下半年主要的工作是网络测试及设备管理。

7月初到漳州项目部，开始接触网络优化的知识。在同事的帮助下，学会了对话音DT、话音CQT、数据DT、数据CQT和MOS等测试设备的使用和测试的各项规范，在测试过程中需要注意的细节。这些测试是日常网络优化的基础，在所测的各项数据可以分析出现网的网络问题和存在的隐患，直观的表现出了现网的网络情况。

到漳州项目部后，设备由我接管。在这几个月来，学会了话音DT、数据DT、数据CQT、MOS这四个测试软件的安装和调试。设备的好坏，直接影响测试的结果。所以准确的安装和调试测试软件是关键。

>二、20XX年工作计划

现在在学习网络优化的各项基本工作，在20XX年的前两三个月中，完全学会日常网络优化的各项工作，能完全信任负责一个片区的工作要求。

网络优化所学的东西很多很多，在这两年里积累的移动知识还是很贫乏，在新的一年里要更加的补充自己的通信知识，同时要努力做好本职工作，很好的完成各项工作任务，达到较好的工作效果。实现公司利益的最大化，使自己的价值得到最大提升。

>三、经验和教训

1、成功经验：通过对工作的更深入了解，比如光槽，能对各种机房的设计图纸根据需要很快就可以得出需要的材料和如何安排施工步骤。

2、过失：因为对一些细节的不注重，比如查勘时没有注意一些细节，导致事情的延误及工期的推迟。

>四、针对不足，采取措施提升自己

现在的通信知识很贫乏，无法满足以后网络优化工作的要求。我会继续努力的学习，在接下来的一年里，我会努力填补知识，让自己掌握行业中基本的通信原理知识，并了解通信行业的发展动态，做一名符合通信行业要求的职员。

>五、合理化建议

1、让员工在做各项工作时，要记住自己是代表一个公司，要维护公司的名声与利益；加强员工团队合作的精神，各项工作都是大家努力合作完成的，时刻提醒员工需要为自己的工作和岗位负责。

2、设备是公司财产，如果一个人连公司的财产都不爱护的话还能胜任多少工作？要加强员工对设备的爱护，在借用后时刻保管好设备，以减少设备的返修和损坏。

**移动代维月度工作总结20**

20XX年，本人在公司领导的正确领导下，在同事们的团结合作和帮助下，较好地完成了各项工作任务，在业务素质和工作能力方面都有了更进一步的提高。现将一年来取得的成绩和存在的不足总结如下：

>一、品德修养及职业道德方面

一年来，本人认真遵守公司及移动相关规定，按时出勤，有效利用工作时间；坚守岗位，保证工作能按时完成。爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心。工作态度端正，认真负责地对待每一项工作。

>二、工作能力和具体业务方面

我的工作岗位是故障维护。主要负责平时的故障抢修。另外就是完成例行的巡检及网服下发的其他工作如：跟资产代维盘点资产，双路由加固施工及验收。

我本着“把工作做的更好”的目标，工作上发扬开拓创新精神，扎扎实实干好本职工作，圆满地完成了20XX年的各项任务：

1、维护情况：从年初开始至至今，在公司同事的齐心协助之下，完美的完成了罗湖片区的故障抢修工作，不管是故障率还是故障抢修时间在各大代维公司之间都是名列前茅。

2、巡检情况：上半年开始，关于巡检工作的安排也是在分公司各位领导的带领下按时且质量地完成了每个月所需的数量。

3、其他：其他关于双路由加固的情况也是在网服下达任务之后就开始竭力完成。还有平时配合资产代维的盘点工作也是积极响应。

>三、存在的不足

总结一年来的工作，虽然取得了一定的成绩，自身也有了很大的进步，但是还存在着以下不足：

一是有时工作敏感性还不是很强。对领导交办的事不够敏感，上报情况不够及时。

二是领导的参谋助手作用发挥不够明显。还不能主动、提前的谋思路、想办法。

>四、明年的工作打算

明年我将进一步发扬优点，改进不足，拓宽思路，求真务实，全力做好本职工作。打算从以下几个方面开展工作：

一是加强工作能力。根据公司领导的年度工作要求，明确内容、时限和需要达到的目标，把各项工作有机地结合起来，理清工作思路，提高办事效率，增强工作实效。二是加强工作作风培养。始终保持良好的精神状态，发扬吃苦耐劳、知难而进、精益求精、严谨细致、积极进取的工作作风。

**移动代维月度工作总结21**

我们每个人都是在不断的总结中成长，在不断的审视中完善自己。这些年自己也是在总结、审视中脚踏实地地完成好本职工作，现将20xx年的工作总结如下。

>一、思想方面：

重视理论学习，在实践工作中成长，积极参加公司组织的各项活动，能够针对自身工作特点，学习有关文件、报告和辅导材料，通过深刻领会其精神实质，用以指导自己的工作。20xx年也参加了资格认证考试，在不断的学习和努力下，已通过了考试。

>二、学习方面：

辞去成果丰硕的20xx年，迎来万象更新的20xx年，回首在移动代维工作的这一年时间里，有许多的艰辛和快乐。同时，也参加了公司组织的各种培训活动，从中掌握了通信

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