# 移动带队人员工作总结(合集34篇)

来源：网络 作者：梦里寻梅 更新时间：2024-08-17

*移动带队人员工作总结1一年来，维护站始终把用心服务放在重要位置，努力在提高维护综合素质。确立了清晰的工作思路。今年年初，根据区公司和项目部的要求，结合自身实际，维护站确立了以防为主、防治结合、综合治理的基站维护工作思路，确保了项目部提出的基...*

**移动带队人员工作总结1**

一年来，维护站始终把用心服务放在重要位置，努力在提高维护综合素质。确立了清晰的工作思路。今年年初，根据区公司和项目部的要求，结合自身实际，维护站确立了以防为主、防治结合、综合治理的基站维护工作思路，确保了项目部提出的基站“三无”及无VIP退服、无超长退服、无批量退服。严格执行省公司和项目部的各项决定和认务，各项指标均达到公司要求和项目部制定的标准。

>一、20xx年工作总结

>(一)网络运行维护：

>1、网络各项KPI指标均达到挑战值

在建维部人员维护人员和代维人员共同努力下，基站、管线、集团等各项维护工作均取得一定成绩。1月到9月GSM小区完好率、TD小区完好率指标、彩信接通率、设备告警解决率、投诉处理解决率、重要环境告警响应及时率、动环监控完好率等各项KPI指标均达到了挑战值。

>2、加强代维的精细管理，提升代维公司的维护水平

（1）建维部围绕一个核心（以“科学管理”为核心），继续提升三项能力（代维公司的自主维护能力、精细管理能力、应急保障能力），狠抓四个质量（巡检完成质量、故障处理质量、数据报表质量和贯彻执行质量），全面提升代维管理工作，提升代维公司的维护质量，确保网络的稳定和畅通。1月份到9月份共计处理基站故障350余次，投诉处理1000余次，巡检基站600余站次，应急发电160余次，累计发电时长700余小时。

（2）加强代维基站的检查力度，重点排查基站的安全隐患。对线路维护站的包线员提出了勤走、勤看、勤宣传的护线基本原则和奖勤罚懒的管理目标。加强代维发电管理工作，通过各种手段避免虚报油料、假发电等情况的发生，要求代维人员了解所有基站蓄电池的放电能力，合理安排发电路线，。

（3）加强基站耗电量管控度，降低基站单载频耗电量

建立和完善基站电费台账，每月电业局发行电量，按用户号录入基站电费台账系统，通过基站配置情况、监控系统的数字电表、每月用电量信息来对比，找出电量存在异常的基站，再通过现场加装室内电表等措施来进行进一步的核实，如确实是电业计量表存在问题，再找电业部门更换。

>(二)网络工程建设：

>1、基站建设

完成TD6期4个新建宏基站、9个共址宏基站、4个新建微基站和期2个新建基站的建设施工工作，目前基站已全部开通。

>2、集团专线

截止到20xx年10月，共下发专线图纸34条，目前已开通19条，具备开通条件的共11条。

>3、工程验收

完成TD6期、期、LTE、全业务二期、集团专线共计余公里管道和80余公里直埋光缆。

>二、工作上的短板分析及改进措施

1、在学习方面仍然存在短板，在激烈的市场竞争中深感不断汲取各方面知识的重要性，因此下一步仍需继续加强自身的学习，特别是对工程施工管理、传输设备理论、交换机数据配置、WLAN数据配置等知识的学习与积累。

2、目前基站选址难度较大，尤其是新建小区等热点区域，下一步需要加快选址进度，对已达成意向协议的签订合同，力争年底完成10个基站的合同签订工作。

>三、20xx年工作思路

>(一)网络维护：

1、加强网络基础维护工作，加强各代维公司的管理力度，全力完成网络各项KPI指标，力争全部KPI指标达到市公司规定的挑战值，同时根据富裕工作情况，努力创新，挖掘工作中的亮点，在完成维护工作的基础上，力争有加分项，为县公司圆满完成今年KPI指标做贡献。

2、加强基站电量管理工作，每月对基站用电情况进行核实，对用电异常的基站及时进行整改，力争年底基站单载频用电量达到公司考核要求。

3、加强网络投诉的跟踪及分析，同时对富裕县城内进行信号普查，力争掌握富裕县内弱覆盖等相关情况，为基站建设和室分建设提供可靠数据。

>(二)工程建设：

1、对集团专线建设任务重点跟踪，通过合理安排施工计划，抓质量、抢进度、力争按时完成集团专线建设任务，为集团收入达到公司指标提供有力保证。

2、加强工程建设安全管理工作，认真贯彻“安全第一，预防为主”的方针，把工程建设安全管理工作放在重要位置，确保工程施工安全。

3、根据县城内基站整体规划，今年底明年初完成19个LTE宏基站的选址工作，同时提前做好管线预埋、配套施工等工作，为公司TD-LTE建设打下牢固的基础。

**移动带队人员工作总结2**

尊敬的各位领导，同事：

你们好!我是进入唐河移动的新员工吕泳斌。当我向唐河移动公司投出了求职简历以后,我并不知道,这一份简历会把我带进一个怎样的世界,我将走上一条怎样的路，但心底的自信洋溢在脸上，经过笔试和面试，我被录用了!

在经过公司优秀员工对我们的培训后,我懂得了什么是优秀,什么是爱岗敬业,什么是移动的好员工。实习前公司各位领导还特意为我们这些新员工组织了见面会，会上把公司总体情况做了介绍，并鼓励我们尽快熟悉公司各项业务充分发挥自己的潜能，会后经过人力部门的分配，我在营业厅以及电话营销实习.从进公司实习的那一天起，我就不断地告诫自己，对自己一定要“高标准、严要求”。事实证明，在这段时间中，我既辛苦又开心，收获很大，感悟很深。更重要的是我对自己能在这样一个快节奏、高效率、充满生机与活力的企业里工作而感到自豪。在营业厅实习期间，我得到了领导谆谆的教导和营业厅各位老员工的悉心的帮助，加之公司规范的管理制度和员工严谨的工作作风，使得我对公司营业前台有了初步的了解。在短暂的实习生活中，我深深的感觉到自己所学知识的肤浅和在实际运用中专业知识的匮乏，刚开始的一段时间里，对一些工作感到无从下手，茫然不知所措，但通过这段时间的细心学习和同事们的热心帮助，我对业务逐渐熟悉起来，并渐渐的得心应手。这不仅是工作也是一种生活阅历，虽然时间不长，但我觉得我在这个岗位上的每一天都很充实，客户满意是我工作价值的体现.

而电话营销则提高了我们的语言技巧，磨练了我们的耐性!我们在和客户电话交流中，遇到了各种人，有仔细聆听的，也有一张嘴便挂断电话的，甚至有人说“这是骗钱的”。渐渐得，我熟悉了推销内容，也熟悉了形形色色的人的态度。不管客户喜不喜欢这种方式，我反倒觉得，我一定要让自己的声音听起来充满信任、向上和快乐。

10月初至今，我被分配在深度营销班实习。进入深度营销班后，我们的主要工作就是通过电话联系联通目标用户，推荐移动的卡品，由于之前在电话营销方面有了几个月的实习，上手也很快，但是业务方面仍不理想，因此我要培养细致而敏锐的.观察力，抓住一切机会学习!实习的过程在某种程度上也是一个不断发问的过程，因为作为短时间实习的人员，老员工不可能有太多时间来手把手的教我们，而且他们自己都有一大堆的工作。因此，很多时候我们必须学会自己去看、去揣摩，通过观察来自己学习、自我完善!顺利完成工作任务!

时间一晃而过，转眼间几个月试用期已接近尾声。这是我人生中弥足珍贵的经历，给我留下了精彩而美好的回忆。在这段时间里领导和同事们给予了我足够的宽容、支持和帮助，让我充分感受到了领导们“海纳百川”的胸襟，也体会到了移动公司为我们员工提供的广阔的发展空间。在对领导和同事们肃然起敬的同时，也为我有机会成为唐河移动的一份子而惊喜万分!

在以后的工作中，我会投入更多的热情，以岗为家，以职业为事业，发挥自己的人生价值，做出自己更大的贡献!

**移动带队人员工作总结3**

回头看此半年度的工作过程，个人认为有做得较好的地方需要今后继续发扬，同时也有做得不足不到位的地方，在今后工作中予以改进完善。

长辈和领导经常告诉我“不要光埋头走路，还要多抬头看路”，本次总结又使我想起了这句话。总结便是在让我们抬头看看这半年的征程，看看自己在核心网维护室这个集体中，与战友共同前行过的道路，看看自己在这其中的步伐里，留下了哪些脚印。看看自己为这个集体做了什么，自己获得了什么，学到了什么，哪些需要扬之，哪些需要慎之，哪些需要忌之。帮助今后个人和这个团队走的更稳、更好、更快。如果不定期回顾、总结，很多东西过了也就过了，一走了之，没有留下任何印迹，无形中谋杀了大家的时间、和汗水。

总体来说，我在20xx年上半年的工作中，听从领导、服从安排、团结同事、顾全大局，严格按照“本地网交换调度员”职位说明书要求履行岗位职责，认真、按时完成了公司、领导交给的各项工作任务。下面我就自己在20xx年上半年的工作情况向公司领导做简要汇报：

>日常性工作方面：

1、完成荷兰郑姆斯特丹地区交换本地网日常维护、调度工作；

2、作为华为HLR各项维护工作的接口人和牵头人，完成华为HLR补丁加载、日常工单处理以及新建华为容灾HLR的工程随工相关工作；

3、作为华为关口局各项维护工作的接口人和牵头人，完成华为关口局补丁加载及日常工单处理；

4、完成工单的接单和处理；

5、完成华为HLR设备信息资料维护更新，以及郑姆斯特丹本地网设备资料的维护更新工作。

6、完成应急标准化文档的梳理、更新、补充完善工作。

>20xx年上半年，我除了完成上述日常性维护工作外，还完成了领导交办的以下工作任务：

1、完成“凝聚行动”总结会议组织、总结材料准备以及后期交流活动的组织及相关培训工作；

2、完成郑姆斯特丹地区局数据中GT号段、漫游号码及短号码的核查与更改；

3、配合完成华为关口局智能巡检的开发；

4、组织完成华为HLR补丁的加载；

5、配合集团完成华为HLR接入LIG的入网验收工作；

6、参与公司管理创新评选申报，完成“凝聚行动”管理创新材料编写。

7、根据领导要求完成核心网维护室“为民服务争先创优”材料编写。

>在过去的工作中，随着工作面的不断拓宽和不断深入，自己认识到了：

一、GSM网络在现阶段及今后一段时间内仍是公司主要运营收入来源，GSM网络的安全、稳定运行对公司突出的重要性；推动TD-SCDMA的建设发展我们责无旁贷；WLAN能缓解GMS网资源紧张局面，是我们实现全业务运营的重要手段，将成为我们无线宽带的主要承载网络；LTE是未来，加快推动。

二、网络质量是通信企业生命线，网络运维要面向市场、服务做好支撑。

因此作为一名移动交换网络维护人员，今后我在学习掌握一定的专业技术和维护技能的基础上，以设备安全、稳定运行作为我日常维护工作的出发点，以最终为用户提供畅通、优质的通信服务作为工作的落脚点。提高交换网元设备运行的安全性、稳定性。

三、完善、合理的流程、制度在网络运维生产、管理中的重要作用，流程源于生产，并在生产实践中检验、完善。但同时，我们行业性质，决定了我们会处于革新前沿，快速的发展、变革，使得流程、制度难以及时跟进，因此在流程、制度背后的主观能动性、责任感尤为重要，并在流程、制度没能涉及的地方发挥作用。

因此在今后的工作中会加强流程、制度的学习，严格执行。并在执行过程中学习、认识、思考、总结，协助制定、完善相关制度流程。同时，在工作中遇到没有流程、制度可遵循的情况，会以公司的利益为重，听从指挥、服从领导。

四、更加深刻的认识到运维工作集中化、标准化、信息化、精英化对于企业实现低成本、高效率运营的重要性。

因此在今后的工作中我会按照领导安排，更加积极、主动的.完成上述四化建设相关工作。

五、集中化维护与端到端的一体化维护并不矛盾，二是辩证统一、各有侧重、相互补充的。

集中化主要侧重于我们的维护机制和维护模式，从集中监控、集中管理、集中维护的角度，集中优势资源，实现集中、有效的低成本高效运维；端到端的维护一体化则是站在行业应用、市场、用户的角度，对我们在集中化维护体系和模式下作的制度方面、安全保障方面、人员技能水平方面的要求。

这就要求我个人在今后要拓宽学习面，不仅要掌握本专业技术知识，还有掌握整个业务的端到端实现原理、流程。

在以前老的包机制核心网维护机制下，感谢领导对我的信任，将郑姆斯特丹地区的核心网维护重任交给我，郑姆斯特丹地区用户数量、网元数量、网络负责程度及城市的历史地位决定了郑姆斯特丹地区网络维护工作的难度和重要性，而我本人也能够积极挑战、勇敢面对，通过自己的努力以及领导、同事们的支持，顺利的完成了郑姆斯特丹本地网的维护工作。在新的核心网分级分层的维护机制下，我仍然会继续发扬不怕吃苦、用于挑战、努力奋进的工作作风，干好局数据的制作、维护工作，帮助公司核心网维护工作再上一个新台阶，为公司在新形势下实现战略转型贡献自己的一份力量。

感谢网络部、网管中心领导和同事在过去一年给予我的关心帮助，从领导和同事们身上我学到了很多工作方法和做人的道理，我有信心和决心，在未来通过更加踏实的工作，勤思考、多实践，更加出色地完成公司安排的各项工作任务。

**移动带队人员工作总结4**

全业务代维工作专题汇报工作刚刚在杭州大厦结束了，我才有如释重负的感觉，不管结果如何，全业务代维资格与能力论证、专题汇报两项工作都告了段落；但是我们毕竟准备了一个多月，彷徨、紧张了好多天，而今，种种情绪皆随着会议的落幕而渐行远去……

回想起来，这一个多月又是过得忙碌而有序的：从五月底开始，便开始准备论证材料，每天对着《代维公司全业务代维资格与能力论证细则》中的两张表格逐一搜集整理资料、分类统计、找分公司领导签字、排版装订，生怕哪一部分被遗漏。论证检查结束后工作重心转到了专题汇报ppt的制作：我曾一度彷徨要汇报的内容太多，无法在给定的20分钟内一一陈述，公司高层为此前后三次碰面讨论汇报的侧重点；又在正式汇报前一周举行两次模拟演讲，最后几天我比较紧张，虽然内容已经确定不变了，但是我演讲的时间始终无法控制在二十分钟以内。好在我们维护中心的其他人提出了好多中肯的意见，陈总甚至逐页给我指点演讲的语速和重点。我知道，站在台上的是我一个人，但是没有我们团队的集体智慧，我肯定无法在这二十分钟内镇定自如、娓娓道来。

不过从检查与汇报的结果来看，也暴露出了我们工作的不足点，我相信对于这些问题的总结与反思，对我们公司以及对我个人成长都是很有积极意义的`。

其一，正式检查前的准备工作不够细致彻底。我们只记得需要将所检查的项一一准备，对应着做成标书，到最后却忘了标书的“目录”与“承诺书”。现在想起了，这些细节考虑不周实在是很不应该。

其二，前期没有准确估计检查工作的全面性与复杂性，有些盲目乐观。六月中旬初的时候，我依然觉得，包括全业务考试复习、资质检查等各个工作都是我在主管，其中的每个环节进展我都很清楚，困难不会太大。不过事实上，从统计并整理代维人员学历证书、劳动合同，到查找10年所有工程合同与业绩、找绍兴分公司领导核实签字等等，都是不小的工程，需要各个部门甚至多人来配合。我所

得到的教训是：宁可把困难想得大一点，给自己的“最后完成期限”提早一点，切不可满打满算的制定计划，否则到最后难免手忙脚乱。

其三，正式检查时，我们的核对工作太粗略，或者说这方面的临场经验不足。事后想起了，当时连“荣誉证书”的等级都没有现场确认，企业文化宣传载体也不止现场确认的仅仅两种……这一点我的责任是最主要的，不过“吃一堑长一智”，有了这一次的警钟，以后的工作开展应该会谨慎很多。

其四，针对我个人而言，毕业时间较短，一线的实战经验太少。直接的结果是，到专题汇报提问阶段，我的回答比较肤浅，或者给人感觉是“理想化”的设想。我的最大感受是：要开展好全业务代维管理，部门主管也必须常下一线掌握第一手资料。

当然，本次全业务代维资格与能力论证及专题汇报也让我受益匪浅——眼界开阔了，对全业务代维的理解更加深刻了，管理的思路更加具体了，所有这些让我更加有信心面对全业务整合后的代维管理工作。今后，我们工作重点我们将放在精细化管理、代维团队建设、以及和移动公司的工作汇报与沟通上。

和其它代维公司相比，我们浙江通联还处于不断成长的阶段，需要完善发展的地方还很多。但我依旧相信“一份耕耘一份收获”，在全业务代维的准备工作上我们投入巨大，并且群策群力，加班加点，力争在每个环节上达到省公司的要求。曾有人说过：这个社会，你努力了不一定会成功，但你不努力肯定不会成功！我想，我们努力，再努力，离成功，总会近很多。

**移动带队人员工作总结5**

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>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。

>四投诉处理

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%。

**移动带队人员工作总结6**

时光流逝，转眼间我已在移动公司渡过了一年半。回首进入移动公司的这一年多时间，很荣幸能加入质量控制中心这个温暖的大家庭并与各位同事共同进步，我在大家的身上也学到了很多，不仅仅是专业知识。一年多来我心中最大的感受便是要做一名监控人员不难，但要成为一名优秀的监控人员就不那么简单了。我认为：一名好的监控人员不仅要熟悉各个专业的业务知识，还要能够将零散的告警信息整合联系起来，从而时刻掌握全网的运行状态，更重要的是作为一名监控人员对通信网络的责任感。我，作为一名年轻的移动员工需要学习的东西还很多很多。

>一、20\_\_\_在成长中度过

我是20\_\_\_年末进入公司的，刚刚踏进监控机房的时候对这里的一切都充满了好奇和未知，听着何姐耐心的介绍，看着值班人员娴熟的\'在网管上进行的各项操作，心中满是羡慕和敬佩，这正是在学校时心中无数次幻想过的画面。最初，我被安排在日勤，利用自己对电脑和网络比较熟悉的优势帮着日勤人员做一些统计制表工作，剩下的时间就向值班人员学习各个网管的操作方法以及各种告警的处理流程。大概2个月后我就被安排进了值班组，正是成为了一名监控人员，虽然只是工作角色的简单转变，但我明显感到自己肩上的担子变重了。这促使我更认真的学习各专业知识，当时的愿望就是早日掌握各个网管的操作方法和各种告警的处理流程，成为一名合格的监控人员。

进入20\_\_\_年，那时的我已经达到了自己的预期目标，在掌握各个网管操作方法的同时，我还自己研究出了很多网管的新功能，我发现其实网管平台也就和我们日常使用的各类软件有很多相似之处，只要敢于尝试，善于思考，就能发现很多快捷的操作方法，从而提升工作效率。但是随着值班时间的增加，仅仅能够掌握网管和告警，只会一成不变的处理常见情况并不足已成为一名合格的监控人员。一名合格的监控人员还应具备很强的协调能力，并能够活学活用的应对各种突发事件。

20\_\_\_年我给自己定的目标可以用魏旭涛教导我的一句话来概括：\_按照主班的标准要求自己，能够独当一面，还要至少有一技之长。\_

这句话一直在我耳边萦绕，时刻激励着我。

这一年，在值班过程中，我主动的承担一些主班的工作，尽量多的接听电话和处理告警，在遇到问题时首先自己思考解决办法，锻炼自己独立解决问题的能力，然后再向主班人员求助。

在其他工作中，发挥自己爱好广泛的特点，主动的跟老员工学习一些他们专项负责的工作，这其中包括历恒泽负责的emos工单管理，魏旭涛负责的终端维护管理以及许静负责的动环网管开发。在这个过程中我学习到了很多有用的知识，使我值班效率倍增，最值得一提的是自己研究出了emos工单的自定义派发功能，对各类工单专门自定义常用派发角色，这样一来不再需要每次都从根目录开始一层层选择，大大提高了派发和转派工单的效率和准确性。

在这个探索的过程中，我还偶然的发现了自己在写作方面的能力，承担起了班组的信息员工作，并取得了一些成绩。

>二、20\_\_\_年的展望

20\_\_\_年即将到来，在新的一年里，我给自己定的目标是将业务知识向深度精度发展，为自己的职业生涯提早充电；再者是将信息工作发展成全员参与的活动，提高大家的积极性。

通过这一年半的工作，我很幸运学到了不少东西，业务上也努力做了一些成绩。但这还远远不够，很多方面上还显得稚嫩。我将在未来继续多学，多思、多试努力把工作做的更好。

**移动带队人员工作总结7**

时光飞逝，转眼间到移动公司工作有了一段时间，感受颇多，收获颇多。新环境，新领导，新岗位，对我来说是一个良好的发民机遇，也是一个很好的锻炼和提升自已各方面能力的机会。

刚到营业厅工作时，我就感受到了一种蓬勃向上，积极进取，暖如春风的工作氛围，感觉到了同事们的热情，执着和敬业。正是在他们的启发和感染下，我开始认真学习业务知识，扎扎实实地苦练服务技巧。业务一点一滴的学习，心灵一分一分的融入，工作一点一点的进步，我不断坚持着自己的信仰和追求，在此，首先特别感谢领导和同事们给予我的大力支持，关心和帮助。使我能够很快地适应公司的管理与动作程序，努力做好本职工作。进入公司工作以来，我认真了解公司的发展概况及企业文化，了解公司的规章制度，熟悉了公司一些相关的业务知识以有系统的基本操作……在这几个月里，我工作认真负责，勤勤恳恳，按时并较好的完成上级安排的任务，千里之行，始于足下。

我从小事学起，从点滴做起。在这段时间里我首先学习了作为服务营销代表所具备的基本要求和服务礼仪。说到心得体会，感受最深的\'就是服务，优质的服务态度能带给客户温馨的感受。在营业厅里对每一个客户就是要尽可能的做到使客户满意。客户满意，自然就会增加收益。记得刚上班时我不大喜欢笑，经理赞美我说其实你笑的很可爱的啊，要多点笑哦，这样人也会显得精神活力点。她教导我服务态度很重要，永远站和第一位，服务态度首先是热情，而表达热情的方式就是微笑，面对客户要保持甜美的笑容。为了让自己的笑容更加亲切，自然，于是我有空就对着镜子练习笑容，直到自己满意为止。是啊，一声亲切的问候，一个甜甜的微笑，举手之劳的一件小事，也能够拉近客户与我们之间的距离。

在工作中，我本着“沟通从心开始”的服务理念，热情地，真诚地接待每一们客户，让他们直正地，实实在在地享受我们优质，高效的服务。对于每天的客户不解咨询，我都能够认真对待，牢记“用户永远是对的，用户就是上帝”的服务口号，要用同样真诚的微笑，同样耐心的解释，去化客户的误解和怒火，让委屈的泪水流在心里，把真诚的微笑献给客户。记得有一次，有一位客户气冲冲地推门而入，一进门就满口脏话。面对如此怒气冲冲的客户，我只有保持微笑面对，请客户坐下，耐心聆听客户的投诉。我一边耐心地向客户解释疑惑，一边给客户核查话费详意单。疑惑终于打开了，原来客户曾经开通了彩铃，因没有取消，造成每月扣除5元的包月费，而刚好他的基本帐户已经不够抵扣5元的月租了，所以虽然赠送帐户还有钱但却无法拨打电话。当我给客户解释清楚，并征求客户的意见先充值再取消彩铃时，客户不但没了当时进来时的那种粗鲁，反而惭愧地对我说“真不好意思，刚才语气重了些，态度不好，可你对我这样的误会还热情接待，耐心地解释给我听，恩，移动公司的服务态度挺不错！”听了这段话，我终于理解了“服务”这两个字的概念，知道了在以后的工作中如何去面对客户，如何做好服务工作……那就是“以诚待人，务实求实！”然而对于目前的工作，我只是踏入了门槛，还有很多不足之处，还有很多要学习的地方，所以在以后的工作中，我会继续发挥自己的优点及良好的工作作风，从自身做起，不断缯强服务意识与水平还要更加继续注意学习业务知识，实践和积累，刻苦练习服务技巧，同时认真听取各种意见及建议，不断地把自己所学的知识应用到实践中仅是机械地去完成工作，更要采取换们思考的方法，通过自己的奋斗和努力，向客户和同事们展示自己开朗，热情，自信，坚毅的一面：在工作中寻找自己的位置，在拼搏中实现自我的价值，在进取中塑造自身的形象。我喜欢看到客户希冀面来，满意而去的表情，喜欢看到客户在我们的建议下得到意外收获得的成就感。但因本身业务知识还不深广和经验不足解决不到的问题而产生遗憾，也不得不接受客户没有达到目的时不满的宣泄……可是，以真诚服务换客户的真情和信赖，让我感到工作多彩而充实，还提升了自身的综合素质。此外，现代的工作环境中具有团队意识是非常重要的。有效的团队工作可以提高工作效率。加入了移动这个大家庭我深深感受到同事们的那种勃勃的氛围，学会了怎样与人相处，培养良好的人际关系。

在学习中，主动出击，学，然后知不足，知不足然后能自反也。做到不耻下问，虚心求教，取人之长，补已之短。而领导和同事的爱护，关心，指导和帮助，都尽可能容纳我的不妥之外，让我感到很感激。走进这样的学习集体，让我变得更加有动力了。在接下来的工作日子里，我会加强学习业务知识，这样在解答客户的咨询问题时才不会哑口无言，言不对症。还要做各项服务工作，做好月检查准备，做好本职工作，并努力完成上级分配的任务。

**移动带队人员工作总结8**

转眼间，半年过去了。在这过去的六个月中，我已成功地实现了从一名学生向中国移动员工的转变。六个月之前，是中国移动选择了我，也是我选择了中国移动。从进公司的那一天起，我就不断地告诫自己，对自己一定要“高标准、严要求”。事实证明，在这极其充实的几个月中，我即辛苦又开心，收获很大，

感悟很深。更重要的是我对自己能在这样一个快节奏、高效率、充满生机与活力的企业里工作而感到自豪。

回顾这几个月，我主要做了以下几项工作：

>一、20xx年下半年的主要工作

（一）营业厅的实习工作

移动营业厅是移动公司直接面向客户的一个窗口，在这里的工作人员就是移动的一线工作人员，直接与客户打交道，直接代表着移动的形象。在两个多月的营业厅前台实习中，我不仅看到了前台人员工作的认真和生活的激情，更是感受到那种以公司为家的强烈的责任心与归属感。具体而言，我不仅对前台的业务流程有了最基本的熟悉，而且对前台工作人员的职责有了更全面、深入地了解。业务方面，除了正常的收费、办理业务等工作外，接待用户、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着重要作用；营业员工作职责方面，高水平的业务和协调工作的能力、较强的责任心、谦虚的工作态度、团队作战的精神、服务的热情等是衡量前台优秀员工的基本准则。这些都体现了中国移动需要什么样的员工。

感性认识上升到理性认识是认识论的的进一步升华。所以，在前台实习一段时间后，根据公司安排，我们参加了省公司新进员工的第四期培训。这次培训活动虽经历时间不长，仅有十来天，但内容丰富、形式灵活。既有理论学习，又有拓展训练。尤其是在领导讲座中，介绍的“中国移动需要什么样的员工”，让我铭记在心：1、强烈的创新意识；2、艰苦奋斗的精神；3、尽善尽美的追求；4、谦虚谨慎的态度。由此可见，只有我们移动的每一位员工发挥创新的主观能动性，并注意从我们身边的点滴做起，真正发挥自己的战斗力，才能为公司、社会做出应有的贡献。而在烈日炎炎下深入南山湖拓展训练基地，和同事们众志成城、攻城拔寨，使我明白了团队战斗力是无所不摧的——“只要战胜自己，你就赢了人生”。

（二）营销经理实习岗

进入十月份后，我们轮换到营销中心营销经理实习岗。总体而言，营销中心在整个公司的业务流程中处于关键地位，发挥着极其重要的功能。大家平时的工作既繁琐又忙碌，但都井然有序。经过近三个月的实习，让我感受颇多。

1．了解到营销经理的基本职责。

（1）认真学习中心每个月分解的营销任务，包括业务和服务。及时学习并掌握这些是最基本的要求之一。方式有多种，包括：

1）每天早上的晨会；

2）每个月的业务、服务培训会议；

3）省、市公司的相关电视电化会议。

（2）及时传达相关会议精神并协助、督促好营业厅的工作。

首先，月中例会为营销经理和店长们提供了最直接、最广泛的交流舞台。通过这次会议，营销经理可传达本月的业务指标和服务重点；其次，巡查工作是对营业厅的最直接的督导，并能及时了解到各营业厅的所需；最后，每周的数据通报明确了各个营业厅自身的进度，并为下期的工作提供了最强的动力。

（3）认真思考、及时反馈各期服务重点在执行过程中的状态。

通过每周的服务例会，所有与会人员，包括部门各位分管领导、自办厅班长、营销经理等，大家集思广益，充分发表意见并讨论，最后形成一些针对性、时效性很强的方法和措施。

2．了解到合格的营销经理所应具备的条件

（1）强烈的责任心

责任心是一种非常重要的素质，是做一名优秀的工作人员所必须的。责任心是做事情的标准之一，有责任心的人总是想把事情做得更好，而没责任心的人总不认真地去做事。

（2）灵活的引导力

引导力是对政策和方案实施的有力支撑，为实现目标提供了准确的方向和强大的动力。而灵活的方式更能使引导效果明显，它是检验你的工作是否优秀的重要标准。

（3）较强的执行力

执行力实际上包含执行人的理解力和执行的可操作性。对于一名营销人员来说，理解力是最基本的，而可操作性也不能纸上谈兵。即还没做，就开始讨论下发政策的优劣，困难的大小。这不是好的工作作风，我们绝不提倡。相反在做的过程中，如果我们发现问题，及时反馈并提供可行的建议，这才是表现较强执行力的良好方法。

3．认真实践营销经理的岗位

在经过约两个月的师傅帮带之后，中心根据要求统一安排我们独立管理相关营业厅的工作，主要负责xx、xxxx、xxxxx等营业厅的日常督导。在此过程中，我充分实践、积极思考，发现合作厅的日常督()导工作较琐碎，且对执行力和时效性要求非常高，但这些我都能按要求认真完成。令我遗憾的是，反馈市场信息仍是我们工作中的薄弱一环。俗话说：“知彼知己，百战不殆”。搜集好市场信息，尤其是竞争对手的信息内容，并做好有效性分析、提出针对性方案，这是做好营销工作的最重要环节。但由于时间有限，感觉自己在这方面的工作力度还不够深入，没能更有效地摸索

出相关的重要方法和经验。在以后的工作中，如有机会一定认真加以弥补和完善。

（三）农村市场开发工作的初步涉及

随着市场的不断发展，中国移动农村市场开发显得日益成熟。在公司领导的高瞻远瞩下，适时地提出了该工作，并成为20xx年公司发展战略中的一项重要任务。这一计划主要分三阶段来完成。

1．农村市场调研阶段

搞好农村市场的调研工作是开展好后续工作的首要基础。我们三组调查人员，经过合理分工后，深入农村，走访了宜兴农业基础村、农业特色村、工农混合村、工业发达村等农村集镇，获得了第一手的调研资料。对中国移动、中国联通和中国电信在xx农村的发展现状有了初步了解。

2．调研情况汇总、营销计划制定阶段

在经过紧张而有序的调研后，大家对情况进行了认真、科学的汇总，并形成了反映宜兴农村通信行业现状的调研报告。根据报告，大家集思广益，认真分析，最终制定了针对性和可操作性都很强的营销计划，为实施农村市场的开发做好了充分准备。

3．市场开发的实施阶段

在做好前期的准备工作后，实施阶段是农村市场开发的最重要阶段。目前该阶段正在进行中。

从活动的开展至今，我参与了第一、二阶段的实施，整个过程都体现了团队的凝聚力和创造力。尤其重要的是，每一个人都要发挥肯吃苦、能吃苦、耐吃苦的精神。虽然我经历该活动的时间不长，但它在我人生成长的过程中仍留下了深深的印记。

>二、我的感受和体会

经过几个月充实、丰富、辛苦的实习后，我经常不断地总结、思考，也获得了不少的心得与体会。

1、培养细致而敏锐的观察力，抓住一切机会学习。实习的过程在某种程度上也是一个不断发问的过程，因为作为短时间实习的人员，师傅不可能有太多时间来手把手的教我们，而且他们自己都有一大堆的工作。因此，很多时候我们必须学会自己去看、去揣摩，通过观察来自己学习、自我完善。

2、积极主动，不是等工作上门，而是自己找上门。在实习刚开始时，由于他们的工作很忙，因此我们经常也会处于半闲置的状态，逐渐地感觉到实习的匮乏，但作为实习人员，我们不能光想自己学习东西，也要去想如何发挥自己的.特点，达到相互学习、帮助的双赢效果。为此，我们经常主动、积极地参与到一些我们可以胜任的工作中去，如营销活动的市场调查、信息反馈、移动农村市场的调查等，起到了一定的预期效果，达到了双赢的局面。

3、善于总结。总结是一个很好的习惯，人的一生当中如果每天都花一点时间去总结，那就可以把生活与工作都改善得越来越好。在实习期，每天都有可能接触到新东西，因此总结显得尤为重要，每天下班回来，我都会坚持做心里思考、口头总结，希望自己的收获更多、更持久，事实证明这样做是正确的，正因为有了总结，我才让自己对移动的业务有了更多的了解，更深的感悟。

总而言之，20xx年的整个实习工作对我的影响很大，不仅增强了我对移动这个优秀企业的了解，更重要的是拓宽了我对未来电信行业的思考，加强了我对工作的责任心、自信心。我会以更高昂的斗志、饱满的热情去迎接未来。

>三、20xx年工作的展望

新年新气象，在参与20xx年农村市场开发阶段性工作告一段落后，根据公司统筹安排，我进入了刚成立的集团数据组。这既是对我的鼓励，更是对我的鞭策。面对新的工作岗位和新的工作要求，我斗志昂扬、精神焕发，时刻准备去迎接新的挑战。

在现有语音业务良好发展的基础上，新业务在未来的发展潜力与日俱增，尤其随着3g的到来，它的主导地位愈发明显。展望新的一年，我对未来工作充满信心，在现有工作的基础上，至少应做好以下几项工作：

1．认真分析客户的新业务使用情况，为后续开展精确营销工作提供理论依据。

只有了解到客户的所需，我们才能为他们提供相适应的业务需求。所以，科学化的搜集客户使用新业务情况的材料是开展精确营销工作的重要基础。

2．结合客户的消费行为，深入发掘增值业务的发展重点。由于客户群的特点，不同年龄段的人对新业务的喜好程度、喜好内容都有所不同，因此根据消费者的消费特点制定与他们相符合的业务显得至关重要。

3．提高增值业务的宣传力度，丰富宣传方式。除了传统的媒体宣传方式，如电视、报纸、电台等，还可考虑某些特定场所，如社区公告栏、校园、游戏场所等的宣传。

4．继续加强实体渠道、电子渠道的推广，并从多方面开展体验式营销。体验式营销是提高客户对新业务认识的最重要的感性渠道，但目前大部分客户的主动性不够，那么需要我们主动采取一些加强主动体验的措施，如开展娱乐活动、设立新业务促销员等。

5．将提高新业务的活性作为工作的重点来抓，努力做到质量并重，以质优先。

我们需加强前台推荐，丰富推荐内容，并贴近他们的需求积极地引导客户，使客户不仅了解新业务、熟悉新业务，还能起到帮助间接宣传的效果。

以上工作是我孜孜不倦追求的目标，我将以此作为人生的一个新的起点，我会以一种踏实勤奋、不断创新超越的心态来迎接新的任务、新的明天。

最后，感谢公司为我提供这么多学习和锻炼的机会，感谢在这期间帮助过我的领导和同事。作为一名新人，在这个精锐而充满活力的中国移动江苏有限公司xx分公司的队伍里，我的人生之路才刚刚开始，只有不断地经历风雨的洗礼，紧跟前进的步伐，才能为公司明天的再创辉煌贡献自己的一份薄力。

**移动带队人员工作总结9**

根据本人一直以来对移动通讯行业的接触了解，现将其常见问题归结如下，第一个是：服务和营销的定位问题；

第二个是：对上和对下的沟通问题；

第三个是：高效而低能的方向问题；

第四个是：年轻管理者的共性问题。

>A、服务和营销的定位问题；

新时期下，移动员工面对“服务”、“营销”两个本属不同概系的“新生结合物”，不知如何做出选择，以致感到迷茫。

调研：在全国很多地市，移动营业厅都经历了“营业厅—服务厅—服营厅”这样三个发展阶段，那么至此服务应该如何定位，现在已经有很多营业厅管理者提出该问题，特别是在移动培训课堂上每每可见，可见该问题确已不容回避。

分析：他们会提出该问题，原因很简单，目前很多地市的营业厅，提供服务的质量与他们取得的销售业绩并不成正比，甚至成反比，为此团队士气大挫；曾有温州移动公司某位27人店的大店店长这样感慨到：“现在我们服务质量是上去了，不过其它没什么影响，直接结果就是营业厅里每天多了一批乘凉的，我们这还得端茶倒水伺候着，伺候不好他还投诉你。”这样讲可能会有一些发牢骚的成分在里面，但是，它也确实反应了一个让我们不得不深思的问题，那就是“我们过分强调服务，太多关注那些形式上的东西，真的对改善门店业绩有益吗？”

>B、对上和对下的沟通问题；

当前营业厅经理，多处于“对上得不到支持”，与“对下得不到理解”的境地之中，深感孤立无援，有苦难倾。

调研：谈到“沟通技巧”，相信移动员工并不觉陌生，确切地说，是很熟悉，然而为何在这种情况之下，沟通问题依然存在，甚至会成为当前首要问题之一？

分析：关于这一点，我认为目前营业厅经理，单纯依靠课堂培训学到的一些语言表达技巧，已远远不够，建议他们采用一种新的工作沟通方法——即“绩效沟通法”，又称“数据沟通法”，当然，它只能配合“绩效管理”使用，意思是说，今后营业厅经理对上、对下的沟通，均需以详尽、确凿的“绩效数据”为依据进行，而不是单纯依靠毫无依据的“主管臆测”来完成。我们单从对上沟通来分析：第一，领导肯定会认为他的主管判断能力要比我们强得多，所以，一般我们的.主观言论很难引起他的重视；第二，领导做决策是要承担责任的，所以在他认为没有确凿理由的情况下，他是不敢轻易冒险的。而这里介绍的“绩效沟通”法，则恰恰解决这两个问题。

>C、高效而低能的方向问题；

效率决定于方法，而效能决定于方向，由于当前多数营业厅都是方法过剩，而方向欠缺，所以才致出现高效低能的现象

调研：现象一：常有营业厅经理反应说，上级领导的很多决策欠缺合理、有失偏颇；现象二：又有很多营业厅经理反应说，自己的员工主动性欠佳，多半是“不推不走，不打不动”，问我类似情况该如何处理？

分析：实际上，上述两种现象应属同一问题，即营业厅经理忽视了该岗位“承上启下”的作用，没能把上级与下属两方面很好地链接在一起。首先，营业厅经理没能“承上”，对上沟通多是“上施下受”，如主要工作方面一般都是“坐等上级指示”，而非主动请命，以致上级领导对营业厅的工作不得不越管越细。并且，由于这种决策多为远程遥控，领导一时难明营业厅实情，所以决策出现偏颇也就在所难免了。而对于员工一方，营业厅经理没能“启下”，把“解析政令与将压力下传”的工作做好，以致其下属因没有明确的方向指引，与必要的压力感，仍处于“不推不走、不打不动”，或是“做多错多，高效低能”的状态。解决此问题，正是“绩效分析法”的专长。

>D、年轻管理者的共性问题。

目前营业厅经理多为“年轻管理者”，且先前一般没有管理经验，所以不免会面临其下属对其管理权威的挑战

调研：目前很多营业厅经理，都面临着这样苦恼：对待员工，感到束手无策，一般情况是，不说不行，多说不行，说轻了不行，说重了也不行，而作为经验不足的年轻管理者，其中的分寸又非时时都可以拿捏得准，所以会经常陷入与员工的冷战之中；

分析：通常来说，“命令式”领导风格，较适用于对高级职位的管理，因为一般高级职位人士会相对较理性且自主性较强，所以可以通过“命令”的方式来提高效率；而“分享式”领导风格，则适合用于对职级较低的年轻人的管理，因为年轻人的特点是相对较感性、易冲动，且方法不足，所以采用“分享式”的领导风格，多以“兄弟姐妹”的角色出现，来辅导员工，帮助员工，则更能够得到员工的信服。当然，对于“分享式”领导风格来说，最大的困扰是较难实现压力的传递，所以我在后面的课程当中，专门引用了基于绩效管理的员工激励办法，来解决这一问题。

好，到这里问题我们就分析完了，当然营业厅的问题不止这些，也并不是每一个营业厅都有这些问题，但是这些问题是主流，也是影响当前营业厅业绩的根源，正是需要我们关注解决的问题核心。

**移动带队人员工作总结10**

200#年公司衔接江山、常山和开化三县(市)的挪动光缆代保护业务，光缆代维总长848公里，由公司下设的通讯技术核心担任该项业务。核心根据江山、常山和开化三个保护段的实际情况，配备21名巡线员进行日常巡查和保护。在市本级和常山辨别设保护站，以协助日常的管理和突发抢修。我核心现配备浙h03941和浙h61011两辆车作为光缆代维公用车，同时拥有完全的各种仪器仪表和工具：4台otdr、4台光纤熔接机、2台光功率计、2台光源、2台抽水机、4只照明工具、3台传真机、4台打印机、5台电脑以及其他常用的抢修工具。

我核心根据《挪动光缆传输保护规程》等标准性文件的请求，按照挪动公司对线路的考核标准及请求，以“严格管理，细心保护，抢修及时”为任务方针，认真对光缆线路进行保护。

一、加强日常保护管理。

1、做好日常保护任务，严格施行保护标准和维修作业方案，加强线路巡回护线宣扬，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成绩及时整改，排除线路上的严重外力隐患。05年共向施工地派驻“三盯”人员248人次，排除障碍隐患点55处，拾掇线路698公里，清洗人孔管道37公里，修缮管道3处，改换人手孔盖板4块;备用纤测试总芯数1972芯;改换(新立)电杆46根;进行挪动抢修16次，其中因松鼠咬断纤5次，被车刮断6次，被枪击断纤1次，森林火灾1次，因外力施工断纤1次，自然断纤2次，全年抢修超时4次;巡线员徒步巡回180天;特别巡回24天;线路保护质量检查83天;护线宣扬均匀每人72天，对沿线378个村庄张贴了宣扬标语，与沿线349名村支书及村长的建立了联络。

2、根据挪动公司的保护请求，完成c3、c4网的线路整治任务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、电杆扶正等任务，并经过了验收，为挪动公司争创精品网络奠定了却实根底。

3、每月活期召开全市巡线员会议，听取线路保护任务中出现的成绩和遇到的艰难，并针对巡线员提出的线路保护任务中的建议和看法，进行保护质量分析，及时改进不足之处，不断进步线路保护质量。

二、建立健全管理制度，完美监视、检查和考核制度。

通讯技术核心按照挪动公司线路保护请求及公司内部管理请求，建立健全了《保护核心主任任务职责》、《代维管理员任务职责》、《材料管理员任务职责》、《保护站长任务职责》、《巡线员任务职责》等，建立考核制度。辨别对巡线员、继续抢修员、材料员和管理员进行月度考核。迁改、抢修、割接任务等按挪动公司管理流程请求施行，制定标准手册。巡线员聘请施行岗前培训、考核、年度培训考核。

挪动保护办公室及仓库已经建立，制度、图表也已上墙，并将细致的线路材料做成电子文档，并合作挪动公司完成了已有线路资源管理零碎录入任务。公司年度工作总结结尾同时，通讯技术核心进一步加大对员工个人的.考核力度，科学评价员工的任务实绩，构成科学的考核机制。活期深化施工保护现场进行全面的监视检查，并施行现场落实、现场考核，根据不同的考核后果，施行有差别培养，构成科学有效的鼓励束缚机制，进步员工任务积极性。

三、狠抓技术保护，进步快速反响能力。

1、为了加强抢修人员的业务程度，进步快速反响能力，我们对巡线员、修缮员、抢修技术人员进行了集合培训和岗位自学，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好好用的仪表、工具公用于挪动线路保护;

3、针对由于缺乏经历而招致抢修简单超时这一情况，通讯技术核心制定了相应的割接、抢修流程，很好地标准了操作流程，进步了抢修质量和效率，使我们的任务获得了很大打破。

四、初步建立了“防止为主，主动保护”的运转保护体系“防止为主，主动保护”的运转保护体系次要包括组织结建立设、根底任务、质量督察制、预警机制、外力影响动态管理零碎、应急抢修、重要通讯保证、技术支撑、考核体系等外容。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美，但体系建立已初具规模，发挥了有效的作用。在日常保护中，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，甚至出现文明施工，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》、《违章告诉书》、《任务联络单》、《三盯人员检查表》、《防障检查表》等，当发觉有碍光缆安全的外力影响时，巡线员应积极主动地与相关单位和个人获得联络，并填写《任务联络单》，请对方签字后，一式三份，交对方一份，报通讯技术核心一份，本人留一份;若外力影响比较严重，成绩较难处理时，则会同通讯技术核心和对方签署《防障协议书》;假如情况比较急迫，巡线员可请示通讯技术核心同意后采取应急防障措施，包括向外地laji门汇报求援，遏止对方施工，或派人施行二十四小时现场看护等手段。同时立即安排护线环境，包括增设标石、宣扬牌，使光缆路由明显化;假如施工单位在没有对光缆采取技术保护措施前，要在直埋光缆上取(填)土等作业，则可对光缆左右各三米范畴内采取全封闭保护(建筑用的毛竹脚手片进行封闭)，同时建立宣扬牌，并现场看护。严格施行看护合同，恪守看护纪律，做到防障现场不离人。经过施行防障台帐体系，我们能够有效掌握施工对我们光缆线路造成的安全隐患，占领了主动权。

五、加强安全消费任务。通讯技术核心及时落实安全消费措施，把安全消费当作日常要事来抓，建立“以人为本，安全第一”的方针，健全监视、检查、考核体系。活期组织人员进行的安全消费检查，整治薄弱环节，及时消弭隐患。同时，为进一步进步巡线员的安全防备认识，通讯技术核心全年组织了4次安全教育培训，进行安全学问教育。

为保证线路保护任务的成功进行，通讯技术核心积极采取措施，以人为本，确保安全消费。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、冬季防暑任务;另一方面，公司指导重视，冬季配备好完全的防寒衣物，做好冬季安全的根底任务，冬季配备必要的防暑物品，并对一线员工进行低温慰劳。

六、经过通讯技术核心全体员工单独努力，20xx年，在挪动光缆保护任务上获得了优异的成绩，但仍具有一定的成绩。

1、线路防止任务需进一步加强，下步将把护线宣扬、护线联防列为加强线路保护，防止外力障碍的重点。同时将加强对沿线群众的走访和宣扬，充分利用沿线群众力气来到达护线联防的成效。

2、进一步做好工程遗留成绩的整治任务，工程遗留成绩对线路有着不同程度是安全隐患，下步将把该项任务作为一个重点来抓。

3、由于新员工抢修经历不足，实际任务中简单产生抢修超时，针对这一情况，下步我们将利用“传、帮、带”以及技术练兵相分离的方式来进步年老技术员的业务程度。

20xx年脚步即将远去，新年的身影已慢慢接近，我们将在新的一年中，继续发挥本身优势，不断进步全体保护质量，努力把代维任务做优、做强，为挪动通讯制造精品网络做出新的奉献。

**移动带队人员工作总结11**

我是进入唐河移动的新员工。当我向唐河移动公司投出了求职简历以后，我并不知道，这一份简历会把我带进一个怎样的世界，我将走上一条怎样的路，但心底的自信洋溢在脸上，经过笔试和面试，我被录用了！

在经过公司优秀员工对我们的培训后，我懂得了什么是优秀，什么是爱岗敬业，什么是移动的好员工。实习前公司各位领导还特意为我们这些新员工组织了见面会，会上把公司总体情况做了介绍，并鼓励我们尽快熟悉公司各项业务充分发挥

自己的潜能，会后经过人力部门的分配，我在营业厅以及电话营销实习。从进公司实习的那一天起，我就不断地告诫自己，对自己一定要“高标准、严要求”。事实证明，在这段时间中，我既辛苦又开心，收获很大，感悟很深。更重要的是我对自己能在这样一个快节奏、高效率、充满生机与活力的企业里工作而感到自豪。在营业厅实习期间，我得到了领导谆谆的教导和营业厅各位老员工的悉心的帮助，加之公司规范的管理制度和员工严谨的工作作风，使得我对公司营业前台有了初步的了解。在短暂的实习生活中，我深深的感觉到自己所学

知识的肤浅和在实际运用中专业知识的匮乏，刚开始的一段时间里，对一些工作感到无从下手，茫然不知所措，但通过这段时间的细心学习和同事们的热心帮助，我对业务逐渐熟悉起来，并渐渐的得心应手。这不仅是工作也是一种生活阅历，虽然时间不长，但我觉得我在这个岗位上的每一天都很充实，客户满意是我工作价值的体现。

而电话营销则提高了我们的语言技巧，磨练了我们的耐性！我们在和客户电话交流中，遇到了各种人，有仔细聆听的，也有一张嘴便挂断电话的，甚至有人说“这是骗钱的”。渐渐

得，我熟悉了推销内容，也熟悉了形形色色的人的态度。不管客户喜不喜欢这种方式，我反倒觉得，我一定要让自己的声音听起来充满信任、向上和快乐。

10月初至今，我被分配在深度营销班实习。进入深度营销班后，我们的主要工作就是通过电话联系联通目标用户，推荐移动的卡品，由于之前在电话营销方面有了几个月的实习，上手也很快，但是业务方面仍不理想，因此我要培养细致而敏锐的观察力，抓住一切机会学习！实习的过程在某种程度上也是一个不断发问的过程，因为作为短时间实习的人员，老员工不可能有太多时间来手把手的教我们，而且他们自己都有一大堆的工作。因此，很多时候我们必须学会自己去看、去揣摩，通过观察来自己学习、自我完善！顺利完成工作任务！

时间一晃而过，转眼间几个月试用期已接近尾声。这是我人生中弥足珍贵的经历，给我留下了精彩而美好的回忆。在这段时间里领导和同事们给予了我足够的宽容、支持和帮助，让我充分感受到了领导们“海纳百川”的胸襟，也体会到了移动公司为我们员工提供的广阔的发展空间。在对领导和同事们肃然起敬的同时，也为我

有机会成为唐河移动的一份子而惊喜万分！

在以后的工作中，我会投入更多的热情，以岗为家，以职业为事业，发挥自己的\'人生价值，做出自己更大的贡献！

**移动带队人员工作总结12**

时光流逝，转眼间我已在移动公司渡过了一年半。回首进入移动公司的这一年多时间，很荣幸能加入质量控制中心这个温暖的大家庭并与各位同事共同进步，我在大家的身上也学到了很多，不仅仅是专业知识。一年多来我心中最大的感受便是要做一名监控人员不难，但要成为一名优秀的监控人员就不那么简单了。我认为：一名好的监控人员不仅要熟悉各个专业的业务知识，还要能够将零散的告警信息整合联系起来，从而时刻掌握全网的运行状态，更重要的是作为一名监控人员对通信网络的责任感。我，作为一名年轻的移动员工需要学习的东西还很多很多。

>一、20xx在成长中度过

我是20xx年末进入公司的，刚刚踏进监控机房的时候对这里的一切都充满了好奇和未知，听着何姐耐心的介绍，看着值班人员娴熟的在网管上进行的各项操作，心中满是羡慕和敬佩，这正是在学校时心中无数次幻想过的画面。最初，我被安排在日勤，利用自己对电脑和网络比较熟悉的优势帮着日勤人员做一些统计制表工作，剩下的时间就向值班人员学习各个网管的操作方法以及各种告警的处理流程。大概2个月后我就被安排进了值班组，正是成为了一名监控人员，虽然只是工作角色的简单转变，但我明显感到自己肩上的担子变重了。这促使我更认真的学习各专业知识，当时的愿望就是早日掌握各个网管的操作方法和各种告警的处理流程，成为一名合格的监控人员。

进入20xx年，那时的我已经达到了自己的预期目标，在掌握各个网管操作方法的同时，我还自己研究出了很多网管的新功能，我发现其实网管平台也就和我们日常使用的各类软件有很多相似之处，只要敢于尝试，善于思考，就能发现很多快捷的操作方法，从而提升工作效率。但是随着值班时间的增加，仅仅能够掌握网管和告警，只会一成不变的处理常见情况并不足已成为一名合格的监控人员。一名合格的监控人员还应具备很强的协调能力，并能够活学活用的应对各种突发事件。

20xx年我给自己定的目标可以用魏旭涛教导我的一句话来概括：\_按照主班的`标准要求自己，能够独当一面，还要至少有一技之长。\_

这句话一直在我耳边萦绕，时刻激励着我。

这一年，在值班过程中，我主动的承担一些主班的工作，尽量多的接听电话和处理告警，在遇到问题时首先自己思考解决办法，锻炼自己独立解决问题的能力，然后再向主班人员求助。

在其他工作中，发挥自己爱好广泛的特点，主动的跟老员工学习一些他们专项负责的工作，这其中包括历恒泽负责的emos工单管理，魏旭涛负责的终端维护管理以及许静负责的动环网管开发。在这个过程中我学习到了很多有用的知识，使我值班效率倍增，最值得一提的是自己研究出了emos工单的自定义派发功能，对各类工单专门自定义常用派发角色，这样一来不再需要每次都从根目录开始一层层选择，大大提高了派发和转派工单的效率和准确性。

在这个探索的过程中，我还偶然的发现了自己在写作方面的能力，承担起了班组的信息员工作，并取得了一些成绩。

>二、20xx年的展望

20xx年即将到来，在新的一年里，我给自己定的目标是将业务知识向深度精度发展，为自己的职业生涯提早充电；再者是将信息工作发展成全员参与的活动，提高大家的积极性。

通过这一年半的工作，我很幸运学到了不少东西，业务上也努力做了一些成绩。但这还远远不够，很多方面上还显得稚嫩。我将在未来继续多学，多思、多试努力把工作做的更好。

**移动带队人员工作总结13**

一年来，为保证各项目标的完成，我从以下几个方面开展了工作：

>1、调整机构，明确分工，保证各项工作的落实根据市场经营工作的实际情况

为了提高执行能力，保证各项工作目标的分解落实，我对市场经营部的机构设置和人员分工进行了认真研究，在公司总经理的支持下，对机构和人员进行了较大的调整，先后成立了数据业务中心、集团客户中心、渠道管理中心等机构，为市场部安排了合格的管理人员，使各项目标都可以落实到人，做到了事事有人管、人人有专责。同时在工作过程中不断修改和完善管理流程，努力提高工作效率。调整后改变了以往员工忙闲不均、分工不明、工作落实不力的被动局面，为下一步整体工作的推进提供了保证。

>2、理顺服务流程，全面提高服务质量

在服务上我每月认真分析用户投诉、建议和咨询，组织查找服务工作中存在的问题，根据实际情况调整服务流程。例如针对用户漫游出访时问题较多的情况，我们及时修改了业务办理流程，增加了用户出访前上门辅导的环节，使用户对手机操作、拨号方式都有详细的了解，减少了漫游方面的投诉，提高了客户满意度。为进一步提高服务质量，今年二月份，组织设立了公司内部服务热线，完善了服务考核办法，服务热线为员工执行首问负责制提供了有力支撑。在运行过程中我们通过热线使公司管理层和员工及用户之间架起了一个沟通的桥梁，为及时听取用户和员工的意见、建议，迅速发现和解决工作中存在的问题提供了保障。经过几个月的运行，服务质量有了很大的提高，服务方面的投诉明显减少。

经过对200\*年咨询公司对\*\*客户满意度的调查结果研究发现，由于历史原因，\*\*区的主营业厅面积较小，没有专门的大客户接待室，交费难的问题影响了的大客户的满意度，为此我组织市场部向公司提交了整改方案，得到了高总经理的认可。通过对营业厅的扩建装修，服务环境有了很大的改善，在今年咨询公司的调查中发现我们的服务水平有了较大的提升。

>3、认真致力于人才培养，努力建立一支执行力强的经营团队拥有一支优秀的经营人员队伍，是做好一切工作的前提。

在工作中我非常注重人才的培养，在总经理的支持下，我大胆起用了一批年富力强、作风扎实、有创新精神和发展前途的人员担任各中心主任，指导他们把压力变为动力，力图建立一个人才快速成长的环境。利用省公司安排的500万营销、积分换机等活动，我从方案的制定、监督、执行等各各环节对各级管理人员进行了悉心指导，使大家的营销策划能力和管理能力都有了很大的提高，使省公司、市公司安排的各项活动得到了很好的落实，尤其是5月-8月的积分回馈活动得到了很好的执行，完成任务排名全省第五，手机通话率 %，列全省第二。

我们还很注重营销人员、客户经理的培养，经常安排有营销经验、工作业绩好的人员为大家讲授工作方法和技巧，使大家明白了只有做好服务才能搞好营销的道理，提高了营销员、客户经理与用户的沟通能力，经过多次、反复的培训，使营销队伍特别是\*\*区营销队伍的营销能力有了很大提高。一至九月份\*\*中心区的收入增幅，今年有望完成9%的任务指标，扭转了连续三年负增长的局面，为全市各区及两县的发展带了一个好头。

>4、搞好渠道建设，借助外力推进公司的发展

渠道的建设一直是\*\*工作中的弱项，上任伊始，我就强调渠道的建设力度，把提高营销员和合作营业厅的营销能力作为工作重点，加强了营销员、营业员、代理商的培训力度，同时修改了代办酬金的发放办法，加强了公司渠道管理人员为营销员、合作厅服务的意识，在很大程度上提高了渠道的工作积极性。今年我们按照省公司乡乡有合作，村村有代办的方针，加快了农村渠道的建设，截止10月末我公司已经新建合作营业厅13处，为提高服务，加快发展奠定了基础。按照省公司的安排，今年我们还适时引进了电子售卡业务，这是方便用户、提高服务的好办法，我们会把这项工作落实好，进一步提高服务水平。

>5、加强管理，提高绩效，努力提高执行力

为加强管理，充分调动员工的工作积极性，我非常重视部门及员工的绩效管理，通过绩效管理工作的开展，使我们对经营部门机构的设置、流程的建立有了新的认识，在合理设置机构的同时，我们要求各中心制定了绩效考核办法，根据工作目标定期对员工的工作进行评估，使管理人员和普通员工的工作能力都有了不同程度的提高。

在业务管理方面，我们在精细二字上下功夫，重新制订了业务管理流程，在两县及各区安排了兼职稽核员，加强了监督检查力度，尽量避免管理上的漏洞，减少可能的损失。

>6、深入实际，调查研究，及时发现问题并解决问题一年来我经常深入到实际工作中去

在员工中搞调查研究，了解流程是否顺畅，获取员工的意见和建议，及时改进工作流程和工作方法，对管理人员的工作给以指导。通过与员工的接触，我不断在员工中宣讲我们的经营思路和想法，使员工理解和认识到他们工作的重要性，提高了员工对企业的认同和工作的热情。同时我亲自到客户中走访，认真听取客户对我们的意见和建议，发现服务和营销工作中存在的问题，并及时解决。今年三月份，我在金山屯区对集团客户的走访中发现，部分用户对\*\*公司不满，原因是认为我公司计费不准。经分析认为虽然问题的原因是多方面的，但我们自身存在的原因也不容忽视，那就是由于我公司资费套餐复杂且种类繁多，用户难以理解，而部分营业员、营销员的水平较差，无法给用户一个清楚的解释。针对此问题我立即组织研究了对策，加强了人员培训考核力度，提高服务人员对帐单、话单的解释能力，对全体营业员（包括合作营业厅的营业员）分批进行培训，努力提高营业员的素质。经过一段时间的努力，客户的满意度有了较大提高。

通过对客户的走访也能够督促员工踏踏实实地开展服务和营销工作，保证我们的经营思路得到真正的贯彻执行。

一年以来，在省公司的正确领导下，在总经理和班子成员的支持下，通过分管人员的共同努力，我所分管的工作取得了较好的成绩。在取得成绩的同时，我也清醒地看到，在履行职责过程中，还存在一定问题：一是工作思路不够系统，对工作的总体把握上还有欠缺之处，驾御能力有待进一步加强；二是工作方式、方法不够科学，在工作中有时存在急燥情绪，领导艺术有待进一步提高；三是决策不够果断，指挥尚欠力度，工作有时放不开手脚，能动性和创造性有待进一步发挥。对工作中存在的问题，我有比较清醒的认识，并有决心和信心通过学习，在工作实践中加以克服和改进。

针对自身及工作中存在的问题，下一步我的工作将从以下几个方面入手：

1、搞好绩效管理工作，通过这项工作的开展，指导市场部门的中层干部及管理人员及时把握工作方向，努力提高他们的工作能力，带动全体经营人员的共同进步和工作目标的完成。

2、努力提高服务水平，力争在大客户、集团客户、普通客户的服务上有一个大的突破，积极推进行业信息化解决方案，在业务与服务上突出我们的优势。

3、在业务宣传、营销推广工作中要提高整体规划能力，认真作好计划，用好用活成本，保证各项工作有序地开展。

4、加强管理，避免漏洞，保证各个部门工作目标的一致性，进一步提高执行力。

**移动带队人员工作总结14**

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，从中掌握了通信行业的许多专业知识。在此，感谢公司提供的各种学习和培训机会。俗话说：“工欲善其事，必先利其器”。在学习专业技术理论上，采取内外结合的原则，以自学为主，以公司培训为辅，毕竟外出培训的时间是极为有限的。所以，我一直保持了不间断的学习，并在实际工作中发挥了有效的指导作用。孔子曰：“三人行，必有我师焉”。因此，在实际工作中，我力诫形式主义，一直保持谦虚谨慎、不骄不躁的作风，遇到不能处理的故障，及时请教有丰富经验的老师傅，既及时恢复了正常通信，又学到了技术本领。

>三、工作方面：

我合理规划时间，统筹安排工作，确保了各项工作不掉队。特别在机房环境整治上，我以市公司的相关要求为标准，从细节上下功夫，与移动公司维护部门相互协作，取得了良好效果。在历次安全检查中，公司都给予了认可，同时也指出了不足。对此，我认真总结并及时完成了整改。在故障排除上，从未出现一次不及时，也未有超时现象，这说明了我在针对工作上还是积极向上，让真对待，有责任心的。

最后我要说的是：在今后的工作道路上，脚踏实地的走下去，还需要不断的提高自己的业务水平和技术能力，在工作质量上更上一层楼。为公司增光添彩。

**移动带队人员工作总结15**

时间一晃而过，弹指之间，20xx年已接近尾声，距离我到移动公司工作也有半年时间了。在过去的半年里，公司领导和同事们对我悉心关怀和指导，再加上我自己的不懈努力和认真学习，使我迅速成长为一名合格的移动公司员工，并在工作中取得了一定的成绩，但同时也存在了诸多不足之处。现我对这半年来的工作做一个简单的总结。

作为一名刚刚走出校园的大学生，我对未来所要从事的工作充满了热情，迫切希望能为公司的发展做出自己的贡献，但由于工作经验较少，还需要进一步的学习才能独立开展工作。8月份我们到公司报道后，经领导安排在运维部和市场部各实习半个月，实习的过程就是学习的过程，通过一个月的实习，我熟悉了公司各部门的运作过程，对自己未来的工作职责也有了一个明确的概念。实习过后，我被分配到了运维部传输数据中心工作，在这里，通过同事们的指导和自己的实践操作，我已基本掌握了自己所需要的工作技能，能够较好的完成自己的工作任务。

我的工作是初级维护，主要负责是对二干传输设备的维护和电路资料的整理。二干传输设备的维护工作包括：

>一、SDH设备运行环境、状态

包括对温度，湿度、清洁度、设备表面、机架与配线架清洁，列头柜电源熔丝及告警设备风扇状态的检查与清洁，还包括机房巡检，DDF，ODF接头目测。

>二、WDW设备运行环境、状态

设备运行环境的温度、湿度、机房清洁度，机柜顶端指示灯状态，光监控通道和设备风扇状态检查和清洁，设备、ODF标签整理更新，机房调度尾纤、法兰盘、衰耗器，工具、仪器等。

电路资料主要是二干、本地网电路资料的整理与更新。接手工作后整理了所有本地网的DDF标签，把用笔修改过的都改成符合DDF标签规范的，然后打印出来重新贴在DDF架上。查清了以前遗留的电路资料不明的地方，重新做好标签。如电信的81条电路，只有传输端，没有交换端，我经过仔细检查后，将这些资料补齐，使整个本地网的DDF架上的标签都清晰明了，并能够达到以下具体的要求：（1）根据干线和本地网网络拓扑图与骨干层/汇聚层的电路开放资料和传输系统的纤芯资料要与DDF和ODF吻合。（2）干线传输机房和2个基站的ODF架及设备侧尾纤要按照规范要求布放，ODF要标识清晰完整。每一次开通和跳线都要保证电路资料的更新，DDF架的电路资料准确率要达到98%。

另外，我还整理了一整套传输机房北电设备和华为设备的波分图，完成了以前没有做过标签的ODF资料。

在努力工作的同时，我也认识到自身所掌握的知识还有一定的不足，因此积极从书本、从同事们身上学习新的知识，而公司也为我提供了许多很好的学习机会。在这半年里，由公司安排，我们接受了省公司举办的城域光网络技术MSTP培训和IP路由技术培训。在这两次培训中，我了解了城域光网络组网技术和STP网络管理及优化，掌握了IP网上相关常用协议，为自己以后的工作积累了更多的知识，使自己的工作能力有了一定的提升。

掌握了一定的工作技能后，我协助同事开新的基站，在外工作了一个星期，以配合11。2期工程建设扩容的相关工作。11月份，参加了随州移动传输机房电源割接工作。

为了更好的完成好下一步的工作，在现有的基础上取得了更大的进步，我决心在新的一年里，多向老员工请教和学习，继续增强自己的知识，锻炼自己的动手操作能力，积极向上，勤奋工作，使自己能够成为一名爱岗敬业并拥有良好技术能力的优秀员工。

**移动带队人员工作总结16**

转眼间，两年过去了。在这过去的两年中，是中国移动选择了我，也是我选择了中国移动。从进公司的那一天起，我就不断地告诫自己，对自己一定要“高标准、严要求”。事实证明，在这极其充实的工作中，我即辛苦又开心，收获很大，感悟很深。更重要的是我对自己能在这样一个快节奏、高效率、充满生机与活力的企业里工作而感到自豪。

我不仅对前台的业务流程有了提高，而且对前台工作人员的职责有了更全面、深入地了解。业务方面，除了正常的收费、办理业务等工作外，接待用户、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着重要作用；营业员工作职责方面，高水平的业务和协调工作的能力、较强的责任心、谦虚的工作态度、团队作战的精神、

服务的热情等是衡量前台优秀员工的基本准则。这些都体现了中国移动需要什么样的员工。

>一、我的感受和体会

经过这两年充实、丰富、辛苦的工作后，我经常不断地总结、思考，也获得了不少的心得与体会。

1、善于总结。总结是一个很好的习惯，人的一生当中如果每天都花一点时间去总结，那就可以把生活与工作都改善得越来越好。在工作中，每天都有可能接触到新东西，因此总结显得尤为重要，每天下班回来，我都会坚持做心里思考、口头总结，希望自己的收获更多、更持久，事实证明这样做是正确的，正因为有了总结，我才让自己对移动的业务有了更多的了解，更深的感悟。明年工作的展望

2．结合客户的消费行为，深入发掘增值业务的发展重点。由于客户群的特点，不同年龄段的人对新业务的喜好程度、喜好内容都有所不同，因此根据消费者的消费特点制定与他们相符合的业务显得至关重要。

3．继续加强实体渠道、电子渠道的推广，并从多方面开展体验式营销。体验式营销是提高客户对新业务认识的最重要的感性渠道，但目前大部分客户的主动性不够，那么需要我们主动采取一些加强主动体验的措施，如开展娱乐活动、设立新业务促销员等。

以上工作是我孜孜不倦追求的目标，我将以此作为人生的一个新的起点，。

最后，感谢公司为我提供这么多学习和锻炼的机会，感谢在这期间帮助过我的领导和同事。作为一名新人，在这个精锐而充满活力的xx分公司xx营业厅，我的人生之路才刚刚开始，只有不断地经历风雨的洗礼，紧跟前进的步伐，才能为公司明天的再创辉煌贡献自己的一份薄力。

**移动带队人员工作总结17**

20xx年6月经过层层选拔，我进入到中国移动公司常熟分公司，光荣地成为中国移动的职员。进入公司1年多来，在公司各级领导的关心下在同事们的帮助下我较好的完成了公司所安排的各项工作任务。时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在过去的1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20xx年的工作做一个总结。

>一、前台接待方面

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。

>二、会议接待方面

1。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。

2。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。后期，又接手信息采编、会议记录、中国移动之窗等工作。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，采编中国移动之窗2期。

>五、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。1年多来，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。

>六、20xx年工作计划

1。加强自身学

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