# 2024年移动工作总结(优秀12篇)

来源：网络 作者：梦里寻梅 更新时间：2024-05-16

*总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢!移动工作总结篇一zte8800、ztei2等设备的传输...*

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢!

**移动工作总结篇一**

zte8800、ztei2等设备的传输与接收原理，掌握了中兴型主设备的维护及优化。能熟练地对基站及配套设备进行维护，并正规的学习了光电缆的接续、封焊。为以后的线路维护工作打下了良好的基础。树立了完整的通信网概念，对cdma无线基站的维护优化产生了强烈的学习求知欲。在公司及部门的安排带领下，积极参加公司组织的内训，还常常组织班组人员轮流讲授本专业、本岗位的培训课，使班组成员对本专业的相关知识有了巩固与加深，了解和掌握新设备、新技术、新的操作要求与规范...安全生产事关职工生命和企业财产安全、事关社会稳定，只有全员懂得安全知识，提高安全对生产要重性的认识，只有集中力量抓安全生产，坚持安全第一，使职工和管理人员都牢牢树立起安全意识，真正警醒起来，才能真正保障企业生产的安全运行。严格遵守安全生产责任制和安全操作规程。

象，其实员工要求也很简单，就想知道自己的工作是不是得到了管理者的认可，知道自己在这项工作充当的角色，明白自己在工作中的重要性，适当的表扬一定会积极性倍加。

5、发展的公司是要能有为公司死心踏地的工作的员工，要培养这样的员工就是管理者的艺术，就是管理者的价值所在，没有这样的管理者，壮大那也只是一句空话，一句口号而已，咱们中国人最善长的是喊口号，口号永远只是口号； 总结：中国人的企业为什么总是那么差劲，那就是中国人喜欢走关系，办事走关系，做生意走关系，提干走关系，真正有用的员工没有安排在正确的位置，缺少人性管理，强制管理是当今企业必需考虑的问题，一个好的企业一定是非常人性化的管理，当然了，每个管理者都说自己是人性管理，这也是他们口中的一句话而已，没有执行力。在没有人性化的管理下，员工精神极差，观念性不强，更谈不上企业文化，每个公司都说自己有企业文化，可是却连管理者自己都可以说不清楚他们的企业文化的精髓，所以同样也只是口号。

**移动工作总结篇二**

【范文一：移动员工年终总结】

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1xx端，优化网络环路xx个，大小网络割接xx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，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。

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。

四、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。

20xx已成为过去，在20xx这新的一年里，我决心百尺竿头，更进一步，立足本职，以严格要求为准则，锐意进取，为公司作出更大的贡献。

【范文二：移动公司经理工作总结】

时光飞逝，转瞬间加入中国移动这个大家庭已经有五年的时间了，我从刚刚离开校园踏入社会时的青涩与内向，少言谨慎，转变成现在外向活跃，侃侃而谈。五年来，在这个大家庭中我学会了很多，收获了很多，也成长了很多。在今年的5月，公司进行了工作整合，改变运营方式，成立了多个片区，我的工作也发生了巨大的变化，从一名普通的一线营业员变成一名社区经理。

面对新的工作岗位、新的工作方式和新的工作环境，在工作这一年中，感受颇多，收获颇多。对我来说是一个良好的发展机遇，也是一个很好的锻炼和提升自己各方面能力的机会。从几乎没有工作经验的新手，到现在基本能独立地完成一项工作。“管理规范、运作有序、各司其职、兢兢业业、工作愉快”是我这一年来切身的感受。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。现在2024年马上就要过去了，2024年的脚步越来越近，回顾过去一年的工作和经历，做出以下总结：

一、努力学习，注重实践不断提高自身素养和工作能力

掌握方法、提高能力、解决问题的一条重要途径和方法，并结合公司实际认真学习了公司的《企业文化》和《五条禁令》等管理制度和工作条例，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。并在今年7月省公司组织安排的《区域营销能力提升》培训中获得“优秀学员”的证书。

二、围绕中心，突出重点

尽心尽力履行职责区域营销工作开始后，按照领导安排，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，都能够独挡一面，共同努力完成公司下达的每一项工作和任务。

三、积极热情投身工作，提升开拓与创新的能力

校的高校营销活动。

过去留给我的不只是历史，还有丰富的工作经验和人生的阅历。新的一年里，我将从以下几方面的不足中进行改进和提高：

一、继续加强各种知识的学习和掌握。我清醒的认识到，只有通过认真学习好自己的业务理论知识，才能在纷繁复杂的工作中成为行家理手。同时不断地学习各种知识来武装自己，成为一个多面手。一切工作，以学习为主导，不断提升自我综合素质，使自己在面临困难和质疑时永远处于主动。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。

二、加强信息收集、营销策划和业务宣传。通过信息搜集了解市场竞争情况和用户需求情况，制定灵活有效的营销措施，对每阶段重点发展业务制定切实可行的宣传和营销步骤，及时反馈和分析营销结果，适时调整营销思路，改变目前业务发展的低效状态。

三、加强班组团队建设，建立良好健康的工作环境。通过组织各类学习、活动等增强团队凝聚了，营造积极和睦的团队工作氛围，让每个成员都感受到北辰西苑大家庭的温暖和关爱，拥有一个好的氛围和环境，才能使大家团结努力，一起奋斗，共同开拓工作的新局面。

能使北辰西苑区域营销中心快速良好的发展取得更大更新的进步。

【范文三：移动员工工作小结】

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

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%。

六、日常工作

客户经理是集团客户和个人大客户服务的主要提供者，也是移动公司对外展示员工形象和工作风貌的重要载体，客户经理的职业形象和职业素质一直是公司领导和客户关注的焦点。在xx年的日常工作中，我们着重系统培训客户经理的服务与业务双领先全面优化营销体系，实现客户经理规模最优化。大力推进新业务的规模发展，加快改进服务的步伐，全面优化营销体系，推动中心完成全年的营销指标。

xxxx年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值最优化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值。

【范文四：移动公司年终工作总结】

今年是我公司团委提出“一年打基础，两年求发展，三上台阶”工作目标进行具体实施的第三年，各项工作以邓小平理论为指导，以十六大精神为指针，紧紧围绕公司党政工作的中心任务，按照机关党委提出的“双创优工程”保障“双领先战略”的要求，年初下发《团委\*年工作要点》对全年工作进行了安排部署，以青年文明号创建活动为主线统揽全局，重点抓好“青年岗位能手”、“青年志愿者”、“青年足球队”三项“青”字号品牌工作，积极开展各种文体活动，带领团员青年发挥突击队和生力军作用，为确保公司圆满完成各项任务做出应有的贡献。

一、思想建设创优，提高团员青年的政治理论水平和思想觉悟

思想是行动的先导。各级团组织把邓小平理论学习活动同贯彻落实江泽民“三个代表”的重要思想结合起来，利用“五四”、“七一”、“十一”等重大节日，在团员青年中进行爱国主义、集体主义、社会主义和民族团结宣传教育；通过板报比赛、观看爱国主义影片、参观爱国主义教育基地和定期组织团员青年访问公司的党团网站，在团员青年中广泛开展理想信念、团员意识和无神论教育。为了真实地了解新形势下公司团员青年的思想道德文化状况，并向各级领导、相关部门如实地反映大家的愿望与呼声，为公司“以人为本”的企业文化建设提供有关信息，团委与机关党委联合，以问卷调查的形式对改革时期员工的思想状况进行了调查。自治区团委第十次团员代表大会胜利闭幕和共青团第十五次团员代表大会召开之前，团委利用自己的网站—青年之家以动态画面的形式进行了专题宣传。

今年，是我党建党\*周年。七一前夕，团委配合机关党委紧紧围绕这一主题，结合全国人民齐心协力、众志成城抗击非典型肺炎取得全面胜利的新形势，举办了“‘深入贯彻十六大精神，喜迎党的\*岁生日’板报比赛”、“十六大知识网上答题”、“庆七一‘党团建设杯’十六大知识竞赛”和“烈士墓前向党表决心”系列庆祝活动，广大团员青年积极踊跃地参与了各种庆祝活动。

根据“团员喜欢、团力能及”的原则，团委为所有团干部购买了企业管理畅销书籍《把信送给加西亚》，要求大家利用业余时间进行研读，一些团干部写了感想，其中客服中心团支部副书记姚鸿云写的读后感被《新疆移动通信》杂志刊登；共青团十五大召开后，团委为团干部购买了《共青团十五大、团章知识辅导》，组织团干部进行了学习讨论；营销中心团总支、设计院团支部都先后组织团员青年观看了《首席执行官》、《惊涛骇浪》等电影佳作，数据中心团支部学习美国著名哲学家罗曼。皮尔所著《态度决定一切》，开展了读书大讨论。

应的宣传动员，先后开展了“业务技能大赛”、“岗位练兵”和“计算机操作比赛”等为劳动竞赛造声势、打基础的活动。同时团委还与机关党委联合创办《党团风采》及时报道劳动竞赛中党团组织、党团员的动态，截止目前已出了三期，其中《客服中心五名团员形成乌鲁木齐地区“短信普及行动”劳动竞赛的领跑军团》、《短信王—团员王燕的心里话》《号召力凸现，先进党团支部成为客服中心争先创优的保障》等文章对团员青年起到了很大的号召、激励、促进作用。

客服中心团支部将中心的简报作为青年员工的思想阵地，团小组长及时将员工中的好思想、好做法、好事迹形成短文投稿，形成了中心简报从不间断的稿源。x月x日，客服中心团支部组织了“缅怀革命先烈、学唱一首歌”活动。通过向先烈、向团旗宣读献身移动通信事业的誓词，学唱革命歌曲，青年员工的工作责任心普遍增强。七一前夕，众信公司团支部组织团员青年到人民广场观看升国旗仪式，接受了爱国主义教育。

二、组织建设创优，建立健全团的各级组织，为共青团的各项工作提供了组织保障

工中团员的组织管理和机构变动部门团组织的调整，及时批复营销中心团总支召开成立大会的申请，指导该团总支于x月份完成了的选举工作；根据数据中心成立团支部的申请，指导该中心选举成立了团支部；计费中心团支部、邮电设计院团支部先后对支委进行了改选，团委及时进行了批复。日常工作中注意将新招聘员工中的团员编入各级团组织，并在入企教育中对他们进行了市民文明教育，保证他们能够文明从业，按时参加团组织的活动，同时还允许他们参与年终团内各种先进的评选和年度推优，使他们在政治上享受到同等待遇，增强他们对企业的责任感和忠诚度。

xx年xx月，在一年一度的党团工作总结表彰大会上，团委对\*年的工作进行了总结同时对\*年工作进行安排部署，表彰了\*名优秀共青团员，\*名优秀共青团干部和x地厅级青年文明号。今年我们将结合企业生产经营的实际情况，改变以往年度先进的评选办法，尝试性地评选一批团岗先锋进行表彰，同时，评寻标杆青年文明号”进一步促进青年文明号创建活动深入开展。截止\*年\*月份，团委下属二级团委x个、团总支x个、团支部x个；有在册团员\*x人，其中，劳动合同制团员\*x人，劳务合同制团员\*x人。初步评出团岗先锋\*人，推荐团员青年作党的发展对象\*人；全年团费收入\*元，开支\*元，节余\*元。

三、提高青年文明号的品牌效应，开创了青年文明号创建活动的新局面

“争创青年文明号”活动作为公司共青团组织管理的一项长线

工作自开展以来，以“青年文明号一助一扶贫帮困”、“青年文明号爱心助学”、“情系夕阳敬老行动”等多种活动为载体，引导青年员工立足岗位，争创一流业绩，形成“青年集体争创青年文明号，青年文明号促进服务水平不断提高”的良好局面；各级青年文明号还采劝请进来走出去”的办法，邀请外单位的青年文明号来公司现场指导、交流座谈，并主动到外单位参观学习，加强横向交流，共谋纵深发展，通过青年文明号联手合作，为公司对外拓展业务起到桥梁纽带作用，满足了业务大客户单位提出的在企业文化建设方面也进行交流的要求，产生了良好的社会效益、经济效益，已经成为“青”字号品牌，受到党政领导的高度重视。

1、今年x月x日，为了纪念毛泽东同志题词“向雷锋同志学习”\*周年，自治区团委宣传部在人民广场举办了大型的志愿者便民咨询活动，团委从各青年文明号抽人组成志愿者服务队，打出“诚信在移动”的横幅进行了业务咨询，为市民提供了便民服务。同时，客服中心青年文明号也在x月x日邀请海关、宏景通信的青年文明号联合举办了“纪念向雷锋同志学习四十周年演讲比赛”。

颁发了牌匾。

4、六月份，公司人力资源部举办老少同乐趣味运动会，国家级青年文明号南门营业厅派出成员身披“青年文明号”绶带，头顶烈日，扶老携幼进行了志愿服务，受到老同志和领导们的好评。

5、客服中心\*班组申报自治区级青年文明号，获得批准，被授予\*年度自治区级“青年文明号”称号，当x月\*日《新疆日报》刊登出\*被批准为自治区级青年文明号并进行社会公示时，中心团支部及时将剪报贴在生产现场，喜讯顿时增添了团员青年的集体荣誉感，在新年伊始便对客服工作充满了信心。同时，中心将青年文明号自查的基本内容纳入到中心生产工作月绩效考评中，使青年文明号的争创工作与行政管理工作有机的结合，确保了创建青年文明号在制度上的创新和有效性。

6、最近，国家级青年文明号计费中心综合业务部结合公司开展“争先创优”劳动竞赛的实际情况，对青年文明号组织机构进行调整，推出了青年文明号为劳动竞赛助力活动，分工为所有员工完成短信发送任务提供短信来源，引起公司各级领导和各族员工的关注。

四、主题活动创优，以形式多样的文体活动陶冶情操，丰富了团员青年的业余文化生活

生命在于运动，共青团工作在于活动。开展丰富多彩的文体活动，是团组织带领团员青年参与精神文明建设，促进企业文化建设的有效载体。团委在继承传统基础上力推新项目，根据公司生产经营的实际情况适时开展了团员青年喜闻乐见的文体活动。

一是举办了“缴纳一次特别团费，奉献一片赤诚爱心”捐款活动。巴楚—伽师发生x。x级地震后，公司团委及时发出通知，倡议全体团员青年发扬中华民族“一方有难八方支援”的传统美德，缴纳一次特别团费，支援灾区重建家园。广大团员青年响应号召，纷纷伸出援助之手，在刚刚捐赠了衣物之后，又积极缴纳了特别团费。公司三百多名团员青年缴纳特别团费一万多元，向灾区人民表达了拳拳爱心。在特别团费收缴过程中，各级团组织大力宣传，广泛动员，一些非党非团青年也踊跃参与了“缴纳一次特别团费，奉献一片赤诚爱心”的捐款活动；尤其是国家级青年文明号——计费中心技术部，在号长带头作用的感召下，号员全体参与缴纳特别团费活动。同时，在该中心施工宏智公司员工受到感动自发捐款\*元委托我们团委进行了捐赠。

二是举办了“全球通杯”乒乓球邀请赛。为庆祝五四运动\*周年，x月\*日，团委邀请乌鲁木齐海关、中国银行新疆分行、新疆电力公司、新疆地矿局、农行新疆兵团分行五家业务大客户单位举办了“全球通杯”庆祝五四青年节乒乓球邀请赛。公司杨怡华等领导参加了开幕式，对比赛的举办给予了高度评价，充分肯定了这项赛事对增进行业间团员青年的沟通交流，拉近公司与业务大客户单位之间的关系起到的积极作用。

三是依托青年足球队，开展各种友谊比赛和联谊活动，满足业务

大客户单位和通信建设合作伙伴提出的在企业文化建设方面增强交流的要求，为企业内部青年员工强身健体、增进友谊创造条件。为带领广大团员青年强身健体，以良好的精神面貌投身工作，进一步提升企业的团队精神，团委举办了直属机关首届“仲夏杯”七人制足球联赛。联赛每周一轮，每轮三场，历时一个多月，进行了五轮十五场比赛。联赛《快报》应运而生，客观、公正、及时评论每场赛事、反映员工心声、报道球员动态，把场内场外、赛前赛后有机相连，既效仿国际国内重大比赛，又具有鲜明的企业特色，出现了球迷盼着看《快报》、队员等着看《快报》、领导要着看《快报》的喜人局面；工作之余关心赛事、茶余饭后议论赛事、感动之下参与赛事，文化氛围渲染体育赛事大获成功，获得双赢。

四是组织团员青年参与预备役各项活动。今年五月底六月初，乌鲁木齐陆军预备役通信团为了迎接解放军总参组织西部民兵预备役工作现场会急需建设局域网。在团委的组织下，团员青年冒着酷暑，从拉机架、筹集设备，到打孔穿线、设备调试，先后七八次前往\*公里以外的预备役通信团开展工作。七月底，预备役通信团组织官兵集中训练，团委又协调\*名官兵按时参加，让预编的团员青年“走进绿色军营”“体验军人生活”，接受了国防教育。

能大赛，受到公司领导的重视和青年的普遍欢迎，为公司开展劳动竞赛营造了浓厚的宣传氛围。比赛后派出五名员工组队参加了自治区团委组织的“青年计算机操作技能大赛”，四名选手的比赛成绩达到了自治区职业技能竞赛委员会设定的标准，被授予“自治区高级技能职业资格证”。

六是以基层团组织为单位的文体活动全面活跃。年内，通建总公司团委举办了“义务清理院落”、“岗位技术大比武”、营销中心团总支先后举办了“阳光夏日大派对团队活动”、“听我介绍移动业务演讲比赛”、“蓝色情节—移动伴我成长演讲比赛”、“岗位技能大赛”、“倡议捐资助学”等活动；设计院团支部开展了“亲近大自然游植物园活动”、计费中心团支部开展了“户外e组远足自助游活动”等等，公司团委都不同程度地给予了指导，及时进行了宣传报道。

荣誉奖项

3、五四前夕，经过公司团委层层选拔、推荐，客服中心的肖飞、营销中心的杨云锋、网管中心的邓磊分别被自治区团委评为“自治区青年岗位能手”、“自治区优秀共青团员”和“自治区优秀共青团干部”受到了表彰。其中，优秀共青团干部邓磊同志还受到了中共中央政治局委员、自治区党委书记王乐泉等党政领导的亲切接见。

4、公司团委按时收缴团费，被自治区团委组织部授予“团务工作先进单位”荣誉称号。

在过去的一年中，由于人手有限，团委对基层团组织的工作给予的指导还不够，导致个别团支部软弱，凝聚力不强；抓青年的政治思想工作办法不多，力度不够；开展活动和公司的实际结合得还不是十分紧密，没有尽最大努力动员组织团员青年参与活动，这些是今年团委工作存在的主要问题。

xx年，公司团委将按照自治区团委、公司机关党委的安排，结合企业生产经营的实际和团员青年的需求，坚持党的工作重点在哪里，团的工作重心就在哪里，积极开展有益于公司发展、有益于团员青年健康成长、形式多样、内容丰富的各种文体活动，团结力量，凝聚人心，带领团员青年为公司的发展做出更大的贡献。

【范文五：移动公司工会工作总结】

处想，劲往一处使，精神面貌大增，各项工作都取得好成绩。现将一年来的工作总结如下：

一、围绕公司的中心工作开展各项竞赛活动。

为确保今年公司各项任务的完成，首先与行政配合一起在全市范围内开展了以市场经营为重点，深入宣传促发展的“百日竞赛”活动，面对越来越激烈的市场竞争，员工寻找发展出路，在活动中，充分利用各方面的社会关系发展客户，宣传各项新业务，促进了发展，本次活动共发展用户4083户。

工会把公司的新业务、新政策的宣传工作当做一件大事来抓。为使市公司出台的各项新政策、新业务早日得到用户的使用，在全省开展的使用新业务信息点播等活动中，印制各类宣传品，编制各种小册子，我们组织三台宣传车对十五个区进行全面的宣传，大家身披缎带走街串巷挨门挨户散发传单，讲解新业务知识，手把手的教，用户从不懂到懂，从不会到会，通过大家及时认真的宣传，各项新业务、新政策很快到了人人皆知，新业务使用率大增，截止8月份，ip业务渗透率达47％，移动秘书的使用率22、4％，来电显示普及率66、5％，信息点播使用率25、4％，达到了预期效果。

经过这次大型宣传，使大家认识到宣传和不宣传就是不一样，通过走街串巷，锻炼了员工自身素质，熟练了业务知识，增强了经营认识，使业务发展、业务收入起到了明显效果。

今年公司的业务发展十分繁重，公司领导决定在全市范围内开展全员营销活动，这一工作由工会牵头，我们首先制定全员营销方案，对全市90家集团客户分别承包到每位员工，大家合理安排业务发展与工作的关系，每天保证一定人数和时间在下面发展业务。每半月每人对所承包单位走访服务等情况进行总结，制定走访情况调查表，对拆机新增客户，联通用户新业务使用等情况及时了解掌握采取措施。在全员营销工作中，全体员工走出公司大门，为客户提供有特色的上门服务，宣传业务，发展客户，形成人人为企业负责的良好氛围，每个员工手中都有卡和工单，随时入网，随时办理，并做到跟踪服务，对预存款较少的用户定期进行通知和所包单位的联络员定期打电话，了解情况做到亲情服务。

大家利用节假日，走亲访友，集会等相聚的时候宣传发展业务，现在每个员工都能利用各种场合宣传业务，无论是走在街上，办事说话都离不开宣传发展我们的业务，员工的这种敬业精神得到了很多人的赞扬。

技术革新活动，广大员工积极探索勇于实践，为企业出主意想办法，提出了有价值的意见建议，技术人员大胆创新刻苦钻研，共提合理化建议21条，技术革新五项，其中一项革新年节约资金160万元，被省公司评为一等奖，两项评为优秀奖，并被省公司授于技术创新合理化建议活动组织奖。通过开展合理化建议活动，发挥了员工的聪明才智，为企业创造了实际效益，同时也培养了员工爱岗敬业和主人翁责任感。

二、提高员工素质，增强员工的服务意识

在发展任务繁重，竞争日趋激烈的形势下，与行政配合开展技术业务培训等活动，利用各种会议有针对性地开展思想政治教育，针对各个时期出台的新技术、新业务知识和政策等随时培训，使员工自觉地学习，刻苦钻研新业务知识，用先进的文化武装自己，稳定了员工队伍情绪，现在员工的技术业务学习已走向正规。

为提高员工的整体素质，培养一支有思想、有文化、有道德、有纪律的“四有”员工队伍，元旦组织了爱祖国、爱企业演讲比赛，进一步树立了企业的形象，增强员工爱岗敬业和无私奉献的精神，今年参加市委组织的树\*\*形象，做新世纪\*\*人的演讲活动，并获得第四名的好成绩，为调动员工积极性，树立典型培养人才，在全市范围内开展评选活动，全市共评出先进个人24人，标兵4人，先进集体14个。

理，对违纪人员按着管理办法给予罚款和辞退，经这一处理，使员工增强了责任心，自觉维护企业形象。

坚持为客户提供一流服务，加大力度改善服务，制定了机关干部到营业值班制度，做到关注每一个用户，为客户多说一句话的耐心细致宣传和解释业务，干部到营业值班是自我提高的过程，同时能够尽快掌握新的资费政策，新的业务知识，使大家认识到企业要生存发展，必须坚持优质服务，靠诚实守信的服务吸引用户，要始终坚持为客户提供一流服务。

三、进一步加强工会组织建设和民主管理工作

积极的开展工会的各项工作，建立了各项制度和工作标准，加强了工会内部管理制度。按照民主管理要求召开了员工（会员）代表大会，完善职代会制度，认真落实员工代表大会的各项职权。

开展了企务公开制度，制定了实施方案。今年工会主动承担“企务公开”的日常工作和有关部门密切配合，形成党政工齐抓共管，员工积极参与的局面，有关福利待遇、经营发展奖金分配等，交给员工做到心中有数，通过公开让员工明白，还领导清白，把领导和员工紧紧联系在一起，保证这项工作规范、有序、健康的发展。按照法律规定建立了劳动争议调解委员会，为依法维护员工利益，年初与行政签订了集体合同。

四、关心员工生活开展文化娱乐活动

取不受形式限制的方式，开展了游艺、演唱为一体的活动；二是组织了别开生面的野游活动；三是元旦期间开展了保龄球、象棋、台球、扑克等比赛，春节开展联欢会并举行卡拉ok比赛，与团市委共同举办了“移动\*\*杯”市区青年迎“五四”环城赛活动。通过大型的集体活动，使员工的凝聚力进一步得到了增强，丰富了员工的文化生活，激发员工的工作热情。

工会把关心员工生活，为员工排忧解难当作一项重要工作来抓，对困难员工进行全面的调查摸底，建立健全各项档案，对有病住院，特困员工及员工遗属经常进行走访慰问。今年对女职工进行了身体检查，对有病的进行及时治疗。

在今年开展的为经济建设服务树行业新风活动中，工会把这项工作当作大事来抓，把做为宣传企业形象，提高服务质量规范自己行为，创造企业经济效益上来，因此，我们先后对十五个区局进行全面的检查指导，在检查中发现对此项工作认识不够，基础工作不健全，及时进行指导、采取相应措施，使大家端正态度，明确目标，在参赛的13个单位中被评为全市第三名。

在离退休工作中，做到定期走访，问慰，召开座谈会，野游联欢，游艺等活动，对家中的大事小情我们都到场，帮助解决各方面困难，为离退休人员订阅了《家庭保健报》，《退休生活》，做到了在生活上照顾，在政治上关心，从而使离退人员关心公司的发展，大家在座谈会上一致要为公司的业务发展要任务，出主意，想办法，做好宣传工作，今后我们要更加关心和照顾他们。

在抓共青团工作中，我们主要以青年的思想教育为主，开展创一流企业树公司形象为内容的演讲比赛，开展了创建青年文明号争当岗位能手活动，在活动中涌现出一批出席市优秀青年及优秀团干部10名，青年文明号4个。

以上是xx工作的基本情况，新的一年开始了，xx年的工作仍然繁重艰巨，我们要下大力气，配合行政抓好服务工作，要在微笑服务的基础上推向知识服务，要以简单的服务向知识服务转变，从根本上为客户解决实际问题。要围绕公司的经营发展进一步抓好员工思想教育，开展新世纪移动人形象教育，开展各类演讲比赛，做好技术业务培训工作，开展技术业务竞赛活动以强化员工的业务素质。

围绕企业中心大局开展工作，选好角度，找准位置，接受和依靠党委的领导，行政的支持，深入员工之中体谅员工困难，关心员工生活，反映员工呼声，努力做好各项工作。为移动\*\*事业的发展做出贡献。

**移动工作总结篇三**

尊敬的各位领导，同事：

你们好！我是xx年7月进入呼市移动的新员工李瑞男。大学毕业前，经过精心准备策划我向内蒙移动公司投出了求职简历,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，但心底的自信强溢在脸上,又带着那样的迷惑,不安和好奇。经过激烈的竞争，我被录取了。也曾有过很多工作选择,但命运还是让我走近了你，内蒙移动，走近了你,也更让我充满了向往和渴望。

经过短短2周的新员工培训,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。两周里,从网络到市场,从人力到财务,那么多优秀的主管熟练地讲述着自己工作中的经验。谈到公司,谈到工作,他们眼睛里闪烁着自信的光芒；谈起未来,谈起我们,他们言语里尽是关照。内蒙移动从1999年9月16日挂牌成立至今，经过八年的建设和发展，已建成了一个覆盖范围广、通信质量高、业务品种丰富、服务水平领先的综合通信网络。截止到 xx 年，交换机总容量达到 1500 万门，基站超过 6000 个，客户总数突破 1000 万户，与 185 个国家和地区的 440 个运营公司开通了 gsm 国际及台港澳地区漫游业务，与 120 个国家和地区的 244 个运营商开通了 gprs 国际及台港澳地区漫游业务，国际及台港澳地区短信通达 206 个国家和地区的 271 家运营商，彩信通达 42 个国家和地区的 51 家运营商。同时，建设起了完善的网络和业务支撑系统，不断推进行业和企业信息化的建设和应用，在促进自治区经济建设和信息化建设中发挥着重要的作用。这样传奇式的发展速度,怎能不让我这个刚刚走出校门、踏进社会的大学生心敬佩呢！八年啊,短短的八年,从网络的覆盖,再到组织机构的健全、社会良好的口碑,这一切就像一块磁石紧紧的吸引了我。

xx年7月16日，星期一，我来到呼和浩特分公司开始实习，实习前公司黄立奎总经理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，我到市场部实习。带着些许敬畏和几缕惊慌，我踏进了市场的办公区域。作为一个刚毕业的大学生，我很清楚的知道，眼高手低是我们的通病。所以，在自己动手能力还很弱的情况下，我更乐意从最基本的东西学起、做起，比如发发传真，接接电话什么的。7月16日，实习的第一天，我就在从座位到复印机，从复印机到座位的脚步中度过了。但是我的心很平静，尽管头上一直冒着冷汗，但那是怕耽误师傅们工作的谨慎。

从7月17日，也就是实习的第二天到9月中旬，我转到新城区营销中心旗下的中山路营业厅实习，因为这是我们最基层、业务最全面、客户最多的营业厅，在这里实习可以很快掌握最全面的市场业务及公司各项营销方针的执行。营业厅主要业务可以分为九类，即销户、开户、过户、分合户、资费变更、密码修改、一卡双号、国际漫游、补换卡业务；日常工作还有接待重要客户，执行公司新的营销政策等。在营业厅实习这段时间，感触最深的一是执行力问题，二是营业员心理问题，如果把这两个问题解决了基层将会很“畅通”。

9月下旬到11年3月，我回到市场部实习。在营业厅主要是学习了如何使用boss系统和执行新政策，应该说在中山路营业厅我动手实际操作的机会最多，而且在新城区营销中心还实习了3个多月，学习了各项营销政策的落实及反馈，所以回到市场后业务非常熟悉。6个多月的市场部实习，让我拥有了无数位师傅的关心和关照。

首先是李改梅师傅。她工作认真、思想超前，在指导我实习的时候非常有耐心，从她那里我学到很多宣传方面的知识。

其次是王保志、武尧斌、吴建东几位师傅。他们几个都很鼓励我大胆地动手操作，不要怕出错。尤其是王保志，他教会了我不少新业务知识。

最后是杨旭和刘月英师傅。因为他们营销策划和经营分析一直很忙，所以，我的师傅们每天都要加班，两个人工作认真负责，有点工作狂的味道。在我实习期间，杨旭师傅有空时还经常给我补课，给我系统地讲解营销和经营分析中常出现的问题和解决方法等等，我也很认真的学习。我就是这样一点一点地学习和请教，一步一步地向前走的。本着积极上进的态度，认真、努力地学习，并且理论结合实际，锻炼了自己的动手能力。

进入移动公司已经有两个多月的时间了，回头看看，这段时间里，自己很大的`精力和时间都是放在了调整自己的心态上，逐渐地适应这个新的环境。为什么这么说呢?因为现在的环境跟以前相差的太大了，不管是生活环境还是工作环境都大相径庭。其中的不同主要有：

一、面对的人群不同。以前在学校大部分的时间都是在跟学生相处，他们很真诚也很简单，偶尔还会照顾我。现在我整天面对的人群是形形色色、五花八门的。其中，有素质有涵养的只是占少数，有一点钱就把自己真当一回事的有不少，最要命的是他们说的话我都听不懂，很是郁闷!

二、生活节奏不同。现在的节奏比原来快几倍，最受不了的是每天都要坐公车，有时候一天的好心情都被该死的公交车给破坏了!

三、服务意识。原来是管学生，怎么会有所谓的服务意识呢?!现在在营业厅，客户的一个“差”很可能就直接影响你的考核!就算是“顾客是上帝”，也不用这样吧!现在，遇到很刁难的客户，我恨不得骂他几句!

四、团队合作。原来在学校，只要自己踏踏实实地教好自己的课就一切ok了!现在可不一样!整个营业厅就是一个团队，套用阿迪达斯的一句广告词：“这里只有我们，没有我”。个人能力再强，如果没有真正地融入到整个团队中来，是很难做得很好的!

相同的地方我到现在为止还没有找到，唯一的相同的地方就是：都是一份谋生的工作而已!

领导想让我去做客户经理，我不想去!还是在营业厅呆着吧。从各个方面提升自己，做到真正的不可替代!当机会来的时候我会马上走人!

尊敬的各位领导，同事：

你们好!我是xx年7月进入呼市移动的新员工李瑞男。大学毕业前，经过精心准备策划我向内蒙移动公司投出了求职简历,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，但心底的自信强溢在脸上,又带着那样的迷惑,不安和好奇。经过激烈的竞争，我被录取了。也曾有过很多工作选择,但命运还是让我走近了你，内蒙移动，走近了你,也更让我充满了向往和渴望。

经过短短2周的新员工培训,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。两周里,从网络到市场,从人力到财务,那么多优秀的主管熟练地讲述着自己工作中的经验。谈到公司,谈到工作,他们眼睛里闪烁着自信的光芒;谈起未来,谈起我们,他们言语里尽是关照。内蒙移动从1999年9月16日挂牌成立至今，经过八年的建设和发展，已建成了一个覆盖范围广、通信质量高、业务品种丰富、服务水平领先的综合通信网络。截止到 xx 年，交换机总容量达到 1500 万门，基站超过 6000 个，客户总数突破 1000 万户，与 185 个国家和地区的 440 个运营公司开通了 gsm 国际及台港澳地区漫游业务，与 120 个国家和地区的 244 个运营商开通了 gprs 国际及台港澳地区漫游业务，国际及台港澳地区短信通达 206 个国家和地区的 271 家运营商，彩信通达 42 个国家和地区的 51 家运营商。同时，建设起了完善的网络和业务支撑系统，不断推进行业和企业信息化的建设和应用，在促进自治区经济建设和信息化建设中发挥着重要的作用。这样传奇式的发展速度,怎能不让我这个刚刚走出校门、踏进社会的大学生心敬佩呢!八年啊,短短的八年,从网络的覆盖,再到组织机构的健全、社会良好的口碑,这一切就像一块磁石紧紧的吸引了我。

xx年7月16日，星期一，我来到呼和浩特分公司开始实习，实习前公司黄立奎总经理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，我到市场部实习。带着些许敬畏和几缕惊慌，我踏进了市场的办公区域。作为一个刚毕业的大学生，我很清楚的知道，眼高手低是我们的通病。所以，在自己动手能力还很弱的情况下，我更乐意从最基本的东西学起、做起，比如发发传真，接接电话什么的。7月16日，实习的第一天，我就在从座位到复印机，从复印机到座位的脚步中度过了。但是我的心很平静，尽管头上一直冒着冷汗，但那是怕耽误师傅们工作的谨慎。

从7月17日，也就是实习的第二天到9月中旬，我转到新城区营销中心旗下的中山路营业厅实习，因为这是我们最基层、业务最全面、客户最多的营业厅，在这里实习可以很快掌握最全面的市场业务及公司各项营销方针的执行。营业厅主要业务可以分为九类，即销户、开户、过户、分合户、资费变更、密码修改、一卡双号、国际漫游、补换卡业务;日常工作还有接待重要客户，执行公司新的营销政策等。在营业厅实习这段时间，感触最深的一是执行力问题，二是营业员心理问题，如果把这两个问题解决了基层将会很“畅通”。

9月下旬到11年3月，我回到市场部实习。在营业厅主要是学习了如何使用boss系统和执行新政策，应该说在中山路营业厅我动手实际操作的机会最多，而且在新城区营销中心还实习了3个多月，学习了各项营销政策的落实及反馈，所以回到市场后业务非常熟悉。6个多月的市场部实习，让我拥有了无数位师傅的关心和关照。

首先是李改梅师傅。她工作认真、思想超前，在指导我实习的时候非常有耐心，从她那里我学到很多宣传方面的知识。

其次是王保志、武尧斌、吴建东几位师傅。他们几个都很鼓励我大胆地动手操作，不要怕出错。尤其是王保志，他教会了我不少新业务知识。

最后是杨旭和刘月英师傅。因为他们营销策划和经营分析一直很忙，所以，我的师傅们每天都要加班，两个人工作认真负责，有点工作狂的味道。在我实习期间，杨旭师傅有空时还经常给我补课，给我系统地讲解营销和经营分析中常出现的问题和解决方法等等，我也很认真的学习。我就是这样一点一点地学习和请教，一步一步地向前走的。本着积极上进的态度，认真、努力地学习，并且理论结合实际，锻炼了自己的动手能力。

**移动工作总结篇四**

style=\"color:#125b86\">

20\_年的喜悦与哀愁似乎就在昨天，20\_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：

1、20\_上半年主要的工作是光纤槽道的安装。

有了20\_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、20\_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、20\_\_年工作计划

现在在学习网络优化的各项基本工作，在20\_\_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。

**移动工作总结篇五**

20xx年，对于我来说是难忘的一年，在这一年里，我成为了xx市移动公司的一名营业员，之前从示曾想过自己还能来到这里工作，之前只是在改业务或者是缴费的时候才会去，之前对移动人的印象是那样的热情，干净整洁，未曾想到，如今我也成为了一名移动人，一年的时候很快就过去了，可是这一年对我来说真的是受益匪浅，感谢xx市移动领导给我这样的一个机会，感谢公司各位同仁对我工作上的指导及生活上的帮助。

营业窗口每天面对众多的客户，对每一位客户都应热情、和蔼、耐心，办理更应迅速。营业员，是企业最普通、最平凡的岗位，企业的最前沿，这就要求在与客户直接接触的过程中以真情沟通客户，热情服务。“急客户之所急，想客户之所想”是我的服务宗旨。每个员工公司形象的传达者，是企业希望与活力的象征。在我的工作中，接触过无数的\'客户，经历过无数次与被动的服务，真正体会到什么才是客户最需要的服务，工作中点点滴滴的积累，为我今后地为客户服务奠定了的基础。

在前台工作，接触客户多，需要协调的事情多，除了正常的收费、办理业务等工作外，在接待用户、开展业务、协调关系、化解矛盾、咨询等也发挥重要作用。

工作中，努力学习专业技能，提高自身素质。注重把握根本，时刻提醒自己“桃李不言，下自成蹊”，以自己的实际行动来获得同事和领导的尊重和认可。一年来的工作虽然取得了一定的成绩，但也存在一些不足，主要是思想高度不够、专业技能不足，和有经验的同事比较还有一定差距。

有的时候工作压力其实很大，可是我们的心里非常高兴，因为我们在工作同时在收获着一些在别的岗位上不会学习到的东西，虽然是一个小小的营业员，但是对于工作的热情及工作的能力也是有极高的要求的，因为只有自己心中对这份职业有着一个良好的态度，才会在工作中注意到各个细节以及一些用户的体检，一定要对来营业厅的每个用户的感受都要照顾到。现在我们正在努力着，并感受着其中的快乐，我们一定会在这个平凡的岗位上做出不平凡的事情的。

在示来的的工作和生活中，我必定要加强学习，勇于实践，博览群书，在向书本学习的同时注意收集各类相关产业信息，广泛吸取各种“营养”，力求把工作做得更好，树立个人的良好形象。

**移动工作总结篇六**

转眼间，xx年已接近尾声。回顾这一年，在公司、区域领导的正确带领及班组织的培养下，个人的综合素质和各方面能力有了一定的提高，且比较圆满地完成了自己所承担的各项工作任务。以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好基层服务工作。但在此期间，自身也存在一些不足之处。

现对自己全年的工作总结如下：

在工作中能够坚持全心全意为用户服务的宗旨，热情接待用户。耐心宣传各项业务政策、资费等。对违反公司操作规范及章程的事项予以坚决抵制，具备了工作岗位及社会活动中应有的职业道德和社会公德。

勤奋学习，与时俱进。理论是行动的先导。作为通信行业基层服务人员，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，不把业务学习视为“软指标”和额外负担，努力提高业务水平，强化思维能力。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。注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。在实施工作的过程中，未出现过明显失误。

作为前台服务人员，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。服从公司的安排，全身心的投入；每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的\'了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。一年来，为了能使自己更好地为客户服务，我一边向店长虚心请教，努力学习和借鉴她的工作经验，一边严格要求自己，对顾客提出的咨询，做到详细的解答；对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复；对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。

以上是自己对全年工作的总结，但自己深知还存在一些不足之处，离上级的要求还有差距，一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够。三是工作中有急躁情绪，有时急于求成。四是把握全局能力尚欠缺，处理问题突发事件有时不够冷静在下步工作中，要加以克服和改进。

**移动工作总结篇七**

尊敬的各位领导，同事：

你们好!我是20--年7月进入呼市移动的新员工李瑞男。大学毕业前，经过精心准备策划我向内蒙移动公司投出了求职简历,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，但心底的自信强溢在脸上,又带着那样的迷惑,不安和好奇。经过激烈的竞争，我被录取了。也曾有过很多工作选择,但命运还是让我走近了你，内蒙移动，走近了你,也更让我充满了向往和渴望。

经过短短2周的新员工培训,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。两周里,从网络到市场,从人力到财务,那么多优秀的主管熟练地讲述着自己工作中的经验。谈到公司,谈到工作,他们眼睛里闪烁着自信的光芒;谈起未来,谈起我们,他们言语里尽是关照。内蒙移动从1999年9月16日挂牌成立至今，经过八年的`建设和发展，已建成了一个覆盖范围广、通信质量高、业务品种丰富、服务水平领先的综合通信网络。截止到20--年，交换机总容量达到1500万门，基站超过6000个，客户总数突破1000万户，与185个国家和地区的440个运营公司开通了gsm的国际及台港澳地区漫游业务，与120个国家和地区的244个运营商开通了gprs国际及台港澳地区漫游业务，国际及台港澳地区短信通达206个国家和地区的271家运营商，彩信通达42个国家和地区的51家运营商。同时，建设起了完善的网络和业务支撑系统，不断推进行业和企业信息化的建设和应用，在促进自治区经济建设和信息化建设中发挥着重要的作用。这样传奇式的发展速度,怎能不让我这个刚刚走出校门、踏进社会的大学生心敬佩呢!八年啊,短短的八年,从网络的覆盖,再到组织机构的健全、社会良好的口碑,这一切就像一块磁石紧紧的吸引了我。

20--年7月16日，星期一，我来到呼和浩特分公司开始实习，实习前公司黄立奎总经理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，我到市场部实习。带着些许敬畏和几缕惊慌，我踏进了市场的办公区域。作为一个刚毕业的大学生，我很清楚的知道，眼高手低是我们的通病。所以，在自己动手能力还很弱的情况下，我更乐意从最基本的东西学起、做起，比如发发传真，接接电话什么的。7月16日，实习的第一天，我就在从座位到复印机，从复印机到座位的脚步中度过了。但是我的心很平静，尽管头上一直冒着冷汗，但那是怕耽误师傅们工作的谨慎。

从7月17日，也就是实习的第二天到9月中旬，我转到新城区营销中心旗下的中山路营业厅实习，因为这是我们最基层、业务最全面、客户最多的营业厅，在这里实习可以很快掌握最全面的市场业务及公司各项营销方针的执行。营业厅主要业务可以分为九类，即销户、开户、过户、分合户、资费变更、密码修改、一卡双号、国际漫游、补换卡业务;日常工作还有接待重要客户，执行公司新的营销政策等。在营业厅实习这段时间，感触最深的一是执行力问题，二是营业员心理问题，如果把这两个问题解决了基层将会很“畅通”。

9月下旬到08年3月，我回到市场部实习。在营业厅主要是学习了如何使用boss系统和执行新政策，应该说在中山路营业厅我动手实际操作的机会最多，而且在新城区营销中心还实习了3个多月，学习了各项营销政策的落实及反馈，所以回到市场后业务非常熟悉。6个多月的市场部实习，让我拥有了无数位师傅的关心和关照。

首先是李改梅师傅。她工作认真、思想超前，在指导我实习的时候非常有耐心，从她那里我学到很多宣传方面的知识。

其次是王保志、武尧斌、吴建东几位师傅。他们几个都很鼓励我大胆地动手操作，不要怕出错。尤其是王保志，他教会了我不少新业务知识。

最后是杨旭和刘月英师傅。因为他们营销策划和经营分析一直很忙，所以，我的师傅们每天都要加班，两个人工作认真负责，有点工作狂的味道。在我实习期间，杨旭师傅有空时还经常给我补课，给我系统地讲解营销和经营分析中常出现的问题和解决方法等等，我也很认真的学习。我就是这样一点一点地学习和请教，一步一步地向前走的。本着积极上进的态度，认真、努力地学习，并且理论结合实际，锻炼了自己的动手能力。

08年3月初到4月下旬，我到财务部实习，为的是全面了解及掌握公司的财务状况。财务部实习期间，我得到了众多师傅的关心和鼓励，还把以前在学校学习的财务理论和实践相结合，不管做什么都要严格遵守so-和财务法律法规，做到严谨、求实。但是，我也有点小建议，财务部严格遵守财务规章制度的同时应该考虑公司最大的利益，比如：合理控制成本、巧签合同、薪酬的发放、各类政策的规避等。

08年5月1日至今，我正式到网络部网优中心工作，从事网络优化工作后我才发现自己的喜好，技术才是我真正喜欢的，随着3g、4g时代的到来，网络质量的优劣将是移动公司在未来市场竞争的核心，没有好的网络一切皆无。网络部下设3个中心：网络优化、运行维护、工程建设。在网优中心王晓霞主任的安排下，我主要是和唐巍师傅负责常规优化测试、全网频率规划、网优专项优化、大型会议活动应急保障、网络选站址审核设计方案及开站后的测试验收等。

在做完这些工作后我总结了一下有这么几点比较深刻的体会：

第一点：真诚

你可以伪装你的面孔你的心，但绝不可以忽略真诚的力量。

第二点：沟通

要想在短暂的实习时间内，尽可能能多的学一些东西，这就需要跟师傅有很好的沟通，加深彼此的了解。

第三点：激情与耐心

激情与耐心，就像火与冰，看似两种完全不同的东西，却能碰撞出最美丽的火花。

第四点：细心负责和基本的专业素养

细心负责是做好每一件事情所必备的基本素质，基本的专业素养是前提。

第五点：“主动出击”

当你可以选择的时候，把主动权掌握在自己手中。

总之，在实习期间除了浅层次地学习了专业技能外，我还感受和体会到了很多技能之外的东西。首先是移动人的敬业和那种生机蓬勃的工作氛围。走进这样的一个集体中，你的心会不由自主地年轻起来，你的脚步会不由自主地跟着大家快起来，而你的工作态度更会变得努力、认真，再认真一些，再努力一点。也许，这就是一个集体的凝聚力，这就是一个企业写在书面之外的“特殊文化”!

**移动工作总结篇八**

xxxx年是中国经济快速增长的一年，我们在中国移动集团公司的大方针下，认真贯彻xx届六中全会、集团公司和省公司工作会议精神，在省公司和市分公司领导的正确带领下我们结合本溪移动通信实际，更新服务理念，深化改革管理制度，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%。

六 日常工作

客户经理是集团客户和个人大客户服务的主要提供者，也是移动公司对外展示员工形象和工作风貌的重要载体，客户经理的职业形象和职业素质一直是公司领导和客户关注的焦点。

在xx年的日常工作中,我们着重系统培训客户经理的服务与业务双领先全面优化营销体系，实现客户经理规模最优化。

大力推进新业务的规模发展，加快改进服务的步伐,全面优化营销体系，推动中心完成全年的营销指标.

xxxx年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。

协助领导全面提升客户服务，促进服务价值最优化。

继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值。

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工作总结。

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，做好个人工作计划，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。

**移动工作总结篇九**

200#年公司衔接山、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。核心根据山、常山和开化三个保护段的实际状况，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。

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;个性巡回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推荐和看法，进行保护质量分析，及时改善不足之处，不断进步线路保护质量。

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，根据不一样的考核后果，施行有差别培养，构成科学有效的鼓励束缚机制，进步员工任务用心性。

3、针对由于缺乏经历而招致抢修简单超时这一状况，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。

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。

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，通讯技术核心用心采取措施，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。

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一样程度是安全隐患，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，针对这一状况，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。

**移动工作总结篇十**

移动营业厅是移动公司的窗口。在移动公司营业厅前台工作，接触客户多，需要协调的事情多，除了正常的收费、办理业务等工作外，在接待用户、开展业务、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着重要作用。

时准确的.为客户提供满意的服务。工作中严格要求自己，保持很强的责任心，谨慎的工作态度和良好的心态。不断加强业务学习，努力提高业务水平和协调能力。工作中，热情服务，做到以诚相待、以心换心；靠一点一滴的细致工作赢得客户信赖。

爱岗敬业，爱护集体荣誉。有着很强的团队精神，跟同事关系融洽，得到了大家的信任。在公司的服务明查暗访中多次取得优秀的成绩，在市公司明列前矛为公司赢得了荣誉。积极参加公司组织的培训学习。刻苦钻研，努力提高业务水平。在公司组织的岗位知识竞赛和业务考试中也取得了优秀的成绩。完成任务和业务量列公司第一，被评选为业务明星，收获丰硕。

自来到移动公司那天起，我就给自己制定了一个目标，那就是：无论做什么，干，就要干好，就要做到比别人优秀，我相信自己的能力，我也自信，经过努力，我一定能成功。

在工作中，还存在一些不足之处需要提高。以后还要加强学习，争取更大的进步，为公司做出更大的贡献。

**移动工作总结篇十一**

我是20xx年7月进入呼市移动的新员工李瑞男。大学毕业前，经过精心准备策划我向内蒙移动公司投出了求职简历，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，但心底的自信强溢在脸上，又带着那样的迷惑，不安和好奇。经过激烈的竞争，我被录取了。也曾有过很多工作选择，但命运还是让我走近了你，内蒙移动，走近了你，也更让我充满了向往和渴望。

20xx年7月16日，星期一，我来到呼和浩特分公司开始实习，实习前公司黄立奎总经理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，我到市场部实习。带着些许敬畏和几缕惊慌，我踏进了市场的办公区域。作为一个刚毕业的大学生，我很清楚的知道，眼高手低是我们的通病。所以，在自己动手能力还很弱的情况下，我更乐意从最基本的东西学起、做起，比如发发传真，接接电话什么的。7月16日，实习的第一天，我就在从座位到复印机，从复印机到座位的脚步中度过了。但是我的心很平静，尽管头上一直冒着冷汗，但那是怕耽误师傅们工作的谨慎。

从7月17日，也就是实习的第二天到9月中旬，我转到新城区营销中心旗下的中山路营业厅实习，因为这是我们最基层、业务最全面、客户最多的营业厅，在这里实习可以很快掌握最全面的市场业务及公司各项营销方针的执行。营业厅主要业务可以分为九类，即销户、开户、过户、分合户、资费变更、密码修改、一卡双号、国际漫游、补换卡业务；日常工作还有接待重要客户，执行公司新的营销政策等。在营业厅实习这段时间，感触最深的一是执行力问题，二是营业员心理问题，如果把这两个问题解决了基层将会很“畅通”。

9月下旬到xx年3月，我回到市场部实习。在营业厅主要是学习了如何使用boss系统和执行新政策，应该说在中山路营业厅我动手实际操作的机会最多，而且在新城区营销中心还实习了3个多月，学习了各项营销政策的落实及反馈，所以回到市场后业务非常熟悉。6个多月的市场部实习，让我拥有了无数位师傅的关心和关照。

首先是李改梅师傅。她工作认真、思想超前，在指导我实习的时候非常有耐心，从她那里我学到很多宣传方面的知识。

其次是王保志、武尧斌、吴建东几位师傅。他们几个都很鼓励我大胆地动手操作，不要怕出错。尤其是王保志，他教会了我不少新业务知识。

最后是杨旭和刘月英师傅。因为他们营销策划和经营分析一直很忙，所以，我的师傅们每天都要加班，两个人工作认真负责，有点工作狂的味道。在我实习期间，杨旭师傅有空时还经常给我补课，给我系统地讲解营销和经营分析中常出现的问题和解决方法等等，我也很认真的学习。我就是这样一点一点地学习和请教，一步一步地向前走的。本着积极上进的态度，认真、努力地学习，并且理论结合实际，锻炼了自己的动手能力。

xx年3月初到4月下旬，我到财务部实习，为的是全面了解及掌握公司的财务状况。财务部实习期间，我得到了众多师傅的关心和鼓励，还把以前在学校学习的财务理论和实践相结合，不管做什么都要严格遵守sox和财务法律法规，做到严谨、求实。但是，我也有点小建议，财务部严格遵守财务规章制度的同时应该考虑公司最大的利益，比如：合理控制成本、巧签合同、薪酬的发放、各类政策的规避等。

xx年5月1日至今，我正式到网络部网优中心工作，从事网络优化工作后我才发现自己的喜好，技术才是我真正喜欢的，随着3g、4g时代的到来，网络质量的优劣将是移动公司在未来市场竞争的核心，没有好的网络一切皆无。网络部下设3个中心：网络优化、运行维护、工程建设。在网优中心王晓霞主任的安排下，我主要是和唐巍师傅负责常规优化测试、全网频率规划、网优专项优化、大型会议活动应急保障、网络选站址审核设计方案及开站后的测试验收等。

在做完这些工作后我总结了一下有这么几点比较深刻的体会：

你可以伪装你的面孔你的心，但绝不可以忽略真诚的力量。

要想在短暂的实习时间内，尽可能能多的学一些东西，这就需要跟师傅有很好的沟通，加深彼此的了解。

激情与耐心，就像火与冰，看似两种完全不同的东西，却能碰撞出最美丽的火花。

细心负责是做好每一件事情所必备的基本素质，基本的专业素养是前提。

当你可以选择的时候，把主动权掌握在自己手中。

总之，在实习期间除了浅层次地学习了专业技能外，我还感受和体会到了很多技能之外的东西。首先是移动人的敬业和那种生机蓬勃的工作氛围。走进这样的一个集体中，你的心会不由自主地年轻起来，你的脚步会不由自主地跟着大家快起来，而你的工作态度更会变得努力、认真，再认真一些，再努力一点。也许，这就是一个集体的凝聚力，这就是一个企业写在书面之外的“特殊文化”！

短期的实习，让我学到了不少东西，自己呢，也有一些不成熟的话想说。实话实说：

一、在人员稳定性上，把好面试关，对于合适的人员尽量满足其期望值，并在考察通过后由人事进行最后沟通。

二、部门配合上，需要上头领导来协调跟进，如果只是平级间来协商的话，很难及时得出结果，总是一拖再拖，相互影响工作进度。

三、在沟通上，也许不是普遍问题，比如网络部和市场部应该是走动很密切的部门。在沟通上，最好可以安排每周或每两周部门间有个固定的交流时间，部门经理不一定出席，但要安排人员沟通。

四、员工的积极性是公司规模扩大后涌现的一个新问题。因为公司大了，个人的贡献也就显得微乎其微，个人的积极性也相应降低。这里，需要通过公司文化、公司人文关怀等细节来展现公司对员工的重视，体现员工对公司的贡献和价值，找到他们的自我认同感。

五、在工作方法上，效果还是不错，但专业的细分也导致员工可能产生厌倦情绪，没有太多新鲜血液。可以在量上降低一些，从细小环节上来美化和提升含金量，通过制作精品来提升满足感，更多强调员工的创新性。

六、规划合理，逐步转向“务虚”。规划好不同时段的工作重点，将“务实”的工作尽量配合到位、一步到位，提升效率和质量，逐步侧重于分析和思考，展现创造性价值，真正发挥公司“智慧大脑”的作用。

当然，以上仅仅代表我个人的想法，是“井底之蛙”之见，如有冒犯之处，实属无心，请多包涵。

在与呼市移动结缘之后，我一直在为自己“估价”，也一直在想我到底能为公司做些什么。我不敢骄傲、不敢妄言，我只能说，在以后的日子里，我会尽200％的努力，尽200％的热情去工作，我希望公司能知人善任，同时也期盼着自己能够很好的从起点做起，一步一步扎扎实实地往前走，全心全意为成为一名合格，再到优秀，直至卓越的移动人而努力奋斗！

**移动工作总结篇十二**

我是××营业部员工××，自20xx年进入移动公司，担任前台营业员工作，工作中，我秉承“沟通从心开始”的服务理念，热情、真诚地接待每一位客户，让客户高兴而来，满意而归。让他们真正享受到我们优质、高效的服务。喜欢看到客户在我们的建议下得到意外收获时的喜悦;满足于由于坚持原则而使公司和客户的利益得到保障后获得的成就感;但也常因硬件的不足而不得不通过人为的服务手段去弥补产生的遗憾，也不得不接受客户在没有达到目的时不满的宣泄。总之，各种各样的人来往交替，使我与许多用户结下了不解之缘。随着客户的每一句“谢谢”，每一声“你好”，诚恳的一句“中国移动服务就是好，你们办事我放心”的赞叹声中，我的业务量也得以提升。乃至于先后取得07年绩效a等，07年第二季度被评为终端销售能手，08年乡镇组服务积分排名第三，08年三季度被评为服务明星的好成绩。 营业是公司对外的窗口，是企业形象的代表，而营业窗口服务是联系客户的桥梁和纽带，在我穿上这身制服的一刹那，我深感自豪的同时，也感到责任的重大，怎样做一名优秀的营业员?我为自己制定了以下工作规划。

自进入移动的那天起，我首先找到自己正确的位置，为自己制定工作目标，工作计划，要求自己怎样做能够全面掌握业务知识，怎样做才能充分利用自己掌握的业务知识通过前台更好的宣传给用户，又怎样能让客户接受并使用我们的业务，一系列的怎样做时常会督促我去树立正确的工作态度，做好自己的每一项工作。

记得刚到移动的时候，为了尽快掌握公司业务知识，我牺牲了所有与家人、朋友相聚的业余时间，全面细致学习公司各项业务知识。比如营业厅开业初期，各方面发展都很困难，加之对新工作环境的陌生以及对业务知识的不熟悉，只好利用下班时间将各种业务知识进行分类记忆。比如品牌资费类，新业务类，促销活动类等，对品牌资费类我会选择月租费、来电显示费、基本通话费、漫游费对比记忆的方法进行记忆。这样既加快了记忆速度，又加快了记忆的准确性。通过对业务知识的熟知，为客户解决业务难题的频率增高，营业厅的业务量也随之突飞猛进。

为了更好的服务客户，我主动宣传公司的新业务，新政策，并广泛宣传移动资费，使用户更多的了解移动业务，从而选择移动通信。记得一次快下班了一对农村老爹老太来买手机，当时各种功能包括开关机等普通功能都要演示数遍，延误下班一个多小时才成交。最后他们讲：丫头，你真有耐心呀，我们早就想买个手机，但不会使买了不塌实，我们听村里人讲这边的服务态度好，果真如此，真是感谢你的细心介绍。我特感欣慰，客户是我们的衣食父母，只要我们的微笑多一点，服务好一点，业务精一点，准能赢得客户的信赖。

记得有一次，一位客户拿着身份证至营业厅办理退网业务，当我询问什么原因退网时，他很平静的说，“没有什么原因，暂时不用。”当我查询到客户经常到外地做生意，每月话费都很高，前不久在业务繁忙时手机连续两次停机了，回来后一气之下要求退网，当我了解实际情况后，我就对他说：“张老板，您的生意做得这么大，如果换了号码，客户与您联系不上，对您的生意肯定有很大影响。”客户仍然坚持在：“我没有收到任何通知就停机了，难道对我的生意就没有影响?”“对不起，您的心情我非常理解，您看这样行吗?从今天开始，您的这个号码由我为您做余额提醒，当您话费不多时，我会打电话通知您，以免停机给您带来不便，您说好吗?”经过一番挽留，客户终于答应继续使用这个号码了。在以后的工作中，这位老板也非常支持我的工作，我也信守承诺，对老板的话费时时关注，他的手机再也没有停机过。在实际工作中要注重工作细节，其实没有不满意的客户，只有不周到的服务。

在竞争日益激烈的今天，坐式营业已不能很好的占领市场份额，我每次利用公司开通基站、电影下乡以及茶春、百合交易等时机进行户外营销活动，户外营销时越是交通不便的地方越有潜在客户，只有步行将手机、无线农话送到千家万户，虽然跋山涉水很辛苦，但当看到他们拿着我们的手机拨通外地亲人电话时的喜悦，感激的说：我们平时农活比较多，很少上街，你们的服务真是越来越周到啊。那时再多的辛苦也荡然无存了。 四是要有良好的团队合作精神。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，为此，我在工作中生活上，均和同事关系融洽，只有大家群策群力，心往一处想，劲往一处使，从而使个人的业务量乃至于营业厅的业务量得到均衡提升。

成绩只代表过去，不断进步才代表未来，我现在担任××片片区业务支撑工作，工作岗位的转换更激发了我的工作热情，但新的工作岗位需要学习的东西更多，只有不断加强学习，才能更好地迎接明天的挑战。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn