# 移动工作总结(大全11篇)

来源：网络 作者：夜色微凉 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？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。移动工作总结篇一移动业务厅是移动...*

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？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

**移动工作总结篇一**

移动业务厅是移动公司的窗口。在移动公司业务厅前台事项，打仗客户多，必要和谐的工作多，除了正常的收费、解决营业等事项外，在接待用户、开展营业、和谐相关、化解抵牾、咨询、受理投诉等也阐扬着紧张浸染。

这一年来,各方面都有了很年夜的提高.在解决营业和解答客户题目方面堆集了很多经历，能够实时切确的为客户供应对劲的处事。事项中严厉要求自己，贯串毗邻很强的责任心,审慎的事项立场和精采的心态。一直加强营业进修，全力进步营业水安然安祥和谐手段。事项中，热情处事，做到以诚相待、以心换心;靠一点一滴的过细事项博得客户相信。爱岗敬业，珍惜集团声誉。有着很强的团队精神,跟同事相关融洽,获得了年夜家的信赖.在公司的处事明查暗访中多次取得优越的成效，在市公司明列前矛为公司博得了声誉.积极介入公司构造的培训进修.吃苦研讨,全力进步营业水平.在公司构造的岗位常识比赛和营业考试中也取得了优越的成效。完成义务和营业量列公司第一，被评比为营业明星，收成富厚。

自来到移动公司那天起，我就给自己拟定了一个方针，那便是：无论做什么，干，就要干好，就要做到比别人优越，我信托自己的手段，我也自傲，经由全力，我必然能乐成。在事项中，还存在一些不敷之处必要进步.往后还要加强进修,争夺更年夜的提高,为公司做出更年夜的孝敬.

**移动工作总结篇二**

xx年运维部在分公司直接领导下、省公司相关专业部门指挥调度下及全体员工的勤奋努力下，顺利完成网络维护、通信生产建设任务，有力的保证了版纳辖区移动业务发展，全年来的工作总结如下：

在省公司的正确领导及相关部门的大力支持下，通过分公司全体工程技术人员的勤奋工作，现已全面完成。截止11月份，共新建基站28座（宏站5个、边际网23个），搬迁基站2个，扩容基站69个（扩容宏站47个、扩容边际网22），减容基站42座（宏站27个、边际网15个），修改基站配置、改站型17座（即由二代站改为四代站一个，三代站改为四代站10个，边际网改为三代站一个，微蜂窝改边际网5个）。建设进度全省超前，圆满完成省g网工程建设计划，提高了网络覆盖质量，更有力的提升了市场竞争力，促进了业务发展和业务收入的增加。

四月份完成bsc1&bsc2&bsc3的a接口扩容，完成bsc2&bsc3扩容为512trx，新增bsc14，该bsc支持3g，对交换进行了扩容，vlr容量由15万门增至20万门，bn-msc、bsc扩容工程于4月2日已割接完毕，设备投入正常运行。

5月份建设完成电视电话会议系统工程。

8月22日--生产楼正式动工，今年预计完成70％的进度。

1．及时完成城域网工程项目施工，建设-个节点，-个环，建设光缆-公里，管道-公里，并初验割接入网。及时完成g网配套-个基站的接入段光缆建设，光缆总长-公里。

2．积极配合协调省管工程版纳本地网线路工程施工，现今已完成工程量的百分之九十。

3、根据版纳分公司本地网传输光缆现状，及时委托线路代维，促使传输处于良好运行状态，并消除了存在的故障隐患。

节日期间运维部在分公司领导的直接指导下，经过节日前针对城区及乡镇集会活动地点进行网优大规模的网优工作，仅仅景洪城区我们就将近增加100个trx，省公司节日前发下四代站载波160块，使用159块，用于新开通基站1个，替换站4个，增加站9个，扩容站6个，拆下的三代站载波55块，其中利旧43块用于新开通基站1个，增加站1个，扩容站14个。

调整天线3个，分别为天马，移动新大楼，微波宾馆。

节日前组织网优人员和交换机房人员，提取20xx年度的话务量数据进行分析，根据话务模型提出本年度的话务量预测（主要是节日话务量预测），按话务量预测结果提出了g网的扩容改造计划。在后面的工程实施中证明，话务预测在扩容工程中起到了直接的指导性作用。同时要求机房在节日期间实时观测网络话务，对于拥塞高的扇区马上进行参数的调整，功率控制，使话务分流到相邻小区，应急通信车对话务分流取到了非常好的效果。因节日前网优工作准备的较充分，可以看到在今年节日话务量高于往年的情况下，节日期间的网络质量保持较好，基站拥塞率较去年已大大下降，去年多个扇区的话务拥塞率高达40－50％，而今年最高拥塞只达到10－15％。

经过全年大家的刻苦努力，版纳网络的考核指标不断提升，特别是拥塞小区的消除情况走在全省的前列，在全省网络分析会议上受到表扬。版纳在全省网络排名逐步处于前列，特别是10月达到了第二名的可喜成绩。但是我们需要努力改进的地方仍很多，特别是掉话率方面。

全年更换29个基站48组存在问题的蓄电池，更换了电池的基站有----等基站。

在近期结合全州空调的整治维护工作展开了基站的固定资产清查、地阻测试、铁塔防盗检查、机房防水、基站卫生检查等工作。

省公司新配备增加了6台油机，保证基站停电时发电油机的需要。

公司领导组织人员进行了全州基站的三次季度巡检，发现了许多问题，督促相关人员解决。

完成全州121个基站的电池放电测试（全州共有172个基站，只有121个基站有动力环境监控）整理出121个基站的电池放电时长资料。对今后的电池维护提供了准确的数据。

八月在全州进行了空调的全面清洗检修维护工作，对部分存在故障的空调进行了全面的维护，使设备在可靠的环境下正常工作。

分公司承担g网工程建设的是一支年青的队伍，面对大规模工程建设任务，要在短时间内保质保量完成，无论是组织工作，还是技术工作都存在较多的难题。为此，分公司把开展技术培训作为一项确保工程质量、进度的重要措施来抓，采取走出去请进来的方式，不但相方设法派员工出去学习，还利用工程期间厂家工程技术人员比较集中的特点，组织运维人员进行现场交流或集中培训，由厂家工程技术人员进行讲解，并做现场解答。

全年单在本地就组织维护人员进行了多达92人次的集中培训，学习边际网、空调、电源的相关知识，提高了维护人员的技能。

积极学习最新移动通信技术，二月份运维部四个技术人员到昆明进行长达一周的3g学习，回来后积极宣贯学习，平时注重技术交流，互相学习。

在5月15日至20日，请中兴公司工程师在我公司对zxdu电源进行了一次c级用户培训。

8月20日至25日，请艾默生公司对其产品的使用维护进行了详细的讲解。

在9月，请nokia公司高级工程师就边际网进行了为期3天的一次现场培训，使员工的基站维护技能又上了一个台阶。

**移动工作总结篇三**

转眼间到西塘区域工作已四个月了，感受颇多，收获颇多。新环境，新领导，新岗位，对我来讲是一个良好的发展机遇，也是一个很好的锻炼和提升自已各方面能力的机会。

刚到西塘工作时，我就感遭到了一种蓬勃向上，积极进取，热如东风的工作氛围。感觉到了同事们的热忱、执着和敬业。正是在他们的启发和感染下,我开始认真学习客户经理业务知识，扎扎实实地苦练服务技能，业务一点一滴的学习，心灵一分一分的融进，工作一点一点的进步。我不断坚持着自己的信仰和寻求在此，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新岗位的管理与运作程序。

刚接手大舜片区的时候看到100多家在网单位觉得这是一个比较有挑战的片区，我清楚的明白大部份团体范围都不大，但是量多，依照渔夫撒网的经验我清楚的明白自己首先需要做的是跑遍所有的团体建立人脉，由于大舜片区门牌及街道比较扑朔迷离，此项工作的展开其实不易，通过百度舆图及各种询问我踏上了造访之路。在造访期间通过对团体关键人物进行优惠政策营销\*\*\*及服务中得到了客户的肯定及认可，在与客户建立初步良好关系的基础下再对客户单位进行团体成员搜集及团体产品的营销工作。

然而对目前的工作，我只是踏进了门坎，还有很多不足的地方，还有很多要学习的地方，所以在以后的工作中，从本身做起，不断缯强服务意识与水平还要更加继续留意学习业务知识，实践和积累，刻苦练习服务技能，同时认真听取各种意见及建议，不断地把自己所学的知识利用到实践中仅是机械地往完成工作，更要采取换位思考的方法，通过自己的奋斗和努力，向客户和同事们展现自己开朗，热忱，自信，坚毅的一面。

在工作中寻觅自己的位置，在拼搏中实现自我的价值，在进取中塑造本身的形象。我喜欢看到客户希冀面来，满意而往的表情，喜欢看到客户在我们的建议下得到意外收取得的成绩感。但因本身业务知识还不深广和经验不足解决不到的题目而产生遗憾，也不能不接受客户没有到达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，还提升了本身的综合素质。 通过四个多月的客户经理工作，我简单的总结了两点：

一、自觉加强理论学习，进步个人素质。

在业务学习方面，我不断的总结经验，积极与身边的同事交换沟通，使自己能尽快进进角色，担当起自己的职责。同时，我还自觉学习客户经理培训教材等业务书籍，并通过网络来吸取自己所需要的知识，到达不断积累自己的业务知识储备。

二、脚踏实地，努力完成好各项业务工作

从今年三月份开始我担负个人客户经理职务，通过对客户的逐一回访沟通，了解每位客户的真实基本信息，让客户加深对我的印象。主动了解客户的需求、建议、意见或投诉，及时解决客户困难，并建立客户记录档案，以便为今后的更好沟通打下基础;认真的服务个人客户，做好个人客户感情维系工作。在节庆日期间、客户过生日时为其发送短信送往温馨的节日祝愿，让客户感觉有专门的职员为他一个人服务，以进步客户的感知度;上门走访调查，了解客户的通讯需求。定期对个人客户进行上门走访，通过与客户面对面的交换真正从客户的利益动身，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通讯服务和使用移动业务所碰到的题目，尽心尽力为客户做到最好，并根据走访调查表内客户需求有针对性地为客户提供专项服务;特点服务，有针对性的为不同的客户定时发送温馨短信提示，让客户针对其感爱好的增值业务进行主动订购，针对操纵步骤进行一对一宣传;整理客户档案，客户资料是了解客户第一手段，在每次走访后都会将客户资料表装订成册，录进回档。通过以上的各个方面，并结合“服务与业务领先”的战略目标，不断增强自我的危机感、紧急感、使命感、责任感从而全面进步为客户服务的质量。

在接下来的工作日子里，我会加强学习业务知识及业务操纵规范，我深信：业精于勤，我将本着对自己负责的原则，把工作做好、做细、做精!

**移动工作总结篇四**

xx营业厅是xx公司的窗口。在xx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。这一年来,各方面都有了很大的进步.在办理业务和解答客户问题方面积累了很多经验，能够及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。

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。有人说，营业员的工作是枯燥的，但我说，营业员的工作是神圣的，我热爱它。让所有人享受到快乐，是中国xx永远的追求，而营业窗口服务是联系客户的桥梁和纽带。一声亲切的问候，一个甜甜的微笑，拉近了客户与我们之间的距离。

在工作中，我本着企业“红豆号”服务的理念，热情的、真诚的接待每一位客户，让客户高兴而来，满意而归，让他们真正的、实实在在的享受我们优质、高效的服务。在中国向信息化社会迈进的今天，移动电话已经成为人们越来越重要的通信工具，它不仅能够满足人们语言沟通的真正需求，还能满足人们娱乐、休闲、商务、学习等更多层次的需求。这就要求我们营业员不仅要有扎实的业务功底，还要了解客户的需求，及时的向公司反馈信息，根据客户的需求，满足他们更高层次的需要。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，收获丰硕。在工作上，我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,为公司做出更大贡献。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。

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。

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林州分公司太行路营业厅，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。

**移动工作总结篇五**

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。

这一年来,各方面都有了很大的进步.在办理业务和解答客户问题方面积累了很多经验，能够及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。

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，但是我知道：因为我刚进来时间不长很多东西都还不知道需要我去向老员工学习，因为他们比我的工作经验丰富。比如说在办理业务方面：哪些重要，哪些次要，他们都做的很好，而且有效率，经分上面各项考核分数都比我高，但是我们却是盲目的办理业务，有价值的业务有时候我还把握不住，定的任务完成不了这些问题都体现在我身上，特别是一些不经常办理的业务，像国际长途，国际漫游这些业务都需要很多证件，以及不同品牌缴的押金也不同对客户的需求做一些讲解，这些业务在我办理的时候都需要有老营业员来指导，用心的人家回头都会记笔记，但是我做不到，等到下次又遇见同样的业务的时候又不知道该怎么办，还有在办理业务时候给客户讲解的不够清楚，客户产生大量话费导致投诉，努力吧！努力吧！虽然努力不一定成功，但是放弃一定失败！

**移动工作总结篇六**

回顾这两个月来，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，学到了很多东西，也让我了解了这个行业。通信行业对我来说是一个全新的工作领域，是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，自己的学识、能力和阅历与工作都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向周围的领导学习，向师傅学习，这样下来感觉自己两个月来还是有了一定的进步。

营业厅是公司的窗口。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。经过不断学习，已经能够地处理日常工作中出现的各类问题，在与客户沟通，言语表达能力等方面，经过两个月的锻炼都有了很大的提高。在办理业务和解答客户问题方面积累了很多经验，能够及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。

营业厅也是服务行业，我觉得我们应该做到热情、耐心、细心、专心。热情，下次才会再次光临。耐心也是服务行业需要的，顾客有些都是很刁钻古怪，甚至是蛮横无理的，但是作为一名营销代表最忌讳和顾客发生争执的。对业务要很仔细很专业的去对待，否则顾客问到了回答不出来会增加不满意度，回头客会减少。当面对怒气冲冲，蛮不讲理，对我们的业务和工作有不满和误解的用户时，要牢记“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，去化解客户的误解和怒火做到以诚相待、以心换心;靠一点一滴的细致工作赢得客户信赖。

无论哪行哪业都要有较强的团队精神，许多工作不是自己一人就能完成的，都需要大家一同努力，在这里我也看到了移动强大的团队协作能力，我也很庆幸自己能够成为当中的一员，在这期间因为粗心也做错了很多事情，但是有师傅们及领导快速的帮助我解决，也并没有责怪我，让我很感动，也让我做事情更加的细心了。

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,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。

客户的满意，我们的追求，客户的笑容，我们的心愿。移动给了我一片崭新的天地，将来我就是最亮的星，就让我在岗位上充分发挥自己的光和热，移动公司是一个大的整体，把所有的光和热凝聚在一起，通过我们不懈地努力，由我做起，永不放弃，争创一流服务。

“我为移动多拼搏，移动因我而精彩！”

**移动工作总结篇七**

20xx年7月至9月，我在xx电信公司任职客服话务员。两个月的工作，使我对客服工作有了一定的了解和认识。现就将我的感想及对客服工作的认识作如下总结： 1。客服人员所需的基本技能及素质要求： 客服人员所需的基本技能需要有良好的服务精神、具有良好的沟通能力、普通话流利、工作认真细致、需要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意识强及良好的有良好的心态。

2。作为客服人员，需要一定的技能技巧：

（1）学会忍耐与宽容。忍耐与宽容是面对无理客户的法宝，是一种美德，需要包容和理解客户。客户的性格不同，人生观、世界观、价值观也不同，因此客户服务是根据客户本人的喜好使他满意。

（2）不轻易承诺，说到就要做到。客户服务人员不要轻易地承诺，随便答应客户做什么，这样会给工作造成被动。但是客户服务人员必须要注重自己的诺言，一旦答应客户，就要尽心尽力去做到。在电信公司作为话务员期间，公司规定在接到客户投诉问题后，要在48小时之内必须做出处理，这是一种信誉的体现，也是对作为客服的基本要求。

（3）勇于承担责任。客户服务人员需要经常承担各种各样的责任和失误。出现问题的时候，同事之间往往会相互推卸责任。客户服务是一个企业的服务窗口，应该去包容整个企业对客户带来的所有损失。因此，在客户服务部门，不能说这是那个部门的责任，一切的责任都需要通过客服人员化解，需要勇于承担责任。

3。作为客服，需要一定的技能素质：

（1）良好的语言表达能力。与客户沟通过程中，普通话流利，语速适中，用词恰当，谦恭自信。

（2）丰富的行业知识及经验。丰富的行业知识及经验是解决客户问题的必备武器。不管做那个行业都需要具备扎实的专业知识和经验。不仅能跟客户沟通、赔礼道歉，而且要成为此项服务的专家，能够解释客户提出的问题。如果客户服务人员不能成为业内人士，不是专业人才，有些问题可能就解决不了。作为客户，最希望得到的就是服务人员的帮助。因此，客户服务人员要有很丰富的行业知识和经验。

（3）要学会换位思考，我们在考虑自已利益的同时也要会客户着想，这样是维护客户、留住客户最好且最有力的办法，在遇到客户投诉时如能换位思考可以平衡工作情绪，提升自身素质。

**移动工作总结篇八**

做好《\*\*\*\*\*》文档维护工作

随着\*\*\*对移动业务的承接，给计费专业工作带来了新的场景和挑战。在全程全网全业务运营的场景下，计费工作的外延和内涵都有了前所未有的丰富。主要表现为：在地域层面，传统的以省为基本单位的计费格局，随着移动业务漫游场景的出现和丰富，正在悄然发生变化，省与省之间，省与总部之间的联系得到了前所未有的加强，计费体系网络化的趋势日益明显；在业务层面，传统的以语音和数据业务为骨干的并驾齐驱的计费形态，随着增值业务的井喷式出现，而呈现三足鼎立的态势，由此对计费的实时性，结算的多样性，融合的灵活性以及客户感知，财务分摊等都提出全新的要求。

2---要较高的综合素质，既要有对现实场景的深刻了解，也要有对未来方向的充分把握。总之，这是一项全新的，具有很大挑战性的工作。

在接受这项工作之初，我感到比较吃力，因为这毕竟是原来在省公司不曾遇到过的，但是在困难面前，我没有退缩，通过积极与软课题编写人员的沟通，了解了软课题的研究动机和研究的具体内容，认真阅读软课题的各种文档，结合自己在工作中的实际经验，形成对该课题的全面认知和把握。通过与软课题编写人员的全面沟通与交流，对课题中的描述不完整和不全面的部分形成一致的修改意见。通过和软课题编写人员的全面合作，终于形成了最终的定稿文件。在总部举行的软课题评审会上，我所负责的\*\*\*\*、\*\*\*\*\*、\*\*\*\*\*\*和\*\*\*\*\*四个软课题顺利的通过了评审。

积极主动做好营销支撑工作

随着移动业务的承接，\*\*\*\*面临着更多的机遇和挑战。为了确保移动市场

4---力水平,根据营销方案的要求，提出对计费系统的改造意见，提升系统能力，确保方案能够按时平稳落地。

在交流期间，我主要完成了以下营销方案的支撑工作：

1、无线宽带营销方案支撑，通过对系统能力的挖掘，满足了市场前端部门提出的时长流量“双限“的需求。

2、统一认证营销方案支撑，通过新建事件的方式，满足了市场前端部门提出的单独区分统一认证场景下wlan接入话单的需求。

3、参与校园套餐方案讨论，提出通过省互设亲情号码方式实现互打免费的需求，解决了校园vpn方案不成熟，实现难度大的问题。

4、参与双节营销方案讨论，建议通过设置亲情号码的方式来实现通话免费需求，解决了采用加入优惠群的方式，受理难度复杂的问题。

5、参加移动支付项目组，提出了明

6---对省分公司人员综合素质考试的出题工作。在工作中，我在第一阶段组巡中所了解的省分公司基本能力的基础上，参考集团下发的计费专业类各类文件，结合当前和今后的计费工作形式，编制了相应的题目，力求对省分公司人员的综合能力有一个比较客观全面的考核。另外，我还参加了对上海和北京的组巡工作，完成了领导交办的相关任务。

学习新知识，了解新系统

8---以下几点体会：

第一，集团计费专业的相关工作具有很强的全局性和前瞻性，对人员的综合素质有着较高的要求。一方面既要有深厚的技术业务基础，对现状有着全面而深刻了解，另一方面又要对新技术，新业务保持敏感，对计费专业的未来要有清晰的认识和明确的规划。要具备制定清晰的，具有可操作性的由现状向未来演进的路线图的能力。这对于我来说无疑是一个巨大的挑战。

由于自己长期在省公司负责具体事务的工作，因此往往在工作时容易形成事务主义的作风，屈服于现状的压力，不能认识到工作的重要意义和清晰的把握工作的脉络，从而对目标的达成带来消极的影响。今后在工作中，我要不断加强学习，克服自身事务主义的倾向。更好的完成各项工作。

第二，集团计费专业的相关工作具有很强的专业性，对人员的专业素质有很高的要求。特别是对于许多的新产品、10---计费工作重要性的日益体现，需要计费专业支撑的部门也越来越多，不仅涉及市场前端，还包括运维、网发等部门以及各研究院、厂商等。因此，保持良好的沟通和协调能力，对于工作目标的达成至关重要。好的沟通和协调能增进对对方工作的理解，达成一致的目标解读，提高工作效率，化解工作矛盾。

由于自己长期在省公司工作，来到集团以后思想观念上没有很好的完成转型。因此在平时的工作中对于沟通和协调方面的能力重视不够，往往容易形成先入为主的观念，不能很好的与其他方面进行沟通，对其他方面的意见不能换位思考的去理解，导致在工作中增加了不必要的沟通成本，降低了工作效率。在今后的工作中，自己要加强这方面的锻炼。培养自己的沟通协调能力，为工作的顺利进行提供重要的保障条件。

12---未来计费专业的工作方向，提升自身的综合素质。

3、做好对市场前端部门的营销支撑工作，加强和市场前端部门的沟通，对营销方案提出合理化建议，并配合前端部门完成方案的落地工作。

4、继续加强思想作风建设，提高党性修养，确保价值观念过关，确保得失观念过关，培养坚韧顽强，奋斗不息的作风，培养务实勤勉，谦虚谨慎的作风。

5、完成领导交办的其他工作。

第二篇：移动员工试用期工作总结

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！

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。

16---自己的人生价值，做出自己更大的贡献！

第三篇：移动公司新员工培训个人总结范文

走出美丽的校园，满怀无限的憧憬与期待，我走进了中国移动，移动公司新员工培训个人总结范文。从初时找工作的彷徨到如今和同事们愉快的相处，时间已从指缝间悄然溜过了一个月。8月13号，这是一个激动人心的时刻，因为在这一天中国移动xx分公司的第四期新员工培训拉开了序幕，主要有省公司的各部门领导和专职培训师就公司的发展战略、业务概况、规章制度和现代员工的职业素养进行了深入、系统的培训。时间虽短，但受益匪浅。在以下几个方面感悟颇多：

第一，自身素质和企业文化的结合。在学校里我们早就习惯于”礼义廉耻”的说教，不断地告诫自己，要学会“先做人，再做事”。学会做人，才能游刃有余；学会做事，才能在工作中厚积薄发。简而言之，大家都要立志成为一个道德高尚、18---敬同事、敬客户，个人总结《移动公司新员工培训个人总结范文》。不难体会，实际上职业化主要包括态度和技能两个方面，这就要求我们要有强烈的责任心和使命感。记得米卢大师曾经说过：“态度决定一切”。对工作要有正确的工作心态，对我个人而言，我常常希望自己是一个艺术家，我的每一件工作都是我的作品，凝结着我的智慧和汗水，完成之后，带来成就感与满足感，藉此成就与满足形成了快乐工作的本源，形成了工作的动力。而良好的工作技能或方法更是一名职业化员工不可缺乏的，比如：待人接物的技巧、提升工作效率的技巧、组织安排的技巧、提高工作积极性的技巧、表达能力与合作技巧等等。这些都要求我们在职业化的成长道路上不断地去积累和磨练，最终使自己成为一名职业化的现代工作者。

第三，加强和同事的沟通，形成团

包括技术创新和管理创新。这需要我们在平时的工作中从点滴做起，从每个人做起。只有这样，点点滴滴的聚集才能汇聚成河流，从而川流不息。简言之，只有我们中国移动的每一位员工发挥自身的创新能力，才能使我们中国移动的事业生生不息，为社会、为国家、为人民做出更大的贡献。

虽然培训已过近一周，但在我的脑海中留下了很多刻骨铭心的记忆：

让我铭记在心的是，各部门领导的介绍讲座，使我们迅速了解了各个部门的概况和发展方向。

让我感慨万千的是，公司那博大精神的企业文化——正德厚生 臻于至善，22---

2、思想上，自觉遵守移动的规章制度，坚持参加移动的每次的培训。要求积极上进，严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，虽然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日益激烈的社会竟争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的重要性。

3、学习上，严格要求自己，凭着对知识和技能的强烈追求，端正工作态度，作到了理论联理实际；同时还注意各方面知识的扩展，广泛的涉猎其他部门、学科的知识，从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。

24---上的问题。回顾这一年来的工作，在各方面都有了很大的进步.在办理业务和解答客户问题方面又增加了很多经验，我很热爱营业这项工作，在工作中，我品尝了酸甜苦辣的人生百味，体会到了它给我带来的快乐与悲伤。直到遇到一件事，一件很小的事，让我感悟到了人与人之间的真情与理解。

一天下午我代班，大约两点半左右我在厅里询视。就在我看客户意见本的时候，感觉身后有人在拍我的肩膀，我转过身去是一位中年妇女和一个个子很高的年轻男子。那位中年妇女向我比划着什么，嘴里不时发出啊，呀的声音，我顿时明白了：他们是聋哑人！

26---电话通了！他说是确实收到了一条交费信息，但是现在不方便来营业厅。因为他在长城南大街离我们营业厅太远了，而且他还在上班。我有些失望，电话那边的唐先生又说道：“这样吧，你把她的号码和姓名告诉我，我在附近的充值站帮她交了话费吧。我很爽快地答应了并让他记下了手机号码及机主姓名，他说会在今天下午抽空去交一下，我对这位客户表示了感谢并挂了电话。随后我又告诉这位中年妇女下午会有人帮她交30元话费，让她注意查收交费成功的信息，如果没有交发票留好再过来找我们。他们看明白了我的意思对我表示了感谢，随后也出了营业厅。

**移动工作总结篇九**

根据公司及整个财务部的整体安排，确定思路，确定方法，明确目标，按时按质按量完成自己的本职工作。在不断的工作过程中，我主要做好了自己的以下工作：

1、完整准确及时的制订年度收入计划，确保科学性和合理性，稽核营业收入和核算运营收入，及时反映企业各项收入情况。

2、符合公司规定的计提各种税金以及各项税金，保证计提数据的准确无误。

3、准确及时统计核算有关财务报表和相关统计资料的分析工作，确保数据提供的完整性和有效性。

4、全力协助部门经理做好公司财务报账工作，提高报账工作效率，编制、复核相关凭证，且mis系统已列出本人部分的工作职责范围。

5、配合内外审计、检查工作，以提高相关财务工作的规范性和公允性。

6、协助费用会计对县市费用报账进行帐务处理。

7、做好欠费帐务核算与稽核工作，为企业经营分析和收欠工作提供可靠依据；

8、审核收入账户的未达帐项及银行余额调节表。

9、完成领导交办的其它工作

10、每月整理相关收入、应付及总账凭证，并装订成册。

11、每月与计费核对会计差异（欠费及预存款），分析差异原因，进行差异调整。

财务部是一个相当团结的部门，我一直坚定的认为，个人的力量是有限的，一个人自己的工作做得再好，但是一个集体，一个团队，把整个部门的优势淋漓尽致的发挥出来，就可以把公司交给我们的任务胜利完成。只有大家心往一处想，劲往一处使，工作的效率就可以显现。

我个人认为，工作创新并不是执意的一种创造，更重要的是体现的一种工作激情，一种激发自我潜能、提高工作价值的热情，在今年的工作中，我在此方面做了一些小小的努力，对自己的工作有一些帮助，也希望对以后的财务工作中能有一些新的突破。

我一直喜欢这样一句格言，在知识的山峰上攀登地越高，你领略的风景也越壮观，有时，我想，我可能还在半山腰或者更低，有时候感觉自己被上面拉着，被人在后面推着自己在努力的前行，我希望自己能更强壮一点，更稳健些，能看清目标，走的很远，做的更好。

以上是我近段时间的工作述职，我也非凡想借助这样一个机会，衷心感谢公司领导给我一个施展自己才能的平台和给我的`每一个工作的机会，感谢同事们在工作中对我的支持和帮助，也希望在以后的工作中，一如既往的得到公司领导对我的关心与厚爱，一如既往的得到同事们对我的支持和帮助。

**移动工作总结篇十**

心;靠一点一滴的过细事项博得客户相信。爱岗敬业，珍惜集团声誉。有着很强的团队精神,跟同事相关融洽,获得了年夜家的信赖.在公司的处事明查暗访中多次取得优越的成效，在市公司明列前矛为公司博得了声誉.积极介入公司构造的培训进修.吃苦研讨,全力进步营业水平.在公司构造的岗位常识比赛和营业考试中也取得了优越的成效。完成义务和营业量列公司第一，被评比为营业明星，收成富厚。

自来到移动公司那天起，我就给自己拟定了一个方针，那便是：无论做什么，干，就要干好，就要做到比别人优越，我信托自己的手段，我也自傲，经由全力，我必然能乐成。在事项中，还存在一些不敷之处必要进步.往后还要加强进修,争夺更年夜的提高,为公司做出更年夜的孝敬.移动工作总结（二）

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。

这一年来,各方面都有了很大的进步.在办理业务和解答客户问题方面积累了很多经验，能够及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。

但是我们却是盲目的办理业务，有价值的业务有时候我还把握不住，定的任务完成不了这些问题都体现在我身上，特别是一些不经常办理的业务，像国际长途，国际漫游这些业务都需要很多证件，以及不同品牌缴的押金也不同对客户的需求做一些讲解，这些业务在我办理的时候都需要有老营业员来指导，用心的人家回头都会记笔记，但是我做不到，等到下次又遇见同样的业务的时候又不知道该怎么办，还有在办理业务时候给客户讲解的不够清楚，客户产生大量话费导致投诉，()这些问题屡屡出现，对于活动，自己都不是很明白，理解不透跟客户讲解的时候难免会感到困难，系统中操作失误，这都是工作中经常遇见的事情，所以，不足之处应向老员工学习，需要我在工作之中吸取失败的教训，不断学习。

都不能作到很好的解释，更不能作到先缓解用户这种不满的心情，这都不是我在工作中应该出现的问题，因为我知道服务第一，服务都不能达到用户满意，让客户办理我们的业务就更难了。所以：力求给用户一个满意的答复。

经过几个月充实、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、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，因为作为短时间工作的人员，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。

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。

在今后的工作中，我要不断向老员工学习，总结工作经验，弥补自己的不足之处。

移动工作总结（三）

在即将过去的三个月里，非常幸运的是公司给我提供的这个能够展现我能力的平台和机会，非常不幸的是自己没有做出一个好的成绩，没有给公司领导和自己交上一份满意的答卷，这是我最惭愧的。有一句话是这样说的，你或许委屈，你或许不服，但是你被淘汰了！对于我来说，没有委屈，也没有不服，反而在工作中进步了许多，能力也有很大的提升，这是我在3g4a新媒体集团最大的收获！感谢公司、感谢和我每天共同奋斗的同事，感谢你们对我工作的支持和帮助！

时间虽然一去不返，但是在3g4a-

新媒体集团工作的这段日子，将会给我留下深刻的印象。为了更好的走好人生的每一段路，我把这段路的工作经历总结如下：

我，使我度过了难关，这一点我永远不会忘记。我在想，公司领导没有放弃我，我更不能放弃自己，我有信心一定干好这份工作，因为我要对得起自己、对得起公司！

工作的最大优势：虚心好学、善于思考总结自己的不足；工作态度端正、做事认真细致；善于帮助别人，用自己工作的激情感染团队的每一位同事，发挥自己在团队中的作用。工作中真正的感受四个字：乐在其中！

最后,在谈谈自己的职业规划。从加入3g4a新媒体集团至今，我对一个新领域新产品的认识和了解，市场的认识和了解，移动互联网行业的认识和了解，让我非常自信的看到了移动互联网行业稳步发展的势头，同时，也就确定了自己的职业规划。初步规划，用自己真正的能力去完成公司交给自己的任务，并且保持每个月的业绩平稳提高；如果认真完成了，通过了公司各方面的考核，一定能够提升为大区经理，就这样一步一个脚印的踏实、努力的去工作，我相信，公司给我提供的提升空间会更大，因为21世纪需要的是人才！

部门我认为没有什么问题，最好的证明就是11月份取得的优秀成绩。

针对公司我有以下三点建议：

1、企业短信通道的稳定性有待于加强；

2、公司代理商的售后服务有待于加强；

3、公司的发展方向和发展目标需要明确；

写的再多，也难以言表我此时的心情。无论结果如何？我对自己今后的发展依然充满信心！机会每时每刻都在我们周围，关键是看你能否把握住机会！我没有把握住公司给的机会，非常惭愧，但我真正的把握住了自己的发展方向，因为我热爱自己的这份职业，热爱这个行业。无论你是谁，只要你是人才，世界的每一个角落都是你的保险柜。努力吧！努力吧！虽然努力不一定成功，但是放弃一定失败！

----

**移动工作总结篇十一**

20xx年是中国移动全业务运营发展至关重要的一年，中国移动九龙县移动分公司认真贯彻党的十七届四中、五中全会精神，全面落实省、市移动公司的工作部署，努力实现了九龙县移动分公司全业务运营的新突破，企业经济效益和综合实力得到了提高，全年无网络重大故障，为我县的社会稳定、经济发展提供了有力的通信保障。现将工作总结如下：

一、加强营业厅渠道管理，积极提升服务质量

营业厅渠道作为企业面向客户的直接窗口，营业厅的业务氛围与服务质量，是影响到整个市场运营好坏的关键环节，是为人民群众提供优质服务的基础。为此，我们加强了营业厅渠道的人员管理，积极梳理存在的薄弱环节，不断完善工作流程，全力提升服务质量。

（一）制定完善营业人员工作规范考核细则，加强业务培训。针对少数营业人员工作散漫，积极性不高，工作难于落实的情况，出台制定完善了营业人员工作规范考核细则。加强培训，多次组织营业人员开展培训学习，提升营业人员的整体思想素质；加强监督考核，确保工作规范落实到位。每月，相关管理人员对各营业厅的工作进行抽查，并将检查结果进行考核通报，并提出整改方案。

（二）做好营业厅氛围营造及支撑管理工作。通过积极争取，为营业人员配置了工服、头花、领结，统一了仪容仪表；落实了营业人员的台牌、胸牌和工作牌；规范了营业厅内部布局，针对营业厅测评细项逐个落实。通过一系列的整改措施，营业厅的工作有了很大的改善。

（三）开展班组建设，提高员工效率。我们全面加强班组建设，实现班组管理的科学化、制度化、规范化，我们做到以诚相待、以心换心；靠一点一滴的细致工作赢得客户信赖，提高营业厅管理水平。

二、营造氛围，创新管理，增强主动营销能力

营销是营业厅作为实体渠道的核心功能之一，也是满足客户消费需求并提升客户对产品、品牌感知的重要途径。我们公司把提升员工主动营销能力放在工作的首位，充分发挥员工潜能，做好交叉向上营销和业务产品推介，不断创新服务手段。

（一）开展了“金牌服务，满意100”系列活动。根据公司的要求，我们营业厅推出了“亚运服务大使、亚运优秀服务团队”评比等系列活动，我们营业厅整体服务能力和服务水平得到显著提升。

（二）抓综合治理，建设和谐平营业厅。营业厅始终把社会治安综合治理、平安建设作为一项事关全局的头等大事和基础性工作来抓，社会治安综合治理、交通安全管理机构及管理制度健全，深入开展和谐平安创建活动，在亚运会和残亚会，在盛会期间，我们紧抓安全生产，落实安检制度，从而使亚运会和残亚会召开期间的安全。

（三）抓好资金管理，确保稽核资金安全。随着公司业务的不断拓展，对稽核人员的素质要求必然越来越高。我积极提高政治思想觉悟，加强自身道德修养，主动强化新制度及相关法律法规的学习，不断更新和充实自己的业务知识，努力提高综合业务水平，做好稽核工作。1-11月共完成收入1939万元，其中渠道完成1760万元，自办厅完成179万元；完成存费送费154万元，其中渠道完成111万元,自办厅完成43万元。

三、加强网络维护，做好转型业务各项工程

1、为保障网络安全，我们制定了通信保障应急预案，并组织相关维护人员对预案进行学习和演练，使维护人员熟练掌握应急预案，达到了预期效果。对存在的隐患进行了及时整改和整治，排除了一切隐患，保证了网络运行正常。加强网点保障工作，特别是加强了发电管理工作，取得了较大的成效，网点中断次数明显降低，大大提升了网络服务质量，提升了客户感知度。一年来我们共组织线路抢险37次，使用光缆线路6.55公里，光缆接头盒59个，共组织基站抢险82次。

四、积极开展精神文明及廉洁文化建设

我分公司始终把精神文明和党风廉政建设作为一项重要的基础性工作来抓，把企业的精神文明建设和反腐倡廉工作与生产经营同谋划、同部署、同落实。20xx年，我们继续坚持标本兼治、综合治理、惩防并举、注重预防的方针，以惩防体系建设为主线，以落实党风廉政建设责任制为抓手，以防范企业风险为核心，以加强领导干部作风建设为重点，深入推进企业反腐倡廉工作，有效地从源头上预防了腐坏现象的发生。

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