# 202\_年移动员工年终总结

来源：网络 作者：悠然小筑 更新时间：2024-03-10

*20\_年移动员工年终总结 在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年，回顾20\_年的工作历程，作为XX移动的一名员工，我深深感到企业之蓬勃发展的热气，移动人的拼搏精神。这一年，在同事和领导的帮助下，让我快速的熟悉业务知识和技能，较好的完成了各项...*

20\_年移动员工年终总结

在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年，回顾20\_年的工作历程，作为XX移动的一名员工，我深深感到企业之蓬勃发展的热气，移动人的拼搏精神。这一年，在同事和领导的帮助下，让我快速的熟悉业务知识和技能，较好的完成了各项工作，现将一年的工作总结如下。

>一、 工作总结

1. 做好热线投诉处理工作。做好热线投诉处理工作，扎实的业务知识是高效准确地解决投诉问题的关键。在有了之前一年的锻炼，在这一年中，我对业务知识有了更全面的了解，并通过SQL语句的学习，掌握了常用语句，通过自己的学习和积累，现在能较好的解答前台同事的疑问，能较快速的查询用户投诉的问题。工作效率有了很大的提高。

2. 参加班组会议和部门组织的业务培训。作为业务支撑部门，定期组织业务知识的培训是十分必要的。参加班组会议和部门培训会议，实现知识的共享和更新，使的工作能更好的完成。

3. 协助完成周报等热线投诉分析问题。投诉周报的总结分析，有助于及时发现处理投诉工作中存在的问题，改正工作中出现的问题，分析热点投诉问题，及时解决系统存在问题和提高用户

>二、 问题分析

1. 业务总类较多，许多问题还需依靠相应技术人员协助查询。没有经过系统的培训，都是零碎的知识培训，对业务流程没有一个全面的了解，导致有时定位问题不准确，在查询问题过程中走了许多弯路。

2. 个人在业务知识方面还是比较欠缺，需要及时更新自己的知识，主动学习积累知识。要向老同事虚心请教，并学会发现问题，通过自己掌握的知识，快速定位解决问题。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！