# 202\_移动公司员工年终工作总结

来源：网络 作者：梦醉花间 更新时间：2024-01-13

*20\_移动公司员工年终工作总结（精选5篇）今后的打算。根据今后的工作任务和要求，吸取前一年工作的经验和教训，明确努力方向，提出改进措施等。以下是小编整理的移动公司员工年终工作总结，欢迎大家借鉴与参考!20\_移动公司员工年终工作总结（精选篇1...*

20\_移动公司员工年终工作总结（精选5篇）

今后的打算。根据今后的工作任务和要求，吸取前一年工作的经验和教训，明确努力方向，提出改进措施等。以下是小编整理的移动公司员工年终工作总结，欢迎大家借鉴与参考!

**20\_移动公司员工年终工作总结（精选篇1）**

时光飞逝，转眼20\_\_年即将过去，又将迎来新的一年、来到移动公司快四年了，我的工作岗位是在前台，我的职责是接待客户，为他们办理业务和解答有关业务上的问题。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！

经过了解我才知道，那位中年妇女昨天下午来营业厅交费，因为现在都是自助交费机，所有的程序都是客户自己操作，她当时输入号码时错把自己手机号码的尾数8151输成了1851，给那个号码交上了30元的话费，因为走得急没有看发票上的号码是不是自己的。直到回家后才发现话费交错了。今天她拿着票过来想把钱退出来再交到自己的号码上。她的情况我基本了解，我在纸上写了我的意思，告诉她按我们公司回退的流程，她的话费是昨天交的，已经超过了24小时，如果回退需要和那个1851的机主联系他同意退才可以，而且还需要他提供机主的身份证件，否则我们不能随便回退。看到这里，她的脸上有些失望，我想她如果和机主联系困难比较大，所以我就抱着试试看的心情给那位1851的客户打了个电话，电话接通后我把情况给客户详细地说明，那位唐先生很通情达理，他说先看看有没有收到交费通知短信，稍后再让我打过去，我挂了电话在纸上写到：“不要着急，正帮您联系着呢。”那位妇女点了点头。在安慰这位妇女的同时我也有些担心再打过电话去对方会不会不接电话？因为这种事情以前遇到过很多次了，结果都是如出一辙，不是不接电话就是直接关机。几分钟后我再次与那位唐先生电话联系，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。

其实我对那位唐先生说的话没有抱太大的希望，虽然他口头上答应了，但交不交很难说。在营业厅工作了这么长时间，这种交错话费的事情很常见。有一次一个客户也是在自助交费，把300元的话费交错了给另外一个号码，第二天她找回来我们就和机主联系，人家压根儿就不接电话，最后没有办法了客户只好自己再和那位机主联系了。转回来我们再说这件事，快下班时我突然又想起了那位聋哑人的事情。于是我通过系统查询了一下那位中年妇女手机号码的余额：53元，刚才还23元呢。再查交费历史：今天下午3点半左右在空中充值代收点交了30元的话费。我笑了，心里在感谢这位唐先生的同时也联想到了自己，在这一年的三百多个工作日中，在对待来营业厅办理业务的每一位客户我不能保证都是同样的服务态度。唐先生的这件事虽小，可它让我明白其实人与人的沟通是很微妙的，用心感受一下便会了解。就是这真诚的服务，真心的微笑换来客户的满意，对我们工作的肯定，对企业的好感，才能为公司赢来更多的效益。然而在工作中并非都是快乐的。有的客户会因情绪所致，破口大骂，因为对业务的不了解，误认为是你的无能，试想一下，有谁能在挨骂的同时，心情愉快的起来呢？要说不难过那是假话，可是换个位置为客户想一下，他们因为卡或手机不能正常使用，给自己带来不便，故而脾气急躁，我们是应该理解的。这就要求我们用良好的心理素质，熟练的业务知识，与客户进行沟通，让他了解我们的业务，避免不必要的误解。

记得一本书中曾经说过这样一句话：“微笑是上帝送给人们最好的礼物，它能敲开每扇紧闭的心门，人们的笑容将是解决问题最好的方法。”微笑服务，看起来简单，有人说笑一下不就行了，实则不然。曾经为一位客户直接服务的时候，从他感激的目光，满意的笑容中，我享受到了一种从未享受过的东西，在我看来，我只是做了我应该做的，尽了自己应尽的义务。但从客户的眼中，我似乎又读懂了很多，明白了许多。社会中需要真情与理解，客户更需要真情与理解。我们与客户的关系就好像与家人与朋友那样的亲近。我们要用真情服务每位客户，这样才会有很多热心的客户反馈给我们更多的建议，同时也拉近了我们和客户之间的距离，真正达到了心与心的沟通。

在移动事业蓬勃发展的今天，客户更多关注的是我们的服务，新业务的不断推出，增强自身素质，提高业务水平，加强服务意识，势在必行。我们要多充实自我，以更加饱满的热情投入到工作中去，争取以更大的成绩回报公司的培养。用我心换你心，真心真意地去面对每一位客户。

**20\_移动公司员工年终工作总结（精选篇2）**

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，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。

20\_\_已成为过去，在20\_\_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。

**20\_移动公司员工年终工作总结（精选篇3）**

尊敬的领导：

您好！

时光飞逝，转眼间\_\_即将逝去，回顾在过去的一年里，有过开心，有过痛苦，有过压力，有过激情。顶着压力，充满激情，甩掉包袱，我们一路走过，开心的生活，努力的工作，积极的争取每个工程，迅速的响应每一次故障，为公司争取每一分的利润，以百分百的满意回报客户，回报公司。现将全年工作做以简单总结，主要分为以下几个部分。

第一、日常工作总结

1、1-3月份：

（1）aa会议保障、全网ac设备替换：1月初\_\_移动\_\_年工作会议在aacc名都大酒店召开，我全程参与了cc名都大酒店wlan施工，优化并顺利完成了会议保障工作，得到aa移动的充分认可和赞扬。随着我司wlan业务发展，我司原提供wlan设备已不能完全满足现网需求，为保证用户使用效果，提高运营商对我司设备认可，因此1月份我们对全省现网ac进行设备替换配合分别完成周口、南阳、平顶山、郑州等地市ac设备替换工作。

（2）、郑州嵩山饭店wlan基站试点、各地市ac重启故障处理：2月份春节过后完成郑州嵩山饭店wlan基站试点工作。配合对平顶山、周口、南阳、商丘、郑州ac自动重启故障处理，周口wlan四期开通保障、站点开通。

（3）、ac故障处理、集团foa跟踪测试：3月份分别对商丘、周口网速慢故障排查处理，平顶山、郑州四期wlan站点开通配合。下旬跟踪配合总部工程师完成对周口建设路移动ac41集团foa测试工作。参加每周省公司wlan四期工程进度会议，汇报相关工程进度、设备质量问题。配合处理全省wlan日常站点开通，故障分析处理。

2、4-6月份：

（1）、全网ac设备4205版本升级、各地市故障处理：4月初随着我司设备集团foa版本测试顺利通过，为尽快解决现网问题。因此4月份分别对周口、平顶山、南阳、郑州ac全网补丁加载升级测试，另配合周口、平顶山处理ac自动重启故障，及全网日常wlan站点开通维护。

（2）、11n设备性能测试、信阳wlan基站试点：随着公司11n设备的大面积推广应用，5月份对公司11nap相关性能测试，并提交设计院相关测试报告，使客户对我司设备有进一步认识。参与信阳移动金牛山wlan基站试点，开通测试提交相关测试报告得到信阳移动认可，为6月份信阳移动wlan基站招竞标做好相关准备工作。配合处理全省wlan日常站点开通，故障分析处理。

（3）、wlan基站交流试点、联通工作配合：6月份随着公司wlan基站大力推广，分别完成了三门峡、洛阳、信阳、平顶山、郑州等地市wlan基站技术交流、安装开通测试，并提交相关测试报告给各地市分公司，使各地市分公司对我们wlan基站有深入了解，为进一步进行市场推广做好准备工作。另配合完成对周口wlan站点梳理、驻马店联通ac开通，配合部门完成对公司各办事处wlan基础知识、wlan基站相关技术培训，配合处理全省wlan日常站点开通，故障分析处理。

3、7-9月份：

（1）、wlan基站交流推广及试点工作及联通工作配合：7月份分别对平顶山汝州移动、济源移动、濮阳移动、许昌移动wlan基站设备交流推广，完成汝州移动家属院wlan基站勘测、安装、开通、测试工作，得到各地市移动认可，配合对济源联通、焦作联通wlan站点进行业务开通。

（2）、ac设备4220版本升级、\_\_移动wlan中级培训、信阳wlan基站招投标：8月份分别对平顶山、周口、安阳现网ac版本进行升级，以解决现网11nap接入问题，缓解现网工程施工压力。8月中旬陪同\_\_移动到总部进行中级培训，加深客户对我司设备的认知认可。下旬参于wlan基站信阳招投标工作，最终信阳移动室外站项目我司设备顺利中标，并获得信阳移10个wlan室外项目，共计30套设备。

（3）ac设备4220版本升级、鹤壁wlan基站交流推广试点：9月份分别对aa、商丘、郑州现网ac进行新版本升级，以解决现网11nap接入问题，缓解现网工程施工压力。鹤壁wlan基站交流推广，并对鹤壁世纪广场wlan基站进行试点测试，得到鹤壁移动认可。配合处理全省wlan日常站点开通，故障分析处理。

第二、\_\_年工作计划

1、做好本职工作：首先做好部门本职工作、配合完成日常wlan设备维护、网络优化，培养新员工、提升各办事wlan技术水平。

2、做好新产品推广工作：其次努力配合徐阳经理、吉小鹏主管在做好wlan日常工作的前题下，做好新产品推广使用，提升部门业绩指标，完成公司交付的各项任务指标。

3、提升自我技术水平、自身综合素质：在新的一年中努力学习新的知识，新的技术，增强自己技术水平和自身综合素质，更好的为公司为客户服务。

4、结束语：回首即将逝去的\_\_年、展望\_\_年，在过去的一年工作中不断学到了很多新的知识，新的技术，也认识到了自己的好多不足，我相信，在以后的工作中，生活中，我会更加努力和公司共同成长，共同进步，团结协作，不断超越自我，不断学习新的技术，增强自身综合能力和技术水平，我坚信我会做的更好，让各位领导放心，让客户满意。

我们一起来努力，一起来进步，让我们公司屹立于同行业之列！

**20\_移动公司员工年终工作总结（精选篇4）**

回顾一年来的工作，在领导和同事的支持和帮助下，我严格要求自己按照公司上级下达的要求和任务积极完成自己的工作。在工作中，我在工作模式上有了新的突破，在技术和经验上有了进一步的提高，在工作方式上也有了很大的改变。具体内容如下：

一、具有良好的工作业绩

今年新开移动基站传输设备23台，优化网络环路54条，切割大小网络90余条，全年安全无事故运行。表扬，今年也被移动公司评为优秀先进个人。

二、具有正确的工作态度

在意识形态中，我坚持我的自我反省，努力改善我的人格。不管什么情况下，我问自己最高的道德品质。遵守职业道德是这项工作的基本前提。我跟着比法律更严格的信条，几乎和服从它。此外，事业心是好工作的关键。事业心做好你的工作，去做一些小事情，把握每一分每一秒，不要积累的步骤，是什么让一个坏事情琐碎，从我开始，从小事开始，现在开始。

三、具有良好地工作作风及娴熟的技术技能

在工作和学习中，我有扎实的工作作风，关心下属，团结同志，注重细节，追求完美，不找任何借口，认真履行职责。作为一名专业的交流技术人员，除了拥有专业的知识和技能外，细心和对细节的关注也是非常重要的。细节是如此之小，结果是荒谬的。无论你是在做事还是做人，你都必须了解细节，只有追求卓越，才能取得伟大的成就。

四、具有较强的工作能力及积极主动的工作意识

我觉得自己的担子很重，我的知识和能力有限，所以我不敢掉以轻心，总是在学习，向书本学习，向身边的领导学习，向同事学习，所以我觉得自己还是有进步的。通过不断的学习和积累，我可以冷静的处理日常工作中的各种问题，保证这个岗位的正常工作。我能以正确的态度对待工作任务，热爱我的工作，并努力实现它在实际工作中，积极提高自己的质量，争取工作主动，有强烈的敬业精神，责任，努力提高工作效率和质量。

五、具有良好的团队合作精神

有效的团队合作可以提高生产力。因此，我不仅在工作中努力工作，而且与同事相处得很好。除了在工作中互相学习之外，在生活中我也经常和同事们交流，了解他们内心的想法，给彼此出主意。有些同事因为工作技术经验不足，不仅影响了自己的工作效率，也影响了整个部门的工作效率。但在他们的工作中，我主动教授他们并讲解各方面的技术知识，使他们对日常工作有了新的认识和认识，能够独立完成各项任务，不断提高工作效率。

**20\_移动公司员工年终工作总结（精选篇5）**

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、成长中度过

我是\_\_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、展望

新的一年即将到来，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。

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！