# 运维工作总结

来源：网络 作者：心旷神怡 更新时间：2025-05-14

*个人总结是个人进步的方式与途径。写好工作总结，帮你更快成长。下面是本站为大家带来的运维工作总结，希望能帮助到大家!　　运维工作总结 　　为满足公司的快速发展，提升业务部门网络办公效率，提升it服务意识，it运维工程师按照sla协议承诺受理公...*

个人总结是个人进步的方式与途径。写好工作总结，帮你更快成长。下面是本站为大家带来的运维工作总结，希望能帮助到大家![\_TAG\_h2]　　运维工作总结

　　为满足公司的快速发展，提升业务部门网络办公效率，提升it服务意识，it运维工程师按照sla协议承诺受理公司用户提交的it服务请求，包括用户使用网络、服务器、电脑终端及周边设备等设施过程中软硬件维护、事件处理、操作指导、资讯指导等，提供规范、稳定、持续、高质量的it可用资源和服务。

　>　一、分担部门kpi指标,实现部门sla承诺

　　1、事件管理

　　a.通过主动积极服务或热线电话和邮箱受理等公司用户提交的it服务请求;

　　b.及时记录所有用户的事件，保证记录完整率达标;

　　c.在sla承诺的时间内响应用户的事件，响应及时率达标;

　　d 对用户事件进行规范的分类、分级，并按事件级别不同要求进行响应和处理;

　　e.在承诺的时间内处理用户事件，或按规范传递给高一级技术支持，保证事件处理及时率达标;

　　f.合运用服务规范、沟通技巧和专业技能处理用户事件，并记录处理过程及方案，保证事件处理平均时间达标;

　　g.规范跟踪用户事件的处理进展，最终关闭事件或提交bug立项，保证事件解决率达标;

　　h.定期抽样回访用户和汇总用户意见，进行自我批判和持续改善用户满意度，保证用户满意度达标，用户投诉率在承诺范围以内;

　　i.承诺日平均事件处理数量，主动接管处理事件，高峰期需要灵活调整事件平均处理时长;

　　j.维值班人员按规范跟踪突发事件以及通报相关人员，保证跟踪正确率达标;

　　k.对本岗负责的事件跟踪处理，根据事件处理经验，提出合理化建议，将各类隐患消除在可控范围内;

　　l.养成良好工作习惯，做到事前有计划、事中有控制、事后有反馈、完成有记录;

　　2、配置管理

　　a.it资产配置管理：对it资产生命周期进行管理，包括分类统计、预购、选购审核、转移审核、报废审核，保证配置管理正确率达标;

　　b.建设案例库：累积和提炼工程师的事件处理经验制作成案例，并持续丰富运维案例库供查询，案例覆盖已知事件的比率达标，不断提高运维工程师工作效率;

　　c.it系统配置信息管理：定期更新网络及应用系统描述信息及技术支持信息配置，保证最新;

　　3、问题管理

　　a.对事件进行统计分析，找出疑难、重复发生的事件，纳入问题管理流程，分析问题产生的根本原因，确定可能解决的方案，需要修改网络或应用系统配置时提交变更申请触发变更管理流程。

　　4、发布管理

　　a.运维值班人员按规范统一发布信息部网络及应用系统正式公告、变更公告、特殊公告等，正确率达标;

　>　二、其他运维工作

　　a.承担新员工导师工作，辅导新员工快速熟悉公司文化、环境、工作岗位及提升技能，为新员工顺利通过试用期提供保障;

　　b.持续反省自身的工作、总结工作中存在的不足和可改善之处，积极对部门运作提出改善建议;

　　c.积极参加公司重点应用项目的培训并按事件管理规范提供支持，如sap、oa系统等;

　　d.应部门发展需要在不影响现有工作的基础上主动承担其他项目支持，如网络、服务器，程控交换机等;

　　e.共享个人的技术经验，主持运维内部讲座;

　　f.积极参加信息部各类培训，有计划地进行自我学习，不断提升自身专业技能;

　　g.对重点维护设备进行定期巡检并记录，巡检及时率和正确率达标;

　　>三、其他工作

　　a.担任it讲师，应其他部门邀请提供it技能培训，提高其他部门办公人员的it操作水平;

　　b.贯彻执行公司理念，积极完成上级分配的临时任务;

**运维工作总结**

　　本月工作中，运维服务正常，所有电脑设备处于良好状态。保证服务质量，提高各科室人员对本月IT运维的满意度。对工作负起责任，任劳任怨，遵纪守法，服从管理，体现自我价值，为\*\*\*提供更好的服务。以下是6月所有故障进行总结分析和情况描述。

　　1、IT运维服务共49次

　　本月IT运维服务工作中，统计数据如下：

　　办公系统故障：6次，出勤：2次，打印机/复印机：9次，电脑故障：9次，中普数据：8次，其他故障：15次。

　　2、维修及耗材情况

　　(以上不含复印机耗材及易耗品)

　　5月份添加打印耗材6次总费用为：2660元5月硬件维修2次总费用为：3130元6月份添加打印耗材1次总费用为180元

　　3、IT运维服务描述和说明

　>　一、盘点电脑资产，合理分配电脑资源

　　结合5月份所做的电脑资产盘点中，将年限已到期电脑进行帐上报废。由于6月份是重新续约，需对单位所有电脑设备进行清点，并分类设备哪些处于保修期内，或保修期外。共清点电脑主机：125台，显示器：141台，笔记本电脑：61台，打印机：55台。其中保修期内设备共有：142台，保修期外设备共有：252台。在4月份，本单位进新采购电脑30套(清华同方)，打印机5台(OKI820B黑白)。为保证各科室日常办公和\*\*\*\*\*\*需要，对\*\*\*\*\*\*科室增加新打印机5台，目前使用状态良好。清点在本年报废年限已到的电脑共有38台，后期将在不影响用户使用的情况下进行更换。

　>　二、\*\*\*\*\*\*安防设备增加

　　在接到此任务前，幸好之前有过一些监控工程相关的技术知识。为增加监控需要实地考察当前安防系统设备情况以及线路走线管道。具体难度在于布线方面，其他技术方面基本解决，在这方面没什么太大技术含量只要稍微接触下基本都懂。天花板离地面较高，并且天花维护通道夹窄实施难度较大，由其工程部去完成。在技术方面，了解到摄像头的清晰度由线数决定，共购买了3个600线的摄像头，这是目前主流使用的。为了减轻布线工程人员负担，采用了集中供电器，就是所有摄像头都在同一个供电器上面供电12V。也就是在布线时不需要再另外从其他地方拉电线接插座。因为所有楼层的供电都是用集中供电的方面，供电器在楼层的某一处。决定录像质量的不是摄像头，而是录像机。录像机有几种录像模式。分别：cif、2cif、dcif、D1，也有更高。目前\*\*\*\*\*\*安防设备有四台，录像质量全部为CIF，分辨率为352\*288，保存天数约为48天，其中一台约为18天。

　>　三、复印机、打印机耗材维修

　　6月份打印机耗材加粉量1台，复印机更换碳粉共有5次。打印机：整体性能稳定，整月来故障基本为零。复印机方面：负责保养公司每两星期上门进行保养，对复印机零件部位进行清理，其中检查一科，审理科复印机需要更换零件。检查一科由于鼓芯老化复印效果出现印痕，影响打印效果必须更换，总费用为840元，目前打印效果良好。审理科复印机损坏两个部件，经保养公司鉴定均为人为损坏，可能在取出卡纸的时候关侧板用力过猛，导致热敏鼓挂勾和双面导板断裂必须更换。此部件需要厂家定购，经两个星期后重新装上使用，总费用为：2290元。后续将定期查看是复印机状态，以确保发挥其性能。

　　>四、出勤

　　出勤这工作是一个重要的学习机会，每次接到出勤任务前的一天我都会检查一次所有工具是否正常。一次在石井的出勤中，企业是一间电子商务企业，企业员工应该有100多人，在财务部门里有多套系统管理软件运作，就像工厂的整条生产线。售前，售后，发货，退货管理等。在系统里查询到数据有500万条以上，单导出一个数据表花费30多分钟，如此大数据量背后支持的服务器也不简单，在机房里有7台服务器，其中4台为linux系统。在这里才发现自已的知识不足，对linux系统接触甚少，对于一些命令早已忘记，而且那时已经是下班时期，管理员也没在场，最后搞到8点才完工。这次工作虽然辛苦，但收益良多，增长了不少见识，同时也发现自已的不足并在以后会不断努力学习，除了提高自已的技术水平外，更重要的是加强人员沟通。

**运维工作总结**

　　时间飞逝，一晃而过，弹指之间202\_年已过半，作为公司的一名计算机软件管理员，在公司领导及各部门各同事的帮助下，我顺利的完成了各项工作。在具体工作中，我努力做好服务工作。为了今后更好地工作，完善不足，特此将我半年的工作情况做一个总结：

　　>一、工作总结：

　　工作内容：我负责的工作主要有二个方面

　　(一)、根据公司需求，负责公司网络应用系统，公司网站的开发，公司网络应用系统服务器的安装、配置和维护工作，公司网络应用系统用户帐号及权限的管理。

　　(二)、负责公司网络和计算机软件的维护工作;公司计算机上软件的安装、调试及软件在使用过程中出现问题的解决;公司网络资源的权限分配;对公司人员提供必要的技术支持服务。

　　工作完成情况：

　　(一)、完成公司网站的前期资料收集准备工作，制定出建站操作流程，此项目根据公司需求可随时启动，并短时间能够完成建站工作。

　　(二)、完成公司资产管理系统的用户需求收集整理工作，并与多家软件公司多次沟通，最终根据需求选定在集团公司的用友财务平台上增加资产管理模块，达到资产管理与财务的时时同步。现项目因需集团财务平台的升级到新版本后才能增加我们所需的模块而暂时搁置，等集团平台升级后可再启动。

　　(三)、完成公司OA系统的日常维护工作，调整OA论坛板块，增加公司新闻、意见建议、纪念建党九十周年、纪念辛亥革命一百周年等板块并及时更新其内容，让员工及时了解公司新闻动态，提高自身思想觉悟。完成对OA系统帐号的管理工作，赋予每个帐号相对应的使用权限，对新入职、离职员工帐号做到及时添加和删除，对各地托管资产管理员帐号按地区分别分组。

　　(四)、在日常工作中及时响应了各部门的电脑软件、硬件、邮件、网络、打印机的维护。公司目前有近80多台电脑，由于机器较多且大多数为省店临近报废的旧机器，日常出现故障的情况较为常见，主要的电脑故障有：硬件故障，系统故障，网络故障，软件故障等，很多机器由于长期使用，导致系统中存在大量垃圾文件，系统文件也有部分受到损坏，从而导致系统崩溃，重装系统，另外有一些属网络故障，线路问题等。做到了尽可能的降低设备使用故障率，在其出现故障的时候，并做到了能在当地解决就当地解决，不能当地解决的也在最短的时间内给予了解决，保证了公司计算机的正常使用。

　　(五)、对公司每台电脑安装防病毒软件，避免了病毒在公司局域网内自我复制相互传播，占用局域网的网络资源，甚至使得系统崩溃，丢失硬盘的重要资料等各种危害，并及时的对软件进行升级，定期的清除隔离病毒的文件夹，定期的对每台计算机系统补丁软件补丁进行更新，防止了病毒和黑客通过系统漏洞进行的破坏和攻击。

　　(六)、对院内租赁产业重新布上网线，给租赁户提供网络服务并提供一定的计算机技术支持服务，给资产部租赁业务提供支持。

　　(七)、协助安全主管整理打印安全回执表并分地区上传到OA系统的公共文件夹，供相关部门和领导随时调阅。

　　(八)参与office2023软件使用培训,提高自身业务水平。

　　>二、查找不足反思改进

　　半年来，我始终坚持严格要求自己，勤奋努力，在自己平凡而普通的工作岗位上，努力做好本职工作，从不把情绪带到工作中。回顾半年来的工作，我在思想上、学习上、工作上取得了新的进步。但我也认识到自己的不足之处：

　　1、自己的思路还很窄对现代网络技术的发展认识的不够全面，自己对新技术掌握速度还不够快。

　　2、有时候在一些突发故障比较集中时，没有分清轻重缓急，科学的去安排时间，导致少数问题处理不及时。

　　3、公司网络IP设置没有做系统规划，导致有时候有IP冲突而导致网络中断的情况发生。

　>　三、提高认识持续进步

　　总结了过去，方能找到不足!对于下半年的工作计划，在总结上半年工作的同时，针对自己不足之处，我也做出了初步设想：

　　1、在硬件条件允许的情况下安装网络流量检测软件，对局域网进行监测，及时发现网络故障和排错，使网络快速高效的运行。

　　2、在继续完善公司网络的同时，加强理论和业务知识学习，不断提高自身综合素质水平。把工作做到更好。

　　3、等省店全部搬离我们接管机房后，对公司所有电脑设备进行统一计算机名称，分单位部门给予不同的IP段并对硬件情况、IP地址详细登记造表方便管理。

　　4、领导交办的每一项工作，分清轻重缓急，科学安排时间，按时、按质、按量完成任务。

　　上半年的工作已顺利完成，有收获也有缺憾，在下半年，我会继续秉着兢兢业业，恪尽职守的态度，把工作做得更好，让自己的能力得到进一步的提高。

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！