# 移动维护部门年终工作总结(共15篇)

来源：网络 作者：花开彼岸 更新时间：2024-02-05

*移动维护部门年终工作总结1(一)做好文档维护工作在该工程中，我主要负责的文档维护，我在工作中认真阅读研究院的各种文档并且与自己在省里面的工作相结合，吃透模型的设计精神。同时对文档中写的不够详细或者全面的部分按照领导和专家们的意见进行补充和调...*

**移动维护部门年终工作总结1**

(一)做好文档维护工作

在该工程中，我主要负责的文档维护，我在工作中认真阅读研究院的各种文档并且与自己在省里面的工作相结合，吃透模型的设计精神。同时对文档中写的不够详细或者全面的部分按照领导和专家们的意见进行补充和调整，通过此项工作，使我对计费专业的未来发展方向有了比较清晰的了解，为自己今后的工作打下了坚实的基础。

(二)完成软课题评审工作

软课题是总部计费专业针对现实的业务场景和未来可能的发展方向所作的技术业务方面的提前预研和技术储备工作。它的目的是形成技术和能力储备，以便为今后的工作打下坚实的技术业务基础。由于软课题没有现成的业务环境进行验证，因此对软课题的评审人员需要较高的综合素质，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。

(三)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。为了确保移动市场份额，实现有效益的市场扩张。市场前端部门推出了一系列的营销方案和新产品，给it支撑带来了很大的`压力。在集团公司做营销支撑的最大特点就是必须站在全国的角度去思考问题，必须充分考虑到不同省份之间的建设水平和能力的差异，在将“市场语言“翻译成为“系统语言“的过程中，必须统筹考虑，综合权衡，才能形成最终的具备可落地性的方案。

经过短暂的磨合，在领导和同事们的帮助下，我逐渐掌握了在总部做营销支撑的工作方法，具备了立完成营销支撑工作的能力。我主要负责对家庭客户部和3g重点产品的营销支撑工作。家庭客户部推出的营销方案一般融合性和复杂度都比较高，计费实现有较大的难度。在工作中，我一方面认真领会家庭客户部营销方案的精神，根据自身工作经验提出合理化建议，使方案更加完整，具备可落地性;另一方面加强和省分公司的沟通交流，充分了解省分公司的能力水平，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，提出了明确通信账户和支付账户关系的建议。参与修改了《体系设计方案》。

(四)参加计费组巡，加强对省分公司情况的了解

计费组巡是集团公司总部了解省分公司基础管理，运营管理，计费关键能力，人员综合素质的重要手段，特别是在移动业务承接之后，随着省分公司和集团公司的纵向业务交流的日益增多，该项手段的重要性日益突出。

总部计费结算处开始组织移动业务承接后的第一次计费组巡。我作为第一阶段组巡的第一组巡

小组组长，参加了对山东、湖北和重庆三个省分公司的组巡。在组巡过程中，我严格按照总部制定的评分标准对被组巡省进行评分，充分调动参加组巡成员的积极性，尊重他们提出的意见和建议，在时间紧，任务重的情况下，科学合理的安排时间，比较好的完成了第一阶段组巡工作。

在第二阶段的组巡中，我主要负责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。

(五)学习新知识，了解新系统

随着3g牌照的发放，内容计费越来越受到运营商的重视。为了适应未来内容计费的需要，集团公司启动了ha/ccg建设项目，并且在江苏、湖北、广东、四川、福建进行了试验。我作为成员之一参加了该项目。在工作中，我认真学习了ccg的相关规范，积极和试验省分公司计费专业人员进行沟通，了解试验的进展以及和计费系统联调的情况。在领导和同事的指导帮助下，我对ccg与计费系统的关系有了一个比较清晰的了解，对于ccg商用之后如何与计费系统进行对接有了初步的规划并得到了领导的认可。目前该项目仍在进行中，我将继续加强对该系统的学习，进一步熟悉掌握该系统。

(六)完成领导交办的其他工作

在交流期间，我还完成了领导交办的以下工作：

1、编写长市漫一体价分析材料，为市场部门的营销策的制定提供依据。

**移动维护部门年终工作总结2**

本人xxx，于20xx年11月20日进入公司，担任E区秩序维护员一直至今，时间转瞬即逝，转眼我在花果园物业工作已经一年多了。在这段时间里有辛酸、有快乐、有欢笑、有泪水。下面就是我对自己20xx年的工作总结：

进公司的这段时间，除了最近才交房不久的一期16栋，我担任过其他所有的岗位，就从监控中心说起吧，在监控中心刚刚启用时，班里找不到合适的人选，我正好是学电脑出身，张班长就安排我到监控室值班，在监控调试员的帮助下，我很快掌握了视频的拖放，录像回放以及剪辑等操作，还有火灾报警控制器的各项功能及操作。之后也毫无保留的教会了后来的几位女同事。

当然，细心的工作是要交给女生来做的\'。我嘛！还是得出力气。听从领导的安排被调至地下车库，指挥车库内的车辆安全有序行驶以及检查车辆外观是否完好，基本做到只要人在绝不会堵车，发现车辆有破损第一时间上报并拍照记录。

两个月后，还是因为学电脑，我被安排到道闸岗，对出入车辆进行登记并检查外观，以及对出入人员、物品进行管控。直至现在做机动巡逻岗，协助班长和帮助各个岗位处理一些细小杂事。

每个星期一次的训练和培训让我能更好的熟悉业务和完成工作，锻炼的身体的同时也让我能够正好的融入工作。其中学到了消防的基本知识及火灾发生时的应对措施、指挥车辆的手势、礼仪礼节、齐步行进等等、在领导的帮助下，能较好的完成自己的本职工作。在车辆及人员把控方面、责任心方面自认为还是比较出色的。比如在道闸岗期间，由于地下负二层还在施工安装机械车位，负一层车位严重不足，只要没有通行证的车辆，都要进行车牌、电话以及来访地址的登记。尽最大努力不让外来车辆蹭停，保证E区业主以及他们的客户都能有地方停车。对拉进拉出的物品进行严格把控，坚决不让不合规定的材料进入，不给来路不明的物品放行。

回顾这段时间的工作，虽然自己有所进步，但仍然感觉自己有不少不足之处：

1、知识满足自身任务的完成，工作开拓不够大胆等；

2、本人工作与其他同事相比还有差距，不够细心。

在以后的工作中，请大家给予我监督与建议，我将努力改进自己的不足，争取获得更好的成绩。俗话说：“点点滴滴，造就不凡”，在以后的工作中，不管工作是枯燥的还是多彩多姿的，我都要不断积累经验，与各位同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，为了公司的发展做出最大的贡献。

**移动维护部门年终工作总结3**

韶光飞逝,转眼间到移动公司工作有了一段时候,感觉颇多,成果颇多.新环境,新带领,新岗亭,对我来讲是一个精良的发民机会,也是一个很好的熬炼和提拔自已各方面本领的机遇.刚到交易厅工作时,我就感觉到了一种茂盛向上,自动进步,暖如春风的工作氛围,感触到了同事们的热忱,执着和敬业.恰是在他们的开导和传染下,我入手下手当真进修交易知识,扎结壮实地苦练办事技巧.交易一点一滴的进修,心灵一分一分的融入,工作一点一点的进步,我连续坚定着本身的崇奉和追求,在此,最终特别感谢带领和同事们赐与我的大力大举赞成,关心和救助.使我能够很快地适应公司的办理与举动程序，竭力做好本职工作。进入公司工作以来，我当真明白公司的成长表面及企业文化，明白公司的规章轨制，熟悉了公司一些相干的交易知识以有系统的根本操纵……

在这几个月里，我工作当真当真，勤勤奋恳，按时并较好的结束上级安排的任务，千里之行，始于足下。我从小事学起，从点滴做起。在这段时候里我最终进修了作为办事营销代表所具有的根本要乞降办事礼仪。说到心得领会，感觉最深的便是办事，优良的办局势度能带给客户温馨的感觉。在交易厅里对每个客户便是要尽大略的做到使客户如意。客户如意，天然就会增加收益。记得刚上班时我不大喜好乐，经理称赞我说本来你笑的很可爱的啊，要多点笑哦，如许人也会显得精神活力点。她教导我办局势度很紧张，永久站和第一名，办局势度最终是热忱，而表达热忱的方法便是微笑，面对客户要保存甘甜的笑容。为了让本身的笑容更加亲切，天然，因而我有空就对着镜子操练笑容，直到本身如意为止。是啊，一声亲切的问候，一个甜甜的微笑，举手之劳的一件小事，也能够拉近客户与我们之间的间隔。在工作中，我本着“雷同从心入手下手”的办道理念，热忱地，朴拙地欢迎每一们客户，让他们直正地，实实在在地享福我们优良，高效的办事。对付每天的客户不解询问，我都能够当真对待，紧记“用户永久是对的，用户便是上帝”的办事标语，要用一样朴拙的微笑，一样耐烦的解释，去化客户的曲解和肝火，让屈身的泪水流在内心，把朴拙的微笑献给客户。记得有一次，有一名客户气呼呼地排闼而入，一进门就满口脏话。面对如此肝火冲冲的客户，我只有保存微笑面对，请客户坐下，耐烦聆听客户的投诉。我一边耐烦地向客户解释迷惑，一边给客户核对话费详意单。迷惑终究打开了，本来客户曾经开通了彩铃，因异国撤除，造成每个月扣除5元的包月费，而恰好他的根本帐户已经不敷抵扣5元的月租了，所以固然奉送帐户另有钱但却没法拨打德律风。当我给客户解释明白，并收罗客户的定见先充值再撤除彩铃时，客户不但没了当时进来时的那种粗鲁，反而惭愧地对我说“真欠盛情思，刚才语气重了些，立场不好，可你对我如许的误解还热忱欢迎，耐烦地解释给我听，恩，移动公司的办局势度挺不错!”听了这段话，我终究明白了“办事”这两个字的见解，知道了在今后的工作中如何去面对客户，如何做好办事工作……那便是“以诚待人，务实求实!”

但是对付如今的工作，我只是踏入了门槛，另有很多不敷的地方，另有很多要进修的处所，所以在今后的工作中，我会连续阐扬本身的长处及精良的工作风格，从本身做起，连续缯强办事意识与程度还要更加连续注意进修交易知识，实践和积聚，吃苦操练办事技巧，同时当真听取各种定见及发起，连续地把本身所学的知识利用到实践中仅是机器地去结束工作，更要采纳换们思虑的方法，经过议定本身的搏斗和竭力，向客户和同事们亮相本身开畅，热忱，自负，坚韧的一面：在工作中寻找本身的\'位置，在拼搏中兑现自我的代价，在进步中塑造本身的形象。我喜好看到客户希冀面来，如意而去的心情，喜好看到客户在我们的发起下获得不测收获得的成绩感。但因本身交易知识还不深广和经验不敷办理不到的题目而产生遗憾，也不能不接纳客户异国到达目标时不满的发泄……可是，以朴拙办事换客户的真情和相信，让我感触工作多彩而富裕，还提拔了本身的综合本质。别的，当代的工作环境中具有团队意识是特别紧张的。有效的团队工作可以进步工作效果。参加了移动这个大家庭我深深感觉到同事们的那种勃勃的氛围，学会了如何与人相处，培养精良的人际干系。在进修中，自动出击，学，然后知不敷，知不敷然后能自反也。做到不耻下问，谦和请教，取人之长，补已之短。而带领和同事的倾慕，关心，教导和救助，都尽大略包容我的不当以外，让我感触很感谢。走进如许的进修集体，让我变得更加有动力了。。在接下来的工作日子里，我会加强进修交易知识，如许在解答客户的询问题目时才不会默不出声，言差错症。还要做各项办事工作，做好月查抄筹办，做好本职工作，并竭力结束上级分派的任务。

据明白，在中国身信息化社会迈进的本日，它不但能够满足人们说话雷同的真正需求，还能满足人们文娱，休闲，商务，进修等更多层次的需求。在移动产业厅前台工作，欢迎用户，展开交易，和谐干系，化解矛盾，询问，受理投诉等也阐扬注紧张效用。我明白地认识到，要成为一名合格的交易员不简单，这就要求我们交易员不但要有结壮的交易功底，还要明白客户的需求，及时地向公司反馈信息，根据客户的需求，满足他们更高层次的必要。为适应日趋猛烈的竞争，公司要发起办事与交易领先的计谋，展开各特点活动，建立各特点办事。加强与其他进步企业或优秀办事窗口的经验交换，不按期构造员工到其他办事行业窗口进行观光，进修，进行比拟。经过议定观光，进修发觉本身的不敷，增进我们交易窗口办事程度的连续进步。并加大员工自向交易本质及礼仪典范的培训力度，助于班组集体程度的提拔。加强客户的关怀，在交易窗口展开各种亲情化办事，加强对投诉用户发起用户的档案建立，连续美满对此类用户的回访与关怀轨制，让客户更深切的感觉到窗口的优良办事。同时连续按期展开客户如意度查看或客户评断评比等活动，让客户参加我们的办事办理工作。做到企为的办事主旨：“追求客户如意办事”。还要优化策划计谋，对不美满的营销方案进行料理典范。总结经验和教训，在料理优化进程中办理好与竞争敌手的竞争题目，互助保持精良的市场秩序为“做全国一流畅信企业”打好坚固的根本。

能走进移动是我的侥幸,更是我人生的机会,对移动提供给我如许的机遇,我心寸感谢,公司给了我一个阐扬自我的机遇,而我必要做的是在这个舞台贡献本身的气力,创设出本身的高雅.精良的入手下手是告成的一半,众里寻他千百度,蓦地回顾那人却在灯火阑珊处.面对着如此大好机会,我怎样能不竭力呢??

在这猛烈竞争的年代，进步的脚步绐终不能放松，不但我另有我们大家都应当要有决议信念不孤负移动对我们的盼望，固然肩上的担子很重，也要务实，求实地工作，一路为公司“做全国一流畅信企业”做出本身应有的贡献。

**移动维护部门年终工作总结4**

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XX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20xx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。

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。

**移动维护部门年终工作总结5**

20xx年11月进入中国通信产业有限公司泸州分公司后，按照公司的要求和工作安排，组织人员对全市300多个c网基站进行基站基础资料创建及对联通划转站进行全面割接整治，后又将全市400多面单极化天线换为双极化天线。通过参加公司组织的培训课和自学后，使我了解了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。

“安全生产责任重于泰山”，在企业内部，各部门、各班组也要按照各自分工坚守岗位，切实负起安全责任，并实行按制度奖罚分明，对检查出的隐患整改及时到位。实践证明，安全生产责任制能切实做到防患于未然，对于生产事故的发生能起到明显的遏制作用。为了做到生产，我坚持在每天早例会和每周的周会中，让班组全体员工及实习人员认真学习并严格遵守公司的安全生产制度，贯彻执行公司和部门对安全生产的指令和要求。平时坚持搞好安全生产设备、安全装备、消防设施及防护器具的检查维护工作，使其保持完好性能和正常运行。我还时常督促教育新员工正确合理使用劳保用品、工作器具、正确使用灭火器材。通过培训提高了职工的安全生产操作技能和遵守安全生产规章制度的自觉性，提高了全班维护人员的工作水平？？

1、作为一个维护人员，时间观念的强弱体现一个人的基本素质，时间即是金钱，是客户求，是人生的准则；

2、对出现故障的前作好充分的准备，上站前一定要尽可能想到所需工具，以便节约时间，如果等到故障都已经出现了才开始准备，那是一种对工作不认真负责的根本体现；

3、判断故障的准确性，以便能在最短的时间恢复正常，俗话说得好，白猫黑猫抓到耗子就是好猫，只要能在最短时间内保证通信，就是好样的；

4、对于移动通信基本原理的理解及学习，并不断总结经验，从经验中得到启发，作好工作总结，养成做事作记录的习惯，这样减少出现差错的机率；

本人作一点点自己的想法：

1、管理人员必需保持清醒的头脑，指导工作中不能自己也很茫然，自己从哪里作手都不知道，能准确快速的知道先做什么，后做什么，要想到，一般维护人员有时想问题其实非常简单，有些时候自己上站了什么也不知道，根本没有一个很好的概念，也根本不知道自己要干什么，去了不行再叫人，缺少东西回来拿就是了，太没有概念了；

2、要随时注意一般维护员的心态，关心下面的员工，让他们提高积极性，产生一种主观能动性，明白工作的重要性，一个好的管理者应该随时注意到自己的形象，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。

3、管理者的艺术就是让员工满意，让公司发展，以最简单的工作创造最有成果的价值，那种每天只是打雷不下雨的管理者，只会让员工失去信心，一个公司领导必需要有执行力，这一点基本的素质也没有当什么管理者，不配，没有了执行力，员工心态一定乱，在某种程度上不服从，因为管理者的话那只是一句话而已，没有力度，所以没有了执行力；

4、如果一个公司的发展仅仅是依靠关系建立起来的，那这个公司一定不能壮大，只能让人更加没有信心，工作态度极差，工作观念消极，实力才是提升自己的最好标准，为了公司的发展壮大，不应该以关系来提升管理者，应该在实践中观察每个可能的管理者，拿出行动，屁那么一点成绩就自以为是，能力超群；

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。

**移动维护部门年终工作总结6**

线路维护员个人述职报告

我叫刘x，xx年12月入伍，辽宁省XX市人。现任xx连队外线2班线路维护员。2年的部队生活即将告一段落，回顾这2年来的工作本人在各级首长精心领导下，无论是在新兵下连后警卫排的一年还是来到xx连队，都受到了各级领导的充分认可，两年来，无论是在工作学习还是在训练中都能够积极主动。各方面都取得了很大进步。下面，我就将这两年来的思想、学习、生活、训练等方面情况作以下述职：

一、思想方面

平时努力学习政治理论，始终做到政治上合格，认真学习贯彻落实科学发展观，并及时完成上级规定的理论学习计划通过学习提高自己分析事物，解决问题的能力。

二、学习方面

自从警卫排下连以后，面对新的工作，新的专业。什么都不懂感觉很陌生，首先，我从思想上认识学习的重要性。积极参加连队里面的各种学习，课中认真听讲并做好笔记，课后认真学习有关理论知识，深刻探讨，使自己的知识有了进一步提高。

三、生活方面

严格遵守上级的`有关规章制度，平时没事不外出，有事外出按级请假，按时归队销假，外出自觉维护军人良好形象，没有夜不归营现象，能坚持好一日生活制度严格要求自己，时刻用条令条例约束自己。

四、训练方面

平时能不断向班长和专业人员请教学习，积极主动地利用业余时间体会作业。严格按照操作规程和方法步骤，熟练掌握各种仪表和器材的操作方法。

五、存在问题

1 政治理论学习的不够深，只能学习一些常见知识和表面知识，各种笔记记的不是很全。

2 军事训练不能始终保持良好的作用，专业学习不够深，队列素质不强。

3 作风纪律有时放松，不能一如既往的保持，在细小方面重视程度还不够。

六、下一步打算

在以后工作中，对学习加大力度，深刻了解，认真思考，端正思想态度，把训练的每个科目坚持做好。在平时的生活中严格要求自己，把安全工作重视起来。坚持安全第一，预防为主的方针，对工作提高标准水平，圆满完成各项工作任务，为以后打下良好基础。

以上是我的述职报告，在以后的工作中，我将以更高的标准来要求自己，争取把各项工作完成得更加圆满。

**移动维护部门年终工作总结7**

在我没有加入移动公司前，印象里就是服务最广的就是中国客户群最大的移动运营企业。同时自己也是多年的中国移动老用户，对移动公司的服务及通话质量也是相当的满意，一个很偶然的机会，我成为了一名移动新员工。

作为一名刚进移动公司的新员工，对所有的一切都感到新鲜和好奇，以往是走进移动公司接受服务，感受移动公司上帝般的感觉，而现在我要作为服务者来面对广大的客户群体，来为客户服务，这对我可以说是一个很大的人生挑战。

我的工作主要是与移动客户直接面对面沟通。也就是要帮助客户可以顺利使用移动公司的服务。移动的客户分布甚广，各行各业的都有，甚至还有国家机关，像国税局、工商局等。我因此交了很多朋友，跟不同产业的人分享着不同的经验，这也成为我工作上另一项乐趣。

营业员的工作内容重复性较高。很多人都觉得它很隐性，看不到有形的成绩，我却觉得这项工作很有意思，它的喜悦与痛苦都来自于客户。看电视、电影，念书时，好象所有的对错都很清楚，非白即黑，但面对客户的反应，很多时候有理说不清，我得冷静面对他们情绪性的抱怨，甚至是谩骂的字眼。

刚开始我也常想，移动公司又不是我家开的，客户不顺，干嘛不分青红皂白地骂我，我也常被客户无理的反应搞得郁闷不已。但同时我也拥有笔墨难以形容的喜悦。记得我在做营业员的第二个星期，有位客户不太会使用自己的小灵通，连存电话号码都不知道，我很有耐心地教他操作，花了近半个小时的时间，终于把他教会了，听到客户的感谢声音，我差点兴奋地跃起来了。

之后，他每次到营业台办理业务，都会再三地向我表达谢意，听到他的称赞，我特别高兴，并表示这是我份内该做的事。后来他甚至向旁边的人宣传，说他非常满意我们的服务。 营业员终究是要解决问题的，除了亲切之外，还得要学会冷静面对客户的情绪，不要被他们的情绪牵着走。有时候客户会说不清楚问题在哪里，营业员也得冷静地帮助客户发现问题，以便顺利解决。

由于营业员的工作很琐碎，往往挫折感大于成就感，但一有成就感又会乐上好几天。所以做营业员就要有点鸡婆个性，如果你是个比较自我的人，很难乐在其中。有人问我，你一个大男人什么不好干，偏要跑到移动做营业员，公司到底给我什么？我觉得公司给我一个工作的舞台，一个继续深造的机会。如果一味抱怨工作辛苦，太斤斤计较，那就太辜负任用你的公司，也辜负了这个机会。

我自己平时在个人形象上没有太多的要求，什么自然啊、亲切啊、微笑啊，感觉不是那么重要。进入移动公司以后，看似简单的事情原来也不是那么简单，就拿每天早上8点半前的迎宾岗说，站要直、衣要整、语要勤，所有的一切都代表移动公司的形象，通过自己的工作，让自己真正融入到移动公司，享受客户对我们满意的目光与赞许，同时也让我明白了一件是事：做好一件事不难，难的是要如何坚持！ 说话是我们天天都离不了的，但如何说、怎么说又是一门艺术，如何让客户感受到上帝的感觉也不是一时半会能达到的。“您好！欢迎光临！”、“您好！交费是吗？您请坐，请报号码………”，一句句多么简单的语言，多么朴素的`话语，却代表了移动公司对客户的真诚与关爱！这也教会我要如何为人处事，如何做一个真诚的人！通过工作的这些日子，让我在各方面的技能都得到提高，也让我感受到移动公司不光光是一个服务型的企业，他更多的是培养人才的摇篮，让进入公司的员工都能够更快的进入角色。我的打字水平一直以来是我的弱项，也没有太多的重视，进入公司后，发现自己已经很落后了，于是就天天练习、摸索，虽然现在的速度还不尽人意，但相比以前，不知快了多少，我相信通过努力，我一定会达到公司要求，这对我以后的学习生活也一定大有帮助的。

**移动维护部门年终工作总结8**

尊敬的领导，各位同事：

大家好！

20xx年，紧紧围绕省公司“抓住一个中心，提高两个能力，把握三个关键，实现四个目标”的中心思路开展工作，在公司领导的正确领导下，部门员工的共同努力下，各项任务指标完成较好，现将20xx年的主要工作述职如下，请公司和公司领导给予审议。

>一、20xx年个人履职情况

（一）1月1日至6月16日

我担任合作渠道管理中心经理助理，通过保存量、促发展的营销策略，加大放号、TD终端销售的力度，全面提升合作渠道的运营能力；通过科学规划，合理发展渠道网点，全面巩固合作渠道的控制力；通过落实渠道营业员层级管理，提升渠道营业员关怀度，强化渠道店内软硬件实力，全面提高渠道网点服务满意度。

（二）6月16日至9月15日

我担任重点客户中心经理助理，通过加强管理，提高效率，努力提升班组执行力；通过部门结构调整，明确责权范围，提升部属综合素质；通过集中资源，狠抓集团专项产品，提升信息化收入。

（三）9月15日至12月31日

我担任综合部经理助理，围绕着夯实综合管理基础到，持续提升管理效能；强化财务管理技能，持续深化全面预算管理，提升资源使用效率；执行领导事务督办制度，强调令行禁止，全面提升公司执行力。

>二、20xx年主要工作任务和绩效目标完成情况

（一）指标完成情况

1、合作渠道管理中心

（1）战略性数据业务月均使用用户达2681户，完成全年计划的；

（2）TD用户数累计净增4240户，完成上半年计划的139%；在一周之内完成467部集采终端指标，得到了省公司的表扬，并以此作为优秀案例向全省介绍推广经验。

（3）二季度服务满意度考核得分分，其中综合部满意度得分分，比一季度提升分。

（4）执行软硬件管理常态优化制度，通过业务受理单管理、兼职培训员管理、优秀营业员拓展活动等，鼓励专营渠道通过培训员和班长制度做好专营渠道的内务管理工作。

（5）创新试用积分管理制度，通过对代理商的执行力考核、业务发展规模、指标完成情况等进行积分排名，并每月根据积分的高低情况合理调配资源，保证渠道资分配的公正性，提升渠道的竞争力和资源分配的合理性。

2、重点客户中心

（1）信息化完成万元，完成季度指标值的；宽带业务收入累计完成万元，完成季度指标值的。重要集团覆盖率年度第三季度指标值是50%，年度指标是60%，现已达到，完成年度指标。由全省倒数提升到全省第14名。

（2）V网普及率，完成第三季度指标，组织客户经理落实包括短号漫游推广、V网新客户营销、V网分享有礼等V网营销方案。

（3）集中资源大力发展校讯通业务，保存量提增量，拓展新市场。组织外出业务交流学习，开展校讯通学校联谊活动，利用活动契机推介校讯通业务，为全年完成4289户增幅120%的成绩打下坚实的基础。

（4）提升专线业务的发展速度，安排专人分管专线，新签订视频监控项目、教育局专线项目等260条专线，增加信息化收入。

（5）加强客户经理管理，提高工作效率，提升班组执行力，修订重点客户中心二级绩效考核管理办法，确定客户经理的奖金划分及绩效得分。对客户经理的工作动态按进行月-周-日的维度进行管理，实时掌握客户经理目标设置及工作计划安排，提高客户经理工作效率。

（6）调整机构，明确分工，部门内部形成以小组为单位，各项分工，并且对于集团业务产品如集团V网业务，专线类、校讯通等进行专人划分，专项分管，使各项指标都落实到人，做到事事有人管、人人有专责，保证各项工作的落实。

3、综合部

（1）客户服务满意度其中的网络质量服务满意度考核得分为79分，全省排名第二；

（2）基站征址三项达成56个，城域网建设完成管程公里，WLAN建设完成98个热点，建设有线宽带小区49个，社会渠道接入建设17个完工站点。

（3）宽带业务建设完成小区建设49个，完成ONU端口数量4858个，覆盖用户数量达到4696户。发展有线宽带用户数为八百多户。平均每小区开通用户数12户；平均端口利用率14%；平均每小区投资15万；小区初始投资的平均回报周期18年。以上指标表现排名在全省前列。

（4）信息管理方面，顺利完成分公司20xx年至20xx年分公司志的拟写工作，全年发布新闻稿109篇，增幅达131%；共收集新闻照片3495张，增幅达84%；有效地向上级公司及兄弟公司宣传我分公司形象，年底劳动竞赛更是以专题系列报道形式连载，为营造公司浓厚竞赛氛围起到重要作用，获得省公司优秀宣传团队的奖励。

（5）综合事务方面，全年完成重要会议的组织工作达12次，多次拟写领导的讲话发言稿、工作总结、交流材料、竞聘报告会议、创新争优活动等材料；完成企业文化建设、人力资源管理、党团工会、纪检监察、安全生产等综合事务型的工作，圆满完成省公司各项工作要求。

（6）财务管理方面，严格执行公司各项财务账务管理制度，进一步推进财务管理工作，强化全面预算管理制度，全员实施预算管理机制，12月对全体员工进行的预算管理工作，取得较好的效果，提升资源使用的计划性，提高财务支出的效率性。

（7）执行领导事务督办制度，对领导在会议上的要求进行跟踪，并对结果进行严格考核，使公司领导的指令能快速得到执行，营造令行禁止的氛围，全面提升公司执行力。

（二）绩效表现情况

20xx年一至三季度绩效为A、B、A；全年绩效被评定为A。

>三、20xx年工作体会

1.综合部管理工作要向“五个发展”的方向前进，综合管理工作，既是一个老课题，也是篇新文章。“五个发展”指的是均衡化发展、协同化发展、精细化发展、创新化发展、持续化发展。

均衡化发展指的是要关注短板、巩固优势，要看到成绩的同时，也要注意到不足，集中资源解决存在的问题，实现均衡化发展。

协同化发展指的是在开展各项综合工作是，要充分与各部门工作紧密地结合，统筹公司资源，营造协同作战的良好氛围，共同进步，实现协同化发展。

精细化发展发展指的是要重视细节，学会精打细算，千方百计降低公司的运营成本，提高公司的运营效率；制度上，我们要想法设法精细化各项工作的标准、程序和制度，要事事精细，环环相扣，使管理工作做到无缝衔接，实现精细化发展。

创新化发展指的是强调“创新驱动”，在完成好各项日常工作的同时，除了会干事还要会思考、会总结、会宣传，要完善创新机制，努力营造创新的氛围，积极开展各种创新活动。

持续化发展指的是工作上要有规划、计划，不能有想一事做一事，要有整体、系统的规划和计划，并且规划和计划要进行科学的论证，以保障实施过程中的可持续性发展。

2.安全生产、纪检监察工作是企业经营的保险线，

安全始终是经营生产中的大事，我们思想上要重视，感情上要更加关爱员工安全，行动上则要自觉落实在公司生产经营的各个方面。过去一年中，分公司始终贯彻“安全第一，预防为主，综合治理”的方针，坚持生产之前确保安全，不安全不生产。全年无重大安全事故发生，员工安全及公司财产得到保障。但是昨天安全，今天安全，并不意味着明天就自然安全。安全生产时时不能松懈，要制度化、常态化管理，在班组建设中强化安全文化的建设力度，只有在团队文化、生产文化中倡导安全生产，才能保证安全警钟时时警示。

纪检监察工作要做好加强监督制度建设，加大监督的力度。对公司三重一大事项进行监督，做到公平公正公开，集体把关，相互监督；处理各类事务按章、按法、按制度规定办事；对工程建设和广告招投标、物资采购等重要工作进行现场监察，做到严格招标采购程序，严格把关、公开透明、规范公正。加强廉洁从业教育，对全体员工开展党风党规专题教育，统一思想，提高认识，增强反腐自觉性。认真开展廉政警示教育。用反面典型和身边血的教训经常进行警示教育，帮助大家分析腐败的成因及危害性，教育大家勿以恶小而为之，谨慎从事、警钟长鸣。

3.财务工作要扎实稳健的步伐努力前进。做好全面预算管理工作，持续深化公司的财务资源配置的效率。进一步精细化财务基础工作，实施公司财务管理考核制度，执行财务督办制度，严格执行会计准则，健全内控管理制度，按季度完成内部自查整改工作，保持扎实稳健的财务管理步伐。

4.重视党团工企的.思想战线建设工作，塑造员工思想导师，党团工作重点是深入开展“为民服务创先争优”主题实践活动；工会工作的重点是打造“职工之家”和推进班组建设，激发组织活动；企业文化工作的重点是做好落地，积极打造“服务、关爱、执行、创新、和谐”的五大特色文化。

5.提升内部服务满意度的工作，在员工食宿等生活环境，在员工的工作环境上贴近员工需求做好各项后勤保障工作，每半年通过座谈会、调查问卷等形式做好内部服务满意度的测评工作，并将结果纳入到部门内部绩效考核管理范围。

6.充分管理好领导的时间，企业在得到发展壮大的同时，各个需要领导决策或审核的环节逐渐增多，领导的时间是宝贵的，需要综合部合理地安排管理好领导的时间，如发票签名时间安排，领导行程备案和重要日程提醒，领导需参加会议的协调等工作要做好精细化并落到实处。

>四、20xx年工作存在问题及整改计划

在总结成绩的同时，我们也应当清醒地看到，工作中仍存在一些不足，主要表现在工程管理知识教匮乏，对领导时间管理不严谨，打造高效团队效果不明显，这些问题都需要我们高度重视、认真对待、真抓实干，并争取在20xx年的工作中得到提高。

>五、20xx年廉洁从业情况

1、勤学习

深入学习贯彻党内两个《条例》，《国有企业领导人员企业廉洁从政若干准则、规定》通过学习增强自身党性修养，拒腐防变能力。学习党政领导干部党风廉政建设责任制的各项规定，自觉抵制不正之风。

2、建制度

扩大党风廉政责任制的层面，针对各个部门的工作性质，梳理涉及各个部门的廉政风险点，分别签订党风廉政责任书，提示在涉及采购管理、营销活动、财务开支等方面上通过制定和执行相关流程制度来达到制度管控、流程防范、监督强化地目的。

**移动维护部门年终工作总结9**

一、重视函件大客户服务工作，提高从业人员综合素质。今年以来，全省上下深入贯彻“函件业务一把手工程”，主要领导负总责，分管领导抓好落实，切实搞好函件业务大客户服务管理工作。领导的重视，为大客户服务和管理工作提供了组织保证。

省局高度重视函件大客户的服务和管理工作，在年初就下发文件，要求各部门、各市局领导要高度重视大客户服务和管理工作，并成立大客户服务领导小组和服务小组，明确服务小组成员，加强对大客户的服务和管理工作。函件专业成立了以省局分管局长为组长的领导小组，服务小组的组长、副组长分别由市场经营处和信函广告局领导当任，信函广告局的其他同志为服务小组成员，共同为大客户提供优质的服务。市场经营处、省信函广告局领导亲自带领相关人员，深入到大客户当中，了解大客户的用邮需求，搞好大客户的营销工作，一年来，先后多次深入到省移动、省电信、省地税、省人保、东南汽车等大客户，就相关业务与大客户进行洽谈，收到了很好的效果，为全省的大客户

服务和管理工作树立了很好的示范和榜样。

各地市局也成立相应的大客户服务领导小组，做好各自的大客户的服务和管理工作。福州局的领导亲自带领专业公司的同志，做好大客户的服务工作，深入到大客户中间，亲自参与业务的洽谈，项目的谈判，搞好市场营销工作，

取得较好的效果。

全省上下高度重视建设学习型营销团队，加强业务知识和营销技巧培训，提高为大客户服务的水平。省局于4月底举办了全省邮政商函广告经理培训班，对各地市商函公司经理进行培训，并由信函广告局的相关同 志组成了商函巡讲团，在福州、泉州、漳州、莆田等地市组织了8场数据库营销巡讲工作。巡回培训的对象是各地市商函从业的营销、策划、文案、设计等岗位的人员。巡讲的内容为“XX年全省函件业务发展工作思路”、“如何推广数据库营销”、“如何抓好商函大客户管理”、“如何做好商函营销策划”、“如何加强名址库建设”等。同时还在现场组织营销员进行互动的模拟营销。为提高大

客户的服务技巧，使商函业务人员成为星级大客户经理，省函件局分别于10月份和11月份聘请厦门博格管理咨询有限公司开办了两期全省商函客户经理培训班，培训对象是全省商函的客户经理，培训内容涉及到商函客户经理素质、信息收集与认知能力、客户沟通开拓能力、客户关系维护与维护能力等方面。通过上述的集中培训，省信函广告局XX年对800多人次的商函从业人员进行培训，提高了全体从业人员的大客户服务水平。

二、加强大客户档案管理，为经营工作服务。今年以来，各局更加注重大客户资料的建立完善。通过对大客户的走访，搜集整理大客户的资料，对大客户的资料进行归类整理，健全完善大客户档案，加强管理。省局针对大客户的分类，重点做好省级大客户资料的健全完善。一年来，省局函件业务大客户服务小组注重对省级大客户的`走访公关，加强与客户平时的联络沟通，建立良好的公共关系，建立完善了福建省电信集团公司、福建省移动通信有限责任公司、中国联通有限公司福建分公司、中国建设银行福建省分行、中国银行福建省分行、中国农业银行福建省分行、东南（福建）汽车工业有限公司、福建省地方税务局等8家大客户资料。各局在建立完善大客户资料的基础上，采取动态管理的办法，对大客户资料进行适时的修改完善，保证大客户资料的准确

性，采取相应的营销公关方法，提高大客户服务的效果。

健全完善的大客户资料，使各局在开展经营工作时目标更加明确，营销公

关更有针对性，收到了事半功倍的效果。

三、注重项目的营销策划工作。今年以来，各局在着力提高服务水平的前提下，注重为大客户制订策划书，做到方案先行，营销方式由原先的人情营销、关系营销转变为以方案营销和交叉营销为主的营销方式。方案营销的加强，在为企业赢得业务收入的同时，也为全省大客户管理积累了许多好的经验。《东南汽车数据库营销方案》、《集美学村90周年纪念活动邮政整体服务方案》、《信达汽车销售公司邮寄商业信函策划案》、《海尔商业信函策划案》、《5·18“海交会”项目策划案》等营销项目策划案都是针对大客户开展的活动所制定的营销策划方案，体现了客户价值的实现，也使大客户服务水平上了一个新台阶。福州局通过方案营销，为东南（福建）汽车工业有限公司制

**移动维护部门年终工作总结10**

20xx年上半年，县维护队在公司的正确领导下，始终坚持“让客户满意”的维护策略，实现了代维工作稳步推进，班组团队建设逐步加强，班组团队意识明显提高，整体工作有序健康发展的良好局面。

一、20xx年上半年生产经营完成情况

（一）安全生产

1.班组年度安全生产，离不开公司的正确领导。班组建立建全安全制度，班组全体人员认真学习安全生产的各项规章制度，安全生产的学习和考试形成常态化，并将安全列入月度考评中，进一步筑牢“安全第一、预防为主”的安全生产理念方针，为全年安全生产奠定了坚实的理论基础。

2.始终把安全工作摆到重要位臵，认真贯彻落实“安全第一、预防为主”的方针认真实践安全规章制度，安全员大胆管理，从源头认真检查督促，随时随地提醒，发现安全隐患及时整改。

3.工作中积极主动开展全员安全自查、自纠，主动发现隐患并主动整改，为安全生产扫除安全障碍。

4.班组全年加强员工的消防、蹬高作业、带电作业、行车安全、班组物料特别是贵重物品管理的教育和实行安全包保责任制，杜绝安全事故的发生，为公司的发展创造一个安全稳定的环境。

（二）自营

1.宽带新增和续费，td、固话新增和宽带固话保有及社区精细化工作。积极参与了“岁末年初”促销、“光宽带”促销活动，3月启动的“装宽带，送手机、送话费”为主题的协同营销，4月新学期的“校园迎新、光宽带进社区”促销活动，以及与移动协同在市区进行“社区欢迎行”营销活动。

将片区划分成16个网格，进行社区和渠道包保制，每个社区有人管，渠道有人支撑。

2.客户服务：客户服务是公司的生命线，不论从营销—2—

和装移机方面，我们始终将“用户至上、服务第一”的理念贯彻到底，全体人员认真学习营销服务行为规范、上门服务行为规范和装移机服务行为规范，认真履行一小时预约服务制度。服务行为得到规范，服务水平得到提高，主动服务特色服务，你下了班我们为你服务，周末我们为你服务，节假日我们为你服务形成工作特色，未发生服务投诉。

（三）代维工作

1.巡检工作，班组辖区有2333个wlan热点、2234个td室分和1277条集客专线电路。维护工作同比20xx年增加，特别是集客专线电路到年末将增至32398条。但是不论用户距离我们有几百里，我们都认真执行年度巡检工作，发现问题及时处理，每次巡检我们的员工均得到锻炼，年度内未发生漏检和不检。

工单执行，代维工作中故障处理是我们工作的难点，几乎每天要花费我们85%的工作时间和部分休息时间。但是，再苦再累我们都已一路扛了过来，为公司的代维工作付出了艰辛汗水。故障均能在1小时内接单，故障处理及

—3—时率努力向95%挑战，处理平均时长向3小时挑战，全年未发生人为因素造成的超时工单。

2.代维临时交办的工作，主要是非计划的工作，全年未验收接管的但实际发生代维工作，州市移动临时交办的配合整治、搬迁、抢险等工作。抢险工作突出，具体为及时抢修td室分光缆被物业公司在绿化时挖断故障；农村信用社光缆挖断两次故障；4月份抢险wbs故障。全体代维人员不怕苦、不怕累、不计较，加班加点完成了许许多多临时交办工作。

3.农村宽带装移修：完成农村宽带装机23459台，未发生装移机超时工单，装移机和故障处理及时率均完成公司下达的控制指标。

二、存在的问题分析、措施和经验体会

（一）自营存在的问题分析、措施和经验体会

1.问题分析、措施

自营方面存在整体经营业绩环比下滑，宽带新增指标几乎未能完成下达的指标。固定电话几乎无人发展，td业务宣传力度不够，宽带续费率较低。存在工作有计划，—4—但是存在落实不到位。营销工作绝大部分是按个人自主营销方式进行，那么就出现工作责任心丢失，自我管理能力不足问题，出现了敷衍了事得过且过工作作风，工作热情低、积极性不足现象，最后导致工作结果差距较大劳动生产力低。

针对以上问题，应采取以下措施。

（1）加强宣贯岗位意识和责任意识教育。

（2）营销技能上，有计划的组织大家学习宽带、固话、营销及简单的业务故障处理能力等技能培训，从而提高营销技能。

（3）加强过程管理加大考核力度。自主营销和驻点营销中，对于出工不出力的个别人员要采取不定时的抽查询问，要亲临现场做好指导督促。对于无故不参加营销的人员要加大考核力度，抓典型树典型，通过考核得引导，扭转个别人员惯性的敷衍了事得过且过工作作风。

2.经验体会

（1）将片区所属小区划分成三片后由营销员各负责包保，负责对包保片区的资源调查、社区营销、驻点营销工作。

（2）将片区所属渠道划分，营销员各自负责所包保渠道的支撑工作，负责对包保渠道的业务培训、技能支撑和宣传物料及时更新，确保渠道对经营有所支撑。

通过社区和渠道精细化的包保工作，推诿扯皮现象得以控制，安排的每周两次社区驻点营销工作有人组织落实，减少了片区队长的负担，提升了营销人员的责任心，也有利用营销人员责任心的培养。另外通过包保避免了有些社区长年无人营销服务的现象。

（二）代维存在的问题分析、措施和经验体会

1.问题分析、措施

代维方面存在巡检质量不高，巡检偶有不实情况；代维故障工单接收及时率、故障处理及时率、工单回复及时率、装机预约及时率、工单开通及时率、故障投诉响应及时率、故障投诉处理及时率、故障服务满意度均不同类别会出现一些仅仅达到达标准或基准值，即标准不高。代维工作存在业务技能有待提高、工作效率有待提高的问题。

针对以上问题，应重点采取以下举措

（1）加强督促专业技术的培训学习，学习不走过程，应紧扣实际。注重业务技能交流，特别是典型故障的技术交流应形成常态化。

（2）代维轮流值班，每周轮换一个人专门负责各类故障工单的接收、组织处理、回复工单和故障登记本、工单执行本的登记工作，以及督促相关人员按质按量按时上报周报工作。

（3）将wlan、室分、集客专线电路分劈给个人包保，包保人主要负责巡检、巡检记录台账建立（电子和纸质），以及组织大家编制修订拓扑图、路由图图纸工作。

（4）今后我们必须加强业务技能的学习，通过集中培训、个人自学、相互交流、现场指导等培训方式快速提升自身的业务技能。

（三）班组管理存在的问题分析、措施和经验体会根据精细化管理的`要求，确实存在许多问题和不足。

1.安全方面：安全教育虽然已经形成常态化，但是落实中存在提醒、监督未形成常态化，安全员履行职责时有留于形势，存在不能和不敢管的问题；另外，部分人员安

全意识任然存在侥幸心理，未能彻底从思想上加强安全意识，甚至还存在“麻烦”的麻木思想。

2.班组建设：存在人情管理，管理不严、管理不到位问题。今后必须加强班组团队意识，灌输共同目标和愿景、培养责任心和主人翁的意识、培养创新和敢于担当意识。并且通过分析形势，灌输忧患意识和建立企业和个人危机感，转变观念，适应公司的发展。管理要敢管敢得罪人，要善于发现问题处理问题。要树立正气敢杀邪气，树模范典型教育大家。

（四）班组台账管理经验

班组的台账均实行责任包保制，在质量员的督促监督和指导下，负责班组技术资料、图纸图表、设备台账、技术报告的建档存档管理。

（五）安全管理经验

（1）班组设质量，负责班组技术质量的管理，检查、督促班组成员认真执行工艺规程和操作规范；宣传和贯彻“质量第一”的工作理念组织开展岗位练兵。

（2）班组设安全员，负责班组安全思想教育，安全—8—检查和工具仪器仪表的定期检查实验。

三、20xx年下年年工作打算

1.加强安全教育及安全制度落地监督管理，进一步筑牢“安全第一、预防为主”的安全生产理念方针，为全年安全生产把好第一关。

2.按年度计划安排好月度巡检工作，严格执行标准化巡检，完成wlan热点、td室分和集客专线电路巡检工作。

3.完成移动州市公司临时安排的工作。

4.积极参与移动家客装维工作。

5.及时处理所有故障工单，杜绝认为造成故障延时，实现全年故障处理及时率达95%以上的挑战值。

6.建立健全各类技术资料、技术图纸资料台帐。

7.积极推进社区精细化经营管理工作，要按计划引导、监督好自主营销和驻点营销工作；积极配合好上市公司协同营销。

8.始终将“用户至上、服务第一”的理念贯彻到底，全体人员认真学习营销服务行为规范、上门服务行为规范和装移机服务行为规范，认真履行一小时预约服务制度，

杜绝认为因素投诉。

9.加强班组建设，调动监督好“班组六大员”的职能作用，努力营造积极向上、努力工作、和谐文明的班组。

**移动维护部门年终工作总结11**

20xx年即将过去，我们满怀信心地迎来20xx年，过去一年，我秩序维护部在公司各级领导、各部门的大力支持和指导下，紧紧围绕以公司发展为中心，以脚踏实地的工作作风，求真务实的工作态度，积极创新，不断提高，始终坚持服务为宗旨，以安全防范为重点，贯彻落实公司指示精神，狠抓队伍的精神文明建设和团队建设，充分发挥队员的主观能动性、积极调动全员的工作热情，通过我部全体人员的共同努力，取得了一定成绩，现将今年工作总结如下：

一、发挥优势管理，狠抓基层建设

1、优质服务、赢得信赖。

延续公司要求的品牌管理，强化管理准则，加强秩序维护部现场工作督导和质量检查，逐步完善安全岗位的窗口形象，不断提高自身的优质服务水准，得到了部分业主的好评，赢得了业主的信赖，

2、预防为主、重点布控

在集团公司的关心指导下，秩序维护部通过制定各项安全方案和消防预案，贯彻落实防火、防盗的方针，秩序维护部主管、班长勤于巡查，严密防控，在相关部门的配合下，实行群防、群检、群治，以确保项目万无一失，

3、完善设施、有备无患

通过公司领导亲临现场指导，秩序维护部将消防预案、设备设施、消防器材检查维护等各项工作，进行了不断的完善。消防设施设备进行定期检查，发现问题及时联系相关单位处理整改，保证项目内的消防设施设备能正常运行。监控系统保障线路畅通、正常使用，对项目内每条通道进行24小时巡查，安全死角及重点部位进行重点巡查。

二、严格管理、提升品质，改变观念、创新管理：

1、按照20xx年初制定的安全培训计划，秩序维护部参照行业规范对维护员进行48次专题培训，重点讲解管理素质、服务意识、礼貌待客、专业技能、消防知识、突发事件处理程序等，通过讲解、点评、交流使维护员在思想认识和日常工作中皆有不同程度的感悟与提升。

2、秩序维护部按照各月计划对维护员进行岗位培训，对一线岗位做好培训工作。分阶段、分内容进行考评，通过培训维护员整体素质提升了、服务水平提高了、业主满意度提高了，通过培训保安员整体思想素质，服务态度和业务技能也提高了。

3、结合项目管理服务特点，按照公司的要求，针对秩序维护部的实际情况，引导维护员与时俱进、提升素质、转变观念。维护人员要有紧迫感、应具有上进心、培养精气神。维护部通过树立优秀标兵，激发大家积极进取，在完成公司赋予服务工作的过程中体现自身价值，并感受人生乐趣。

20xx年工作计划：

我秩序维护部将继续以公司的总体安全经营发展为目标，加强部门管理，增强维护员的岗位责任、安全意识，进一步提高维护员的服务水平，全面做好公司的安全保卫工作，为公司创造良好的经营管理环境，全面总结20xx年安保工作薄弱环节和不足，争取在新的一年有一个新的突破。

**移动维护部门年终工作总结12**

移动公司光缆线路维护年度工作总结报告

200#年公司承接江山、常山和开化三县（市）的移动光缆代维护业务，光缆代维总长848公里，由公司下设的通信技术中心负责该项业务。

中心根据江山、常山和开化三个维护段的实际情况，配备21名巡线员进行日常巡查和维护。在市本级和常山分别设维护站，以协助日常的管理和突发抢修。我中心现配备浙h03941和浙h61011两辆车作为光缆代维专用车，同时拥有齐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。

我中心根据《移动光缆传输维护规程》等规范性文件的要求，按照移动公司对线路的考核标准及要求，以“严格管理，精心维护，抢修及时”为工作方针，认真对光缆线路进行维护。

一、加强日常维护管理。

1、做好日常维护工作，严格执行维护规范和维修作业计划，加强线路巡回护线宣传，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问题及时整改，排除线路上的重大外力隐患。共向施工地派驻“三盯”人员 248 人次，排除障碍隐患点55处，整理线路 698公里，清洗人孔管道 37 公里，修理管道3处，更换人手孔盖板4 块；备用纤测试总芯数1972芯；更换（新立）电杆46根；进行移动抢修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；特殊巡回24天；线路维护质量检查83天；护线宣传平均每人72天，对沿线378个村庄张贴了宣传标语，与沿线349名村支书及村长的建立了联系。

2、根据移动公司的维护要求，完成c3、c4网的线路整治工作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、电杆扶正等工作，并通过了验收，为移动公司争创精品网络奠定了扎实基础。

3、每月定期召开全市巡线员会议，听取线路维护工作中出现的问题和遇到的困难，并针对巡线员提出的线路维护工作中的建议和意见，进行维护质量分析，及时改进不足之处，不断提高线路维护质量。

二、建立健全管理制度，压滤机滤布完善监督、检查和考核制度。

通信技术中心按照移动公司线路维护要求及公司内部管理要求，建立健全了《维护中心主任工作职责》、《代维管理员工作职责》、《资料管理员工作职责》、《维护站长工作职责》、《巡线员工作职责》等，建立考核制度。分别对巡线员、接续抢修员、资料员和管理员进行月度考核。迁改、抢修、割接工作等按移动公司管理流程要求执行，制定规范手册。巡线员招聘实行岗前培训、考核、年度培训考核。

移动维护办公室及仓库已经建立，制度、图表也已上墙，并将详细的线路资料做成电子文档，并配合移动公司完成了已有线路资源管理系统录入工作。

同时，通信技术中心进一步加大对员工个人的考核力度，科学评价员工的工作实绩，形成科学的考核机制。定期深入施工维护现场进行全面的监督检查，并实行现场落实、现场考核，根据不同的考核结果，实行有差别培养，形成科学有效的激励约束机制，提高员工工作积极性。

三、狠抓技术维护，提高快速反应能力。

1、为了增强抢修人员的业务水平，提高快速反应能力，我们对巡线员、修理员、抢修技术人员进行了集中培训和岗位自学，并进行岗位考核；

2、保证抢修车辆、工具、仪表的正常运转和器材的充足可靠，在市本级我们始终保持有两套完整好用的仪表、工具专用于移动线路维护；

3、针对由于缺乏经验而导致抢修容易超时这一情况，通信技术中心制定了相应的割接、抢修流程，很好地规范了操作流程，提高了抢修质量和效率，使我们的工作取得了很大突破。

四、初步建立了“预防为主，主动维护”的运行维护体系

“预防为主，主动维护”的运行维护体系主要包括组织结构建设、基础工作、质量督察制、预警机制、外力影响动态管理系统、应急抢修、重要通信保障、技术支撑、考核体系等内容。虽然在预警机制、技术支撑、考核体系等方面还不够健全和完善，但体系建设已初具规模，发挥了有效的作用。在日常维护中，碰到最多的\'也是最当心是建房、修路对我们线路造成的安全隐患。

个别施工单位对我们的线路安全并不是很重视，甚至出现野蛮施工，针对这种情况，我们制定了一套防障台帐体系，内容包括有《防障协议书》、《违章通知书》、《工作联系单》、《‘三盯’人员检查表》、《防障检查表》等，当发现有碍光缆安全的外力影响时，巡线员应积极主动地与有关单位和个人取得联系，并填写《工作联系单》，请对方签字后，一式三份，交对方一份，报通信技术中心一份，滤布自己留一份；若外力影响比较严重，问题较难处理时，则会同通信技术中心和对方签订《防障协议书》；如果情况比较紧急，巡线员可请示通信技术中心同意后采取应急防障措施，包括向当地\_门汇报求援，制止对方施工，或派人实行二十四小时现场看护等手段。同时立即布置护线环境，包括增设标石、宣传牌，使光缆路由明显化；如果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围内采取全封闭保护（建筑用的毛竹脚手片进行封闭），同时设立宣传牌，并现场看护。严格执行看护合同，遵守看护纪律，做到防障现场不离人。

通过实施防障台帐体系，我们可以有效控制施工对我们光缆线路造成的安全隐患，占据了主动权。

五、加强安全生产工作。

通信技术中心及时落实安全生产措施，把安全生产当作日常要事来抓，树立“以人为本，安全第一”的方针，健全监督、检查、考核体系。定期组织人员进行的安全生产检查，整治薄弱环节，及时消除隐患。同时，为进一步提高巡线员的安全防范意识，通信技术中心全年组织了4次安全教育培训，进行安全知识教育。

为保障线路维护工作的顺利进行，通信技术中心积极采取措施，以人为本，确保安全生产。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、夏季防暑工作；另一方面，公司领导重视，冬季配备好齐全的防寒衣物，做好冬季安全的基础工作，夏季配备必要的防暑物品，并对一线员工进行高温慰问。

六、经过通信技术中心全体员工共同努力，20\*\*年，在移动光缆维护工作上取得了优异的成绩，但仍存在一定的问题。

1、线路预防工作需进一步加强，下步将把护线宣传、护线联防列为加强线路保护，预防外力障碍的重点。同时将加强对沿线群众的走访和宣传，充分利用沿线群众力量来达到护线联防的效果。

2、进一步做好工程遗留问题的整治工作，工程遗留问题对线路有着不同程度是安全隐患，下步将把该项工作作为一个重点来抓。

3、由于新员工抢修经验不足，实际工作中容易产生抢修超时，针对这一情况，下步我们将利用“传、帮、带”以及技术练兵相结合的方式来提高年轻技术员的业务水平。

200e年脚步即将远去，新年的身影已慢慢靠近，我们将在新的一年中，继续发挥自身优势，不断提高整体维护质量，努力把代维工作做优、做强，为移动通信打造精品网络做出新的贡献。

**移动维护部门年终工作总结13**

6月份，我县因遭受持续的降雨，经常导致大面积停电，给溆浦县分公司维护队员抢修带来了极大的困难。我县分公司在完成应急抢修及日常业务工作的同时，重点做好解决发电机维护和空调维修的随工、基站安全隐患的排查等工作，县分公司工作按计划稳步推进，收到明显实效。

>一：本月工作总结

（一）基站抢修及退服情况

本月因雷雨较多，造成我县经常大面积停电，我县分公司启动紧急抢修预案，在分公司领导的正确指导及全体维护人员的共同努力下，故障得到了很好的控制，取得了优异的成绩，进一步提升了移动网络好的形象。本月动力原因造成基站退服3次；发电抢修178次，发电时长78944分钟。

（二）发电机维护情况

对我县分公司53个发电机由专人（钟光军）管理，及时跟踪。6月份对所有发电机进行了日常维护，更换发电机机油2台，添加机油5台。6月送怀化修配厂维修发电机1台，目前还未修好。

（三）空调维修随工情况

本月空调维修随工3次，解决了部分基站的高温情况，有效保障了基站的正常运行。随工期间，我分公司要求随工人员认真核查，对更换的坏件进行了登记入库，并对维修过的基站进行了维修时间登记，要求空调维修人员保证空调的维修时间。

(四)动环及防雷系统安装情况

一、本月我分公司基站动环安装

二、b级防雷系统安装四套，水洋坪、团结、铁溪、皂溪四个基站。

（五）代维检查情况

一、本月现场检查代维基站洑水湾、茶湾、龙王江、油垅、小江口5个基站，机房卫生清洁、设备运行正常，无明显隐患。

二、代维资料检查。资料库都有，但部分资料不全（如市电线路长度），已进行了考核。

（六）急需解决问题

一、目前，我县分公司隐患较多，如开关电源损坏、电池老化，市电线路需砍青等。请市公司领导酌情考虑，配备资源，解决我县分公司基站的安全隐患。

二、我县分公司基站较多，因山高、道路差，许多地方一下雨车就走不了，再加上我大部分地方没有进行农网改造，市电环境极差，给我县分公司维护队抢修带来极大的困难。目前，我县经常因市电问题大面积停电，造成现有发电机已不能满足需要，请市公司领导再给溆浦县分公司配备10台5千瓦发电机。

三、我分公司发电机电池都已老化，给维护队员发电抢修带来极大的.不便，请市公司尽快配备新的发电机电池。

四、空调维护人员的专业水平有待提高，我分公司的低庄、尼龙厂宿舍、岩屋冲等12个基站五月份维修一次后，六月份又坏。请市公司督促空调代维厂家加强维护的质量。

>二：下月工作计划

（一）继续做好解决网络安全隐患工作。

（二）加强线路砍青工作。

（三）加强空调巡检及维护工作。

（四）完善基站的动力资料。

（五）加强基站电池的测试工作。

（六）加强与电力部门的沟通，做好停电预防工作。

（七）加强发电机的日常维护工作。安排专人对所有的发电机简单维护，发电机的电池进行充电处理，确保发电抢修时，发电机能正常工作。

**移动维护部门年终工作总结14**

1、动力：回复月度动力作业计划，一干机房动力配套巡检，一干油机巡检并试机，无线综资数据整改。

2、传输：传输故障处理7处，传输投诉处理9处。

3、网优：本周收到投诉12起，解决3处。其余几处需新建站。

4、无线：处理明珠建材城、鸽子窝、凤形等5处无线故障；基站巡检21处；基站发电9处；机房封堵1处；电费分割23处；网络部高频告警工单核减回复。

5、集客维护及报账：完成20xx年1月自维托收电费报账工组;完成集客语音专线整改工作;完成20xx年2月自维及塔维电费计提工作;完成代维平台2月现场检查工作;处理专线故障14处.

6、家客：宽带安装915户；处理线上故障204起、线下故障1020起；处理系统卡单24例；系统扩容67例；

7、专线工程：桐城吕亭林业站等一批专线工程立项资料核对；桐城市桃花制刷、新兴物流专线提速；安排桐城市吕亭卫生院新店分院、合久运贸新增专线现场设计；处理农商银行、桃花制刷等专线综资流程。

8、宽带工程：双港加油站基站传输设计；大关甑山小区宽带设计；第三期新增基站会审；金神金鹿村41号分纤箱故障处理；金神玉嘴宽带投诉处理；20xx年第一期宽带需求梳理与上报及设计；网课宽带需求专项工作梳理与审核。

9、无线网及传输网工程：对接年前剩余5G未开通站点安装计划；对接BBU机房位置并确实附近是否有我公司传输资源。

光阴如梭，日子在弹指一挥间就流逝过去，就在此时回头总结之际才意识到时间的匆匆不待。20xx年7月，作为刚刚跨出校门的，带着懵懂和对即将开始的工作的期待我进入到了移动公司，来到这个团结温暖的大家庭。第一个岗位是作为营业员在营业厅进行为期两个月的实习。实习的过程就是学习的过程，在营业厅各位“前辈”们的指导下，业务水平也日臻成熟。营业厅的生活很苦，但是看到客户们满意而归的笑容，工作一天的我们再辛苦也值得。实习结束后，经领导安排在业务部成为了一名业务管理员。业务部就像是战场的作战指挥所，制定市场的发展战略。每天都要处理很多的数据，不容许丝毫的疏忽，也让我深深的体会到“天下大事,必作于细”这句话的含义。在业务部的时间虽然短暂，却让我在业务部这一群可爱的人身上学到了坚忍不拔的意志和勇往直前的气魄，对我今后的工作和生活将会是一笔巨大的财富。

我现在的工作岗位是基站维护员，主要是负责基站电费、wlan的日常维护和班组建设的一些工作。

基站电费一直都是网络工作不可或缺的一部分，特别是提倡节能减排的形势下，如何有效的控制水电消耗，使运营成本控制在一个合理的范围内显得尤为重要。这当中必不可少的就是与电工们的接触，为了几百度的电量和他们争的面红耳赤的情况是常有的事，但终归有一个“理”字是他们怎么也执拗不过的。虽然现在电费还没有达到预期的目标，但是在领导的指领和大家的不懈努力下，我相信“乘风破浪会有时”！

在新兴通信技术的不断推动下，近年来集团公司提出“四网协同”的发展战略。wlan，作为弥补3g的缺失和分担2g网络压力的一项业务得到大力的推广。wlan的日常维主要包括处理用户的业务使用故障并做好解释；处理ap及辅助设备的各种告警，发现问题积极的处理和向上级汇报并做好总结，要做到故障处理的及时和准确。

一年的工作中，在公司领导的关爱和同事们的人心帮助下学到了许多知识，通过不断的学习逐步提高了自己的技术水平。但是作为刚工作一年的新人，我知道，自己的学识和能力还是相对欠缺的。为了更好的做好自己的本职工作，并且不断的提升自己的知识水平，在今后的工作和生活中我要乐观阳光、积极向上不断的学习和请教，不断的进取、充实、完善自己。让自己成长为一个爱岗敬业、技术扎实的员工而努力。

**移动维护部门年终工作总结15**

这半年是我从一个维护管理岗位向农村机线员岗位的改变。

我比较有体心人在不同环境，不同的状态、有不同的想法、思路、这时应该用笔或电脑记录来；等n久以后再细细品味、寻找当时的工作思途。这就是工作善于积累、总结的方法。

说说我现在的机线员工作、相比我以前干维护管理及支撑工作。感觉机线员工作简单、轻松、就是体力有点累；但要干好这项工作也需要自已用心去干；在日常的工作中也发现了一些问题、也体会出一些细节规范的建议；我把我的工作一共分成了三大类。

>一、装机服务工作

平时我基本都是两点一线、去机房拿工单、装机、回单。整个工作虽然简单、平泛；我基本上每天就1~2部新装、每当装好，交付给我就发现一个问题。工单上的宽带帐号，密码给用户写在纸上；但时间一长如果用户重装系统、可能宽带帐号密码就丢失了；虽然是个细节；后来我自已利用买一些a4不干贴纸、利用excel排版、打印出来了做了张不干贴（小贴士），、把宽带帐号、密码、及维护人员的手机号码的小贴士（小贴纸）统一贴在modem上、如果用户重装了系统、帐号和密码也不会找不着了。虽然是个很小的细节、对于用户和电信形象来讲是个服务的一大步。

>二、排障服务工作

一般上午去机房拿障碍单、联系用户、去修好、再回单。整个闭环过程比较简单。基本上每天就2~3个障碍。有时一天也没有个障碍。虽然工作轻松、但我也从中发现了一些问题。

分公司经常讲为用户服务好、我个人论为，做好培训就是做好服务的生命力；如果自身培训力度不够、很多技术问题都难以较快解决；从而对于我们的服务失去了信用。最后用户将会对我们的产品会产生质疑......

在农村营业部工作我经常会接到兄弟们打给我关于宽带掉线、丢包、不稳定、请教我的电话，我几乎都能解决。农村分支机构装维人员很多人都不懂adsl维护。、对一般故障都难以判断解决。我感觉是分公司缺少对农村宽带adsl线路维护的针对性培训。虽然有五级、四级、星级达标考试。但总感觉是应服过关。没有实质的效果。我论为分公司可以做个阶段性的实战线路维护培训。来提高adsl线路维护水平。

>三、营销服务工作

目前电信的主线工作就是发展、营销量收。由于以前在上饶电信，我一直干得技术维护，对技术维护基本根底还是比较扎实的`。营销就是从此营业部开始的，有感于现有的竞争压力、真是群雄逐鹿、各领风骚。我们现有的3g手机体验式营销，有感于，卖产品先卖理念、用户选择产品、就是为客户服务的开始。工作思路是正确的；但如何成功卖手机、正面引导用户接受产品。我感觉还是通过自身的对套餐的了解、及学会引导方法。来促成用户办理手机或其它产品的达成。

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！