# 2024年运维年终个人总结 运维服务年终总结(五篇)

来源：网络 作者：紫云飞舞 更新时间：2024-06-09

*运维年终个人总结 运维服务年终总结一下面列举，一年中遇到的故障与大家分享交流，敬请各位领导及同事批评指正。\_年6月中旬，\_县人民政府使用的商务领航网络无忧专线lan业务。\_定制终端连接四台交换机，分别接入30多台电脑，在工作中同时使用的时候...*

**运维年终个人总结 运维服务年终总结一**

下面列举，一年中遇到的故障与大家分享交流，敬请各位领导及同事批评指正。

\_年6月中旬，\_县人民政府使用的商务领航网络无忧专线lan业务。\_定制终端连接四台交换机，分别接入30多台电脑，在工作中同时使用的时候，经常出现无法上网的问题。

我在接到\_的故障工单后，先联系政府办公室，确定了上门处理故障的时间，带上笔记本电脑、网线测试仪和常用工具。前往县政府询问工作人员故障情况，到用户端检查电脑是否有问题，在几分钟的使用中，分别查看用户电脑，均出现了3次无法ping 通服务器不能正常上网的问题，网速时快时慢。在确定用户电脑没问题时，带上工具包到机房的设备端检测。

首先，检查光纤信号传输是否会中断，属于正常。然后，查看配置没有错误，同时本地连接会断开又连接，循环好几次，观看定制终端的运行指示灯，运行不稳定自动重启。

领取新的思科2-2定制终端，上网不会重启了，但是所有电脑同时在线，定制终端就开始掉包无法获取网络地址，再将检查了交换机没有问题，思考后，想到\_年11月在\_公司与同事及\_厂家工程师一起处理\_水利局，不也是和现在一样的故障吗?按照宋工的方法，检查处理，问题得到了解决，全部电脑同时上网，定制终端掉线的情况没有发生。告诉用户先试用，留下了号码如果有问题请与我联系，过几天再上门核实问题是否还会出现?

第二天中午，政府信息科工作人员，给我打来了电话，请我再过去检查看看，全部pc同时上网时候，聊天软件是正常在线的，部份网页无法正常打开浏览和一些网页文件会自动关闭。

我检查了配置没有问题，然后如果lan专线掉包呢，那么qq软件也会下线的，这很奇怪。于是，拨通了\_数码工程师宋工的手机，向他说了故障问题，请他帮远程检查，几分钟后，工程师回电话了，说我配置出错，经过手机沟通工程师的耐心指导，问题得到了解决，这时我才想到是我太粗心不够认真出现的错误，下次一定不能出现此类问题，而影响用户的正常使用。

在几天后，我再次上门询问上网是否正常等情况，\_县政府工作人员向我说了一声：“谢谢你，问题解决了”。我很高兴，拿出服务质量监督表，让用户在表上签确认故障恢复。

通过处理这个故障以后，我对中国电信服务理念“用户至上，用心服务”又有了一个深刻的认识，就是“认真与负责”的工作态度，在工作中是显得非常重要的，不能有半点马虎，我们要树立个人的责任心和首问责任制，在处理问题时，不能互相推诿，应该迎难而上。

为了提升客户感知度，建立与用户的良好友谊，言谈举止时，应有一种思想态度“自己是代表\_企业的，在工作中维护企业形象”在工作中应该积极的不断的探索学习，不能认为自己懂了一些常识就骄傲自满，应认识自己的不足，在闲暇时与同事互相多切磋交流，取长补短，促进提升个人的维护技能，以备将工作做得更好，体现出一个团队的团结协作。

我坚信，我们在今后的工作中一定会做得更好!祝愿中国电信更加强大与繁荣富强!

**运维年终个人总结 运维服务年终总结二**

当工作进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训。那么该怎么写工作总结?下面给大家分享关于运维年终个人总结范文，方便大家学习。

去年的年末，我来到了运维部。这是一个技术岗位，刚来的我，对于我的工作可以说是相当的陌生。大多数仪器、设备都不认识，不像书本上讲的那些。它们对于我来说都是新的，需要学习来完成工作。我对我的工作充满了热情，如饥似渴的去学习书籍，请教同事，慢慢的汲取知识和经验。刚开始，每一次出去解决故障，我都有点担心，怕工作做不好，所以每一次，我都认真向前辈们学习，看他们如何去操作仪器，如何去分析故障点，不懂的我就问为什么。

还有不懂的，我就回来查电脑，自己消化，直到理解。正是自己对知识渴求的欲望和缺乏专业知识带来的恐慌，一直鞭策着我，风风雨雨走过了这一年。值得欣慰的是，这一年，我通过向别人学习和自己的努力，学到了不少东西，积累了一些经验，有时候也可以独立完成一些工作。下面我就自己这一年来的工作做个总结：

1、学会了做标准的\_网线，学会了做2m线。知道了网线的线序，知道了2m线的用途。

2、认识了光纤和odf架，知道了法兰盘子，知道了如何用光纤连接法兰盘子。

3、学会了如何使用光源和光功。知道了它们各自的功能和所显示的数值所代表意义。

4、知道了如何使用otdr去打光纤的全程长度，熟悉了如何用otdr测试新融光纤的质量，如何查故障点、测衰耗。

5、学会使用了熔接机。了解了熔接机的结构，知道了如何区分单模熔接机和多模熔接机。

6、学会了如何在几个基站之间进行跳纤。并在同事的协助下为广电跳通了2条有线电视专线。

7、对sdh有了一定的了解，并且知道了常用的oi2d和oi4d光口板和一些以太网板。知道了如何从型号上来辨别板子的类型。

8、学会了如何去基站更换板块以及该注意的一些事项。

9、协助资产盘查。对基站的各个设备有了进一步的了解，并且熟悉了好多基站的地理位置，为以后的维护打号了基础。

10、参与并协助完成相关割接。

11、管理应急库房。为日常的维护工作和割接等提供保障。 这些或许对于别人，不算什么。但是对于我来说，这就是成绩，是对自己的鼓励。随着我对工作的深入了解，我越来越发现我有很多的知识点没有弄懂，正应了这句话：知道的越多，不知道的就越多。对于处于学习阶段的我来说，不断的积累工作经验、提高自身工作能力是首要任务。所以，我在以后的工作中会更加认真仔细的对待工作中的每个环节，争取把工作做的更好、更熟练。同时，我也会更加的努力去学习新的知识点，巩固以前的知识，争取让自己的技术达标，能够独立承担工作，为公司的发展奉献自己的力量。

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

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

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

我是\_，\_年2月，进入了\_维护中心，在\_分公司从事数据业务宽带互联网客户端维护工作。一年来，在公司技术人员和同事的互相学习中，学习到很多知识，在维护工作的同时建立与用户良好的友谊，在处理故障时，多与用户沟通积极的带动推进公司\_业务的发展。

下面列举，一年中遇到的故障与大家分享交流，敬请各位领导及同事批评指正。

\_年6月中旬，\_县人民政府使用的商务领航网络无忧专线lan业务。\_定制终端连接四台交换机，分别接入30多台电脑，在工作中同时使用的时候，经常出现无法上网的问题。

我在接到\_的故障工单后，先联系政府办公室，确定了上门处理故障的时间，带上笔记本电脑、网线测试仪和常用工具。前往县政府询问工作人员故障情况，到用户端检查电脑是否有问题，在几分钟的使用中，分别查看用户电脑，均出现了3次无法ping 通服务器不能正常上网的问题，网速时快时慢。在确定用户电脑没问题时，带上工具包到机房的设备端检测。

首先，检查光纤信号传输是否会中断，属于正常。然后，查看配置没有错误，同时本地连接会断开又连接，循环好几次，观看定制终端的运行指示灯，运行不稳定自动重启。

领取新的思科2-2定制终端，上网不会重启了，但是所有电脑同时在线，定制终端就开始掉包无法获取网络地址，再将检查了交换机没有问题，思考后，想到\_年11月在\_公司与同事及\_厂家工程师一起处理\_水利局，不也是和现在一样的故障吗?按照宋工的方法，检查处理，问题得到了解决，全部电脑同时上网，定制终端掉线的情况没有发生。告诉用户先试用，留下了号码如果有问题请与我联系，过几天再上门核实问题是否还会出现?

第二天中午，政府信息科工作人员，给我打来了电话，请我再过去检查看看，全部pc同时上网时候，聊天软件是正常在线的，部份网页无法正常打开浏览和一些网页文件会自动关闭。

我检查了配置没有问题，然后如果lan专线掉包呢，那么qq软件也会下线的，这很奇怪。于是，拨通了\_数码工程师宋工的手机，向他说了故障问题，请他帮远程检查，几分钟后，工程师回电话了，说我配置出错，经过手机沟通工程师的耐心指导，问题得到了解决，这时我才想到是我太粗心不够认真出现的错误，下次一定不能出现此类问题，而影响用户的正常使用。

在几天后，我再次上门询问上网是否正常等情况，\_县政府工作人员向我说了一声：“谢谢你，问题解决了”。我很高兴，拿出服务质量监督表，让用户在表上签确认故障恢复。

通过处理这个故障以后，我对中国电信服务理念“用户至上，用心服务”又有了一个深刻的认识，就是“认真与负责”的工作态度，在工作中是显得非常重要的，不能有半点马虎，我们要树立个人的责任心和首问责任制，在处理问题时，不能互相推诿，应该迎难而上。

为了提升客户感知度，建立与用户的良好友谊，言谈举止时，应有一种思想态度“自己是代表\_企业的，在工作中维护企业形象”在工作中应该积极的不断的探索学习，不能认为自己懂了一些常识就骄傲自满，应认识自己的不足，在闲暇时与同事互相多切磋交流，取长补短，促进提升个人的维护技能，以备将工作做得更好，体现出一个团队的团结协作。

我坚信，我们在今后的工作中一定会做得更好!祝愿中国电信更加强大与繁荣富强!

时间飞逝，20\_年悄然而至，自从20\_年3月份刚进入公司，我是第一次接触公司、接触通信行业、接触公司网络管理及维护。虽然工作跟我的专业和技能都一致，但其实实际经历都是第一次，虽然我没有任何准备，但没有太大顾虑，经过一段时间的工作及陌生环境的磨合，专心钻研业务知识，努力提高理论知识和业务工作水平。遵纪守法，踏实工作认真完成领导交办的各项工作任务，使自己渐渐的融入和适应到新的工作环境中。过去的大半年里本人在领导和同事们的悉心关怀和支持帮助下，通过自身的不懈努力，在思想、学习和工作等各方面取得了新的进步。现今年的工作总结如下：

一、公司电脑日常维护

1、首先我对公司同事进行了一次基本知识的培训，让大家都能了解到计算机的正确使用方法，病毒防范，重要文件的备份等。从而大大提高了同事们对电脑使用的熟练程度。

2、先恢复良好的秩序。电脑使用时如发现故障和需更改设置，必须先报告公司运维人员，由专门人员来进行专业及针对化的操作，个人不能私自进行改动，进行这样做的目的避免由于人为的盲目操作使某一台电脑的故障影响整个局域网内的其它工作，使故障扩大化，并延长了解决问题的周期。

3、使同事使用统一的、经过安全测试的系统及应用软件，安装、设置统一的杀毒软件、防火墙等安全防护软件，且经过努力实践，并在每台机器上设定了自动系统补丁升级及定期查杀规则。

4、对于个人的关键性数据资料、邮件进行路径转移备份，使这些数据远离危险故障点，避免意外丢失所带来的严重后果。操作系统进行常规定期备份，便于事后的还原。

5、对于网络管理进行了监管工作，公司所有电脑安装了行为管理软件后，同事工作效率逐步提高，自觉性得到明显改进，从而净化了公司网络办公环境。

经过一段时间的贯彻和工作，先前的混乱现象得到有效控制，现公司的十余台电脑，工作状态稳定，没有出现大面积的系统崩溃和故障。

二、网络的日常维护

路由器及交换机的维护管理，确保公司网络运行正常，同事正常利用网络资源。加强路由器的`规则设置，优化外网接口，内部同事合理地分配带宽流量，使公司的网络能稳定有效地工作。

三、公司网络制度管理和完善

公司经过一段时间的运转，各个部门的规章制度通过大家一起研究、探讨、立会并完善制定了各项规章制度，计算机管理也形成了制度，大家按章办事，使之成为一种工作习惯。同时公司的资产管理及日常的文书表格非常混乱和环节上的缺失。为此特地制作了一批表格、登记申请单及统计表。使得公司资产和资源得到有效的管理和控制，杜绝管理上的失控和资产流失。

四、公司服务器平台管理与维护工作

公司发展逐步扩大，对于公司所有的业务支撑平台—服务器，为重中之重;本年度我司服务器相应出现几次重大故障，分别如下：

1、网络故障七次，重大一次，因服务器遭ddos攻击，导致我司服务器无法正常工作。事后通过紧急处理后得以恢复正常。其它几次分别为机房断电、网络升级、电信与联通dns解析故障影响到我司服务器平台网络连接不正常。

2、系统故障三次，其中一次为短信平台服务器系统文件损坏，导致系统崩溃。经过技术部采用紧急预案措施在两小时内得以恢复系统。

3、其它故障共计5次，因联通网关溢出，无法与我司ivr服务器数据库网关同步，导致用户无法正常订购与使用我司亲情相伴业务。经过出现几次重大故障后，技术部多次研究与讨论，制定出一套完善的应急措施与日常维护计划。尽量归避风险及减少事故发生，同时确保做到问题提前预防、及时发现、迅速解决并恢复正常运营。

4、针对服务器出现在问题所在，在技术部其它同事的配合下完成服务器的重新部署，访问权限及安全性的提高，数据库优化等相关措失后，目前服务器已运行正常。

5、公司针对同事的工作岗位与职位重新部署了ftp服务器的访问权限与互联网访问，使每个同事都能把重要的文件放到服务器上相关部门的文件夹里作备份，且通过内外网均可实现访问ftp服务器，大大方便了同事在外出差或在家里随时提取相关资料，且同事的访问权限不一样，故某些与自己无关或公司重要资料进行了保密设置，从而大大提高了公司重要资料的完整性与保密性。

总结本年度的工作，尽管有了一点点的进步和成绩，但在一些方面还存在着很多的不足。比如：工作经验不足，对公司的网络与办公环境未得到很大的改善;遇到困难的时候与领导沟通不够等等，这都有待于在今后的工作中加以改进。

五、20\_年的大致工作计划

1、在公司内部使用一种简便、有效的软件工作平台，使之便于公司所有同事的工作、交流、探讨，发布公共信息等(如oa软件)。

2、利用投影仪设备资源制作会议幻灯片为同事培训计算机操作及工作常用软件知识的小窍门，争取进一步提高全公司工作人员的专业化及工作效率。

3、解决企业网站制作等专业性知识问题，业余时间强化学习并能胜任网站管理工作。

4、进一步增强it系统和网络系统的稳定性和管理，使用更为高效的域控制系统来代替目前的工作组局域网，使内、外网连接任意，在任何地方工作都能连接本公司服务器资源。

5、重新改建机房机柜网络布线，使机柜走线更加美观，同时方便以后维护时线路排除更加明了，直观。

6、在资金允许的情况下对公司办公电脑、网络、会议系统布署方案升级优化，进一步提高同事工作效率，为公司节约成本开支。

7、学习更多的网络知识，充分的将一些新的技术应用到公司当中来。为公司提供更优质、更便捷、更效率、更节能的办公方式。

20\_年，是全新的一年，也是自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，强化理论和业务学习，不断提高自身综合素质，把新一年的工作做好，为公司更好的发展尽一份

20\_年运维部在分公司直接领导下及全体员工的勤奋努力下，顺利完成网络维护、网络建设、网络安全等任务，有力的保证了版纳辖区数字电视业务发展，全年来的工作总结如下：

一、网络维护及建设

1、城域网维护建设

1)在分公司的正确领导及相关部门的大力支持下，运维部全体人员的勤奋工作。城域网维护截止\_月份，运维部共处理用户故障非电子派单电话报修\_次，电子派单\_x次，安装用户\_x户，搬迁用户\_户，平移用户\_户，开通副机用户\_户，提高了网络覆盖质量，更有力的提升了市场竞争力。

2)新区网络新建工程立项x项，实施x项等几个光节点网络覆盖面积，促进了业务发展和业务收入的增加。

3)完成城域网建成管道建成\_千米及配套设施建设。

4)运维部必须及时认真上报当月的《网络维护月报表》、《安全隐患月报表》、《电子派单周、月报表》、《新装用户月报表》的工作。

2、网络优化建设

运维部在分公司领导的直接指导下，实时对城区网优不彻底区域地点进行不间断的网优及线路改造工作。

3、乡镇网络建设

1)根据省、地公司和县分公司安排，在分公司领导亲自带领下，年初对全县所辖区乡镇网络进行了数字电视整转前的规划与设计。

2)20\_年对全县所辖区\_个乡镇中\_个乡镇的网络进行优化改造及x个乡镇网络的新建工作。

3)县乡联网乡镇有线电视用户整转平移\_户，乡镇有线新装电视用户\_x户。全县乡镇有线数字电视用户总数\_x户。

二、加强技术培训，提高队伍素质

运维部承担分公司工程建设的主要队伍，面对工程建设、网络安全干线安全重要任务，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，不但多次派员工参加省、地公司举行培训学习，经常利用部门开会时间组织运维人员进行集中学习培训，还和邻近兄弟公司进行面对面经验和技术的交流，提高了维护人员的技能20\_年运维工程师年终总结工作总结。

三、存在问题及不足

1、目前运维部整体须加强思想认识、提高工作效率、提升服务水平。

2、特别注重安全生产，搞好网络干线巡检工作。

3、运维部目前极其缺乏新技术、新业务的尖端人才，针对下一步的数字双向网络、数据等新业务，加强能承担新的维护任务技术的培训及业务学习。

4、加强运维文档的管理，提高维护质量。做好每月必须及时认真上报的各类报表。

5、随着城区网络的进一步扩大，交通工具的问题不多地制约着运维部的快速反应机制。

四、20\_年工作计划

1、继续抓好网络维护质量管理和科技维护水平，提高网络运行质量。

2、继续抓好、抓实省一二干线巡查工作。

3、积极配合做好城域网、本地传输网、城区管道及乡镇网络建设服务等工作的准备开工建设及其他工作任务。

4、按计划搞好网络新建、小区新建的立项及建设和竣工及验收工作。

5、落实运维部的各项管理制度，明确目标管理，理顺工作流程，提高工作效率、提升服务水平。

6、完善安全生产制度，搞好安全生产工作。

<

<

★ 公司员工个人工作总结优秀范文5篇</span

★ 20\_年维修年终总结范文5篇</span

★ 500字普通员工个人总结范文5篇</span

★ 20\_工作总结范文|格式|模板</span

★ 办公室个人工作总结优秀范文5篇</span

★ 运维半年工作总结与计划</span

★ 20\_员工的年终总结范文最新</span

★ 20\_员工年终总结范文最新</span

★ 物业个人月末工作总结范文范文5篇</span

★ 运输公司工作总结优秀范文5篇</span[\_TAG\_h2]运维年终个人总结 运维服务年终总结三

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

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

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

**运维年终个人总结 运维服务年终总结四**

时间飞逝，20\_年悄然而至，自从20\_年3月份刚进入公司，我是第一次接触公司、接触通信行业、接触公司网络管理及维护。虽然工作跟我的专业和技能都一致，但其实实际经历都是第一次，虽然我没有任何准备，但没有太大顾虑，经过一段时间的工作及陌生环境的磨合，专心钻研业务知识，努力提高理论知识和业务工作水平。遵纪守法，踏实工作认真完成领导交办的各项工作任务，使自己渐渐的融入和适应到新的工作环境中。过去的大半年里本人在领导和同事们的悉心关怀和支持帮助下，通过自身的不懈努力，在思想、学习和工作等各方面取得了新的进步。现今年的工作总结如下：

一、公司电脑日常维护

1、首先我对公司同事进行了一次基本知识的培训，让大家都能了解到计算机的正确使用方法，病毒防范，重要文件的备份等。从而大大提高了同事们对电脑使用的熟练程度。

2、先恢复良好的秩序。电脑使用时如发现故障和需更改设置，必须先报告公司运维人员，由专门人员来进行专业及针对化的操作，个人不能私自进行改动，进行这样做的目的避免由于人为的盲目操作使某一台电脑的故障影响整个局域网内的其它工作，使故障扩大化，并延长了解决问题的周期。

3、使同事使用统一的、经过安全测试的系统及应用软件，安装、设置统一的杀毒软件、防火墙等安全防护软件，且经过努力实践，并在每台机器上设定了自动系统补丁升级及定期查杀规则。

4、对于个人的关键性数据资料、邮件进行路径转移备份，使这些数据远离危险故障点，避免意外丢失所带来的严重后果。操作系统进行常规定期备份，便于事后的还原。

5、对于网络管理进行了监管工作，公司所有电脑安装了行为管理软件后，同事工作效率逐步提高，自觉性得到明显改进，从而净化了公司网络办公环境。

经过一段时间的贯彻和工作，先前的混乱现象得到有效控制，现公司的十余台电脑，工作状态稳定，没有出现大面积的系统崩溃和故障。

二、网络的日常维护

路由器及交换机的维护管理，确保公司网络运行正常，同事正常利用网络资源。加强路由器的`规则设置，优化外网接口，内部同事合理地分配带宽流量，使公司的网络能稳定有效地工作。

三、公司网络制度管理和完善

公司经过一段时间的运转，各个部门的规章制度通过大家一起研究、探讨、立会并完善制定了各项规章制度，计算机管理也形成了制度，大家按章办事，使之成为一种工作习惯。同时公司的资产管理及日常的文书表格非常混乱和环节上的缺失。为此特地制作了一批表格、登记申请单及统计表。使得公司资产和资源得到有效的管理和控制，杜绝管理上的失控和资产流失。

四、公司服务器平台管理与维护工作

公司发展逐步扩大，对于公司所有的业务支撑平台—服务器，为重中之重;本年度我司服务器相应出现几次重大故障，分别如下：

1、网络故障七次，重大一次，因服务器遭ddos攻击，导致我司服务器无法正常工作。事后通过紧急处理后得以恢复正常。其它几次分别为机房断电、网络升级、电信与联通dns解析故障影响到我司服务器平台网络连接不正常。

2、系统故障三次，其中一次为短信平台服务器系统文件损坏，导致系统崩溃。经过技术部采用紧急预案措施在两小时内得以恢复系统。

3、其它故障共计5次，因联通网关溢出，无法与我司ivr服务器数据库网关同步，导致用户无法正常订购与使用我司亲情相伴业务。经过出现几次重大故障后，技术部多次研究与讨论，制定出一套完善的应急措施与日常维护计划。尽量归避风险及减少事故发生，同时确保做到问题提前预防、及时发现、迅速解决并恢复正常运营。

4、针对服务器出现在问题所在，在技术部其它同事的配合下完成服务器的重新部署，访问权限及安全性的提高，数据库优化等相关措失后，目前服务器已运行正常。

5、公司针对同事的工作岗位与职位重新部署了ftp服务器的访问权限与互联网访问，使每个同事都能把重要的文件放到服务器上相关部门的文件夹里作备份，且通过内外网均可实现访问ftp服务器，大大方便了同事在外出差或在家里随时提取相关资料，且同事的访问权限不一样，故某些与自己无关或公司重要资料进行了保密设置，从而大大提高了公司重要资料的完整性与保密性。

总结本年度的工作，尽管有了一点点的进步和成绩，但在一些方面还存在着很多的不足。比如：工作经验不足，对公司的网络与办公环境未得到很大的改善;遇到困难的时候与领导沟通不够等等，这都有待于在今后的工作中加以改进。

五、20\_年的大致工作计划

1、在公司内部使用一种简便、有效的软件工作平台，使之便于公司所有同事的工作、交流、探讨，发布公共信息等(如oa软件)。

2、利用投影仪设备资源制作会议幻灯片为同事培训计算机操作及工作常用软件知识的小窍门，争取进一步提高全公司工作人员的专业化及工作效率。

3、解决企业网站制作等专业性知识问题，业余时间强化学习并能胜任网站管理工作。

4、进一步增强it系统和网络系统的稳定性和管理，使用更为高效的域控制系统来代替目前的工作组局域网，使内、外网连接任意，在任何地方工作都能连接本公司服务器资源。

5、重新改建机房机柜网络布线，使机柜走线更加美观，同时方便以后维护时线路排除更加明了，直观。

6、在资金允许的情况下对公司办公电脑、网络、会议系统布署方案升级优化，进一步提高同事工作效率，为公司节约成本开支。

7、学习更多的网络知识，充分的将一些新的技术应用到公司当中来。为公司提供更优质、更便捷、更效率、更节能的办公方式。

20\_年，是全新的一年，也是自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，强化理论和业务学习，不断提高自身综合素质，把新一年的工作做好，为公司更好的发展尽一份

**运维年终个人总结 运维服务年终总结五**

20\_年运维部在分公司直接领导下及全体员工的勤奋努力下，顺利完成网络维护、网络建设、网络安全等任务，有力的保证了版纳辖区数字电视业务发展，全年来的工作总结如下：

一、网络维护及建设

1、城域网维护建设

1)在分公司的正确领导及相关部门的大力支持下，运维部全体人员的勤奋工作。城域网维护截止\_月份，运维部共处理用户故障非电子派单电话报修\_次，电子派单\_x次，安装用户\_x户，搬迁用户\_户，平移用户\_户，开通副机用户\_户，提高了网络覆盖质量，更有力的提升了市场竞争力。

2)新区网络新建工程立项x项，实施x项等几个光节点网络覆盖面积，促进了业务发展和业务收入的增加。

3)完成城域网建成管道建成\_千米及配套设施建设。

4)运维部必须及时认真上报当月的《网络维护月报表》、《安全隐患月报表》、《电子派单周、月报表》、《新装用户月报表》的工作。

2、网络优化建设

运维部在分公司领导的直接指导下，实时对城区网优不彻底区域地点进行不间断的网优及线路改造工作。

3、乡镇网络建设

1)根据省、地公司和县分公司安排，在分公司领导亲自带领下，年初对全县所辖区乡镇网络进行了数字电视整转前的规划与设计。

2)20\_年对全县所辖区\_个乡镇中\_个乡镇的网络进行优化改造及x个乡镇网络的新建工作。

3)县乡联网乡镇有线电视用户整转平移\_户，乡镇有线新装电视用户\_x户。全县乡镇有线数字电视用户总数\_x户。

二、加强技术培训，提高队伍素质

运维部承担分公司工程建设的主要队伍，面对工程建设、网络安全干线安全重要任务，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，不但多次派员工参加省、地公司举行培训学习，经常利用部门开会时间组织运维人员进行集中学习培训，还和邻近兄弟公司进行面对面经验和技术的交流，提高了维护人员的技能20\_年运维工程师年终总结工作总结。

三、存在问题及不足

1、目前运维部整体须加强思想认识、提高工作效率、提升服务水平。

2、特别注重安全生产，搞好网络干线巡检工作。

3、运维部目前极其缺乏新技术、新业务的尖端人才，针对下一步的数字双向网络、数据等新业务，加强能承担新的维护任务技术的培训及业务学习。

4、加强运维文档的管理，提高维护质量。做好每月必须及时认真上报的各类报表。

5、随着城区网络的进一步扩大，交通工具的问题不多地制约着运维部的快速反应机制。

四、20\_年工作计划

1、继续抓好网络维护质量管理和科技维护水平，提高网络运行质量。

2、继续抓好、抓实省一二干线巡查工作。

3、积极配合做好城域网、本地传输网、城区管道及乡镇网络建设服务等工作的准备开工建设及其他工作任务。

4、按计划搞好网络新建、小区新建的立项及建设和竣工及验收工作。

5、落实运维部的各项管理制度，明确目标管理，理顺工作流程，提高工作效率、提升服务水平。

6、完善安全生产制度，搞好安全生产工作。

<

<

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！