

# 最新移动代维个人工作总结 移动营业员 个人工作总结(汇总5篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 移动代维个人工作总结篇一

营业员，在营业场所从事商品销售、服务销售的人员。从营销学角度来讲，所有直接和顾客见面的为顾客提供销售服务的人员，都可以被称之为营业员。今天本站小编给大家整理了移动营业员个人工作总结，希望对大家有所帮助。

有人说，营业员的工作是枯燥的，但我说，营业员的工作是神圣的，我热爱它。创造无限通信世界，提供崭新的生活方式，让所有人享受到快乐，是中国移动永远的追求，而营业窗口服务是联系客户的桥梁和纽带。一声亲切的问候，一个甜甜的微笑，拉近了客户与我们之间的距离。在工作中，我本着企业“沟通从心开始”的服务理念，热情的、真诚的接待每一位客户，让客户高兴而来，满意而归，让他们真正的、实实在在的享受我们优质、高效的服务。

随着通信业突飞猛进的发展，市场竞争也越来越激烈，一些客户着眼于眼前的利益，频繁地销号、换卡。我看在眼里，急在心里，要知道我们的每一张卡都是有成本的呀，而且，失去一个客户就失去一笔收入，失去一份信任。为了尽可能的保住用户，我耐心的讲解我们品牌优势、网络优势、信誉优势，积极的推销新业务。有一些客户在我耐心、细致的解释下，保留了原号码，满意的走了。但有一些客户根本不听

你的解释，对你大喊大叫，满口脏话，我委屈的泪水在眼睛里打转，但我忍住了，不让眼泪掉下来。我想，我委屈一点儿不算什么，只要我们公司的利益不受损害，用户发泄一下又何妨呢。每天周而复始的工作，这样的事情经常会发生，但我始终牢记我们企业的服务宗旨：“追求客户满意服务”，我用真心、真诚与客户筑起了心与心之间的桥梁。

在中国向信息化社会迈进的今天，移动电话已经成为人们越来越重要的通信工具，它不仅能够满足人们语言沟通的真正需求，还能满足人们娱乐、休闲、商务、学习等更多层次的需求。这就要求我们营业员不仅要有扎实的业务功底，还要了解客户的需求，及时的向公司反馈信息，根据客户的需求，满足他们更高层次的需要。为此，我经常看有关方面的信息，了解新形势，掌握新动向，在业务不忙的时候，也和客户沟通，征求他们的意见和建议，及时反馈给公司。

我知道，我到营业工作的时间短，虽然我努力了，但还有很多不足。如果这次我竞聘成功了，在今后的工作中，我会更加努力，因为我热爱这项工作，爱岗敬业，是我一生无悔的追求；如果我竞聘失败了，只能说我离一个优秀的营业员还有差距。即使我离开公司，我依然会关心事业的发展，因为这片蓝色的天空带给我无限的梦想。

今年二月的一天下午已经下班了，我正准备回家，一位用户来到营业厅试探的问我：“我的手机不能上网了，你能不能帮我看一看？”我立即放下手里的东西，拿过用户的手机帮用户看了起来，原来是用户不会使用，我就向用户介绍怎样使用以及上网的资费。讲解一遍后，我看用户的神色好象还不太明白又不好意思再问的样子，就马上说：“我可能讲的不太明白，我再给您讲一遍好吗？”我又一点一点的向用户讲解起来，边讲边指导用户操作，直到用户完全掌握了使用方法为止。我不仅在营业厅认真工作，以热情、耐心的服务接待每一位用户，而且在业余时间，甚至有时走在下班路上还有人拦住我，向我咨询业务，每当这个时候，我都会停下脚步，耐心的向

用户讲解，直到用户明白为止。真诚的服务赢得了用户的信任，一次休息，我和同学在街上遇到了一位经常到营业厅办业务的用户，他见到我就着急的说：“我现在有点急事，你能去帮我交50元话费吗？”说完，把钱给我就走了，我二话没说马上到营业厅为用户交了50元话费，从这以后，这位用户每次到营业厅办理业务，都要专门到我所在的柜台，跟我打个招呼。我热爱营业这项工作，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，感悟到了人与人之间的真情与理解。哪怕客户的一句“谢谢”，都给我带来无尽的欢乐，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，他们因为手机不能使用，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。记的我们领导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。”这句话我一直铭记在心，它给我的工作带来巨大的动力。

微笑服务，看起来简单，有人说笑一下不就行了，实则不然。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，为公司赢来更多的效益。在为客户直接的服务中，从他们感激的目光，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。但从用户的眼中，我似乎又读懂了很多，明白了许多。八百多个工作日中，我用真情服务每位客户，同时很多热心的客户反馈给我很多对工作的建议，拉近了我们之间的距离，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。快三年了，通过自己的努力，我得到了大家

的认可，并受到了公司领导及同事们的赞扬，取得了一定的成绩，这些成绩的取得让我感觉到一名营业员工作的价值与充实，而这种享受源于我平凡而单调的营业工作。

朋友们，让我们快行动起来吧，通过大家共同努力，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，真心面对每一位客户。

客户的满意，我们的追求，客户的笑容，我们的心愿。移动给了我们一片崭新的天地，我们就是最亮的星，就让我们在岗位上充分发挥自己的光和热，移动公司是一个大的整体，把所有的光和热凝聚在一起，通过我们不懈地努力，由我做起，永不放弃，争创一流服务，我们移动公司的明天将再创辉煌。在此我要说：“我为移动多拼搏，移动因我而精彩！”现在，我深为自己是一名移动员工而感到骄傲和自豪。

移动营业厅是移动公司的窗口。在移动公司营业厅前台工作，接触客户多，需要的事情多，除了的收费、办理等工作外，在接待用户、关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也起着作用。

近年来，各都的进步。在办理和解答客户问题积累了经验，能够的为客户满意的服务。工作中要求，很强的责任心，谨慎的工作和的心态。学习，努力和能力。工作中，热情服务，以诚相待、以心换心；靠一点一滴的细致工作赢得客户信赖。

爱岗敬业，爱护集体荣誉。有着很强的团队精神，跟同事关系融洽，了大家的信任。在公司的服务明查暗访中多次优秀的成绩，公司明列前茅为公司赢得了荣誉。参加公司组织的培训学习。刻苦钻研，努力。在公司组织的岗位知识竞赛和考试中也了优秀的成绩。任务和量列公司，被评选为明星，收获丰硕。

自来到移动公司那天起，我就给制定了，那：做，干，就要干好，就要比别人优秀，我相信的能力，我也自信，努力，我能。

在工作中，还之处需要.以后还要学习,更大的进步,为公司作出更大的贡献.

## 移动代维个人工作总结篇二

集团公司和省公司工作会议精神，在省公司和市分公司领导的正确带领下我们结合-移动通信实际，更新服务理念，深化改革管理制度，巩固和提升竞争优势，保持行业区域主导地位，加快了-移动的发展。

我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换stk大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到最好。

结合-移动公司的各项工作指标，本着服务“以人为本”的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于移动通信方面的疑问、圆满解决客户在使用移动电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收移动电话费等。

另外，结合“服务与业务领先”的战略目标，始终坚持“创无限通信世界 做信息社会栋梁”的企业使命，不断增强员工的“危机感、紧迫感、使命感、责任感”在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业

下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率“战争”中，只有不断深化人性化、亲情般的优质服务，不断提高的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

## 移动代维个人工作总结篇三

时光飞逝，日月如梭，2017年转瞬即逝，一转眼我们又迎来了新的一年，下文为大家介绍，让我们一起来看看具体内容吧！

移动营业厅是移动公司的窗口，在移动公司营业厅前台工作，接触客户多，需要协调的事情多，除了正常的收费、办理业务等工作外，在接待用户、开展业务、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着重要作用。

这一年来，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积累了很多经验，能够及时准确的为客户提供满意的服务。工作中严格要求自己，保持很强的责任心，谨慎的工作态度和良好的心态。不断加强业务学习，努力提高业务水平和协调能力。工作中，热情服务，做到以诚相待、以心换心；靠一点一滴的细致工作赢得客户信赖。

爱岗敬业，爱护集体荣誉。有着很强的团队精神，跟同事关系融洽，得到了大家的信任。在公司的服务明查暗访中多次取得优秀的成绩，在市公司明列前茅为公司赢得了荣誉。积极参加公司组织的培训学习。刻苦钻研，努力提高业务水平。在公司组织的岗位知识竞赛和业务考试中也取得了优秀的成绩。完成任务和业务量列公司第一，被评选为业务明星，收获丰硕。

自来到移动公司那天起，我就给自己制定了一个目标，那就是：无论做什么，干，就要干好，就要做到比别人优秀，我

相信自己的能力，我也自信，经过努力，我一定能成功。

在工作中，还存在一些不足之处需要提高。以后还要加强学习，争取更大的进步，为公司做出更大的贡献。

## 移动代维个人工作总结篇四

有人说时间飞逝如光箭，现在我终于体会到了。不知不觉中我都来公司一年多了，在20\*\*年里，本人在公司各级领导的正确领导下，在同事们的团结合作和关心帮助下，较好地完成了这一年的各项工作任务，在业务素质和思想政治方面都有了更进一步的提高。为了更好的促进工作，我现将这一年多来我个人工作总结汇报如下：

在刚进公司那时，一直都是在紧张的学习服务用语和普通话的加强练习。都说细节决定成败，很多人都会不以为然而去忽略它。可其实我们每天并不需要做多么多么大的事情，只要我们把自已工作上的每一个细节都坚持细心做好了，就是一件很了不起的事了。作为新来的我，我首先感谢我的同事对我的关心和照顾，使我对我的工作越来越有信心。

可是，往往好多事情我们都以为一切只要开始了，只要什么都准备好了，一切就不会有问题了，可是结果却总不是我们想象中的那么好。平时几个同事一起工作的时候，都觉得可以了，不会有问题了。刚开始的时候，或多或少的有些紧张，而一紧张就会有时忘记了导语。还好自己及时调整过来。后面跟新来的同事们交流和老同事们请教时才知道，原来多数同事都有过这样的过渡期，或多或少都会有些紧张的。所以，我觉得，凡事只要调整好心态，没什么我们做不好的。我也绝对不会允许自己这么简单的事情都不能做好，相信自己一定能行！后来，我每次坐在电话前面的时候就深呼吸一口气，然后调整好心态，慢慢的次数多了，就感觉一切都习惯了，工作程序也就自然而然了。我相信这并不会影响我日后的工作，

我相信我一定会一直坚持公司的原则在日后的工作里加强学习，并努力做好自己的本份工作。

俗话说：没有规矩不成方圆。毋庸置疑，我们在日常工作中，首先必须遵守好公司的每一条规章制度，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语，除此之外，我认为还应该注意以下几点细节，要自己在实践中不断完善自我。

在商品经济时代的今天，时间就是金钱，所以我们更应该为客户、为自己节省宝贵的时间。以尽可能的速度完成公司所规定的任务。

我们工作的一个基本特点就是与客户互不相见，通过声音来传达讯息，所以我们的面部表情和说话语气、声调就更加重要。虽然我是一名普通的话务员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着我们公司的形象。因此，在电话中，一个优秀的话务员必须做到面带微笑，语气平和，语调轻松，用词规范、得当，给客户愉悦的感受，让客户被我们的轻松愉悦所感染，让工作更好的开展。从走上岗位的那一刻起，我就下定决心：一定要做一名合格的、优秀的公司员工。说起来，做一名话务员容易，但要做一名优秀的话务员就难了。千里之行，始于足下。我会从小事学起，从点滴做起。

我接触话务员的时间不长，跟老同事相比，我是一个新手。但这并不能成为我可以比别人差的理由，相反，越是因为这样，我就要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐，为公司创造更好的业绩。

20\*\*年一年我将进一步发扬优点，改进不足，拓宽思路，求真务实，全力做好本职工作。为此我将一年工作计划如下：

根据公司领导的年度工作要求，对下半年工作进行具体谋划，明确内容、时限和需要达到的目标，加强部门与部门之间的协同配合，把各项工作有机地结合起来，理清工作思路，提



高办事效率，增强工作实效。

始终保持良好的精神状态，发扬吃苦耐劳、知难而进、精益求精、严谨细致、积极进取的工作作风。

人人都说，想做好一份工作，一定要做到首先爱这份工作。在这一年半时间的工作中，我发现自己越来越喜欢这份工作。在今后的工作里，我相信自己一定会遵守好公司的每一条规章制度，做好话务员工作计划，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。严格要求自己：没有最好，只有更好。

我清楚知道自己离一个优秀话务员还有很大的差距，但我相信我会在以后的日子里不断学习，总结经验教训，取长补短，做得更好！

## 移动代维个人工作总结篇五

从20\_\_年1月15日起，分公司决定将岳阳地区除市区外所有c网基站移交岳阳传输局维护，经过软盘9个月的运作，在岳阳传输局对各基站数据的熟悉和工作的合理安排下，代维工作正逐步走上正轨。现将岳阳传输局9个月来c网基站代维工作总结如下：

### 一、主要维护工作情况

1、整体维护质量情况。从1月15日起，岳阳传输局代维除岳阳市区外397个c网基站，截止至9月底，共代维446个c网基站维护，新增维护49个基站。1-9月，共派岳阳传输局工单5491张，出动抢修4765次。处理断站2472次/171453分，基站断站率从1月份的3%逐步下降至6月份1.2%左右(扣除各种原因减免断站次数)。7、8月份由于雷击和恶劣天气，断站率有所升高，9月份，我局维护责任范围的断站率下降到0.84%。

2、基站日常障碍处理。由于基站维护涉及专业较多，岳阳传输局接手维护之初，还只能从事停电应急发电工作，通过几个月的维护实践工作及邀请无线网优技术人员组织几次专业培训，各分局维护人员目前已基本能进行基站故障预判断，对于传输故障、电源故障、蓄电池故障、空调故障等基本能够进行独立排查，对于基站软件故障、硬件故障能够在无线网优及厂家技术人员的指导下进行排查。如华容传输分局，维护之初基站瞬断故障时有发生，分局员工通过虚心请教、加强学习、积累经验，目前只要基站出现一次瞬断故障，分局立即在凌晨十二点后上站进行障碍排查，检查设备板件、检查2m口、水晶头等隐性故障点、进行传输误码测试等等，一直到检查出故障原因，障碍彻底恢复。对于瞬断障碍，如同时出现温高告警，则设备风扇损坏的可能性较大。如出现交流电告警，则电源设备损坏的可能性较大。移动通信论坛拥有30万通信专业人员，超过50万份gsm/3g等通信技术资料，是国内领先专注于通信技术和通信人生活的社区。

3、(停电应急发电任务。由于目前岳阳地区电力供应不稳定，1-9月份，岳阳传输局共计应急发电681次/3717.36分(1-9月份应急发电只有60多个小时平均每次发电6分钟)。特别是3月16日至22日临湘市路南因电力检修连续六天停电，每天停电的基站达9个，临湘传输分局在只有3台油机的情况下，根据前期摸底的基础资料将电池蓄电能力进行分类，然后三台油机轮流发电，确保了基站大面积、长时间停电的情况下无断站发生。

4、基站的日常巡检工作。每一个月的基站巡检工作能够及时的了解设备的运行情况，对存在安全隐患的设备，除了自己认真查找之外，利用厂家下站的机会，处理了基站存在扇区div告警、do传输告警、主控crc告警、cbr告警+tfu告警及高温告警。1-9月份，处理基站低噪告警23个，更换各类板件达116块。对常遭雷击和多次断站的站，上站摸底清查登记，对基站地线进行全面测试检查，对发现的各种基础性问题进

行整理后上报。

5、基础性资料的建立与完善。传输局目前已建立起一整套基站维护资料，主要包括：基站主设备、基站电源设备、基站传输设备、天馈系统、基站环境监控设备、空调设备等，并将全地区所有c网基站分类进行绘制，为日后故障处理和扩容做准备。

6、监控值班不断完善，降低了断站的发生、压缩了断站时长。自接收基站维护后，我局将基站网管拉过来，虽然当时人员不熟悉，但在几个月以来，能熟练掌握基站网管操作，能及时发现基站告警，并进行预处理，消除了断站隐患。对市公司派来的各类工单，能准确分析、及时指派到相关分局，指导分局维护人员查处障碍。mscbsc 移动通信论坛拥有30万通信专业人员，超过50万份gsm/3g等通信技术资料，是国内领先专注于通信技术和通信人生活的社区。