

# 最新移动公司工作总结报告 移动前台工作总结(汇总10篇)

随着社会不断地进步，报告使用的频率越来越高，报告具有语言陈述性的特点。报告的格式和要求是什么样的呢？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢！

## 移动公司工作总结报告 移动前台工作总结篇一

时光飞逝，日月如梭，年年转瞬即逝，一转眼，我们又迎来了新的一年。在年度里，我的工作岗位是在前台营业，工作职责是款待客户，为他们解决业务，解答疑难。

做一名营业员容易，但要做一名合格的营业员就不容易了。以前我是做机线工作的，跟营业岗位繁重的工作量比起来，真是相差太多了。我知道，纯熟的业务知识、业务技能是权衡一个营业员是否合格的根基。为了尽快的熟悉业务，我客气的向老营业员请教，认真参加区公司的营业岗位培训，网上挂课温习揣摩，理论联系实际操作，功夫不负有心人，在很短的光阴内，我熟知了业务，当胜利的开展一个业务的时候，我认为自满和自豪；观到顾客脸上满意的笑容时，我认为由衷的快乐。

有人说，营业员的工作是死板的，但我说，营业员的工作是神圣的，营业窗口办事是联系客户的桥梁和纽带，一声亲切的问候，一个会心的微笑，拉近了客户与我们之间的间隔，架起心与心的桥梁。在工作中，我本着企业“用户至上，居心办事”的办事理念，热情的、真诚的款待每一位客户，让客户快乐而来，满意而归，让他们真正的、实实在在的享受我们优质、高效的办事。随着通信业突飞大进的成长，市场竞争也越来越激烈，一些客户着眼于眼前的利益，频繁地拆机，刊出业务。我观在眼里，急在心里，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

心的解说我们的品牌优势、信誉优势，积极地推销新业务。有一些客户在我耐心、过细的说明下，保留了原号码，满意的走了。但有一些客户根本不听你的说明，对你大叫大呼，满口脏话，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，这样的事情常常会发生，但我始终切记我们企业的办事宗旨：“用户至上，居心办事”，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本日，电话已经成为人们越来越紧张的通信对象，它不仅或许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、学习等更多条理的需求。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，实时的向公司反馈信息，依据客户的需求，满足他们更高条理的'必要。为此，我常常观有关新业务方面的信息，了解新形势，控制新动向，在业务不忙的时候，也和客户沟通，征求他们的看法和建议，实时反馈给公司，做到真实了解客户所需，提供客户所求。

营业厅是我们电信行业紧张的对外窗口，办事的短长，直接影响到企业的形象。在这一年里，作为一名营业员，我饱含满腔的工作热情，扎实的业务根基，尽力做到“眼快、脑快、嘴快”，保持优质办事。切记营业厅治理制度，在工作中，自觉遵守公司订定的各项规章制度，凡事相符公司利益，顾客利益。营业厅是展示我们中国电信企业形象，体现我们“电信人”精神面貌与综合素质的“窗口”，我时时注意仪表，做展示这个窗口的手，打扮这个窗口的花。

营业员，是企业最普通、最平凡的岗位。营业窗口每天面对浩繁的客户，对每一位客户努力做到态度热情、和睦、耐心，解决业务更应迅速、精确。作为企业的最前沿，代表着企业的形象，保持企业在市场竞争中的优势，我们每个员工都是公司形象的转达者，是企业希望与活力的象征。干一行，爱一行，钻一行，精一行，是我的工作宗旨，做一名合格的营

业员，是我的自我定位。

## 移动公司工作总结报告 移动前台工作总结篇二

时光飞逝，转瞬间加入中国移动这个大家庭已经有五年的时间了，我从刚刚离开校园踏入社会时的青涩与内向，少言谨慎，转变成现在外向活跃，侃侃而谈。五年来，在这个大家庭中我学会了很多，收获了很多，也成长了很多。在今年的5月，公司进行了工作整合，改变运营方式，成立了多个片区，我的工作也发生了巨大的变化，从一名普通的一线营业员变成一名社区经理。

掌握方法、提高能力、解决问题的一条重要途径和方法，并结合公司实际认真学习了公司的《企业文化》和《五条禁令》等管理制度和工作条例，通过这些工作条例的学习使我进一步加深了对各项工作的理解，可以求真务实的开展各项工作。并在今年7月省公司组织安排的《区域营销能力提升》培训中获得“优秀学员”的证书。

尽心尽力履行职责区域营销工作开始后，按照领导安排，我负责区域中心的日常工作综合管理工作。在各项工作中我都本着认真负责的态度去对待每项工作，受到了同事们的好评。为使自己尽快熟悉工作，进入角色，我一方面抓紧时间查看相关资料，熟悉自己的工作职责，另一方面我虚心向公司的领导、同事请教使自己对新的工作模式有了一个比较全面、系统的认识和了解。认真学习公司、部门下发的各种文件和通报，并把这些文件和通报及时传达到每位社区经理。在具体的工作安排上，坚持以“取长补短、细致划分”为基础，进行人员分工和工作细分，将整个片区划分为多个小的区域，每人管理一个区域，使得每个人的特长都能够得以发挥，都能够独挡一面，共同努力完成公司下达的每一项工作和任务。

从营业员到社区经理，不仅仅是工作性质和方式的改变，同时最需要的事思想的转变。我提出了适合我们自身工作

的“三高一专”的工作理念，即高服务技能、高素质、高效率的工作为用户提供专享的服务。通过查阅资料和参与公司各种培训、会议，我深刻地感受到片区运营对公司和对我自身的重要性，它不仅对整个公司的管理运营是一个挑战，同时对我自己，也是一个挑战和机遇。经过与其他地区的社区经理进行沟通和学习，在9月份成功策划并参与了大同市雁北煤校的高校营销活动。

一、继续加强各种知识的学习和掌握。我清醒的认识到，只有通过认真学习好自己的业务理论知识，才能在纷繁复杂的工作中成为行家理手。同时不断地学习各种知识来武装自己，成为一个多面手。一切工作，以学习为主导，不断提升自我综合素质，使自己在面临困难和质疑时永远处于主动。在注重学习的同时狠抓实践，在实践中利用所学知识用知识指导实践全方位的提高自己的工作能力和工作水平。

二、加强信息收集、营销策划和业务宣传。通过信息搜集了解市场竞争情况和用户需求情况，制定灵活有效的营销措施，对每阶段重点发展业务制定切实可行的宣传和营销步骤，及时反馈和分析营销结果，适时调整营销思路，改变目前业务发展的低效状态。

三、加强班组团队建设，建立良好健康的工作环境。通过组织各类学习、活动等增强团队凝聚了，营造积极和睦的团队工作氛围，让每个成员都感受到北辰西苑大家庭的温暖和关爱，拥有一个好的氛围和环境，才能使大家团结努力，一起奋斗，共同开拓工作的新局面。

## **移动公司工作总结报告 移动前台工作总结篇三**

### **移动公司个人工作总结**

如今在百信乐移动分公司工作，现回想起，我并没有为公司

做出特别的重大贡献，也没有取得炫耀可喜的业绩。我只是尽量做好自己岗位上的工作，尽自己的努力去完成每一次任务，总结经验，从经验中学习，尽量将自己的工作做得一次比一次好，提高工作效率。始终抱着务实认真的工作态度，埋头苦干加巧干，勤勤恳恳做好本职工作。

1、工作上，先后学习了移动的各项工作的知识，各项工作都严格要求自己，刻苦钻研业务，就是凭着这样一种坚定的信念，争当行家里手。为我以后的工作顺利开展打下了良好的基础。

2、思想上，自觉遵守移动的规章制度，坚持参加移动的每次的培训。要求积极上进，严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，虽然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日益激烈的社会竞争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的重要性。

3、学习上，严格要求自己，凭着对知识和技能的强烈追求，端正工作态度，作到了理论联系实际；同时还注意各方面知识的扩展，广泛的涉猎其他部门、学科的知识，从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。

如果要总结一些经验的话，我想端正的工作态度是必要的前提。‘学要学个塌实，玩要玩个痛快’，这句话让我记忆犹新。我觉得工作也是一样的，工作做事就应该要踏踏实实，不能浮躁，并且让踏实成为一种习惯。这是一种工作和生活的态度，秉持这种态度，就一定能找到属于自己的一片天地。这种踏实态度的有时候会比做事本身更重要。

还有就是敢于尝试。我们现在还年轻，年轻人就应该敢于尝试，勇于尝试。只要你肯干，用心去做，努力去做，我相

信事情一定可以做好。只有经历过了，才会有更深刻的体验，才可以更好更快的成长。它不仅增强自我的信心，还锻炼我独立处理事务的能力。

移动如海，我似鱼

指缝很宽，时间太瘦，悄悄从指缝间溜走。转眼间，我来移动公司已近四年，正值这转身份之际，回顾这四年的职场生活，发现自己在这成长了不少！在移动这浩瀚海洋中学会了世界上最伟大的利器——爱！

是一个结束，也是一个开始

二0一一年一元复始，万象更新的季节，我加入了移动公司这个大家庭。尤如鱼苗由池入海一般。这对我来说是一个结束，也是一个开始。校园生活虽在七月已然结束，但对纯真校园的依恋却有增无减。当我穿上移动工作制服站在移动公司门口的那一刻，回望身后——校园生活已渐行渐远！仰望移动大楼——人生的蓝图将从这开始！

刚从校园走出来的我，怀着满腔热情，磨拳擦掌欲将绘制自己的蓝图。如果要用两个字来形容当时的我，我准备用“青涩”！虽在学校得到了很多的锻炼，但真正走向社会，进入职场，内心还是有些忐忑。但当我踏入办公室的那一刻，我知道我的忐忑是多余的，因为迎接我的是一张张真诚的笑脸。我知道我将在这个大家庭中鱼跃。

被爱是幸运

一路走来总是有很多的酸甜苦辣，但在这过程中，总是让我经历着各种感动！

二0一二年六月十九号，那天是我的生日，由于自己的大意，

移动是一个特殊的大家庭，处处洋溢着的是爱的暖流！在我看来，从管理的角度上讲，最基层的是制度管人，高一级的是人管制度，而最高级别的就是如移动公司一样用爱来经营人！在我们公司企业文化的熏陶下，我切切实实感觉到了爱，知道自己的重要性，深刻到意识到自己职位的神圣感！

去爱是力量

二〇一四年九月，经历几年的磨练，如今我已成了移动的“老员工”，“鱼尾”已渐渐有力了，在为新员工培训的时候，优越感油然而生。面对相对枯燥的工作，真的恨自己的爸爸不是李刚。此时，骄傲、燥动成了主宰我的恶魔！而移动公司开展的让“雷锋”永驻人心活动，让我的灵魂来了一次洗礼！

他们一点点！

我的移动，我的海洋，我的家。这里天蓝海阔、物种繁多、精彩分层，精湛绝伦。移动教会我“信任、责任、关爱”，而这其中最重要的是爱。这里为有志者提供更多的舞台，这里人才济济，在竞争中进步，在相爱中提高。

站在巨人的肩膀上，总是更接近成功；与智者同行，总是能更受教；在爱的海洋中，总是更有力量。面朝移动这片海洋，春暖花开。

时间一晃而过，弹指之间，2012年已接近尾声，距离我到移动公司工作也有半年时间了。在过去的半年里，公司领导和同事们对我悉心关怀和指导，再加上我自己的不懈努力和认真学习，使我迅速成长为一名合格的移动公司员工，并在工作中取得了一定的成绩，但同时也存在了诸多不足之处。现我对这半年来的工作做一个简单的工作总结。作为一名刚刚走出校园的大学生，我对未来所从事的工作充满了热情，迫切希望能为公司的发展做出自己的贡献，但由于工作经验

较少，还需要进一步的学习才能独立开展工作。8月份我们到公司报道后，经领导安排在运维部和市场部各实习半个月，实习的过程就是学习的过程，通过一个月的实习，我熟悉了公司各部门的运作过程，对自己未来的工作职责也有了一个明确的概念。实习过后，我被分配到了运维部传输数据中心工作，在这里，通过同事们的指导和自己的实践操作，我已基本掌握了自己所需要的工作技能，能够较好的完成自己的工作任务。

## 一、sdh设备运行环境、状态

包括对温度，湿度、清洁度、设备表面、机架与配线架清洁，列头柜电源熔丝及告警设备风扇状态的检查与清洁，还包括机房巡检□ddf□odf接头目测。

## 二、wdw设备运行环境、状态

设备运行环境的温度、湿度、机房清洁度，机柜顶端指示灯状态，光监控通道和设备风扇状态检查和清洁，设备□odf标签整理更新，机房调度尾纤、法兰盘、衰耗器，工具、仪器等。

电路资料主要是二干、本地网电路资料的整理与更新。接手工作后整理了所有本地网的ddf标签，把用笔修改过的都改成符合ddf标签规范的，然后打印出来重新贴在ddf架上。查清了以前遗留的电路资料不明的地方，重新做好标签。如电信的81条电路，只有传输端，没有交换端，我经过仔细检查后，将这些资料补齐，使整个本地网的ddf架上的标签都清晰明了，并能够达到以下具体的要求：(1)根据干线和本地网网络拓扑图与骨干层/汇聚层的电路开放资料和传输系统的纤芯资料要与ddf和odf吻合。(2)干线传输机房和2个基站的odf架及设备侧尾纤要按照规范要求布放□odf要标识清晰完整。每一次开通和跳线都要保证电路资料的更新□ddf架的电路资料准确率



要达到98%。另外，我还整理了一整套传输机房北电设备和华为设备的波分图，完成了以前没有做过标签的odf资料。

在努力工作的同时，我也认识到自身所掌握的知识还有一定的不足，因此积极从书本、从同事们身上学习新的知识，而公司也为我提供了许多很好的学习机会。在这半年里，由公司安排，我们接受了省公司举办的城域光网络技术mstp培训和ip路由技术培训。在这两次培训中，我了解了城域光网络组网技术和stp网络管理及优化，掌握了ip网上相关常用协议，为自己以后的工作积累了更多的知识，使自己的工作能力有了一定的提升。

术能力的优秀员工。

## 移动公司工作总结报告 移动前台工作总结篇四

你们好!我是20--年7月进入呼市移动的新员工李瑞男。大学毕业前，经过精心准备策划我向内蒙移动公司投出了求职简历，我并不知道，这一份简历会把我带进一个怎样的世界，我将走上一条怎样的路，但心底的自信强溢在脸上，又带着那样的迷惑，不安和好奇。经过激烈的竞争，我被录取了。也曾有过很多工作选择，但命运还是让我走近了你，内蒙移动，走近了你，也更让我充满了向往和渴望。

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1999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20--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。

20--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08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。

首先是李改梅师傅。她工作认真、思想超前，在指导我实习的时候非常有耐心，从她那里我学到很多宣传方面的知识。

其次是王保志、武尧斌、吴建东几位师傅。他们几个都很鼓励我大胆地动手操作，不要怕出错。尤其是王保志，他教会了我不少新业务知识。

最后是杨旭和刘月英师傅。因为他们营销策划和经营分析一直很忙，所以，我的师傅们每天都要加班，两个人工作认真负责，有点工作狂的味道。在我实习期间，杨旭师傅有空时还经常给我补课，给我系统地讲解营销和经营分析中常出现的问题和解决方法等等，我也很认真的学习。我就是这样一点一点地学习和请教，一步一步地向前走的。本着积极上进的态度，认真、努力地学习，并且理论结合实际，锻炼了自己的动手能力。

08年3月初到4月下旬，我到财务部实习，为的是全面了解及掌握公司的财务状况。财务部实习期间，我得到了众多师傅的关心和鼓励，还把以前在学校学习的财务理论和实践相结合，不管做什么都要严格遵守so-和财务法律法规，做到严谨、求实。但是，我也有点小建议，财务部严格遵守财务规章制度的同时应该考虑公司最大的利益，比如：合理控制成本、巧签合同、薪酬的发放、各类政策的规避等。

08年5月1日至今，我正式到网络部网优中心工作，从事网络优化工作后我才发现自己的喜好，技术才是我真正喜欢的，随着3g□4g时代的到来，网络质量的优劣将是移动公司在未

来市场竞争的核心，没有好的网络一切皆无。网络部下设3个中心：网络优化、运行维护、工程建设。在网优中心王晓霞主任的安排下，我主要是和唐巍师傅负责常规优化测试、全网频率规划、网优专项优化、大型会议活动应急保障、网络选站址审核设计方案及开站后的测试验收等。

在做完这些工作后我总结了一下有这么几点比较深刻的体会：

### 第一点：真诚

你可以伪装你的面孔你的心，但绝不可以忽略真诚的力量。

### 第二点：沟通

要想在短暂的实习时间内，尽可能多的学一些东西，这就需要跟师傅有很好的沟通，加深彼此的了解。

### 第三点：激情与耐心

激情与耐心，就像火与冰，看似两种完全不同的东西，却能碰撞出最美丽的火花。

### 第四点：细心负责和基本的专业素养

细心负责是做好每一件事情所必备的基本素质，基本的专业素养是前提。

### 第五点：“主动出击”

当你可以选择的时候，把主动权掌握在自己手中。

总之，在实习期间除了浅层次地学习了专业技能外，我还感受和体会到了很多技能之外的东西。首先是移动人的敬业和那种生机蓬勃的工作氛围。走进这样的一个集体中，你的心会不由自主地年轻起来，你的脚步会不由自主地跟着大家快

起来，而你的工作态度更会变得努力、认真，再认真一些，再努力一点。也许，这就是一个集体的凝聚力，这就是一个企业写在书面之外的“特殊文化”！

## 移动公司工作总结报告 移动前台工作总结篇五

然而对目前的工作，我只是踏进了门坎，还有很多不足的地方，还有很多要学习的地方，所以在以后的工作中，我会继续发挥自己的优点及良好的工作作风，从本身做起，不断增强服务意识与水平还要更加继续留意学习业务知识，实践和积累，刻苦练习服务技能，同时认真听取各种意见及建议，不断地把自己所学的知识利用到实践中仅是机械地往完成工作，更要采取换位思考的方法，通过自己的奋斗和努力，向客户和同事们展现自己开朗，热忱，自信，坚毅的一面：在工作中寻觅自己的位置，在拼搏中实现自我的价值，在进取中塑造本身的形象。我喜欢看到客户希冀面来，满意而往的表情，喜欢看到客户在我们的建议下得到意外收取得的成绩感。但因本身业务知识还不深广和经验不足解决不到的题目而产生遗憾，也不能不接受客户没有到达目的时不满的宣泄……可是，以真诚服务换客户的真情和信赖，让我感到工作多彩而充实，还提升了本身的综合素质。另外，现代的工作环境中具有团队意识是非常重要的。有效的团队工作可以进步工作效力。加进了移动这个大家庭我深深感遭到同事们的那种勃勃的氛围，学会了怎样与人相处，培养良好的人际关系。在学习中，主动出击，学，然后知不足，知不足然后能自反也。做到不耻下问，虚心请教，取人之长，补己之短。而领导和同事的爱惜，关心，指导和帮助，都尽量容纳我的不妥以外，让我感到很感激。走进这样的学习集体，让我变得更加有动力了。在接下来的工作日子里，我会加强学习业务知识，这样在解答客户的咨询题目时才不会张口结舌，言不对症。还要做各项服务工作，做好月检查预备，做好本职工作，并努力完成上级分配的任务。

据了解，在中国迈进信息化社会的今天，它不但能够满足人

们语言沟通的真正需求，还能满足人们文娱，休闲，商务，学习等更多层次的需求。在移开工业厅前台工作，接待用户，展开业务，调和关系，化解矛盾，咨询，受理投诉等也发挥侧重要作用。我清楚地熟悉到，要成为一位合格的营业员不轻易，这就要求我们营业员不但要有扎实的业务功底，还要了解客户的需求，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需要。为适应日益剧烈的竞争，公司要提出服务与业务领先的战略，展开各特点活动，创建各特点服务。加强与其他先进企业或优秀服务窗口的经验交换，不定期组织员工到其他服务行业窗口进行参观，学习，进行对照。通过参观，学习发现本身的不足，增进我们营业窗口服务水平的不断进步。并加大员工自向业务素质及礼节规范的培训力度，助于班组整体水平的提升。加强客户的关怀，在营业窗口展开各类亲情化服务，加强对投诉用户建议用户的档案建立，继续完善对此类用户的回访与关怀制度，让客户更深切的感遭到窗口的优良服务。同时继续定期展开客户满意度调查或客户评议评选等活动，让客户参与我们的服务管理工作。做到企为的服务宗旨：“寻求客户满意服务”。还要优化经营策略，对不完善的营销方案进行清算规范。总结经验教训，在清算优化进程中解决好与竞争对手的竞争题目，共同维持良好的市场秩序为“做世界一流通讯企业”打好坚实的基础。

在这剧烈竞争的年代，前进的脚步给终不能放松，不只我还有我们大家都应当要有信心不孤负移动对我们的期待，固然肩上的担子很重，也要务实，求实地工作，一起为移动公司“做世界一流通讯企业”做出自己应有的贡献。

## **移动公司工作总结报告 移动前台工作总结篇六**

建立健全公司财务制度。自到公司正式上班后，我将财务人员的工作合理划分，根据岗位的工作量设置人员数量，同时优化工作流程减少不合理的账务处理。在减轻工作负担的情况下把财务工作进一步细化，同时逐渐由会计核算职能向管

理职能转变。

正确核算，按时结算，及时报送税务相关报表。在日常财务工作中，我能严格按财务规定正确核算公司的经营情况，按时结算有关帐务，每月末及时将财务报表上报集团，并按时向税务机关申报纳税。

及时将财务状况汇报于公司，积极为经理当好参谋。每个月我都将公司的财务情况给公司经理进行汇报，使经理能及时了解、掌握公司的经营状况，对经营中出现的問題我能及时提出合理化建议，发挥财务在公司经营中的作用。另外，对其他人员在销售、采购中有关不符合要求的做法，我也能及时提醒和指出。

在公司统一部署下，整理并撰写了商城财务制度，明确了各项资金支付的流程，同时对差旅费和业务招待费做了详细的说明。随着各项财务制度编写完成，为商城管理向规范化迈出了坚实的一步。

财务部通过与各部门沟通，并经商城总经理初步审核，已完成了20xx年预算。在新的一年里财务部本着以实际需求为宗旨，将严格按照预算进行费用管理，杜绝预算外开支。在预算逐项分析过程中发现能源消耗在预算费用中占了60%，其中仅电费一项预算就达到了4000万元。针对此情况财务部约谈了物业管理部，要求其出具了各项耗电明细，并逐项进行认真分析开关时间和开启数量，做到了对预算的总体把控，以求达到合理预算，为准确把脉20xx年度经营奠定了理论基础。

对公司的人员，不管经理还是员工，我都能与他们搞好团结，不搞无原则的纠纷，不利于团结的事不做，不利于团结的话不说。因本部门都是新入职的员工，我在部门团队建设中付出了大量心血，与每名员工都进行了长时间沟通，了解她们的思想和诉求，尽力去帮助每名员工实现自己的愿望。在工作中充分挖掘每人的潜力，激发员工向上的动力和强烈的进

取心，使员工思想由“要我干“转变成“我要干“，同时在部门内部形成了良好的学习氛围和争优创先的环境。在20xx年计划购置一些专业书籍和资料以提升员工整体素质，并同时开展技术练兵的工作。

## 移动公司工作总结报告 移动前台工作总结篇七

转眼间，在容城大道营业厅实习已经快一个月了。在这接近一个月的日子里，我了解到移动营业厅并不只是缴费这么简单，而是移动公司的窗口，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、受理投诉等方面也发挥着重要作用。所以，这一个月，我努力熟悉boss操作系统下相应业务的办理流程，掌握接待客户必须要做到的服务准则，争取使自己能在最短的时间内，完成从一个门外汉到移动员工的蜕变。

杨经理是我进入移动后的第一位老师，她耐心的为我讲解了营业厅的组成，服务规范要求和一些基本的通信知识等；然后要我熟记和理解公司的各种品牌和资费，以及每一种品牌套餐适合什么样的顾客。有了这些基础后，我便跟着营业厅的其他同事学习和熟悉前台操作系统，了解一些业务办理流程 and 规定；有需要的时候引导客户办理业务和使用自助缴费机进行业务办理和缴费，与一些有疑问和不解的顾客进行交流沟通，进一步加深了对客户的理解。

在接下来的工作中，我被安排在了台席实习，进行了比较系统的boss系统模块操作训练，在这段时间里，由于对相关模块与业务不熟悉，导致在为顾客办理业务的时候速度缓慢，有的业务也没有解释到位，使有些顾客怨声载道，给同事们带来了许多不必要的麻烦。现在，我在台席已经半个月了，基本的操作已经掌握，就是对某些资费的叠加办理与使用理解不够清晰，在这方面我应该继续加强对移动业务的熟悉，



努力提升自己的业务水平，能够更好的服务于客户，让每一位客户满意。

在台席的工作中，每位同事都要轮流着参与到迎宾岗的工作。作为前台的营业员，除了要做到规定的礼仪服务外，还要积极主动地跟客户介绍业务内容，推荐适合他们的产品，使他们满意而归，更需要我们的热心服务。“主动问候、主动关怀、主动介绍”我相信很多人说我们大公司的服务态度就是好，这三主动起着至关重要的作用。

除了平时安排的工作以外，我更是时常提醒自己要主动去学习业务知识，平时不懂的地方主动多向周围同事请问，要学会每天总结自己今天做了哪些工作，反省自己做得不好的地方，找出原因，以便在以后的工作中不犯同样的错误。

在这将近20多天的日子里，我深深地认识到了作为营业厅前台工作人员的酸甜苦辣。他们工作在第一线，在面对客户的表扬时，微笑接受，不骄不燥；在面对客户的无理取闹时依旧要保持笑容，维护公司形象。每一位移动营业厅的工作人员都是一面镜子，不光是反射了自己，同时也折射出了中国移动公司精心锤炼打造出的企业文化。

## **移动公司工作总结报告 移动前台工作总结篇八**

在工作中能够坚持全心全意为用户服务的宗旨，热情接待用户。耐心宣传各项业务政策、资费等。对违反公司操作规范及章程的事项予以坚决抵制，具备了工作岗位及社会活动中应有的职业道德和社会公德。

### **业务知识和工作能力**

勤奋学习，与时俱进。理论是行动的先导。作为通信行业基层服务人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。一年来我坚持勤奋学习，不把业务

学习视为“软指标”和额外负担，努力提高业务水平，强化思维能力。正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。在实施工作的过程中，未出现过明显失误。

移动前台个人年终工作总结范文移动前台工作总结(3) 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。

## **移动公司工作总结报告 移动前台工作总结篇九**

一、加强组织领导，明确任务分工，确保党风廉政建设责任制落实到位。

1、公司党支部始终把党风廉政建设责任制和纠风目标管理责

任制项工作纳入年度各项工作目标考核的议事日程。为了切实抓好公司的党风廉政建设，公司党支部高度重视，成立了以总经理万宁洪为组长，公司副总及各部门负责人为成员的党风廉政建设工作领导小组，领导小组办公室设在行政部。建立了党支部统一领导，党政齐抓共管，部门各负其责，依靠群众支持和参与的领导体制和工作机制。二是坚持党支部定期研究分析职责范围内的党风廉政建设及纠风目标管理和反腐败斗争工作。公司严格按照区直机关下发xx年学习安排计划，认真组织党员开展学习活动，每月召开一次专题学习讨论会。

2、廉洁自律工作进一步引向深入。根据区委、区政府的安排和布置，进一步加强了政治理论学习和党风党纪教育，通过组织观看反腐倡廉的警示教育片，集体学习，听专题报告等多种形式，切实加强我司党员干部的廉洁自律意识。根据城投工作涉及面广的特点，我司领导把党风廉政建设作为经常性的工作来抓，党员和领导干部带头廉洁自律，克己奉公，以身作则，充分发挥党支部的战斗堡垒作用和共产党员的先锋模范作用，制定了各项工作规章制度和程序，坚持重大事项由党支部集体决定。在原则问题上不乱开口子，不讲情面，严格按照业务政策办事，坚决杜绝利用工作之便吃、拿、卡、要。

二、围绕中心任务，强化监督检查，保证科学发展观和各项重要工作贯彻落实。

1、加强了对科学发展观贯彻落实情况的监督检查。教育、引导和督促党员干部及公司员工提高执行党的路线方针政策的坚定性和自觉性，坚持正确的政绩观，坚决反对搞脱离实际的“形象工程”、“政绩工程”，积极推进党风廉政建设责任的落实，严格领导干部廉洁自律各项规定，重点加强对建设工程招投标的管理，例如：目前公司组织实施的区行政中心还建办公用房建设工程和原西湖区政府楼消防整改工程等严格履行了政府招投标程序。

2、对区委、区政府重要决策部署贯彻落实情况，加强了监督检查。紧紧围绕以城乡一体化为核心、以规范化服务型政府建设和基层民主政治建设为保障的城乡统筹、“九位一体”科学发展战略。对各部门落实“三新”突破年各项工作执行情况进行检查，确保了区委、区政府和上级主管部门重大决策执行到位。

三、抓好廉洁自律、搞好廉洁从政、扎实推进干部队伍作风建设。

1、加强领导干部和党员干部的廉政教育。公司领导班子认真学习贯彻中共中央《建立健全教育、制度、监督并重的惩治和预防腐败体系实施纲要》，建立健全惩治和预防腐败体系，加强党风廉政宣传教育作为党课教育、支部理论学习、领导班子建设和干部队伍作风建设的重要内容，教育党员干部严格执行“九大纪律九大要求”，遵守《廉政准则》及其他廉洁自律制度、规定，执行党员干部严禁赌博规定。深入开展公司员工理想信念教育、党章教育、社会主义荣辱观教育、廉洁自律教育和警示教育，夯实党员干部廉洁从政的思想道德基础。加强党的纪律教育尤其是政治纪律教育，促使党员干部严格遵守党章和党内法规，对党忠诚，立场坚定，自觉抵制错误言论和倾向。

2、深入开展领导干部作风整顿建设。公司领导班子、各部门大力倡导xx同志提出的九个方面的良好风气，按照“九个坚持，九个反对”的要求，始终按照“两个务必”和“九个坚持、九个反对”的要求，严格“九大纪律、九项要求”，把两个《条例》的学习纳入政治理论学习计划，把廉政勤政和反腐败制度化、规范化，对坚持立党为公、执政为民、依法行政、遵纪守法、自觉接受监督起到了积极作用。

3、领导干部带头做到廉洁自律，为严格执行领导干部廉洁从政有关规定，坚决禁止领导干部违反规定收受礼品、礼金、有价证券和支付凭证的行为，公司党支部及时下发并传达了

区委、区政府《关于严肃纪律深入治理领导干部违反规定收送“红包”问题的通知》，至今未发生一例违规行为。

## 移动公司工作总结报告 移动前台工作总结篇十

企业文化指的是一个企业中所有员工共有的一套观念、信念、价值和行为准则，以及由此导致的行为模式。企业文化是以人为本的管理哲学，是把精神文明建设同企业特点和市场对发展的要求结合起来的一个重要形式，是借助文化力量的管理方式，良好的企业文化能为企业保持数十年的竞争优势。可以说企业文化是企业的灵魂。一个企业要想成为有灵魂的企业，成为基业长青的企业，就要创造出一种具有凝聚力和生命力的企业文化。

近年来，我分公司按照集团公司、省、市公司的统一部署下，在市公司党支的正确领导下，持续完善企业文化管理体系，以员工满意为出发点，以客户满意为立足点，以社会满意为回馈点文化发展战略。将企业的文化建设思路确定为：服务企业中心任务，强化团队和服务两个文化，提升客户、员工和部门协作三个满意度，完善管理监督、传播培训、通报沟通恶化效果评价的四项机制，推进制度、示范、人才、知识、品牌五项工程。并形成了领导重视、员工参与、经费支持、组织机构实施的企业文化实施体系，提出了协作、分享、精细、理解的企业文化建设主题。深入传播和践行“正德厚生臻于至善”的文化理念。

### 一，工作思路

服务一个中心：坚持服务企业中心任务；

强化两个文化：强化“团队文化”和服务文化”，同时深化“关爱文化”；

按照企业文化建设“六维模型”（团队文化、服务文化、关

爱文化、学习文化、创新文化、和谐文化），以“协作·分享·精细·理解”为主题，以建立高效能的团队和有效提升客户感知为目的，着力强化“团队文化”和“服务文化”、继续深入开展“关爱文化”，推动企业软实力的提升。

在团队文化建设方面，围绕快乐的团队、创新的团队和协作的团队这个主题开展一系列活动，以“创学习型组织，作知识型员工为”主题，鼓励员工时时创新、处处创新、人人创新。

在服务文化建设方面，以丰富服务内涵、提高服务技能、培养服务理念为核心构建客户满意的优质服务体系。

在关爱文化建设方面，围绕思想、情感、安全、生活、身心“五关爱”，积极构建员工关爱的长效机制。

加强分公司各班组间、班组与分公司之间横向和纵向的沟通与协调工作显得尤为重要。一方面以提升“班组间、班组与分公司之间、班组内部、后台与班组之间的协作满意度”为目标，通过增进相互间的沟通和理解，强化团队协作意识，促进各班组间的合作和相互服务意识，努力打造高效运营新团队；另一方面要通过倡导团队内的分享精神，营造积极向上的组织氛围，今年主要着手打造班组文化建设，通过班组文化建设不断增强班组内各成员的学习能力、创新能力和服务能力，以不断增强团队协作意识，优化组织工作氛围。

以“便捷服务、满意100”活动为主线，深入理解客户需求，提升精细化服务水平，以塑造优秀服务文化，推动卓越运营体系建设的进程，有效提升客户感知。

逐步建立员工关爱的长效机制。树立“健康、幸福、高效的员工是企业最大的财富”的理念，坚持“以人为本”的管理思路，从帮助员工成长、关注员工心理、关爱员工生活、关心员工健康四个角度，通过制度完善、流程理顺、团队建设

等措施，全方位深化“员工关爱工程”“eap”工程，引导员工健康成长、快乐生活、激情工作。

分公司培养各班组长可在本班组内进行文化传播的培训师，培训师要结合不同群体的特点及时更新、开发企业文化培训课件，确保企业文化能够传播到每位员工。分公司将根据时间安排组织企业文化大讨论、企业文化演讲、企业文化知识竞赛、优秀案例征集和巡讲等活动。持续开展企业文化宣贯培训，并将员工企业文化培训作为长期工作来抓。要将企业文化培训内容纳入到员工岗位培训计划，尤其是对新进员工及派遣制员工的企业文化理念培训。

分公司利用宣传栏、移动周刊、短信、彩信、书籍等形式，进行常态化的企业文化宣传。用以传播企业文化理念、公司战略方针、企业文化建设信息、优秀事迹案例、经营工作亮点等内容，增强员工对企业文化建设的知晓度和参与度。

要以做优秀企业公民为己任，积极承担社会责任，充分发挥企业优势，服务农村信息化的发展；突出教育和环保主题，广泛开展公益慈善活动，推动企业与社会和环境的和谐发展。办公室联合市场部要有计划地在主流媒体，宣传企业文化理念内涵、员工奋斗精神以及企业承担责任的企业公民行为等内容，向社会传播中国移动的企业文化，增强企业的社会影响力和感召力。市场部要通过对外营销活动、典礼仪式等进行文化渗透，促进与外部利益相关者的文化交流，拓展与高等院校的联系机制，联合开展文化研究，推动中国移动企业文化案例的对外传播，实现文化营销。

分公司机关职能各部门，要积极参与“示范点”的创建活动，以身作则推进部门间的沟通协作，推动企业文化理念在企业生产经营管理各个环节中的渗透，在制定安排各项制度工作时，要体现企业文化理念，符合企业文化的要求，形成企业文化建设齐推共进的格局。

服务文化要通过开展主题服务活动，提升企业整体服务水平，以塑造优秀服务文化，推动卓越运营体系建设的进程。

认真开展“便捷服务、满意100”活动，增强各级管理者对一线服务情况的感知，推动其积极发现并解决服务关键问题；结合实际情况，组织“服务文化大讨论”、“前台后台交流互动”等活动，增进前后台的沟通理解，提升前台员工的服务意识和后台员工的支撑意识，推进一体化的服务流程和体系；对外开展“走进中国移动”、“客户接待日”、“行风评议在移动”、“服务评选和意见征集”等客户体验和互动活动，增进与客户的沟通交流，深入理解客户的需求，为客户提供贴心的服务。