

2023年移动半年工作会 移动客服工作总结 (大全7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。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？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。

移动半年工作会 移动客服工作总结篇一

1、客服人员所需的基本技能及素质要求：

客服人员所需的基本技能需要有良好的服务精神、具有良好的沟通能力、普通话流利、工作认真细致、需要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意识强及良好的有良好的心态。

2、作为客服人员，需要一定的技能技巧：

(1) 学会忍耐与宽容。忍耐与宽容是面对无理客户的法宝，是一种美德，需要包容和理解客户。客户的性格不同，人生观、世界观、价值观也不同，因此客户服务是根据客户本人的喜好使他满意。

(2) 不轻易承诺，说到就要做到。客户服务人员不要轻易地承诺，随便答应客户做什么，这样会给工作造成被动。但是客户服务人员必须要注重自己的诺言，一旦答应客户，就要尽心尽力去做到。在移动公司作为话务员期间，公司规定在接到客户投诉问题后，要在48小时之内必须做出处理，这是一种信誉的体现，也是对作为客服的基本要求。

(3) 勇于承担责任。客户服务人员需要经常承担各种各样的

责任和失误。出现问题的时候，同事之间往往会相互推卸责任。客户服务是一个企业的服务窗口，应该去包容整个企业对客户带来的所有损失。因此，在客户服务部门，不能说这是那个部门的责任，一切的责任都需要通过客服人员化解，需要勇于承担责任。

3、作为客服，需要一定的技能素质：

(1) 良好的语言表达能力。与客户沟通过程中，普通话流利，语速适中，用词恰当，谦恭自信。

(2) 丰富的行业知识及经验。丰富的行业知识及经验是解决客户问题的必备武器。不管做那个行业都需要具备扎实的专业知识和经验。不仅能跟客户沟通、赔礼道歉，而且要成为此项服务的专家，能够解释客户提出的问题。如果客户服务人员不能成为业内人士，不是专业人才，有些问题可能就解决不了。作为客户，最希望得到的就是服务人员的帮助。因此，客户服务人员要有很丰富的行业知识和经验。

(3) 要学会换位思考，我们在考虑自己利益的同时也要会客户着想，这样是维护客户、留住客户最好且最有力的办法，在遇到客户投诉时如能换位思考可以平衡工作情绪，提升自身素质。

以上就是我的年度工作总结，如有不足，请多多指教！

移动半年工作会 移动客服工作总结篇二

在这一年里本人开通移动大小基站传输设备1xx端，优化网络环路xx个，大小网络割接xx多次，全年工作安全无事故发生，而且多次得到监理公司和移动公司的好评和表扬，今年还被移动公司评为优秀先进个人。

在思想上，我坚持自我的反省且努力地完善自己的人格，无

论什么情况下，我都以品德至上要求自己，而遵守职业道德是能胜任这项工作的基本前提，无论何时何地我都奉行严于律己的信条，并切实地遵守它。另外，爱岗敬业是能做好工作的关键，爱岗敬业就是要做好本职工作，把一点一滴的小事做好，把一分一秒的时间抓牢，不积跬步，无以至千里，不善小事，何以成大器，从我做起，从小事做起，从现在做起。

在工作和学习上，我作风扎实，关心下属，团结同志，注重细节，追求完善，不找任何借口，认真履行岗位职责。作为一名专业的通信技术人员除了要有专业的知识和技能外，细心和细节的注重都是非常重要的，细节差之毫厘，结果谬之千里，无论是做事还是做人都要明白细节决定成败，精益求精才能争创佳绩。

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力还是有限的，所以总是不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习，向周围领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己还是有一定的进步。经过不断学习，不断积累，我能够从容处理日常工作中出现的各类问题，保证了本岗位工作的正常进行，我能够以正确态度对待工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去，积极提高自身素质，争取工作的主动性，从而具备了较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

有效的团队工作可以提高工作效率。为此，在工作中我不光自己努力工作，同时也和同事之间处理的非常好。在工作中除了互相学习外，生活中我也经常和同事谈心，了解各自内心的想法，相互出主意、想办法。有一些同事，因为工作技术经验不足，不但影响了他本身的工作效率，同时也影响了整个部门的工作效率。然而我主动教导他们，和他们讲解工作中的各方面技术知识，让他们对日常的工作有新的认识和理解，能够很好地独立完成各个工作任务，不断提高工作效率。

移动半年工作会 移动客服工作总结篇三

下面结合我在移动公司今年的工作情况写一篇工作总结范文总结今年各项工作取得了可喜的成绩。

一、个人客户管理与服务

为彰显vip会员尊崇倍至、享我所想的尊贵体验[201x年度我中心本着沟通从心开始的服务理念，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。

结合我们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。

二、中高端客户保有率

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。

三、外呼人员的管理

外呼人员在我中心完成的指标中占有一定的比率。电话营销的目标客户群选取针对性强，以及服务口径设计妥当和全体外呼人员的共同努力□xx年外呼人员在新业务的推广，全面推动新业务的增量增收中起到了很大的作用。外呼队伍人员在做市场调查. 社会调查、服务关怀、挖掘潜力客户时，她们的服务质量就代表着我们公司的服务形象，所以我们培训外呼人员：熟练掌握公司个指标及各项业务，规范服务用语，应答技巧专业灵活，团队之间密切配合协作。使他们能在第一时间内将信息清楚明确的传递给目标客户。

外呼人员进一步培育潜力型和竞争型业务，重点加强潜力，服务管理、服务人员管理。

四、投诉处理

为进一步提高客户满意度、保持服务持续领先，大客户中心在xx年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。

首先，优化投诉处理流程, 加强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。其次，严格控制集团客户短信群发。再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司有关领导派单，管理人员及时支撑，处理解决方案。最后，完善客户跟进服务制度，提高移动公司的服务水平，从而达到投诉满意度100%。

五、日常工作

201x年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值最优化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值观。

移动半年工作会 移动客服工作总结篇四

我们每个人都是在不断的总结中成长，在不断的审视中完善自己。这些年自己也是在总结、审视中脚踏实地地完成好本职工作，现将20__年的工作总结如下。

一、思想方面：重视理论学习，在实践工作中成长，积极参加公司组织的各项活动，能够针对自身工作特点，学习有关文件、报告和辅导材料，通过深刻领会其精神实质，用以指导自己的工作。20__年也参加了资格认证考试，在不断的学习和努力下，已通过了考试。

二、学习方面：辞去成果丰硕的20__年，迎来万象更新的20__年，回首在移动代维工作的这一年时间里，有许多的艰辛和快乐。同时，也参加了公司组织的各种培训活动，从中掌握了通信行业的许多专业知识。在此，感谢公司提供的各种学习和培训机会。俗话说：“工欲善其事，必先利其器”。在学习专业技术理论上，采取内外结合的原则，以自学为主，以公司培训为辅，毕竟外出培训的时间是极为有限的。所以，我一直保持了不间断的学习，并在实际工作中发挥了有效的指导作用。孔子曰：“三人行，必有我师焉”。因此，在实际工作中，我力戒形式主义，一直保持谦虚谨慎、不骄不躁的作风，遇到不能处理的故障，及时请教有丰富经验的老师傅，既及时恢复了正常通信，又学到了技术本领。

三、工作方面：我合理规划时间，统筹安排工作，确保了各项工作不掉队。特别在机房环境整治上，我以市公司的相关要求为标准，从细节上下功夫，与移动公司维护部门相互协作，取得了良好效果。在历次安全检查中，公司都给予了认

可，同时也指出了不足。对此，我认真总结并及时完成了整改。在故障排除上，从未出现一次不及时，也未有超时现象，这说明了我在针对工作上还是积极向上，让真对待，有责任心的。

最后我要说的是：在今后的工作道路上，脚踏实地的走下去，还需要不断的提高自己的业务水平和技术能力，在工作质量上更上一层楼。为公司增光添彩。

移动半年工作会 移动客服工作总结篇五

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。

一、积极打电话。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。

二、表情、语气愉悦。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。

一、是加强工作统筹。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。

二、是加强工作作风培养。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！

移动半年工作会 移动客服工作总结篇六

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。

移动半年工作会 移动客服工作总结篇七

做好《*****》文档维护工作

随着***对移动业务的承接，给计费专业工作带来了新的场景和挑战。在全程全网全业务运营的场景下，计费工作的外延和内涵都有了前所未有的丰富。主要表现为：在地域层面，传统的以省为基本单位的计费格局，随着移动业务漫游场景的出现和丰富，正在悄然发生变化，省与省之间，省与总部之间的联系得到了前所未有的加强，计费体系网络化的趋势日益明显；在业务层面，传统的以语音和数据业务为骨干的并驾齐驱的计费形态，随着增值业务的井喷式出现，而呈现三足鼎立的态势，由此对计费的实时性，结算的多样性，融合的灵活性以及客户感知，财务分摊等都提出全新的要求。

2--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。

积极主动做好营销支撑工作

4---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独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

6---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。

学习新知识,了解新系统

8---以下几点体会:

第一，集团计费专业的相关工作具有很强的全局性和前瞻性，对人员的综合素质有着较高的要求。一方面既要有深厚的技术业务基础，对现状有着全面而深刻的了解，另一方面又要对新技术，新业务保持敏感，对计费专业的未来要有清晰的认识和明确的规划。要具备制定清晰的，具有可操作性的由现状向未来演进的路线图的能力。这对于我来说无疑是一个巨大的挑战。

由于自己长期在省公司负责具体事务的工作，因此往往在工作中容易形成事务主义的作风，屈服于现状的压力，不能认识到工作的重要意义和清晰的把握工作的脉络，从而对目标的达成带来消极的影响。今后在工作中，我要不断加强学习，克服自身事务主义的倾向。更好的完成各项工作。

第二，集团计费专业的相关工作具有很强的专业性，对人员的专业素质有很高的要求。特别是对于许多的新产品、10---计费工作重要性的日益体现，需要计费专业支撑的部门也越来越多，不仅涉及市场前端，还包括运维、网发等部门以及各研究院、厂商等。因此，保持良好的沟通和协调能力，对于工作目标的达成至关重要。好的沟通和协调能增进对对方工作的理解，达成一致的目标解读，提高工作效率，化解工作矛盾。

由于自己长期在省公司工作，来到集团以后思想观念上没有很好的完成转型。因此在平时的工作中对于沟通和协调方面的能力重视不够，往往容易形成先入为主的观念，不能很好的与其他方面进行沟通，对其他方面的意见不能换位思考的去理解，导致在工作中增加了不必要的沟通成本，降低了工作效率。在今后的工作中，自己要加强这方面的锻炼。培养自己的沟通协调能力，为工作的顺利进行提供重要的保障条件。

12---未来计费专业的工作方向，提升自身的综合素质。

3、做好对市场前端部门的营销支撑工作，加强和市场前端部门的沟通，对营销方案提出合理化建议，并配合前端部门完成方案的落地工作。

4、继续加强思想作风建设，提高党性修养，确保价值观念过关，确保得失观念过关，培养坚韧顽强，奋斗不息的作风，培养务实勤勉，谦虚谨慎的作风。

5、完成领导交办的其他工作。

尊敬的各位领导，同事：

你们好！我是进入唐河移动的新员工吕泳斌。当我向唐河移动公司投出了求职简历以后，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，但心底的自信洋溢在脸上，经过笔试和面试，我被录用了！

得，我熟悉了推销内容，也熟悉了形形色色的人的态度。不管客户喜不喜欢这种方式，我反倒觉得，我一定要让自己的声音听起来充满信任、向上和快乐。

16——自己的人生价值，做出自己更大的贡献！

第一，自身素质和企业文化的结合。在学校里我们早就习惯于“礼义廉耻”的说教，不断地告诫自己，要学会“先做人，再做事”。学会做人，才能游刃有余；学会做事，才能在工作中厚积薄发。简而言之，大家都要立志成为一个道德高尚、18——敬同事、敬客户，个人总结《移动公司新员工培训个人总结范文》。不难体会，实际上职业化主要包括态度和技能两个方面，这就要求我们要有强烈的责任心和使命感。记得米卢大师曾经说过：“态度决定一切”。对工作要有正确的工作心态，对我个人而言，我常常希望自己是一个艺术家，我的每一件工作都是我的作品，凝结着我的智慧和汗水，完成之后，带来成就感与满足感，藉此成就与满足形成了快乐

工作的本源，形成了工作的动力。而良好的工作技能或方法更是一名职业化员工不可缺乏的，比如：待人接物的技巧、提升工作效率的技巧、组织安排的技巧、提高工作积极性的技巧、表达能力与合作技巧等等。这些都要求我们在职业化的成长道路上不断地去积累和磨练，最终使自己成为一名职业化的现代工作者。

第三，加强和同事的沟通，形成团

包括技术创新和管理创新。这需要我们在平时的工作中从点滴做起，从每个人做起。只有这样，点点滴滴的聚集才能汇聚成河流，从而川流不息。简言之，只有我们中国移动的每一位员工发挥自身的创新能力，才能使我们中国移动的事业生生不息，为社会、为国家、为人民做出更大的贡献。

虽然培训已过近一周，但在我的脑海中留下了很多刻骨铭心的记忆：

让我铭记在心的是，各部门领导的介绍讲座，使我们迅速了解了各个部门的概况和发展方向。

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。

24---上的问题。回顾这一年来的工作，在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又增加了很多经验，我很热爱营业这项工作，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。直到遇到一件事，一件很小的事，让我感悟到了人与人之间的真情与理解。

一天下午我代班，大约两点半左右我在厅里询视。就在我看客户意见本的时候，感觉身后有人在拍我的肩膀，我转过身去是一位中年妇女和一个个子很高的年轻男子。那位中年妇女向我比划着什么，嘴里不时发出啊，呀的声音，我顿时明白了：他们是聋哑人！

26---电话通了！他说是确实收到了一条交费信息，但是现在不方便来营业厅。因为他在长城南大街离我们营业厅太远了，而且他还在上班。我有些失望，电话那边的唐先生又说道：“这样吧，你把她的号码和姓名告诉我，我在附近的充值站帮她交了话费吧。我很爽快地答应了并让他记下了手机号码及机主姓名，他说会在今天下午抽空去交一下，我对这位客户表示了感谢并挂了电话。随后我又告诉这位中年妇女下午会有人帮她交30元话费，让她注意查收交费成功的信息，如果没有交发票留好再过来找我们。他们看明白了我的意思对我表示了感谢，随后也出了营业厅。