

2023年家客代维管理工作总结(汇总7篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

家客代维管理工作总结篇一

一是经营企业理念，要有超前意识和逆向思维。也印证了那句“做正确的事比正确的做事要重要得多”。企业规模大小不重要，重要的是如何由小做大，做什么，怎么做。只有不断去学习去思考，才能发现和把握机会。

二是用资本运营管理思维去思考问题。根据经营的四个层次，即产品，品牌与服务，资本经营和标准，思考本企业经营核心是什么。做企业定位要有高度，商业模式要创新，这样整合能力越强。作为企业管理者，要时刻把握企业商业模式创新的命脉，而创新要为了满足市场的需求而创新，才能不断创造财富。学习好的经营思路，寻找可行性运作方法，并将资本运营真正落地。

课程特点：

特点一，用身边熟知的案例做分析，易接受。比如携程，腾讯，国美电器等，让有些遥不可及的企业发展之路变得近大咫尺。为学员们的企业未来创新提供了借鉴。

特点二，复杂的概念简单化，通俗易懂。采取导入法，用案例引出结果，用结果引出资本运营中的概念，学员们很容易听懂，容易融入案例情境中。

特点三，现场模拟，互动交流不断。老师带领同学们模拟经营“苜蓿种植”和“养老院”。在不断交流和角色互动中，现场讨论掀起一阵阵高潮，用这种方式学员们学会了用资本运作思维去思考去经营。

特点四，顾问式教学发挥了较好的效果。在课间课后，学员们利用这次机会针对自己的企业情况向老师请教。针对每个企业的不同情况，不同的定位和模式，老师给出了真知灼见，这些宝贵的意见相信为学员企业开辟了新的经营通道。

三天的课程时间虽然很短，但学员们在今后的思考中，将不断地贯穿项目选择，需求调查与定位，融资创新，未来资本对接及高价退出这些概念，而思考的核心是尽大可能资源整合。

家客代维管理工作总结篇二

时间飞逝，转眼间一年的时间就匆匆流走了。20**年6月底我被应聘到时代广场工作，在女装部担任主管。至今已有五个月的时间作为最基层的一名管理者，我深感自己更是一名最终端的经营者。虽然工作的时间不长，但通过几个月的工作实践与学习，使我对公司的发展历程及前景有了深一步的了解，对公司领导和蔼可亲、温和待人的态度感到由衷的钦佩。

有句话叫做“入对门、跟对人”，也就是讲一个人在选择自己的事业时，要选择一个好的企业、一个具有前景的行业，并且有一个善于听取意见，熟知经营管理的领导。这些因素是决定一个人事业成败的关键。当我来到公司工作了一段时间后，就已经感觉到自己的确是非常的幸运。

- 1、各职能部门的相互衔接与配合是促进工作顺利开展、实施、完成的首要前提。

2、上下级之间的层层负责制是对公司员工工作完成情况的一个必要考核标准。

3、人员培训、员工薪酬、监督体制的完善与管理是企业发展的的人力资源泉源。

4、企业文化建立是企业竞争，市场化需求的必然趋势。

速度、信誉、质量等是企业赢得胜利的重要筹码。虽然我们在经营速度上赢得了先机，但先入不一定为主。其中，在我们的同业界商圈中，“商场”、“商场”以及新开业的“商场”等所处的位置相对优于我们，或许各自的经营名类及营销模式各有千秋。但归根到底有一个共同特点都是“客户终端产品”服务行业。那么，如何抢占先机，抓住客户的眼球？这就要求我们每位员工不断自我充电，向同行业的“大哥、大姐们”学习，取其长、补其短。

1、进一步加强人员管理，从源头上杜绝纪律上自由散漫现象。在纪律方面不能有特别，更没有私情，不提倡对一些表现出色者实行特例，这样会伤害纪律的严明和管理的权威。奖罚公平，做到奖有理、罚有因。

2、加强商品价格、货品来源管理。杜绝重货，商品以次充好及提供三无产品等现象发生。争取在退换货方面加强细化管理。

3、加强监督管理机制。对于卖场出现的情况及时记录、汇报，做出及时解决，并帮助商户改进工作。

以上就是我们工作情况的总结。在今后的工作中，我将不断完善自身的素质，尽力适应各种岗位需要。把第五经营年做的更好、更扎实。

一、工作总结

在近半年的工作中，我从一开始漫无目的、不知道如何开始上手工作，到现在跟着特色文化工程，慢慢的找到自己在公司的定位，找到自己工作中的方法。经历了这六个月的工作生活，我从一个刚出校门的菜鸟，变成了一位在工作单位工作的员工。这种角色的转变，让我一开始很不适应。但是感谢公司领导给了我信任，让我独自学习，熟悉了自己的工作，如今我已经能慢慢的胜任工程管理方面的工作了。

在这半年的时间里，我始终抱着学习的态度工作着，兢兢业业，吃苦耐劳。在完成本职工作的同时，学习着工程施工方面的知识。希望在工地这种有利于自己成长的环境中，能够更多的学到书本上面学不到的东西。

二、在工作中主要存在的问题有：

1、有时候对工作认识不够，缺乏全局观念，对工程管理还缺少了解和分析，对工作定位认识不足。不过我相信，在以后的工作中，我会不断的学习和思考，从而加强对工作的认知能力，努力地做好自己本职的工作。

2、由于半年来对业务的'学习，对相关的工作有了越来越深的认识。但是对于工作的细节，自己觉得做的还不够，如有些领导交代的工作，不能很好地全部完成。在以后的工作中，我努力做到精益求精，处理好每个细节，尽量完成领导交付的每项工作任务。

三、工作心得

1、在工作生活中，我和同事的相处非常紧密和睦，在这个过程中我强化了最珍贵也是最重要的团队意识。在信任自己和他人的基础上，思想统一，行动一致，这样的团队一定会攻无不克、战无不胜。

2、工作的每一步都要精准细致，力求精细化，在这种心态的

指导下，我在平时工作中取得了令自己满意的成绩。能够积极自信的行动起来是这几个月我在心态方面最大的进步。现在的我经常冷静的分析自己，认清自己的位置，问问自己付出了多少；时刻记得工作内容要精细化、精确化，个人得失要模糊计算；遇到风险要及时规避，出了问题要勇于担当。

这一点让我受益匪浅。希望在以后的生活中，这种和谐的团队能够为我们工作提供更多的动力。

四、工作教训

1、工作的条理性不够清晰，要分清主次和轻重缓急。在工作时间很仓促的情况下，事情多了，就一定要有详实而主次分明的计划，哪些需要立即完成，哪些可以缓缓加班完成，在这方面我觉得我还有很大的优化空间。

2. 缺乏工作经验，尤其是现场管理经验。虽然经过了这半年时间，现场管理经验有了很大的提高，对整个工作有了新的认识，但在一些细节上还缺乏认知，具体的做法还缺乏了解，需要在以后的工作中加强学习力度。

3. 缺少平时工作的知识总结。虽然在工作总结上有了一些进步，但仍不够，如果每天、每周、每月都回过头来思考一下自己工作的是与非、得与失，会更快的成长。在以后的工作中，此项也作为重点来提升自己。

五、工作计划

其中，以下几点是我下年重点要提高的地方：

- 1、 要提高工作的主动性，做事干脆果断，不拖泥带水；
- 2、 工作要注重实效、注重结果，一切工作围绕着目标的完成；

3、 要提高大局观，是否能让其他人的工作更顺畅作为衡量工作的标尺；

4、 把握一切机会提高专业能力，加强平时知识总结工作。

家客代维管理工作总结篇三

按照管理提升活动指导思想及活动安排部署，截止目前，项目已按照时间节点完成管理提升活动“全面启动、自我诊断阶段”各项工作。为了巩固和拓展第一阶段的工作成果，顺利推进第二、第三阶段工作，切实落实管理提升活动推进思路和工作重点，我分部紧紧围绕局、公司管理提升活动指导思想，结合我分部实际情况，成立了管理提升活动推进工作领导小组，安排部署专项提升工作计划和任务，各分管领导、各职能部门紧密配合、通力协作，确保圆满完成此项任务。

1、加强领导，精心组织

按照局、公司级总经理部管理提升活动的总体部署，全面落实相关精神，加强管理提升活动的具体实施，成立了管理提升活动管理工作领导小组和工作组，明确了各成员、各部门的工作职责。通过日常列会、周列会等学习局、公司及总经理部有关管理提升活动相关文件的指导思想、办法和要求。根据相关文件及结合项目实际情况，制定了管理提升活动实施方案，分别从项目整体策划、征迁协调管理、成本合同管理、物资设备管理、安全管理、现场管理、资金管理、管理和项目风险管理等方面进行了策划和安排。

2、完善制度、着重细节

为了有效推动管理提升活动的顺利开展，以公司管理提升活动指导思想为基础，完善规章制度，着重强化具体工作的实施流程、实施效果、实施时效和实施总结。按照全员参与、

全面覆盖、完善制度、过程控制、互相监督、责任追溯的总体要求，着力解决制约质量、进度和标准化工作的体制机制问题；着力提高项目基础工作。

3、加大宣传，加强学习、提高认识

为有效推进分部班子、各部门及全体职工的学习积极性和自觉性，不断提高全体人员对管理提升活动的认识和思想，项目采取了多种方式予以宣传和学习。一是明确学习重点，组织全体职工学习局、公司及总经理部《管理提升活动实施方案》和相关文件。二是，通过以提问、猜谜等方式将管理提升活动融入其中，以达到宣传、学习管理提升活动。三是走出去，组织管理人员、技术人员到相邻分部学习取经，与相邻分部交流经验。四是通过总经理部月度考核、项目日常检查等进行自我诊断，反思管理提升活动的落实情况。

4、自我诊断，突出重点

“自我诊断，找准问题”是管理提升活动前期阶段的中心任务，也是做好管理提升活动各项工作任务的重要保证。按照公司紧紧抓好“基层、基础和基本功”的“三基管理”，坚持以夯实基础管理、提升发展质量为重点，通过对标一流、对标挖潜，解决好企业发展中的突出问题和瓶颈，确保公司持续健康稳定发展指导思想，着重从基础管理入手，查找管理漏洞、缺陷，分析管理短板和瓶颈。通过多次召开管理诊断会议，项目班子、各部门部长、技术骨干等参加会议，通过讨论、评审，汇总了项目管理短板和管理瓶颈。管理瓶颈3个。

通过这一阶段活动的开展，使全体职工更加深刻地理解到进行管理提升活动的现实意义和重要性，为整个活动健康有序、扎实有效的推进打下基础。

以局、公司推进思路为基础，结合项目剩余工程实际情况，

项目下一阶段的推进思路和工作重点是：以基础管理为核心，以入手，使项目的基础管理提升一个台阶。

家客代维管理工作总结篇四

完善现阶段工维管理的各项规章制度。

- 1、力争加强对员工特别是组长级以上员工的综合素质培养。
- 2、下阶段工维工作步入正轨后，即出台一系列针对不同岗位员工的奖惩制度。
- 3、日常考勤管理方面包括日常加班的管理、，我们将严格管理，落实制度。
- 4、严格按照省移动的标准化管理要求对《备品备件、材料出入库单》、《备品备件出入库台帐》、《材料出入库台帐》认真记录填写，并且落实到人，责任到人。
- 5、继续加强对车辆的控制管理工作。着重点在油耗和安全管理。
- 6、在员工绩效管理方面，按不同岗位的岗位职责提出明确的绩效考核方案。
- 7、在工程随工制度方面，我们会按省移动的规范将制度简化上墙，并严格执行。
- 8、在移动基站门卡、钥匙管理制度上，继续严格按照省移动的《基站门禁卡暂行管理条例》执行，并认真落实到每个工维小组，要求每个工维小组的基站门卡、钥匙由到专人管理，并且每天上交区域管理员，杜绝安全隐患。
- 9、培训管理工作方面，在落实培训管理制度的同时，下阶段

我们也计划在全区现有的工维人员中挑选多名综合型的技术骨干，一方面由他们定期组织针对不同专业特长员工进行技能培训、考评。另外一方面可以作为新地区诺西基站设备技术的支撑点，包括配合处理一些日常维护过程中出现的疑难故障，过后将典型故障做出相应的故障案例分析报告，供大家参考学习。

家客代维管理工作总结篇五

年6月23日，我正式踏上了工作岗位，成为了工业职业技术学院这个大家庭中的一员。半年来，在院领导的关爱和办公室同事的帮助、照顾之下，我完成了从一名大学毕业生到一名高等教育工作者的蜕变。学到了很多崭新的知识，完成了一定的工作任务。总体来说，自入职以来我完成了两方面的工作内容。一方面，作为一名行政管理人员，我立足于本职工作，服从领导安排、服务广大师生，把任务做细做实；另一方面，作为一名新入职的教育工作者，我学习基本工作技能，扩大工作半径、发散工作思维，把事情做新做精。

入职以来，我积极参加院党总支、院行政组织的各种学习活动，并通过学校下发的各种政治学习资料，以及网络、报纸、杂志、书籍积极学习政治理论；进一步强化遵纪守法意识，加强法律知识的积累；以“敬业乐群”作为自己行动的指引，爱岗敬业，增强自己的责任感和事业心，积极主动学习岗位专业知识，端正工作态度，提高工作效率。

作为一名高校行政管理人员，既要面对日常工作中的小事，也会接触到关涉学校利益的重大事件，甚至有些时候，各种琐事纷繁复杂，看起来毫无头绪、无从入手。入职以来，在此方面我积极锻炼自己，求真务实，提高工作能力。

首先，小事精细。高校行政人员要力求“把小事做细，把细事做透”。入职以来，我以此为标准来要求自己，不断提高工作能力，将精确度落实到工作中的每一个文、每一个标点。

与此同时，我认识到了对待每一项工作的每一个步骤都要积极主动，“及时跟进”。在领导和同事的帮助下，我逐渐适应了高校的工作节奏，并能够全身心地投入其中。

家客代维管理工作总结篇六

一方面是：1-9月份在保修工作上累计完成xx元业绩。服从公司领导安排，紧抓工作重点，进取配合售后工作，努力完成保修任务。这一年奇瑞公司售后保修政策及其严格，每月都有新的保修政策下发，使得工作较为艰难。但在实际工作中我不断总结工作经验，学习领悟商务政策精髓避免保修件误判出现对公司造成不必要的损失。灵活操作非保修件的保修工作，争取公司利润最大化，从而提升个人工资水平。

其次在11-12月份由于公司工作需要，服从公司领导安排调入备件工作。克服自身备件业务本事的不足及种种压力，努力学习备件业务知识，提高自我业务本事水平，带动部门员工工作本事及思想素质。进取与备件公司进行沟通，解决之前定不了、定不回的备件问题，改变之前缺件、拆件现象，避免漏定、误定。在大力压缩库存的情景下确保库存达标率提高周转率。杜绝因备件问题的用户投诉。两月累计订货xx元，完成出库xx元。将为持续压缩库存，消耗库存呆滞件而努力奋斗！

xx年是不平凡的一年，也是机遇与挑战共存的一年。在欧美金融危机的影响下，在我国金融政策的调整下人们纷纷紧抓口袋、节衣束食，翘盼未来。汽车市场更是迎来了一个寒冷的冬天。在如此艰苦的环境中，公司在总经理的正确领导下，在各级领导及员工的努力下，公司迎风破浪，稳步发展。销售及售后业绩均较往年有所提升。

沉思回顾，一年来的工作使我得到了更多的锻炼，学习了更多的知识，交了更多的朋友，积累了更多的经验，当然也经

过不少深刻的教训发现了自身的种种不足。

xx年工作计划主要针对配件6s管理：整理，整顿，清洁，清扫，素养，安全。配件部要坚持定时的卫生清扫、货物处理、安全防范措施，做到整洁有序。另一面是配件进销存管理，储位管理，存货管理，经营管理。坚持备件公司库存达标率与库存周转率的合理水平，既贴合厂家考核要求，又避免资金过度积压，坚持良好的配件周转及资金的合理利用。

家客代维管理工作总结篇七

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。班组建立健全安全制度，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路，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、登高作业、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 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、“5.17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。

—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。

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程；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。

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。

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。