

移动客服电话是多少 移动客服工作总结(大全6篇)

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

移动客服电话是多少篇一

一、规范行为，强化内部管理，自身建设质量提高。

1、管理处员工统一着装，挂牌上岗。

2、对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。

3、员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。

4、员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

二、规范服务

1、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。

2、建立了清洁、维修日巡检表，落实工作记录本。

3、客服组每周二下午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。

4、每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计2385件，其中住户咨询155件，意见建议43件，住户投诉69件，公共维修752件，居家维修740件，其它服务26件，表扬23件。

5、办理小区id门禁卡4571张，车卡380张，非机动车张。

6、建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录，共计23盒。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

三、房屋管理深入细致

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达740件，公共区域752件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的张立勇师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。汪学林师傅一次又一次“违规”配合业主买材料(我们一般要求业主自行准备材料)，骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分北苑维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚地执着地付出勤劳的汗水。

四、对房屋管理维护

1、对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施ab卡的管理，杜绝违章情况的发生。

2、对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

五、日常设施养护建立维修巡查制度

对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮、排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

六、规范保洁服务过程，满足清洁舒适的要求。

监督指导小区保洁工作，制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

七、绿化工作。生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工作坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

八、宣传文化工作方面。团结合作，共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作及中心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念(有理也是无理)，及时向业主提供安全知识、健康常识，天气预报、温馨提示等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持。

九、业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标

经过_个月的工作，熟悉了基层管理工作流程，基本能够将所

学知识与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的认识。我在工作中越来越感受到以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远来看，其效果显而易见。无论是对物业领导，对同事还是对住户，诚实本身就是的尊重，以诚待人，才能得到真正的理解与支持。“劳酬君子，天道酬勤”。我们的业主群体属于高素质、高素养的知识群体，随着他们对物业管理工作的了解程度加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加规范。因此，诚信决不仅仅是个口号，而是我们发展和生存的前提。

这_个月的工作，也暴露了自身存在的问题和缺陷，如在设备管理上比较薄弱，与上层沟通上欠缺力度，有待在今后工作中予以改进和学习。同时，希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更好的技能，提高自身的专业水平，多与同行进行横向联系。

移动客服电话是多少篇二

大家好！

今天我很荣幸能站在这个讲台上，参加此次城市管理行政执法局执法大队副大队长岗位的竞选。首先我感谢我们城市管理行政执法局组织这次竞选活动，给予了我这个挑战自我、展示自我的机会和平台；其次，我感谢执法局和大队各位领导对我的鼓励和支持，可以让我在这里得到更好地锻炼和学习；最后，我感谢各位同事对我的理解与帮助，可以让我在工作中不断成长与茁壮，今天我才会有信心站在个讲台上。

首先，我介绍一下我个人的基本情况：

我今年35岁，大专学历，中共党员。

第一，我热爱城市管理执法工作，始终在不懈要求自己，立足本职，争创一流。

第二，在城市管理执法工作中，我始终坚持立足岗位，扎根基层，从点滴做起，不断提高自己的执法水平和思想素养，全心全意做为为人民服务先锋。

在几年的军旅生涯中，党教育了如何在工作与生活中要勤谨务实、要兢兢业业；在八年的城市管理执法工作中，党又教育我要始终将人民群众放在心头。无论是在工作还是生活中，我都始终坚持将党的教育牢记在心中，配合主管领导积极开展各项工作，切实在工作中做到了“知民情、解难题，办实事”，树立了城市执法管理工作人员的良好形象。

除此之外，在工作中我还始终秉持兢兢业业和恪尽职责的工作精神，对于领导布置的每一项任务，我坚持在立足岗位的基础上，将各项任务细化，切实做到了每个细节、每个步骤到位，所取得的工作成效也得到了主管领导和周围同事的一致肯定和认同。

移动客服电话是多少篇三

你们好！

我竞聘的岗位是客服岗位。

首先要借此机会衷心地道一声“谢谢”，感谢长期以来关心、支持和帮助我的领导和同事们！也感谢在座的各位领导、各位评委和公司给了我这次参加公开竞聘的机会。让我本着检验、学习、提高的目的走上了今天的演讲台，接受大家的评判和公司的挑选。我毕业于××电力工业学校，现任供电所微机员。

xx年毕业后，到公司农网改造办公室工作，任职期间，克服了人手少，工作量大等诸多困难，出色的完成了各项任务。20xx年，网改结束，我竞聘到供电所微机员一职，负责发行、出纳、档案、客服等工作，任职期间，电费电量无一差错，现金出纳无一错帐、漏帐，以“老老实实做人、勤勤恳恳做事”为信条，严格要求自己，尊敬领导，团结同志，得到了领导和同事的肯定。

我从小在农村长大，深深懂得“宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来”的道理。我爱岗敬业，工作踏踏实实，兢兢业业，一丝不苟，不管干什么从不讲价钱，更不怨天尤人，干一行，爱一行，努力把本职工作做得最好。

我平时爱读书看报，谦虚好学，不耻下问，也学习了一些其他单位有关“95598”和优质服务的有关知识，在今后工作中要取其精华，去其糟粕，为我所用。另外能够熟练地使用计算机进行网上操作、文字处理和日常维护等。我朝气蓬勃，精力旺盛，工作热情高、干劲足，具有高昂斗志。

工作期间，为客户办理新装、增容、暂停等业务，接待客户时，做到了主动、礼貌、耐心、热情，并且仪容自然、大方、端庄，举止文雅、礼貌、精神。从未与客户发生过冲突，让客户高兴而来，满意而归。

另外，我语音清晰、语言亲切、语气诚恳，加之在供电所工作期间打下的良好基础，我相信我有能胜任xxx客户服务员一职，如果能竞聘成功，我会不负众望，不辱使命，做到“以为争位，以位促为”。

一方面加强政治理论知识的学习，不断提高自己的政治理论修养和明辨大是大非的能力。另一方面是加强业务知识和高科技知识的学习，紧跟时代步伐，不断充实完善，使自己更加胜任本职工作。

既发扬以往好的作风、好的传统，埋头苦干，扎实工作，又注重在工作实践中摸索经验、探索路子，和大家一道努力把凌源的95598客户服务塑造成品牌服务。

不容置疑，在各位领导和同事面前，我还是一个才疏学浅、相对陌生的学生或者新兵；我不敢奢求什么，只想让大家认识我、了解我、帮助我，抑或喜欢我、支持我。也正因为如此，我更加清醒地看到了自身存在的差距，促使我在以后的工作当中，励精图治，恪尽职守，努力学习，勤奋工作，以绵薄之力来回报各位领导和同志们。

年月日

XXX

移动客服电话是多少篇四

自进入移动公司那天起，我便深深地爱上了这份工作，经过紧张的培训之后，我被分到了营业厅从事前台营业员的工作，在这里奠定了我今后干好一切工作的基础。在前台工作并非像想像的那么简单，只有深入其中的人才能真正体会她的酸甜苦辣。一言一行，一颦一笑都代表着整个移动公司的形象，容不得半点的马虎和懈怠。在这里我不仅学习到了先进的移动通信业务，更多的是学会了怎么真正的用心与客户交流。

刚到营业厅不久恰逢圣诞节和元旦即将来临，公司在此时推出一系列的促销活动，为了在时间紧、内容多的情况下，及时全面的掌握新业务内容，妥善的为客户做好咨询和解释工作，我不惜加班加点学习业务知识。碰巧在此时我患上了重感冒，当第二天我挣扎着到营业厅换好工装开始一天的工作时，才发现头晕的根本站不稳。这一天恰逢交费高峰期，顾客特别多，我并没有因为生病而懈怠自己，反而以更加饱满的工作情绪来服务好每一个前来办理业务的客户，当卡一张张发到每一个客户手中时，看到客户满意而归，我感到一种

莫大的满足。

突然这时，抽屉里的卡发完了，而新卡还未领回，眼看着柜台前的顾客越来越多，我急的额角渗出了豆大的汗珠，耐心的向顾客解释。但说什么的都有，一位中年妇女不依不饶，坚持让我赔付她的时间损失，无论我怎样耐心的解释都不能平息她的怒火，眼泪不住的在我的眼眶里盘旋。几分钟后，卡送回来时，当我双手把卡递交到她的手上，再次真诚的说道“对不起，让您久等了。”但一阵局烈的咳嗽让我不得不被过身去，当回过身时，她不好意思的说，“刚才是我错怪你了，赶快吃些药吧”普普通通的一句话使我却再也抑制不住眼中的泪水，顺着面颊滑落下来。心中的委屈霎时间荡然无存，又有哪一种褒奖有比客户的理解更能给我以欣慰和前进的动力呢！

20xx年底，我被抽调到市区营业部办公室工作，有人说办公室工作十分清苦，是件苦差、杂差、大多数人不愿干。但我要说办公室工作是一首歌，只要你细心耕耘，精心谱曲，照样能苦中取乐，弹奏出精彩的乐章！当时办公室只有4个人，我主要分管市区营业部收发文件的登记，草拟各类请示报告材料、年度总结、等综合性文字材料及市区营业部内部管理制度；做好信息的采集、编辑以及团组织、工会、人员管理招聘等等一系列琐碎的事情。办公室的工作是一项无固定性的繁杂工作，用酸、甜、苦、辣形容我对这项工作的感受，是最恰当的。由于人少任务重，一个通报，一份数据，常常加班到深夜。但我从本职工作入手，处理好兼职工作，分类细化；通过合理的时间安排，即使有马不停蹄的辛苦，但工作完成带来的喜悦会冲淡一切疲劳。

随着公司规模的不不断壮大，市区营业部从20xx年底全部员工只有100余人，增加到如今380余人，营业厅从最初的几个增加到如今的25个，办公室的工作无形中一天天加重了。在人员及部门增多起来后，人员基础管理中的难度进一步加大，首先是人员离职、请假问题，由于人员多且较为分散导致工

作流程不畅，部门与部门间沟通环节不协调，辞职、请假没有及时上报人力部，给工作上造成了不便，当我了解到这一情况后，结合市区营业部实际情况，通过两次修定完善，出台了《市区营业部人员离职管理办法》、《市区营业部假期管理办法》等一系列规章制度，进一步理顺了工作流程，细化了基础管理。

转眼到了20xx年xx月份，市区营业部根据公司三项制度改革需要，从上到下开展了声势浩大的全员竞聘及优秀委代办的选拔，而市区营业部是营业部中规模最大，人数最多的，其中正式员工34名，外聘员工近350名，工作开展的难度可想而知。白天几百份的竞聘报告材料需要整理，只有下班后才能汇总一份份评价打分表，为了及时、准确上报材料，我常常协助领导加班到深夜，当凌晨三点，我敲完最后一个数字，一种工作带来的成就感冲散了几天来的疲惫。在繁忙工作中我更多体会到的是欣慰与快乐，无愧于自己，更无愧自己所热爱的这份事业。

通过这一年多的磨练，我真切的感受到办公室工作确实是一个锻炼和提高综合素质的岗位，也是一个干事的岗位。真正做好这项工作，必须付出艰辛的努力。俗话说“板凳座得十年冷，文章不写半句空”，做人、做文如此，做事、做管理工作更是这样。综合协调方面，我能主动应对，把握得当。努力着做好营业部的好后勤。

在日常烦琐的工作之余，为了真实、全面、适时地上报营业部工作开展情况，我阅读大量的《人民邮电报》、《中国移动周刊》等专业性报刊，并积极采集本部门内部的信息、经验，立足于市区营业部，从各个方面挖掘素材，先后撰写出反映和体现营业部的业务、服务、精神文化、基础管理等方面经验性、特色性的信息稿件几十篇，其中多篇被省公司信息所采编。

今天的竞选结果无论怎样，我都会欣然接受，如果我竞选成

功，说明我有别人所不具备的优点和长处，我失败了，则说明别人有我所不能及的地方，所以竞选的结果就是对我工作上的总结，无论在哪个岗位上，我都会认真努力，勤勤恳恳，做一名合格的工作人员。

谢谢大家！

移动客服电话是多少篇五

大家好！我叫刘玲，我的竞聘目标是：旗舰店客服领班。

首先，感谢公司领导为我们创造了这次公平竞争的机会！此次竞聘，本人将以开放的心态，面对竞争，希望通过竞争，尽己所能，更好地实现自己的人生价值，同时，为公司、为社会作应有的贡献。

今天，我站在这里竞聘客服领班一职，请允许我用一首诗作为开场白：诗的名字叫《责任》：挂在嘴上，不如记在心上；记在心上，不如扛在肩上。它不一定，能使你的前程灯火般辉煌，但一定会，给你一份厚厚的人生礼物。

一、你认为目前我们客服团队存在的问题有哪些？该如何解决？

客服主管竞聘演讲稿1、客服整体的服务意识和服务质量有待加强。举例来说，我们在不断的补充员工，我们其他部门的人员也在不断的努力中，暂且撇开优点，我认为他们熟练度需要一个过程，而且因人而异。，还有很多人服务规范用语不规范，回复用语和自己聊天一样，那么如何迅速的结束冗长的培训和指导，锻炼一支成熟的队伍，如何加强客服代表的职业心理素质，把枯燥和单调的工作做得有声有色，如何快速并有效的做的非常满意，我想这是我们值得思考的问题。如何解决呢？建议培训关于服务意识，情绪管理方面的培训，关于语言艺术，对点语言等培训，把服务语言作为一项重点

来考核，重点放在加大服务监督力度方面。目标是产生一批固定而且出色的客服代表，让用户感觉到我们很专业，并愿意成为我们的终身用户。

如何改善这个呢？首先你想比别人卖的多，自身的软件，硬件需要强大，强大的销售意识需加强，这个会在过后我成为领班的时候，会和大家分享！

二、我的优势，分为3个方面。

客服专家：在09年的时候，刚开始进来的时候，碰到很多顾客的投诉，骂人的也有，投诉严重的也有，不理解我们的也有，在这里，我首先和顾客沟通，{我先帮你解决问题，之后咱俩再沟通其他事情}平抚顾客的心态，站在顾客的立场，尽自己的能力帮顾客处理好他的事情。然后再和顾客商量其它的事情，最后帮处理完，顾客说，非常谢谢你，我不是对你生气。

了这些问题，相信你成交的机会将是100。每个客服的处理方式都要有自己的一套处理方式总之，我考虑的是，每个员工未来在客服岗位的好与坏，对于我来说，我有着责任，我要扛起来，并带好团队向前进步。

移动客服电话是多少篇六

大家好！

首先感谢领导们给我这次机会让我站在这里，来进行竞聘演讲。相信这次竞聘将是我人生中的一大转折。拿破仑说过：不想当将军的士兵不是好士兵。我今天参加竞聘的岗位是营业部经理。

中国移动通信的服务理念是“沟通从心开始”。但我认为，要切实做好“沟通从心开始”，必须要做到“沟通从‘新’

开始”和“沟通从‘行’开始”。也就是说我们每一位员工不仅仅要有服务创新的意思，而且更重要的是要将这种服务创新的意思应用到实际工作中去。在目前，移动通信市场的竞争中，服务已成为企业竞争的绝对因素。竞争对手同我们的竞争已经从原来简单的价格竞争全面转移到服务竞争上来。谁的服务内涵丰富，谁的就是市场的赢家，服务创新将成为开拓客户市场的有力武器。

公司已由成立之初的手机用户只有通话服务和来电显示服务发展到如今的语音信箱、手机银行，移动办公等二十余种具有附加值的服务功能。不正是用服务创新这一武器来赢得客户市场的吗？在基层营业部，目前仅仅局限于业务技术的创新是远远不够的，最主要的是我们企业的管理者和员工怎样在具体的实践工作中来做到“沟通从‘新’开始”和“沟通从‘行’开始”呢？我认为：实施“零距离服务”；推行“首问负责制”就是很好的措施。所谓的“零距离服务”也就是让每一位员工对客户进行贴心服务和贴身服务。即从服务意识、服务提供上同客户的需求保持“零距离”。用心、诚心、真心为客户服务，强化“客户就是我们衣食父母”的服务理念，达到思想认识上的“零距离”。

人性化、人情化、人文化服务，打破时间、空间的概念，以客户满意为标准达到全方位服务的“零距离”。加强企业与客户之间的交流、沟通。改变服务方式，强化被动式服务向主动式服务转变，营业向营销转变，等客户上门向上门服务转变，满足型服务向满意型服务转变。从而全面提高客户对中国移动的认知度、信任度和满意度，最终使客户与企业融为一体，达到企业与客户“零距离”。推行“首问负责制”，也就是客户到营业部来办理或处理移动业务所接触、询问的第一人，这个人就负责解答客户的提问或帮助指导客户处理完业务直到客户满意离开。他不得以任何理由推托，让客户耗费更多的时间和精力。

推行“首问负责制”是通过建立一个全员、全程、全方位的

服务体系的方式，倡导全员服务，树立客户至上，杜绝在接待客户方面推诿、扯皮现象的发生，以提高办事效率来改善服务质量。既增强员工了的主人翁意识，树立了企业良好形象，同时也锻炼了员工解决问题的能力。

打造服务品牌这就要求我们的服务不能只停留在表面要向深层次发展。服务要向深层次发展：首先，要强化员工服务意识，认识到做好服务，不仅关系到企业的生死存亡和发展，更是关系到员工个人的生存、发展的根本问题，“失去了客户就是失去了市场、利润，员工就失去了就业的机会，”从而树立“客户就是财富，服务等于收入”的观点。其次，我们的员工必须要具有竞争意识。既要有勇于竞争、善于竞争的魄力和勇气，还要有硬着头皮、厚着脸皮、饿着肚皮、磨破嘴皮去闯市场的精神。要根据市场需求对外加大宣传移动通信业务品牌的力度，另外，要敢于主动去同市场“接吻”，和客户“谈、练、爱”。

让移动通信的业务成为“第三者”插足到每一位客户的家庭生活中去。请大家不要误解，我所说的“谈、练、爱”，“谈”是指向移动客户开展业务宣传、阐述移动资费、解答客户提问、介绍移动热点等；“练”是指给客户演练手机上网、移动办公、手机银行、网上购物等时尚的新业务功能；“爱”是指延伸我们的服务，用爱心去帮助那些老、弱、病、残的客户。以打造出中国移动的服务品牌为已任。在座的每一位都知道，在经济学中有一个很重要的法则，叫做“二八原理”。它深刻分析出我们的经营收入的80%是由20%的大客户带来的，这20%的大客户就是我们企业的忠实客户、信誉客户和最佳客户。

显然，我们有更多的理由让这些大客户对我们的产品或服务更加满意。我们应该把大客户看作是企业生存和发展的命脉。就市场竞争现状来看，大客户已经成为竞争对手同我们争夺的焦点，做好大客户的服务工作，提高大客户的忠诚度，保持大客户群稳步发展是企业打造服务品牌，实现业务领先工

作的重中之重。目前，公司已经实施了大客户经理制度，但在基层营业部就大客户的基础资料、服务策略、队伍建设和业务流程等方面还存在着一些欠缺。我认为：要搞好大客户服务工作，首先，要在纷繁复杂的客户群中找准目标，辨别出谁是大客户、谁是重要客户、谁是潜在大客户，要摸清大客户所处的单位、行业、规模等情况，建立完善的大客户基础资料，为市场营销打下坚实的基础。其次，是在为大客户提供共性服务的同时，还应提供“优先、优质、优惠”的个性服务。

以人盯人的方式，定期分层次地走访大客户，了解客户的需求及竞争对手的活动情况，制定出“人无我有、人有我优、人优我新、人新我特”的服务策略，竭尽全力地满足大客户的特殊需求。第三，就是将企业中素质高、业务精、能力强的人才安排到大客户服务工作中去，切实加强大客户队伍建设。第四，要优化大客户服务工作的业务流程，要围绕“综合受理、内部分流、优先处理、结果反馈”的原则建立大客户服务的“绿色通道”并确保其在运行中畅通无阻。最终打造出中国移动的服务品牌实现业务领先的战略目标。

基础管理作为企业最基本的条件是企业不可逾越的阶段。一个企业如果基础管理的基本功不好，虽然也会有短期的快速发展，但绝不可能长期持续发展下去。随着市场竞争的白热化，问题也就会慢慢浮出水面，如服务不好、统计不实、素质不高、考核不严等等。这些都会使我们企业的市场竞争力大打折扣。因此，加强基础管理工作，建立建全激励约束机制在基层营业部势在必行。

首先，要合理分工，协调好企业内部的各个部门，树立“前台为客户服务，后台为前台服务”的企业协作观，使全体员工认识到前台是后台的客户，上一道工序是下一道工序的客户，形成后台服务前台、个人服务集体、部门服务全局、全员服务客户的观念。

其次是增加管理工作的透明度，积极推行“司务公开”制度，大力开展“民主评议”的活动，这样既使管理者的工作得以有效监督也使员工的主人翁精神和参政议政的能力得以充分发挥。

第三，基层管理者要树立学习观。即，向员工要学习，把员工的需求作为基础管理的导向；向用户学习，把用户的意见作为改进工作的忠告；向竞争对手学习，用他人之长补我所短；向兄弟营业部学习，互通有无、及时改进。总之要博采众长，合理消化，有效利用。

第四、基层管理者要有安全生产意识。要遵循“生产必须安全，安全促进生产”的原则。在安全问题上牢记99—1=0的理论，在管理工作中99件事做好了，却出了一次安全事故，结果是前功尽弃等于0。另外，依靠管理创新提高服务水平。通过实行营业大厅“大堂经理”管理制，来缩短管理者同客户和员工之间的距离；实施“员工满意工程”，作为一名管理者心中要牢记：要使客户满意首先要使员工满意，让员工切身利益得到满足。要有“员工第一，客户第二”的定律，要将员工的事看作为天大的事。因为有了好的员工就不愁没有好的客户。

最终以创新推进管理，以管理推进服务，以服务推进效益。实现企业效益的最大化。健全激励约束机制，树立“以人为本”的管理理念人是生产力中最活跃的起决定性作用的因素，他也是企业中的宝贵资源。在管理学中有个“木桶定律”就是说，一个用许多木板箍成的木桶，其水容量的多少不取决于最长的木板或全部木板长度的平均值，而取决于最短那块木板。因此在企业内部一定要加强业务学习，提高整体业务水平，这也是改善服务具体工作的实施。企业管理要以人为本，尊重人的自身价值和创造价值，以完善的机制激励人。制定出“天天有学习、月月有主题、月末有评比、季度有分析、半年有总结、年年有佳绩”的激励机制。例如：我们将一月定为“发展用户攻关月”、二月定为“真情回报客户

月”、三月定为“清理欠费攻坚月”等，用制定主题的形式突出当月工作重点。在月末评选出本月工作中业绩突出的员工，作为大家学习的榜样。

在员工内部开展“比、学、赶、帮、超”活动。并以此为依据，作为年终评选先进工作者的重要内容。通过实施行之有效的激励机制不但可以充分调动了员工的主观能动性和创造性而且也可以增强企业的凝聚力和向心力。最终营造出一种人人有前途、个个有干头、领导关心员工，员工关心企业，和谐温馨的企业氛围。在基层营业部不但要激励有余而且要约束充分，有了完善的激励机制后，还应健全约束制度。在激励中体现约束。这也是保证企业持续稳定发展；加强对权力的监督；防止个人滥用权力而侵犯企业和其他员工权益的需要。我认为基层管理者首先应该是一名劳动者，是为企业、为员工、为客户的服务者。所以说在制度面前要人人平等，管理者要带头遵守各项制度，自觉接受制度的约束，率先垂范。

要求员工做到的管理者自己应该首先作到。另外管理者要敢于承担责任，要为其管理范围内员工的行为和结果负责，要为企业负责。只有这样才能树立起管理者的威信，员工才能和您心往一处想、劲往一处使，抛弃个人得失，追求着企业的追求，幸福着企业的幸福，做到“金杯银杯不如客户的口碑，金奖银奖不如客户的夸奖”。最终达到客户完全满意的宗旨。

只要我们挥动创新的指挥棒，齐奏市场的乐章，合唱服务的主旋律，中国移动的音乐一定会更加美妙动听。我相信在座的每一位都有一双慧眼，慧眼识真金，真金不怕火炼。给我一点阳光吧！我会更加灿烂。请大家记住“相信我，没错的”，我的精彩渴望得到您们的喝彩。我的演讲完了，谢谢大家，不足之处恳请大家批评指正。