

度爱卫工作实施方案 移动公司工作计划(模板8篇)

方案在各个领域都有着重要的作用，无论是在个人生活中还是在组织管理中，都扮演着至关重要的角色。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的方案吗？下面是小编精心整理的方案策划范文，欢迎阅读与收藏。

度爱卫工作实施方案 移动公司工作计划篇一

本文目录

1. 移动公司工作计划
2. 移动公司营业厅巾帼文明岗创建工作计划

7月份工作计划

2. 注重一次性解决率的提升，扎实业务基础，做到会而对，对而全，全而美，美而快。力争达到85%左右。
3. 严格控制不满意个数的出现，确保满意度的扎实进步。为争取参与率质检奖励分奠定基础。
4. 抢抓营销，个个营销，多元化营销，力争在原成功率基础上提高两个百分点。
5. 把业务考试绩效分争取到底

8月份工作计划

2. 严格执行一次性解决率解释口径，注重一次性解决率的提升，扎实业务基础，做到会而对，对而全，全而美，美而快。力争达到85%左右。（这个是这个月的侧重点）

3. 严格控制不满意个数的出现，确保满意度的扎实进步。为争取参与率质检奖励分奠定基础。

4. 抢抓营销，个个营销，多元化营销，力争在原成功率基础上提高一个百分点。继续执行营销双计划即：营销1+n计划和营销定额计划。

5. 把业务考试绩效分争取到底

6. 本月把营销案例奖励积分纳入计划，最高5分封顶。

9月份工作计划

对于过去的8月感到很不理想，很不到位。命运和时间总是喜欢与人开玩笑，在过去的一个月中没有进步，反而做的是更多的不到位。上个月的计划中除了有了量的要求还有质的约束。营销积分出乎我所预料的被清零自己由被逼到被坑，这个过程总是有着太多的无奈，我不由得为自己最初的理性与淡定而感到深感欣慰。我知道督导是为我好，所以我一点都不生气。毕竟我觉得他比我还要担心我们。营销对我来说在8月确实是个劫，我的计划一直进行的很顺利，包括我的营销指标计划，包括我的积分和虚拟收入以及成功率，结果这一下子就把我从高山上直接就摔了个半死，虽然没死但是就差没气儿了，让我明白自己保持自己的淡定还是正确的。理性永远会战胜盲目。新的九月新的绩效考核办法对于我们全中心人员是一个挑战对我来说更是一个新的起点。在过去的一个月为了实现我的营销计划我懂得示忙工作态只高不下，所以自己在过去的计划里没有得到体现和时效，为了营销这个词我的代价付出的太多，示忙工作态直高不下，通话均长明显上升，单时段话务量明显减少，结果却一直领导却没有给到一个说法我很不理解也很不可思议。真吭人。九月里，示忙工作态加入了绩效考核，所以提高高效意识减少示忙工作态，实施“千秒计划”；8月份是个忙的月份，满意度个数出的都比较多，自己新的一月里也尽量的去提高；对于一次性

解决率是个很有潜力也是很有必要提高的一个的分项。如果自己得不到提高自己就要每天抽出1一小时的时间去听录音，分析不足，减慢语速，提升一次性解决率。新月个个营销，多元化营销，力争在原成功率基础上提高一个百分点。继续执行营销双计划即：营销1+n计划和营销定额计划。本月把营销案例奖励积分纳入计划，最高5分封顶。新的一月加油，给自己一个新的面貌！！！！！！

移动公司工作计划（2） | 返回目录

中国移动公司将继续按照巾帼文明岗的标准，围绕公司整体工作思路，不断加强自身建设，充分发挥巾帼员工主力军的作用。分公司营业厅现有员工31人，其中女员工27人，是一个团结进取、勤奋踏实、勇于开拓的巾帼集体，为确保分公司圆满完成各项任务努力做出应有的贡献。公司将积极开创文明新风，提升理念，完善机制，努力打造务实、高效的“巾帼文明岗”。为发挥“巾帼文明岗”的示范作用，全体员工将继续用严格的标准来规范自己、不断鞭策自己做得更好，用实际行动为这些崇高的荣誉增光添彩。

一、围绕创建抓思想，确保素质重教育

“问渠哪得清如许，为有源头活水来”，扎实过硬的思想政治工作是保证创建活动深入持久开展下去的原动力。分公司将继续把邓小平理论、思想、科学发展观的学习放在首要位置，积极参加市公司组织的各类理论学习和各种培训，同时组织各种自发的理论学习活动。用先进的思想武装全体员工头脑，教育和引导员工把坚定正确的政治方向放在第一位，把立足点放在本职工作上，使每个员工做到政治上与党中央保持高度一致，作风上跟上时间的步伐。利用“三八”、“七一”、“十一”五.一七电信日等重大节日，组织员工进行爱国知识、文明礼仪知识竞赛，并对员工进行爱国主义、集体主义、社会主义和民族团结宣传教育。

二、围绕创建抓组织，确保实效重规范

创建“巾帼文明岗”是衡量公司物质文明、精神文明和政治文明建设成果的重要标准，分公司对创建“巾帼文明岗”高度重视，创建之初，就制定了明确的实施方案，从调动积极性、培养责任感、提高自觉性出发，建立了长效机制。明确了工作职责及工作任务，形成了人人抓落实、齐抓共管的好局面。建立了定期检查制度，做到勤检查，公布了服务监督电话、意见本，接受各单位和广大用户的监督。以强化内部约束、加强外部监督为着力点，形成了完善的监督约束机制，有效推动了“巾帼文明岗”创建活动。

三、围绕创建树形象，优化服务重内涵

为深入推进创建活动，提高创建水平和质量。我们把增强员工的文明意识，树立整体文明形象作为创建活动的重点来抓。使员工在思想上自觉树立了服务意识、创新意识和主人翁意识。营业厅是移动公司的前沿部门，是企业的服务窗口，根据“巾帼文明岗”服务规范要求，以“便捷服务、满意100”活动为载体，并将服务宗旨、服务承诺、服务范围等内容公诸于众；意见本供用户提出建议，接受广大用户的监督，并对提出意见的用户进行回复；提供休息区、客户坐席、饮水机等设施方便群众。结合本岗位的工作性质，员工们为提高客户满意度多次放弃自己中午休息的时间，及时解决疑难问题，及时准确的为用户传送最新优惠政策，一线营业员提供客户个性化的服务，始终能为客户着想。他们对客户诚挚、热情、周到的服务。“用户至上，用心服务”的企业服务理念在他们发展业务的过程中，得到了真真切切的诠释。

四、围绕创建抓创新，提高意识重效果

“争创巾帼文明岗”活动以“爱心100贫困大学生助学活动”、“绿色行动计划”、“星光大道卓越班组建设”、“金嘴巴工程”“eap工程”等多种活动为载体，引导女

员工立足岗位，争创一流业绩，形成“巾帼集体争创巾帼文明岗，促进服务水平不断提高”的良好局面；巾帼文明岗还采取“请进来走出去”的办法，邀请其他兄弟分公司的巾帼文明岗来公司现场指导、交流座谈，并主动到外单位参观学习，加强横向交流，共谋纵深发展，通过巾帼文明岗联手合作，为公司对外拓展业务起到桥梁纽带作用，满足了业务大客户单位提出的在企业文化建设方面也进行交流的求，产生了良好的社会效益、经济效益。

学习是巾帼们追求更多、更好的基础。因此，我们积极建立学习培训制度，通过“周四学习日”、“读书月”活动开展多种学习形式，让全体员工参与进来，通过学习不断走向卓越，如公司十分注重学习与日常工作的结合，坚持学习形式的多样化，公司继续推出“服务业务大比拼”、“营业标准大比武”、“活力团队大比武”等多种员工喜闻乐见的活动，将学习的过程转变为一个趣味的过程，受到了员工的普遍欢迎。

生命在于运动，在紧张的工作之余，公司将继续组织开展丰富多彩的文体活动，组织带领巾帼参与精神文明建设，是促进企业文化建设的有效载体。在继承传统基础上力推新项目，根据公司生产经营的实际情况适时开展了员工喜闻乐见的文体活动和爱心活动。一是每年定期举办一次“爱心100贫困大学生助学行动，奉献一片赤诚爱心”捐款活动。二是开展各种友谊比赛、联谊活动、趣味运动会、联欢晚会和知识竞赛等活动，满足业务大客户单位和通信建设合作伙伴提出的在企业文化建设方面增强交流的要求，为企业内部巾帼员工强身健体、增进友谊创造条件。为带领广大巾帼团员强身健体，以良好的精神面貌投身工作。

度爱卫工作实施方案 移动公司工作计划篇二

一、进一步加大增殖业务及集团产品的发展力度。

在新业务方面，继续以提高增值业务收入为工作中心，以提升各项增值业务覆盖率为工作重点，同时加快家校通、企信机、随e行等集团产品的发展力度。力争做到各项业务平衡发展、各项业务都有新的突破。

二、切实把维护工作落到实处。

培养全业务型的客户经理。进一步落实客户经理从单纯的维护型向维护营销型转变，客户经理的工作要实现维护、发展、服务、宣传、拓展等综合性的效益，特别是在集团产品和集团业务发展方面，要切实发挥好客户经理主力军的作用。

三、认真做好各项服务工作，并确保整体服务水平能有大的提升

1、营业厅服务方面

加强主动服务意识的培训和督导，多组织管理层人员召开交流会及管理方面的培训，并增强营业人员对大客户的优先服务意识，以提高大客户的满意度及忠诚度。

一切服务工作以客户为中心、以客户的切身感受为出发点，只有客户满意是最终目的，也是衡量我们服务工作好坏的唯一标准，在办理业务过程中，倡导“多说一句话、多问一句话”，使客户高高兴兴而来、明明白白消费、满满满意而归。进一步完善内部管理，严格执行各项业务受理流程及业务规定，加大后续稽核及监督检查力度。提高营业厅现场管理，发现问题及时改正，做好营业的台帐、现场督导考核表等，为其起到辅助管理，提升服务的作用。服务督导对营业厅实行巡检制度，确保区县整体水平的提升。

2、投诉方面：

对内部投诉处理、业务受理流程进行梳理，简化内部环节，

提高工作效率。

加强日常服务、业务等方面学习及培训，进一步减少各类业务差错的产生，进而减少各类客户投诉。

在各单位内部选择业务水平高、责任心强、沟通协调能力强的人员负责内部投诉处理，以提高处理质量。

做好各类投诉处理的督导工作，进一步加强对各类业务差错、投诉及处理时限的内部考核，对相关情况及时进行通报。

加强内部相关部门及人员之间的沟通和联动，特殊投诉特殊处理，以确保投诉的顺利解决。并对相关投诉及时进行分析整理，不断总结、积累好的经验和做法，建立投诉处理及相关典型案例处理信息库，为以后的投诉处理工作提供指导和借鉴作用。

加强对各类投诉处理的后续跟踪，主动征求客户意见和建议，进一步提升客户满意度。

3、培训方面：

进一步完善业务培训及考试制度，定期进行业务培训。在培训内容及形式上有所创新，形式上采用互动、情景模拟、竞赛等多种形式，内容上服务与业务相结合，服务礼仪、沟通技巧等。

四、进一步强化内部管理，完善各项管理、考核和激励机制

充分发挥每月绩效合约书的指导作用，进一步细化管理、量化各项考核，在使各项考核做到公开、公平、公正、合理的同时，真正发挥其鼓励先进、鞭策落后的作用。

结合各项业务发展需要，继续深化实施各种形式的业务竞赛

和劳动竞赛活动，进一步提高各部门及员工的业务发展积极性，在公司内部形成比、学、赶、帮、超、争当业务能手的良好氛围。

五、积极做好网络维护和工程建设

20xx年工程预规划新建**个基站，站点主要分布在农村，改善农村和偏远地区覆盖，倾力打造精品网络。网络维护方面始终如一地做好日常巡检与维护工作。

六、深化人力资源改革，积极推进企业文化建设

认真做好公司办公大楼各项基础建设，进一步深化人力资源改革，合适的人到合适的岗位；做好20xx年的年检工作；积极推进公司企业文化和宣贯工作；加大安全管理、检查和培训的工作；加强公司宣传报道工作；认真做好党群、工会工作；全面提升综合管理能力。

度爱卫工作实施方案 移动公司工作计划篇三

- 1、继续加强业务培训和考核，结合实际技能操作，对公司一些新业务及时上传下达，随时学习并掌握，要求营业员个个业务过关。
- 2、同时加强服务考核力度，定期进行服务培训和总结，使中心区的营业窗口服务规范化、体系化、流程化，达到令更多的用户满意。
- 3、继续开展营业厅内营销工作，启动“金嘴巴工程”，增加营业员的营销意识，使公司一有新业务推出，每位营业员都能成为第一个营销员和第一位业务受理员，达到企业增收的目的。
- 4、提高营业厅整体的应变能力，丰富实战经验，采取定期分

析案例、总结案例的方式，加强营业人员的学习，对于厅内或系统突发事件能够及时应变、快速处理和反馈，以达到用户满意的效果。

在这辞旧迎新的时刻，营业中心全体营业人员有充分的信心迎接20xx年新一年度的到来，我们会加倍努力将营业中心的工作更上一个新的台阶。

度爱卫工作实施方案 移动公司工作计划篇四

20xx年我校的爱国卫生工作，仍然坚持科学发展观，遵照新时期宁远县爱国卫生的工作重心逐步从“除害灭病”转移到以“全民健康”为目标的要求上来，以不断提高市民生活质量和健康水平的需求为出发点，突出重点，坚持“以人为本、长效管理”，大力开展爱国卫生运动，增强全体师生的社会公德和卫生健康意识，提高生活、学习、生态环境质量，广泛发动全体师生共同参与，继续深化校园文明建设，巩固湖南省“安全文明校园”的建设成果，提高校园文化品位，着力优化育人环境。

(一)完善组织机构，健全管理制度

学校要继续建立由党政工青妇队各级组织及有关职能部门领导参加的学校爱国卫生运动领导小组，完善组织网络，明确各项卫生工作的责任人和工作职责，健全各项卫生管理制度，完善检查考核办法，研究学校爱国卫生工作计划和创建活动方案，在年度结束时对全校的爱国卫生工作进行回顾总结。要将学校爱国卫生运动与学校深化建设“安全文明学校”、开展师生评先评优活动有机结合起来，由爱卫会牵头，办公室协调，协同总务、政教处、医务室、工会和心理咨询室齐抓共管形成一个齐抓共管的良好局面。

(二)加强健康教育，养成健康行为

学校要继续成立健康教育领导(工作)小组，制订学期健康教育计划，组织开展多种形式的健康教育活动。此外，学校还可通过印发健教材料、邀请专家为师生作讲座等形式对师生进行健教知识宣传。要确保学校健康教育开课率为100%，做到有教师、有课本、有课时、有评价(含知识测试、试卷分析、健康行为形成的检查)，要确保学生的健康知识及格率和健康行为形成率分别达到90%和80%以上)。同时要认真开展教职工健康教育活动，确保职工健康知识及格率和健康行为形成率分别达到75%和60%以上。要落实新课程标准上足上好体育与体活课，组织学生做好两操，定期举办校园运动节，开展课内外体育活动，认真实施《学生体质健康标准(试行方案)》，按规定做好学生健康体检工作。

(三) 重视环境卫生工作，营造洁净美丽校园

全校教职工要把抓好学校环境卫生作为“内养良好习惯，外树美好形象”的大事来抓。学校要设立环境卫生工作领导小组，统筹安排全校的环境卫生检查考评工作，组织开展爱国卫生月活动。

要建立日常清洁、检查制度和“门前五包”、“门内达标”制度等，各教师办公室、班级及绿化保洁区、专用教室、传达室、厕所、学生宿舍、学校操场等都要落实人员进行值日清扫、保洁，不留卫生死角。此外，遇到大扫除、迎检或环境整治活动，全校教职工都要落实清洁任务，保证在较短时间内学校的每个室、每个地方都有人去搞卫生。要落实人员建立日常卫生检查和突击性卫生检查，检查结果要在一定范围内公布，并建立适当的奖惩机制。

要继续抓好学校的绿化维护工作，如修剪、施肥、防病、除草等，有计划地增添花树品种，适时在办公区摆放盆花，美化自己的校园。组织学生参与爱绿、护绿活动。要落实人员及时做好校内垃圾的清运工作。

(四)做好除害防病工作，确保师生的身心健康

学校要落实“除四害”的责任部门和兼职人员，根据“四害”发生的不同季节，严格按照《宁远县除四害工作管理暂行规定》的要求，采取不同的方法，开展杀灭“四害”的工作，完善群防群治与专业防治结合的运作机制，坚决把鼠、蟑、蝇、蚊密度控制在“不足为害”的水平，达到除害灭病的目的。必要时可定期请专业人员负责厕所、垃圾箱、传达室周围等地点的消杀蚊蝇工作。要按规定到指定地点购买灭鼠、灭蟑药物，责任部门派专人统一投放，一般每学期要求投放药物1—2次。卫生保健室定期、不定期进行检查、反馈。

要认真贯彻执行《传染病防治法》和《实施办法》，切实做好突发流行性疾病的统计上报工作，认真配合卫生部门开展计划免疫工作，收集整理好学生的《健康卡》和其它相关资料，及时上报各统计表。确保学生卫生保健工作正常有序加以开展。配合上级妇联组织做好妇女病的普查工作和有关教师的体检工作。以防为主，以预防肠道和呼吸道传染病为重点，控制流行病和传染病的发生。培养学生良好的个人卫生习惯，加强对饮食卫生和食品卫生的监督指导，防止食物中毒事故的发生。确保供应学生足量的卫生饮水。

(五)加强基础设施建设，提高卫生设施档次

要继续搞好学校的绿化工程，并通过争取上级支持和加强学校预算外经费的合理调控等形式，改善卫生设施，重点抓好厕所、密闭式垃圾箱等硬件建设。不断改造学校的陈旧设施。

(六)其他工作

- 1、校爱卫会每月进行例会，开展自查，发现问题及时整改。
- 2、积极参与社区各种卫生活动，为创建“健康城区”作贡献。

3、巩固湖南省“安全文明校园”和“无烟单位”创建成果。

一月份：

2、期末大扫除

3、收交整理健康专题教育材料

二月份：

1、开学大扫除

2、师生健康知识辅导

三月份：

1、春季流行性疾病预防

2、校园绿化

四月份：师生健康教育知识测试及试卷分析

五月份：灭鼠灭蝇为主的除四害活动

六月份：

1、收交整理健康专题教育材料

2、离校前对师生进行暑期安全健康教育

七、八月份：学校卫生设施改造

九月份：

1、迎国庆卫生大扫除

2、调整充实全年卫生工作计划

十月份：校园运动会

十一月份：灭鼠灭蝇为主的除四害活动

十二月份：校学生冬锻活动，整理卫生及健康教育工作台帐。

度爱卫工作实施方案 移动公司工作计划篇五

一、熟悉工作环境

3、熟悉本楼层的所有专柜，包括专柜名称、具体位置、经营商品的性质、经营方式及经营状态。

二、发现当前工作中的问题

3、了解本楼层专柜经营中需要解决的问题，例如灯光照明、商品陈列、库存积压等等。

三、解决当前工作中的问题

3、与各专柜沟通协调，解决其需要帮助解决的问题。

四、以上工作为主要工作思路，在具体的日常工作管理上须如此进行

1、管理本楼层销售工作；

2、清楚掌握本楼层各专柜销售及货品、人员情况；

3、负责柜长、营业员工作分配、考勤、仪容仪表、行为规范；

4、帮助下属解决工作上的问题；

- 5、培训下属并跟进检查培训效果；
- 6、处理顾客投诉；
- 7、严格执行公司各项规章制度；
- 8、及时准确地将商品信息及顾客需求和建议反馈公司；
- 9、负责楼层环境清洁、灯光、道具、维修、安全；
- 10、按时更换、检查卖场陈列；
- 11、跟进公司促销活动的执行、宣导；
- 12、负责每月楼层盘点；
- 13、定期检查、抽盘后仓货品；
- 14、根据卖场实际情况，做适当人员调备；
- 15、负责下属工作质量及工作进度；
- 16、负责本楼层物料陈列、道具、管理；
- 17、拟定市场调查工作计划及实施；
- 19、销售业绩分析工作。

度爱卫工作实施方案 移动公司工作计划篇六

(一) 结合品牌战略扩大用户规模

在20xx年中公司的用户发展将进一步结合省公司品牌战略，实现“用户规模化发展，规模效益化延伸”的目标，移动员工工作计划。加大品牌区隔力度并辅以相应服务标准进行用

户发展与维护，工作重点仍集中于“全球通”、“动感地带”用户的快速发展、“神州行”用户的规模扩大，同时，在三大品牌发展过程中将采取具体措施避免品牌互吃。

(二) 扩大增值业务用户数及其收入占比

20xx年公司增值业务工作围绕三个业务发展目标开展，量质并重实现增值业务新发展。继续扩大增值业务用户的规模和提高增值业务收入占比是明年增值业务发展的首要目标；提高短信、彩信和彩铃的用户规模和使用量是明年增收的重点。

借鉴20xx年增值业务推广营销的经验，08年的增值业务的各项工作将实行重点推广、均匀分配的形式进行，即有节奏、有目的、有效果地制定并执行增值业务营销案加以推广。推广方面结合体验营销平台开展用户体验式营销，加大业务宣传力度。

(三) 合理配置资源制定促销方案，提高业务渗透率

20xx年公司将在深入对市场调研、分析的基础上制定各类行之有效的营销方案，进一步加大对城镇及农村市场的业务渗透；加强成本费用的规划和使用管理，合理配置资源，寻找提升客户和收入市场份额的空间。分公司也将对于所有营销案的实施加强监督、控制力度，对营销方案的执行将进行数据化跟踪和总结，特别落实营销案执行的闭环管理，使营销案的效果真正落到实处。

进一步加大欠费收缴的监管力度，将用户欠费的管理与日常生产经营活动有机结合，实施全员、全面、全过程的管理。不断完善用户欠费管理机制，做好用户欠费管理的基础工作，主要措施包括：落实有信用度用户管理实施细则，严格审定用户信用度，积极稳妥地推行预交话费。依据《欠费考核管理办法》加强营业部欠费管理，多渠道、多手段对欠费进行收缴，同时加大欠费收缴的奖励力度，提高欠费收缴人员的

积极性。此外，进一步完善各渠道、代办点欠费的管理制度。

(一) 进一步加大渠道营销服务能力，优化已有渠道建设，确保渠道效益，使农村渠道和电子渠道成为优势，工作计划《移动员工工作计划》。通过对渠道业务量的分析，进行渠道价值评估；同时严格执行《黄南分公司社会渠道管理办法》加强社会渠道管理力度，加快渠道的建设和整合。

(二) 按照省公司统一安排完成第二期，第三期农村渠道建设，切实做到“一乡（镇）一店，一村一人，一村一点”的方式实现村级渠道覆盖，进一步加大农村营销服务渠道建设，完善农村市场发展模式。

(三) 加强与各代办商的沟通，充分提高代办商积极性□20xx年分公司渠道管理员计划将每季度与代办商进行直接交流，采取电话沟通、定期业务培训等方式提高代办商服务水平。制定社会渠道考核办法，提高代办商积极性。

20xx年公司将以“推进集团信息化建设，提升集团客户发展能力”为目标，数量与质量并重，发展与延续结合，扎实推进以移动终端为载体的移动信息化和行业应用解决方案两类信息化模式。

集团客户□vip客户及拍照客户的分层化发展和维护仍

是20xx年的客户工作重点。以品牌区隔的资费契机为基础，以行业信息化解决方案的推广实施为亮点，以探索区隔于竞争对手的个性化服务为手段，维护客户、吸引客户、发展客户。

(一) 细化管理，加强日常维护工作

1. 网络维护格局

以各县分公司网络维护人员维护为主，维护人员负责基站、传输、电源、空调等设备的全面维护。希望各县分公司领导将网络维护也作为工作重点，大力支持当地网络维护人员的工作，作好协调工作，如：日常的停电时及时给基站发电，做好人员合理分配使网络维护人员发电及处理日常网络故障两不误等。

2. 网络指标

20xx年我公司将加大维护力度，对工程建设严把质量关，不合格及存在隐患的基站不入网。同时，将网络的重点偏移到网络基础维护工作中来，工程建设要精，工程质量要优，不给维护工作带来压力，加大对维护人员网络优化能力的提升，建设一支有势力的优化队伍，使网络资源达到优化配置，保证年底kpi指标的顺利完成。

3. 作业计划

维护工作是从日常工作做起，故应严格按省公司下发的维护作业计划进行，保质保量地按时完成。并将基站的作业计划下发到各营业部，便于发现故障隐患及时解决。

4. 网络巡检

20xx年我分公司维护人员每月巡检一次基站，08年仍要加强网络巡检工作。针对最坏小区和掉话率高的小区进行测试，合理调整基站天线方位角和俯仰角，修改无线参数；测试基站功率，保证各载频工作的正常状态。

5. 考核制度

(1) 对机房工作人员应实施指标分解给个人，责任落实到个人，考核落实到个人。

(2) 对营业部应将基站停电发电及时率、基站宕站次数、故障反映及时率和准确率落实到各个营业部。

6. 机房管理制度

严格执行省公司下发的各项规章制度：进出机房登记制度、故障上报制度、备品备件制度、仪器仪表工具管理制度等。

(二) 加强网络优化工作力度

面对市场竞争压力，网络维护部门要积极适应市场的需求，建立快速反映机制，提高客户满意度。

1. 加强话务分析，及时调整网络资源，实现资源的最佳利用。

加强互联互通话务和网间结算的数据分析，通过对不同运营商间来去话务量接通率进行分析，掌握竞争对手和其他运营商的市场动态。根据话务变化，及时调整网络资源，实现资源的最佳利用。

2. 以提高客户满意度作为推动网络质量提高的源动力，加强网络优化。

加强对用户投诉处理情况的检查、监督工作，切实降低网络质量方面的重复投诉，尤其做到对集团客户和高端客户的网络投诉的优先处理，提高大客户对我公司网络服务质量的满意度。

加强网络优化工作，向用户提供良好的网络服务。对部分拥塞的边际网和个别基站进行扩容。降低故障的处理时限，定期对网络进行测试及时调整网络结构。同时采取优化手段，尽快降低最坏小区比例。数据网络优化方面要通过合理配置数据信道等措施解决网络瓶颈，提高gprs网络下载速度。

度爱卫工作实施方案 移动公司工作计划篇七

客户经理工作心得

客户经理工作心得

调到客户经理已有大半年时间，经过了这段时间学习和实践，我深深意识到一名客户经理除了要有爱岗、敬业、奉献的责任心外，还需要在业务能力和个人素质上得到一个全方位的锻炼与提升，因此，我认为要成为一名优秀的客户经理应该重点在以下几方面寻求突破。

准确掌握所带集团基础情况

熟悉集团现状：包括集团人数、移动占比、两网渗透率、产品综合接入渗透情况。分析不同集团所在不同行业，挖掘潜在业务需求。对单位决策层架构进行梳理，了解该单位高层组织架构，锁定信息化关键决策人。从各渠道了解单位是否存在对手竞争情况，做到信息了解及时、准确、全面。

养成勤快的工作习惯，态度往往决定结果。

根据集团重要程度以及公司服务频次要求，养成定期走访的良好习惯。根据公司下发的各类营销任务，按照公司要求进行维系、终端、家宽等指标点对点精确外呼，做到终端结合换卡家宽推荐，提高外呼效率，提升整体成效。

制定清晰的目标

制定好长期目标与短期目标，长期目标主要是针对难度较大的业务，制定一个阶段性的计划，例如策反。短期目标主要包括月度指标的跟踪落实安排。

服务的意识

客户经理年终总结

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。

[xxxxx]x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[xxxxx]x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 全球通客户目标市场占有率

四 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。

是直接连接客户和公司的桥梁，所以对外呼人员的服务质量直接影响到客户。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。

五 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，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**。再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司领导派单，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%。

六 日常工作

所采取的一种全新的金融创新，它将在同业竞争中发挥重要作用。

首先必须提高自身的综合素质，要具备丰富、精深的专业知识，包括银行产品、某场营销，客户关系管理、客户服务知识等；同时不断充实金融、法律制度、风俗习惯、社交礼仪、客户心理等多方面的知识和信息，通过丰富的知识武装自己，努力成为具有广博知识的杂家，有效提高个人综合素质。

二是具备较强的服务意识和专业的服务能力。服务是一个永恒的话题，金融企业是服务性行业。服务行业不谈服务，服务没有特色，就不可能留住客户。作为一名商业银行的客户经理，只有真正把客户当成衣食父母，让客户永远享受当上帝的感觉，只有客户满意了，我们才会在竞争中立于不败。

最后是定好自己的地位。客户是我们银行最重要的人物，他们不必依赖我们，而我们必须依赖他们；他们带给我们的不是工作上的烦恼，而是工作岗位；他们不是我们工作上的旁观者，而是我们业务的主角，我们提供的服务并非是给他们恩惠，反而是他们带给我们的业务机会，而令我们得到很多恩惠。在个人业务日益重要的今天，个人客户经理在银行中的作用越来越明显，个人客户经理的地位和重要性是由客户对银行的重要性决定的。银行和客户实际上已经结合成一个利益共同体，可谓荣辱与共，客户经营得好，银行产品销售状况和信誉就会提高，银行的效益也就随之提高；客户经营失败，银行的效益也就没有了来源。所以说个人客户经理是银行的一种资源，要站在较高的角度预测客户需求，要一对一地为优质客户提供服务并满足客户需求，通过服务客户为银行创造效益。

分行党委已给我们搭就了舞台，我们要在工作实践中，树立现代商业银行经营理念，以客户为中心，以客户满意度为宗旨，努力培养服务能力，提高个人综合素质，作一名合格的个人客户经理。

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，06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将信息清楚明确的传递给目标客户。

是直接连接客户和公司的桥梁，所以对外呼人员的服务质量直接影响到客户

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06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%。

日常工作

客户经理是集团客户和个人大客户服务的主要提供者，也是移动公司对外展示员工形象和工作风貌的重要载体，客户经理的职业形象和职业素质一直是公司领导和客户关注的焦点。在06年的日常工作中，我们着重系统培训客户经理的服务与业务双领先全面优化营销体系，实现客户经理规模最优化。大

力推进新业务的规模发展，加快改进服务的步伐，全面优化营销体系，推动中心完成全年的营销指标。***x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。

今年九月份笔者从专卖部门调到客服部门。来到一个新部门后，面对陌生的地理环境，面对素未谋面的卷烟零售客户，我在思考：如何才能尽快适应新环境，迅速进入角色？从专卖人员到客户经理，只有不断学习，才能在本职岗位上干得更好。尤其阅读营销方面的书籍，通过学习先进营销经验来不断充实自己。为适应新形势的工作要求，我还利用闲暇时间认真学习电脑业务操作技巧，并利用这些知识为所负责区域的所有客户建立了完整全面的档案。

指导客户进行库存管理、价格维护等。为了尽快适应新线路，我对区域内客户的卷烟销售状况进行深入的分析，并再一次了解客户尤其是重点客户的性格特点，讨教与他们相处的技巧等。

我所负责的区域包括两个镇，于是，我就照着地图对自己将要走访的区域画了一个模拟地图，以确定新线路的位置。对客户逐个走访定位。画出地图后，对于城镇密集型客户，我以街道为单位对其逐个走访定位；对于农村分散型客户，我以村为单位对其逐个走访定位。在此过程中，我在线路上标注了客户的姓名和商店的名称。我先对整个线路上的客户进行了大致的了解。打印一份标有区域分布情况的零售客户名单，作为走访时的参考资料。在走访时注意观察零售客户证件上的店名与户主资料，并将其与手中的名单挂勾，以形成初步印象。同时，我注意沟通技巧，多与客户交流。为进一步加深对客户印象，我增加了走访次数，延长走访时间，多与他们交流。在这过程中，我还注意通过某一零售客户了解附近其他零售客户的有关情况。记得有位客户问我：自从客户经理换成了你之后，为什么烟草公司分配给我的卷烟少

了？其实，这是客户误解新客户经理的一个信号。针对这一情况，我当时就诚恳地向他解释卷烟的货源供应紧张的原因，而不是调换客户经理带来的。之后，我又向该客户推荐了其他品牌的卷烟。对此，该客户不仅对我没有意见，而且还产生了信任感。走访客户的时候，我先有针对性地走访当天有卷烟订单的客户，以便直接了解他们的卷烟销售状况。走访回来后，我又通过客户关系管理系统调出他们的销售数据进行对比分析，进一步了解了他们的经营状况。对于特别难找的客户，我就多方打听。例如，向原来的客户经理、周围的零售客户或附近的居民询问等。

一般来说，客户对新客户经理抱有很大的期望。我严格要求自己，一定要言必信、行必果，在服务质量上下功夫，争取给客户留下一个干练的形象。在服务客户的过程中，我也收获了很多快乐。

我来到烟草公司工作已有五年多的时间了，对很多工作上事情的理解尚处在探索的过程。但在对客户的走访中，让我接触到了很多以前在学校没有也不可能学习到的东西，在这里，就对客户经理的工作谈谈本人的看法。

作为一名合格的客户经理除了应具备最基本的素质和能力以外，还必须不断的学习，在工作中不断的充实自己。客户经理的工作不是简单的拜访、推销和产品宣传。重要的是在拜访的过程中指导客户卷烟经营，对新品牌进行培育更重要的是要有对市场的敏感度，要逐渐加强对市场的研究和分析能力以及合理的处理销售的过程中产生的问题和矛盾。

客户经理开展工作时，是通过走访客户，了解客户的实际情况，和客户的沟通交流来实现的。什么是有效的沟通？如何去进行有效的沟通？事实上这就是我们客户经理所要研究的问题了，有效的沟通是建立在对客户充分了解的基础上，结合自己的工作目标，通过合理的方式和丰富的工作经验，达到自己所期望的目的。客户经理可以通过有效的沟通增进对客户

的了解，同时也让客户更好的理解、支持自己的工作。通过我们的工作让客户最大程度的满意，进而增进与客户之间的客情关系。良好的客情关系的回报就是得到广大客户的衷心支持，最终获得良好的市场效益。

客户是企业的上帝，这是一条亘古不变的法则，如何更好的为客户服务，是摆在我们面前的一个课题。客户经理是烟草商业企业的一线人员，是最了解客户信息、也是最熟悉市场的一个平台。一个合格的客户经理应善于充分利用自身优势，为公司领导决策提供第一手资料，向客户传递行业信息，维护企业的利益的同时利用自身业务能力为客户谋取更大的利润空间。接受不能改变的，改变不能接受的。我们的客户形形色色、性格迥异，这是无法改变的事实。在对客户的工作过程中我们也许会遇到各种各样的困难，但我相信态度决定一切。我们只要秉承至诚至信、全心全意的行业服务理念，只要把企业的利益和客户的需求时刻牢记，我们将从成功走向辉煌！

度爱卫工作实施方案 移动公司工作计划篇八

以创建国家卫生城市为目标，按照《国家卫生城市标准》，在去年创建工作的基础上，继续推进和抓好我街创建国家卫生城市活动，为进一步提高城市环境质量和人民群众的卫生意识，改进社会环境卫生水平，提高人民群众身体健康水平，加速经济发展和社会进步而努力。

今年下半年，我市将全国爱卫会创建国家卫生城市检查团的综合考核。为此，我街将严格按照《广州市创建国家卫生城市规划纲要》、《国家卫生城市标准》，在去年创建工作的基础上，全面开展各个项目的查漏补缺、整改、巩固和提高工作，将爱卫、创卫工作的各项任务纳入经常化、制度化和规范化的轨道。

(一)、强化创卫工作领导，全面指导创卫工作。我街将把创

卫工作作为“一把手”工程，坚持“一班人合力抓”，形成党政主要领导负总责、分管领导具体抓的创建领导体制，分解任务、督促落实，把创国家卫生城市和创国家环保模范城市和创建国家文明城市的目标(下简称三创)结合起来，把创卫的目标作为“三创”工作当中第一个阶段性的突击目标，在人力、物力、财力各方面给予大力的支持，确保创卫工作的顺利进行。

(二)、广泛宣传，掀起创建高潮。

1、通过印发宣传资料、张贴告示、出宣传墙报等方式，调动方方面面的力量，使“爱卫、创卫”工作家喻户晓，深入人心。

2、3月下旬，召开社区居委会、机团单位动员大会，传达市、区的有关精神、宣传创卫的重要性，发动各单位共同参与到创卫工作中来，营造浓厚的宣传氛围。

(三)、强化日常工作，抓好重点难点。

1、坚持属地化管理的原则，以社区居委会为单位，实行目标管理责任制，健全卫生管理制度、措施，组织开展创建活动，并定期和不定期对其进行检查督促，以抓点带面推动创卫工作的落实。

2、对辖内的内街内巷、无牌无证饮食店档、肉菜市场、发廊、闲置工地和“烂尾”工地等地段和单位存在的薄弱环节展开攻坚，加大除四害工作消杀检查力度，对照“国家卫生城市标准”，落实各项内容和抓好防鼠防蝇设施建设工作，认真、彻底地整治。

1、街办事处将严格按照《创建国家卫生城市资料建档工作指引》、《__区关于收集和整理创建广州市卫生城区工作资料的通知》，继续组织力量，专人负责，完善创卫资料的收集

和整理工作。

2、3月下旬，开设“‘爱卫、创卫’资料建档培训班”，指导各机团单位，特别是机关、学校、医院、居委会等单位做好资料建档工作，并于4月中旬开始对各单位进行检查。

(一)、宣传发动。

1、分别召开街机关干部、职工、社区基干、辖内机团单位、建筑工地负责人等有关人员动员大会，具体部署爱卫月活动工作安排。

2、通过出宣传板报、派发宣传资料、钉挂宣传标语等，做好广泛的宣传工作。

3、4月1日，设点举办“第十七个爱卫月宣传咨询活动”，通过拉挂横幅、派发宣传资料、领导咨询、文艺表演等，向广大居民宣传治理环境、消灭四害、预防疾病、提高城市环境卫生水平及创卫的重要意义。

4、4月中旬，与社区服务中心联合举办有关预防流感、非典型肺炎的健康教育知识讲座。

(二)、整治环境，消除“四害”孳生地。

1、4月2日至8日，在辖区范围内进行全面的灭鼠工作。

2、4月12日至18日，开展以灭蚊、灭蟑为主要内容的除害统一行动周。

3、对辖内重点单位的除“四害”工作，组织专业消杀人员进行认真的消杀处理。

(一)、突出环境综合治理，消灭“四害”孳生地。

坚持以治理环境为主，化学防治为辅的标本兼治的综合防治措施；组织力量全面清理卫生死角，填平洼地，堵洞抹缝，疏通沟渠、沙井等；发动居民群众清倒积水，避免蚊虫孳生地的产生。

(二)、启动灭鼠、灭蚊、灭蟑工作，防制传染病。

1、根据市爱卫办的工作安排，在每季度1日至10日的全市灭鼠统一行动时间里，认真组织机团单位、居民群众和专业队伍参与到统一的灭鼠行动中，并在其他时段认真作好鼠密度监测及灭鼠防鼠工作。

2、4月、5月、7月、8月的第3周为全区灭蚊、灭蟑统一行动，重点对下水道、沙井和公共场所、工地开展烟熏和药物消杀成蚊和蚊蚋工作。同时，结合春、夏季节雨水较多，易产生积水的特点，全面发动机团单位和居民群众清除积水，清除蚊虫孳生地。

3、对已查明的孳生地和过去曾发生登革热、非典型肺炎发病的老疫点区域认真进行监测、处理，进一步预防和控制各类传染病的发生。

(三)、加强软硬件设施的建设，落实除“四害”消杀和监测工作制度。

1、根据季节、气候的变化和“四害”繁殖高峰不同特点，结合我街的实际情况，调查研究、定期监测，做到月有监测，月有检查，把四害监测工作形成制度，为有效消杀“四害”提供依据。

2、督促机团单位、公园、学校等重点单位做好增设“两防”设施和查缺补漏工作。

五、认真做好群众来信来访来电工作

六、抓好日常资料收集工作