

最新维护客户工作总结 客户经理工作计划 (模板7篇)

计划在我们的生活中扮演着重要的角色，无论是个人生活还是工作领域。什么样的计划才是有效的呢？下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。

维护客户工作总结 客户经理工作计划篇一

1、走访客户制度化，增进沟通促进共赢

建立走访客户制度，旨在进一步加强与客户之间的交流和沟通，为客户提供更优质的服务，向社会展示邮政部门崭新的形象和高层次的服务水平。为了把走访工作做实，不流于形式，明年将把这项工作作为制度纳入服务规范。走访客户时，走访人需详细填写《客户走访日志》，每月末交负责人核实处理情况，并填写意见。在走访过程中，注重与客户开展面对面交流，积极倾听客户的意见和建议，把握客户需求的新导向，切实为改进服务收集材料和依据为下一步开展营销获取第一手资料，以此增强营销的针对性和提高营销效果。

2、积极推行客户经理制，规范大客户开发与管理流程。

在过去一年走访客户过程中遇到一些问题，比如，由于走访人之间缺乏交流和沟通，出现被走访人的重叠性，客户的难点问题以及意见、建议的处理没有得到很好监督，等等。为此实行走访人督办制度，即遵循“谁走访谁督办”的原则，如由于客观原因不能当场答复的，或不属于本部门职责范围的问题应向客户说明原因并详细记录下被访用户的资料、用邮困难以及对方提出的意见建议，送交相关专业局处理，并协调督促实施，事后将处理结果告知客户；负责人负责对《记录表》的收集整理工作，每季度以报表的形式将走访结果报相关领导，并对近期走访工作进行梳理，并对客户意见建议

的处理结果进行分析、评议。

3、对大客户实行分级管理，开发统一版本的客户关系管理系统

为了不断地深化、优化服务质量，大客户中心将从多方面着手改善、提高服务质量，以满足大客户的要求。首先实行客户经理负责制，并对大客户实施分级管理制度，强调服务的时效性、及时性，以制度化保证客户服务工作得以顺利进行。同时开发统一版本的客户关系管理系统，在走访客户时关注企业、客户动态，了解新年新动向和搜集信息，以保证时时更新大客户档案，为下一步开展营销获取第一手资料，以此增强营销的针对性和提高营销效果，有助于提高运行效率，降低运营成本，最大限度地减少内耗，实现客户资源的共享。

客户经理是企业与客户之间的桥梁和纽带，客户经理能否对客户提供“标准化、个性化、超值化”服务，直接影响客户对企业的“信任度、满意度、忠诚度”。大客户中心将把握机会，创造条件，致力于客户经理整体素质的提高。

1、强化邮政业务学习，提高业务素质

作为客户经理，首先必须对邮政业务有着深刻的了解。大客户中心将定期组织学习邮政业务，以成长为可以随时接受公司指令与大客户进行业务谈判的营销专家为目标，积极参加各专业局的业务讲座，并与各专业局保持高度沟通，不断提高自身业务素质。

客户经理不仅要有强烈的事业心、高度的责任感和高尚的职业道德，其一言一行还代表着邮政企业的整体形象，工作效率、服务质量和个人素质直接影响着客户对邮政企业的认知。为此，在新的一年里，我们将系统提升客户经理商务礼仪和沟通技巧，进一步美化客户经理的言行举止、提升客户经理形象，有助于赢得客户对邮政企业的好感，从而有利于营销

工作的顺利开展。

3、丰富营销知识体系，提高营销水平

为了进一步提高营销水平，大客户中心将创造条件通过远程培训、优秀营销书籍等途径获得专业化销售流程的知识与技能，丰富营销知识体系，增强拜访与服务客户的能力、提升工作信心与客户服务的满意度。

通过学习，旨在对邮政业务有全面的了解，对市场营销和大客户管理也有更深刻的认识，培养客户经理的服务营销意识，同时开阔事业，提高觉悟，使客户经理认识到营销不仅要通过优质的服务让客户满意，而且要通过积极有效的客户关系管理培养客户的忠诚，并掌握培养客户忠诚的方法和技巧，为今后的工作打下了坚实的基础。

维护客户工作总结 客户经理工作计划篇二

一、提高服务理念，加强内在管理

1、科学组建联通本地网代维组织架构，合理配置人员、车辆、仪表及办公设施，采取划分地域，结合地域情况采取区域化建组管理，以便于线路及设备维护，为抢修缩短障碍历时创造有利条件。

2、制定年度工作目标，实行目标管理，制定网络安全运行指标，维护工作质量指示。

3、制定线路维护迁改工程材料管理办法，达到节约成本，创造效益的目的。

4、制定年度、月度维护作业计划，组织实施监督检查，做好维护质量分析，加强与联通公司的汇报与沟通。

- 5、分批组织人员进行技术培训，提高技术组及维护人员的业务水平。
- 6、针对网络运行状况，深入了解情况，向联通公司提出合理化建议及改进方法。
- 7、认真做好各项工作，由中心部门主观对联通公司分管理领导进行工作汇报，每周、每月按时汇报工作，并且纳入考核。
- 8、建立健全技术档案库，完善档案管理制度，并加强保密方面的管理。
- 9、加强全员安全思想教育，要时刻将安全工作放在首位，要本着“安全为了生产，生产必须安全”的原则，制定相应的安全生产制度，对人员、车辆进行安全跟踪管理，建立和完善安全责任制。
- 10、加强人力资源的管理，实行岗位末位淘汰制，不断补充人员并进行培训。

二、加强干线与基站的日常维护

- 1、__维护中心维护__联通的一级干线为76公里，二级干线为123.2公里，这两段干线可以说是生命线，是传输网络最重要的枢纽线路，也是我们维护工作的重中之重，在维护中最重要的是要做好护线宣传，对外联系和施工配合工作，同时做好“三盯”工作，日常巡回、每周徒步巡回不得少于2次，更不得漏巡，暴风雨后或有外力影响可能造成线路障碍时应立即巡回，发现隐患及时处理。
- 2、为了保障基站的正常运行，维护工作应严格按照基站代维考核的要求进行日常巡检，巡检工作应进行排班巡检，每个基站每月巡检2次，对节点站□vip站每月进行3次以上的巡检，其它线路及基站每月按同期性进行巡检。

3、基站因大面积停电，造成10个或10个以上的基站退服，为了保障基站网络覆盖，维护中心发电应按照基站等级来决定先抢哪个站，后抢哪个站，对于无监控基站退服的处理，要做到停电退服应在指定的时间派车、派人及时发电，无法确定的基站，代维人员应携带油机至基站，待确定退服原因后，及时排除故障，对于日常维护未到位而造成的基站退服或者基站退服抢修不及时，必须追究到人，在月度考核中给予相应的处罚。

三、加强日常维护线路巡回及周期巡回的力度

1、巡回工作要做到三勤（脚勤、嘴勤、手勤），做好三盯（盯紧、盯住、盯到底）。

2、线路巡检工作 车、步巡回每月不得少于4次，巡回中发现问题，个人能处理的要及时处理，不能处理的及时上报维护中心。

3、特殊巡回，每遇大风、雷雨、大雪等天气过后，要全线巡回一次，重要设备、基站等在冰凌状态期间，节假日前应增加巡回力度。

4、处理好线路因修路造成的跨路升高，对重要的设备资源，按季节性和周期性做好维护工作。

5、加强对交越线路设备的维护，对电力保护老化、保护长度不够的线路进行更换与整改加固，提高线路安全系数。

6、每年5月份结合维护工作的特点，及时做好护线宣传，杜绝因焚烧菜梗及农作物秸秆等导致的通信障碍。

四、传输网纤芯测试及纤序整治

根据联通公司对纤芯进行测试的要求，维护中心技术组要制

定计划，争取在上半年来对全网备纤使用情况进行摸底。备用纤衰耗进行测试，干线纤芯做好周期性的测试，本地网纤芯测试完成后，对不合格需整治的纤芯进整治，同时对基站内的尾纤标识、终端设备接地、进出光缆有没有吊牌等进得整治，拿出第一手资料存档，全面提高传输网的纤芯合格率。

五、城区联通管道资源摸底整治

今年根据联通公司的安排，要求对联通业务区所有管道资源进行普查。我们深知管道资源是宝贵的、不可再生的资源，为延长其使用年限，便于合理利用资源，是维护工作中的一个重要项目。我们要针对城区管道有自建、共建、租用的现状，必须对管道进行直观、真实、准确的摸底。管道外部方面主要体现在对管道的走向、所处道路位置、人孔间距、人手孔所处地点等进行核实。管道内部要对人孔的面向，内在结构，人孔尺寸、规格，人孔类型，光缆的走向，管道占孔数量，已占用的孔位，备用的孔位等作详细描述，并且要摸清人孔内如接头盒，有无托板托架，光缆预留有多少，有几条光缆，光缆是否吊牌，吊牌是否清晰等等。摸底完成后，对需整治的安排整治，把资料做全后存档备查。

六、倡导精细，科学化管理

1，程序管理：各部门办公室统一制订管理实施方案及措施，通过按照管理实施细则及考核办法，制订工作流程图。全面系统地做好各项维护工作，认真做好设备资料及设备资源统计。

2，标准化管理，制订各部室各岗位工作标准，提倡文明办公，提高员工企业文化素质。

3，制度建设，制度管理。定期召开月质量分析会，提高周生产例会，考核评比会的质量，做到考核工作要有透明度，处理事情做到奖惩分明。

4，加强设备抢修，保证备品备件充足，加强对架空线路中的角杆，终端杆，转角杆，飞线杆，防雷装置及有关配套设备的检查，发现问题及时消除隐患。

5，加强应急保障抢修小组的管理，提高应急处理能力，加强对应急抢修人员的管理和培训工作，组织必要的演练，增强机动能力，提高抢修效率，切实提高应对各类突发事件的发生，全面提高人员的应急处置能力。

6，服从指挥，加强协作，共同做好通信保障工作。坚持服从联通公司的领导，依据先主干后支线再延伸，先抢通后恢复的原则。确保所辖线路的通信畅通。

七、__维护中心区域化维护蓝图

__因特殊的地理位置，地形地貌有山区又有平原，这种地域面对线路维护带来了许多不便，针对维护中心现有技术人员、车辆及办公室都集中在城区的现状，中心领导和联通公司相关领导经多次实地考察论证，初步达成共识，决定把__联通业务区化成五个小的区域来开展维护工作，具体方案为□1□aa业务区在现有一个维护点的基础上新增设一个维护点；2，__的南片在洪山设一个维护点；3，__的北片在殷店设一个维护点；4，城区为大本营，全面覆射周边地区，这样一化分就形成了五个作业小组，把车辆、仪表及技术人员配齐，就能达到很好的效果。日常维护各个区域单独作业，各负其责处理段面上的事务，遇到突发的障碍及特殊情况下的配合，要集中优势，就近赶往配合，抢修及处理障碍要做到不分界线，不分区域，力求更快更好地完成任务。

维护客户工作总结 客户经理工作计划篇三

20xx年，强化执行将是业务转型的主旋律。做为客户经理我们一定要强化客户导向，树立品牌意识，全方位为用户提供

网络平台、应用开发、系统集成的服务；加大“我的e家”“世界通”等新业务的推广。用转型业务，拉动全年区域内预算任务，完成公司领导下发的各项硬性指标任务。在客户经理的奖金考核办法上结合公司考核指标，做到能者多劳，杜绝“大锅饭”现象；加大kpi考核，让每位客户经理都有责任感、使命感，因为我们是中国电信的员工或受聘于中国电信的员工。所以，我们必须这样要求。

客户经理计划应有条不紊地开展，既是客户关系管理的重点，也是网络建设发展的需要，更是客户经理提高综合素质，实现既定客户经理计划、目标的重要途径。因此，如何有客户经理计划地开展经营工作是当前每个客户经理、也是网络建设中的一个重要课题，结合卷烟商品营销知识的学习，本人认为应该侧重从指标分解，细化市场着手开展有客户经理计划地工作。

当前开展的客户经理计划工作制，就是围绕经营销售有客户经理计划地开展工作，其中心就是目标细化，制定销售任务的分解客户经理计划。作为客户经理，首先应在每月的月末、月初认真回顾本月的经营销售业绩，找出成功的经验、失败的因素，特别是在主观上查找原因，进行客观分析，予以总结、归纳。并在下月的客户经理计划工作中，予以改进，运用营销观念，克服消极因素，发扬积极的、正确的因素，扬长避短，不断促进经营工作走向新局面；其次，对于市场的变化，要密切注意动向，从中观的角度看待市场季节变化、环境影响、消费需求。从微观的角度掌握顾客消费心理、消费结构和消费水平的变化，注意全面把握；最后，应该从烟草公司可供货源、品种与市场需求结合看待市场的满足状况与存在的需求，包括潜在的`需求，积极予以发掘、引导。全方位、多层次促进销售，从而将每月工作目标、销售客户经理计划分解与市场状况、实际经营有效结合起来，促进有客户经理计划地工作的合理开展、落实。

有客户经理计划地开展工作，重在任务分解、市场细化，关

键在落实。学习《卷烟商品基础知识》的人都知道这样一个概念：市场=人口+购买力+购买欲望，换言之，市场等于顾客。因为顾客本身就具备了市场的三要素，既具备了人口的条件，又具备了购买力和购买欲望。据此，我们断言：市场就是顾客（群体），顾客就是市场，顾客就是最基本的市场，也就是我们划分的基础市场，更是必须牢牢掌握的基础的市场。作为客户经理应该将任务分解、市场细化与辖区消费环境、消费群体甚至是终端顾客等综合情况结合起来考虑。通过每天销售情况总结、数据分析，结合市场信息融会贯通地运用营销理念，进行深层次地分析、汇总，对客户现状、可能出现的变化、以后的发展前途，都要有准确的判断和预测。并能够采取针对性措施，调整相应的营销策略和服务方式，发挥营销功效，引导消费。通过经营户牢牢抓住终端顾客，努力促进销售、提高结构。最终，分解、落实并完成工作客户经理计划，实现经营工作目标。

作为一名卷烟销售人员，如果没有工作客户经理计划和基本目标，是永远不可能达到胜利的彼岸的。每个人，每一项事业都应该有基本目标、工作客户经理计划和必胜信念，而不少人往往是做一天和尚撞一天钟，目标模糊，那么如何达到目标、实现客户经理计划自然是心中无数了。

一位成功的销售人员介绍经验时说：我的秘诀是把目标数表贴在床头，每天起床就寝时都要把今天的完成量和明天的目标量记录下来，提醒自己朝目标奋斗。由此可见“有志者事竟成”，只要肯下功夫，任何客户经理计划和目标都能通过努力得以实现。

维护客户工作总结 客户经理工作计划篇四

一、加强对敌斗争，全力维护国家安全和政治稳定

以坚决防止现实危害、努力消除和减少负面影响为目标，科

学统筹境内境外两方面工作、网上网下两个战场，充分发挥政治优势，打好主动仗、整体仗、法律仗、*仗、谋略仗。公安、国安等部门要充分发挥自身优势，进一步加大工作力度，及时掌握境内外敌对势力捣乱破坏活动的战略性、内幕性、行动性、预警性情报信息，努力实现预知预警、预防预控。严密防范、严厉打击*、*、“三股势力”等境内外敌对势力、敌对分子的渗透破坏、煽动非法聚集活动，始终保持对暴力恐怖犯罪活动的严打高压态势，妥善化解影响民族团结的问题，严防境外重大突发事件影响边境地区和民族地区稳定，全力维护国家政治安全稳定。要依法加强对境外非政府组织、各类社会组织和宗教组织的管理，落实日常活动监管制度，限度挤压境外反华非政府组织浸透活动的空间，及时发现、坚决制止敌对势力利用非政府组织进行各种渗透破坏活动。要切实增强国家安全意识，以反渗透、反策反、反窃密为重点，组织开展反间谍专项斗争，严厉打击境外间谍情报机关非法活动，坚决消除不稳定隐患。要深入开展对“*功”、“全能神”等邪教组织的专案工作，依法打击危害严重的骨干分子，教育转化受蒙蔽群众，绝不能让邪教组织死灰复燃、危害社会。要进一步加强出入境管理，严防境内外敌对分子“闯关”入境和潜入潜出。

加强覆盖全社会的情报信息网络建设，在党委、政府统一领导下，着力构建上下贯通、灵敏顺畅、运转高效的信息网络。公安、国安、信访、维稳等部门要进一步拓宽情报信息渠道，切实加强对有关情报信息的搜集、分析、研判，在各个敏感时期和重大节庆期间，严格执行“一日一研判”、“一事一研判”制度。严格紧急重大信息报送制度，规范突发事件信息处理流程，落实维稳信息周报制度，坚决杜绝迟报、漏报、瞒报，防止反应滞后、贻误战机现象发生。要加强各级各部门之间的沟通，整合情报资源，实现信息共享，为各级党委和政府及时提供准确的敌情、社情和重要的预警预测信息，牢牢掌握应急处置工作的主动权。

三、加强社会矛盾排查化解，全力消除不稳定隐患

健全经常性、常态化的预防化解社会矛盾机制，在源头治理、妥善处理上下功夫，防止社会矛盾积聚、激化。以深化“大排查、大接访、大调解、大防控”活动为载体，深入开展矛盾纠纷排查化解工作，及时掌握和化解影响社会稳定的突出矛盾和问题。要着力抓好影响社会稳定突出问题和“三个敏感”问题防范处理工作，防止发生影响社会大局稳定的问题。要立足于发现得早、化解得掉、稳控得住，全面开展对可能引发重大政治性事件、非法聚集事件、大规模群体性事件、暴力恐怖事件、个人极端事件以及重大*炒作，对国家安全和社会稳定造成现实危害的敏感人员、敏感群体和敏感案（事）件（以下简称“三个敏感”问题）的排查工作，详细登记造册，逐一落实属地和主管部门的责任，做到底数清、情况明、措施实、责任严。对排查出来的影响社会稳定突出问题和“三个敏感”问题，按照“一类一策、一人一策，教育为主、慎用打击，宽严相济、综合施策，低调处理、防止危害”的工作思路，采取领导包案包干化解、深入接访下访化解、及时换人换策化解等办法，集中力量攻坚化解。充分发挥人民调解、行政调解、司法调解三位一体大调解工作体系在化解社会矛盾中的作用。深入开展领导干部接访下访活动，健全完善定点接访、专题接访、重点约访、带案下访、挂牌督办等信访处理机制，千方百计化解信访积案，千方百计把进京上访和非正常上访数量降下来。

四、加强社会稳定风险评估工作，做好源头预防

认真贯彻《中共中央办公厅、国务院办公厅印发的通知》（中办发[20xx]2号）、自治区党委办公厅、自治区人民政府办公厅转发的《关于推动建立重大社会决策、重大工程项目社会稳定风险评估机制工作的意见》（桂办发[201x]61号）、《百色市重大事项社会稳定风险评估办法（试行）》（百办发[20xx]177号）和《百色市重大事项社会稳定风险评估办法实施细则（试行）》（百办发[20xx]133号）等文件精神，以企业改制、征地拆迁、涉农利益、教育医疗、环境保护、安

全生产、食品药品安全等容易引发社会矛盾的领域为重点，建立健全社会稳定风险评估机制，深入开展重大事项社会稳定风险评估工作，努力从源头上预防和化解不和谐、不稳定因素，确保重大决策、重大事项的顺利实施。要将社会稳定风险评估工作列入党委、政府的重要议事日程，纳入维稳目标责任管理，成立由县领导和有关部门主要负责人组成的社会稳定风险评估工作领导小组，结合实际制定社会稳定风险评估机制的指导意见和实施办法等规章制度，形成较为完备的评估工作体系。凡是直接关系到人民群众切身利益且涉及面广、容易引发社会稳定问题的重大决策事项，包括涉及征地拆迁、农民负担、国有企业改制、环境影响、社会保障、公益事业等方面的重大工程项目建设、重大政策制定以及其他对社会稳定有较大影响的重大决策事项，都应开展社会稳定风险评估，做到应评尽评，并形成完备的评估报告。要切实加大对社会稳定风险评估的督查力度，进一步健全风险评估责任追究制，将风险评估纳入社会管理、维稳工作综合考评体系之中，确保重大决策、事项社会稳定风险评估真正落实到位。

五、加强应急处置机制建设，妥善处置各类突发群体性事件

进一步健全预警和应急处置机制，完善党委负总责、有

关方面负责同志参加的处置重大突发事件联合指挥机制和符合实战要求的预案，统筹规划、使用维护稳定专门力量，加强培训和实战演练，提高应急处置的能力和水平。认真梳理完善地区预案、部门预案、现场处置预案、*引导预案、网络管理预案等各类应急处置预案，落实应急力量值班备勤，建立跨区域调警协作机制。在处理因人民内部矛盾引发的群体性事件时，要充分看到其中的各种因素及复杂关系，准确判断事件性质，抓住问题的关键，区别不同情况，有效控制事态，依法按政策解决问题。一旦发生重大突发群体性事件，处置要文明稳妥，执法要文明规范，防止因执法不当、处置不妥而激化矛盾、扩大事态。对于打砸抢烧等违法犯罪行为，

要坚决处理，维护法律尊严，维护广大人民群众利益，维护社会大局稳定。

六、加强跨区域维稳协作，确保接边地区和谐稳定

进一步加强与外县靖西县、田东县、田阳县、天等县等接边市、县维稳协作，逐步建立接边地区联谊走访、维稳信息情报共享、矛盾纠纷和不稳定因素联排联调、治安联打联防联治、跨区域维稳信访协作等制度，制定和完善接边地区应急联动工作预案，积极稳妥处置接边突发群体性事件。加强协作交流，定期组织召开接边区域综治维稳联席会议，会商研判区域维稳形势，共同调处化解影响接边地区稳定的突出问题、矛盾纠纷。开展接边区域群防群治和治安专项整治行动，联手防范和打击危害接边地区和谐稳定的各种违法犯罪活动。通过开展跨区域维稳协作，有效化解接边矛盾纠纷和不稳定因素，努力打造平安和谐稳定边界。

七、加强维稳基层基础建设，筑牢维护社会稳定的第一道防线

强化固本强基思想，把维稳基层基础工作放在更加突出的位置，给予更强有力的支持和保障。着力加强以基层党组织为核心的基层组织建设和基层群众自治组织建设，选优配强领导班子，加大人财物投入，努力夯实基层组织、增强基层组织生机活力、扩大基层组织工作覆盖面、壮大基层力量，提高基层实施社会服务管理、化解矛盾纠纷、协调利益关系、维护和谐稳定的能力。加强基层维稳力量建设，重点抓好市、县（区）党委维稳办作为常设机构的建设，改善办公条件，明确专项经费，确定人员编制，配齐配强干部。充分利用基层综治信访维稳中心（站）的职能优势，整合基层维稳工作资源，建立联动机制和综合平台，形成整体合力，做到社会信息联享、社会矛盾联调、治安问题联治、邪教隐患联防、社会管理联抓、便民实事联办。加快推进政法维稳信息化建设和应用，重点加强维稳联动指挥系统和视频监控系统建设，

进一步整合政法维稳信息资源。加强对基层党政领导干部以及维护稳定工作人员的教育培训，提高维护稳定工作能力。总结推广维护社会稳定的好经验好做法，积极培育宣传先进典型，带动维护稳定工作水平提升。

八、加强*宣传，努力营造有利于社会和谐稳定的思想*环境

大力宣传党的xx大精神，凝聚人心和力量全面建设全面小康社会和富裕幸福魅力生态和谐百色。大力加强社会主义核心价值体系建设，有针对性地加强国一隋教育、形势政策教育，增强干部群众建中国特色社会主义道路、抵御西方意识形态渗透和错误思潮干扰的自觉性。深入实施“六五”普法规划，加强法割宣传教育，引导群众增强法制观念、理性表达诉求，自觉维护公共利益和社会稳定。按照及时准确、公开透明、有序开放、有效管理、正确引导的方针，做好突发公共事件的*引导工作，切实把握*的主导权、话语权。完善涉稳重大问题*引导桃制，建立健全政法、维稳部门与新闻宣传部门沟通制度、政法维稳宣传*工作联席会议制度等，对可能出现的问题提前预判、制定预罐，提高*引导的及时性、性和公信力、影响力。按照积极利用、科学发展、依法管理、确保安全的方针，进一步加强互联网管理，努力营造良好网络环境。积极推动落实网络网址、网民上网、网络互动等实名登记措施，切实消除管理盲区。要切实加强对互联网的依法公开管理，明确法律责任，严格监管措施，严厉打击网络诈骗、*、赌博等违法犯罪活动，绝不能让网络成为“法卦之地”。政法、维稳部门要建立与网络产业发展相适应的网络监控、侦查和*引导队伍，建立健全上舆情监测研判评估机制、重大案事件快速反应机制、圈上*引导机制等，定期排查梳理涉及我市的重大网络舆情和开展风险评估，采取“疏堵结合”的办法，加大网上*引孝管控力度，对网上的违法和有害信息要及时发现、封堵。册j除并落地查处相关人员，严防影响国家和社会稳定的信息在网上传播扩散、形成现实危害，严防利用信息网络炒作社会热点敏感问题、形成网上事件，严防利用信息网络煽动组织非法聚集、群体性事件和非法组党结社及从事

违法犯罪活动。

九、加强社会面安全稳定工作，确保敏感时段、重大节庆活动期间社会稳定

牢固树立“一盘棋”思想，按照“预防为主、以面保点”的要求，充分运用业已形成的重要敏感期维护社会稳定工作机制，结合实际及早对全年各个敏感时段和重大节庆活动期间社会面安全稳定工作进行谋划部署，有针对性地研究制定切实管用的工作方案、工作预案和工作措施，整合力量、明确责任、狠抓落实，严密重点部位安全保卫、严密社会面防范控制、严密重点人员稳控，坚决将各种不安全不稳定因素化解控制在本地，严防发生在全国全区造成重大影响的案（事），全力维护社会稳定。建立健全专群结合、点线面结合、网上网下结合、人防物防技防结合、打防管控结合的立体化治安防控体系，保持对刑事犯罪活动的高压态势，加大对黑恶势力、两抢一盗等违法犯罪活动的打击力度。坚决整治社会治安重点地区、重点场所和突出问题。全面排查和消除交通运输、消防、煤矿、建筑施工、危险化学品等重点行业和领域的安全隐患，有效防范、坚决遏制重特大事故发生。加强食品、药品、生产安全监管，依法打击违法违规行为。切实做好防范应对公共卫生事件和自然灾害工作，努力降低对公共安全和社会稳定的影响。加强对到市赴邕进京非正常上访行为依法处理和非正常上访人员劝返接回工作，积极配合北京、自治区和市有关部门做好相关工作，及时处理涉及我县的不稳定问题和事件，限度地减少和及时劝返接回到市赴邕进京上访人员，防止发生到市赴邕进京“维权”滋事*及个人极端事件。

十、加强组织领导，全面落实维护社会稳定工作责任

（镇）各部门要深刻认识当前社会稳定形势的复杂性和做好今年维护社会稳定工作的重要性，切实增强政治意识、大局意识、忧患意识、危机意识、责任意识，从政治上、思想上、组织上进一步加强对维护稳定工作的领导，将维护稳定与推动发展同规划、同部署、同落实，正确处理改革发展稳定关

系，更加注重统筹第一要务与第一责任，更加注重统筹国内国际两个大局，更加注重推动经济发展与保障和改善民生、促进社会和谐稳定有机结合，更加注重综合施策、狠抓工作落实。主要负责同志要自觉承担起维护社会稳定第一责任人的责任，班子成员要认真履行“一岗双责”，加强组织领导，及时解决影响社会稳定的突出问题和工作中的重大难题。要定期分析研判社会稳定形势，准确把握社会动态，及时发现可能影响社会稳定的苗头性、倾向性问题，见微知著，未雨绸缪，及早部署，掌握主动。严格落实维护稳定工作责任制和责任追究制，对因决策失当、工作措施不力、工作不负责任或者不作为、乱作为等引发影响社会稳定问题和事件的，依据自治区《关于维护社会稳定工作中对领导干部问责情形的暂行规定》进行问责。加强督查督办，建立完善维护社会稳定督查工作机制。县委、县政府要抽调精干力量组成维稳督查组，定期或不定期开展维护社会稳定督查指导工作。在各个工作阶段和敏感节点、敏感时期，要组织开展维稳专项督查活动，深入基层和部门进行督查，与基层同志一起研究解决维稳工作中存在的问题，并提出合理化的意见和建议，确保各项维稳工作措施真正落到实处。对影响稳定突出问题和重大不稳定隐患，要组织督查组深入涉事地方和部门进行专项督查，确保不发生集体上访、械斗等群体突发事件，全力维护社会大局稳定。

维护客户工作总结 客户经理工作计划篇五

1、走访客户制度化，增进沟通促进共赢

建立走访客户制度，旨在进一步加强与客户之间的交流和沟通，为客户提供更优质的服务，向社会展示邮政部门崭新的形象和高层次的服务水平。为了把走访工作做实，不流于形式，明年将把这项工作作为制度纳入服务规范。走访客户时，走访人需详细填写《客户走访日志》，每月末交负责人核实处理情况，并填写意见。在走访过程中，注重与客户开展面

面对面交流，积极倾听客户的意见和建议，把握客户需求的新导向，切实为改进服务收集材料和依据为下一步开展营销获取第一手资料，以此增强营销的针对性和提高营销效果。

2、积极推行客户经理制，规范大客户开发与管理流程。

在过去一年走访客户过程中遇到一些问题，比如，由于走访人之间缺乏交流和沟通，出现被走访人的重叠性，客户的难点问题以及意见、建议的处理没有得到很好监督，等等。为此实行走访人督办制度，即遵循“谁走访谁督办”的原则，如由于客观原因不能当场答复的，或不属于本部门职责范围的问题应向客户说明原因并详细记录下被访用户的资料、用邮困难以及对方提出的意见建议，送交相关专业局处理，并协调督促实施，事后将处理结果告知客户；负责人负责对《记录表》的收集整理工作，每季度以报表的形式将走访结果报相关领导，并对近期走访工作进行梳理，并对客户意见建议的处理结果进行分析、评议。

3、对大客户实行分级管理，开发统一版本的客户关系管理系统

为了不断地深化、优化服务质量，大客户中心将从多方面着手改善、提高服务质量，以满足大客户的要求。首先实行客户经理负责制，并对大客户实施分级管理制度，强调服务的时效性、及时性，以制度化保证客户服务工作得以顺利进行。同时开发统一版本的客户关系管理系统，在走访客户时关注企业、客户动态，了解新年新动向和搜集信息，以保证时时更新大客户档案，为下一步开展营销获取第一手资料，以此增强营销的针对性和提高营销效果，有助于提高运行效率，降低运营成本，最大限度地减少内耗，实现客户资源的共享。

二、学无止境，全面提高客户经理整体素质

客户经理是企业与客户之间的桥梁和纽带，客户经理能否对

客户提供“标准化、个性化、超值化”服务，直接影响客户对企业的“信任度、满意度、忠诚度”。大客户中心将把握机会，创造条件，致力于客户经理整体素质的提高。

1、强化邮政业务学习，提高业务素质

作为客户经理，首先必须对邮政业务有着深刻的了解。大客户中心将定期组织学习邮政业务，以成长为可以随时接受公司指令与大客户进行业务谈判的营销专家为目标，积极参加各专业局的业务讲座，并与各专业局保持高度沟通，不断提高自身业务素质。

客户经理不仅要有强烈的事业心、高度的责任感和高尚的职业道德，其一言一行还代表着邮政企业的整体形象，工作效率、服务质量和个人素质直接影响着客户对邮政企业的认知。为此，在新的一年里，我们将系统提升客户经理商务礼仪和沟通技巧，进一步美化客户经理的言行举止、提升客户经理形象，有助于赢得客户对邮政企业的好感，从而有利于营销工作的顺利开展。

3、丰富营销知识体系，提高营销水平

为了进一步提高营销水平，大客户中心将创造条件通过远程培训、优秀营销书籍等途径获得专业化销售流程的知识与技能，丰富营销知识体系，增强拜访与服务客户的能力、提升工作信心与客户服务的满意度。

通过学习，旨在对邮政业务有全面的了解，对市场营销和大客户管理也有更深刻的认识，培养客户经理的服务营销意识，同时开阔事业，提高觉悟，使客户经理认识到营销不仅要通过优质的服务让客户满意，而且要通过积极有效的客户关系管理培养客户的忠诚，并掌握培养客户忠诚的方法和技巧，为今后的工作打下了坚实的基础。

维护客户工作总结 客户经理工作计划篇六

1、走访客户制度化，增进沟通促进共赢

建立走访客户制度，旨在进一步加强与客户之间的交流和沟通，为客户提供更优质的服务，向社会展示邮政部门崭新的形象和高层次的服务水平。为了把走访工作做实，不流于形式，明年将把这项工作作为制度纳入服务规范。走访客户时，走访人需详细填写《客户走访日志》，每月末交负责人核实处理情况，并填写意见。在走访过程中，注重与客户开展面对面交流，积极倾听客户的意见和建议，把握客户需求的新导向，切实为改进服务收集材料和依据为下一步开展营销获取第一手资料，以此增强营销的针对性和提高营销效果。

2、积极推行客户经理制，规范大客户开发与管理流程。

在过去一年走访客户过程中遇到一些问题，比如，由于走访人之间缺乏交流和沟通，出现被走访人的重叠性，客户的难点问题以及意见、建议的处理没有得到很好监督，等等。为此实行走访人督办制度，即遵循“谁走访谁督办”的原则，如由于客观原因不能当场答复的，或不属于本部门职责范围的问题应向客户说明原因并详细记录下被访用户的资料、用邮困难以及对方提出的意见建议，送交相关专业局处理，并协调督促实施，事后将处理结果告知客户；负责人负责对《记录表》的收集整理工作，每季度以报表的形式将走访结果报相关领导，并对近期走访工作进行梳理，并对客户意见建议的处理结果进行分析、评议。

3、对大客户实行分级管理，开发统一版本的客户关系管理系统

为了不断地深化、优化服务质量，大客户中心将从多方面着手改善、提高服务质量，以满足大客户的要求。首先实行客户经理负责制，并对大客户实施分级管理制度，强调服务的

时效性、及时性，以制度化保证客户服务工作得以顺利进行。同时开发统一版本的客户关系管理系统，在走访客户时关注企业、客户动态，了解新年新动向和搜集信息，以保证时时更新大客户档案，为下一步开展营销获取第一手资料，以此增强营销的针对性和提高营销效果，有助于提高运行效率，降低运营成本，限度地减少内耗，实现客户资源的共享。

二、学无止境，全面提高客户经理整体素质

客户经理是企业与客户之间的桥梁和纽带，客户经理能否对客户 提供“标准化、个性化、超值化”服务，直接影响客户对企业的“信任度、满意度、忠诚度”。大客户中心将把握机会，创造条件，致力于客户经理整体素质的提高。

1、强化邮政业务学习，提高业务素质作为客户经理，首先必须对邮政业务有着深刻的了解。大客户中心将定期组织学习邮政业务，以成长为可以随时接受公司指令与大客户进行业务谈判的营销专家为目标，积极参加各专业局的业务讲座，并与各专业局保持高度沟通，不断提高自身业务素质。

客户经理不仅要有强烈的事业心、高度的责任感和高尚的职业道德，其一言一行还代表着邮政企业的整体形象，工作效率、服务质量和个人素质直接影响着客户对邮政企业的认知。为此，在新的一年里，我们将系统提升客户经理商务礼仪和沟通技巧，进一步美化客户经理的言行举止、提升客户经理形象，有助于赢得客户对邮政企业的好感，从而有利于营销工作的顺利开展。

3、丰富营销知识体系，提高营销水平

为了进一步提高营销水平，大客户中心将创造条件通过远程培训、优秀营销书籍等途径获得专业化销售流程的知识与技能，丰富营销知识体系，增强拜访与服务客户的能力、提升工作信心与客户服务的满意度。

通过学习，旨在对邮政业务有全面的了解，对市场营销和大客户管理也有更深刻的认识，培养客户经理的服务营销意识，同时开阔事业，提高觉悟，使客户经理认识到营销不仅要通过优质的服务让客户满意，而且要通过积极有效的客户关系管理培养客户的忠诚，并掌握培养客户忠诚的方法和技巧，为今后的工作打下了坚实的基础。

维护客户工作总结 客户经理工作计划篇七

实施退出管理是实施“三个结构”调整的重要途径，也是我行实施主动风险管理的重要体现，促进了我行信贷资源的优化配置，有力支持了综合盈利能力的提升。从长远发展角度，富有成效的退出管理也是在宏观调控背景下保障我行授信业务均衡高质量发展、实现经营业绩持续稳定提升的重要举措。

截止20xx年12月末，全辖各行07年度累计退出授信27.64亿元。其中针对总行下发退出清单中存量客户，累计退出正常类贷款11.17亿元，占年初全辖公司类正常类贷款余额的0.92%，已整体完成年内目标退出金额的118.87%，完成总行要求退出目标的306%，退出管理成效明显。

根据总行退出管理工作要求，遵循省行“三个结构”调整战略规划□20xx年存量客户结构调整坚持统筹规划、主动实施、严格执行的工作原则，根据全辖行业和区域授信指引，明晰客户退出标准，制定存量客户分类划分标准，将存量客户分为必保新增、存量维持、逐步压缩、限期清退四类客户，将后两类客户纳入退出计划范围，同时，将客户分类结果在授信审批流程和前端授信管理过程中加以运用，规范退出流程管理和严格退出计划执行，强化退出管理执行效果。

（本部分由省行政策制度团队补充）……

1、退出计划制定方式

采取省行于分支行自下而上和自上而下相结合的方式，即分支行根据分类标准进行筛选梳理、主动制订辖内存量客户的退出清单，报送省行进行审核；省行经与分支行沟通反馈后，在全辖层面最终确定分类清单和退出目标客户清单及执行计划。

2、对存量客户进行分类划分

原则上必保新增类客户余额应控制在存量总余额的25%以内，存量维持客户余额控制在40%—50%之间，后两类类客户余额之和不低于存量客户总余额的25%。

3、明确退出计划执行时限和结构性退出比例

（1）对于纳入退出计划范围的不良授信客户，原则上在3年内完成客户清退工作，明确制定分年度清退计划，第1年退出金额不得低于存量余额的40%，前2年累计退出金额不得低于存量余额80%。

（2）加强对正常类客户的风险甄别，加大对高风险关注客户的退出力度。要求纳入主动退出计划的正常和关注类客户，其20xx年度退出金额不得低于各行年初对公正常类贷款的5%，其中关注类客户退出金额应不低于上述两类客户年度退出金额的60%。

1、加强退出计划执行情况评价

加强对各行退出计划执行情况的监控，通过月度监测、季度通报等方式及时向全辖通报退出计划执行进度，每半年一次对全辖各行退出计划执行情况进行综合评价排名。对于退出计划执行进度明显滞后于预期进度的分支行，省行加强定向督导工作。

2、实行退出计划执行负责制

为强化全辖分支行对退出计划执行的集中有效管理，实行退出计划执行定向负责制，即二级分行的退出计划执行由本行分管风险行领导牵头负责，风险管理部协助督导，公司业务部门具体执行实施；杭州地区直管支行由本行分管风险行领导牵头负责。

3、加大退出计划执行考核力度

结合总行对一级分行退出计划执行的考核方式，细化风险管理能力评价体系中退出计划执行维度的考核标准和评分构成，加大退出计划执行的考核权重和评分占比（计划由目前的8%增至20%），引导辖内各行强化退出计划制定和执行效果。

4、加强对退出计划执行结果的运用

根据各行退出计划执行情况，积极运用退出计划执行结果实施分类管理。

（1）对于半年度考核退出计划执行进度明显滞后的分支行，省行通过定向工作提示、提高检查频率、直接约谈等途径，要求分支行明确后续针对性执行措施和定期汇报执行进度，确保年度退出计划合格完成。

（2）将退出计划执行情况与省行贷款规模整体控制、授信项目审批等进行综合平衡、挂钩管理。对于退出计划制定被动、覆盖面不足、执行进度滞后的分支行，省行将平衡信贷资源的优化配置，适当控制该行新增授信项目的审批进程。