

# 最新移动公司经营工作计划(模板5篇)

计划是指为了实现特定目标而制定的一系列有条理的行动步骤。通过制定计划，我们可以将时间、有限的资源分配给不同的任务，并设定合理的限制。这样，我们就能够提高工作效率。这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

## 移动公司经营工作计划篇一

在认真审视公司经营的优势和劣势、强项和弱项(swot)的基础上，公司发展战略中心对当前行业的竞争形势和趋势作出基本研判，将\_\_\_\_年的经营方针确定为：灵活策略赢市场，扩大规模增实力，加强管理保利润。

经营方针是公司阶段性经营的指导思想；各单位、各部门和各级干部的各项经营、管理活动，包括政策制订、制度设计、日常管理，都必须始终不渝地围绕经营方针展开、贯彻和执行。

### 二、\_\_\_\_年的经营目标

#### (一)核心经营目标

\_\_\_\_年，公司的核心经营目标是：

年度销售收入2600万元，增长率 %，保底销售收入 万元；年度税后利润 万元，增长率 %，税后利润率 %，资产回报率 %，保底利润 万元。

在核心经营目标中，利润是能够反映公司经营质量的唯一指标，也是评价和考核经营团队的“核心之核”。

#### (二)销售目标细分

销售目标细分表（计算单位：万元，人民币）

### 三、主要经营策略

#### （一）市场策略

1. 全公司必须以市场为导向，以销售为龙头开展经营和管理活动。公司制订相关政策，鼓励全体员工参与营销工作。
2. 销售部必须整合各项资源，在\_\_\_\_年，采取一切措施，集中精力做好客户和国内经销商的开发、签约工作。
3. 国内市场应以“强势推进、快速占领”的策略，争取把全国著名的塔机厂家发展成永久客户，大力发展偶合器渠道经销商，应以“稳步发展、适度调整”的策略发展直营市场。
4. 制定修改更加合理完善的销售激励措施、奖惩制度。

#### （二）产品策略

1. 开发连带产品，如塔机起升机构□ptk加长变幅□jh08□jh02等。
2. 加快大功率高转速偶合器的研发，尽快出样机、出产品，占领市场先机。
3. 加速风电用减速机的研发试制。

#### （三）品牌与招商策略

品牌是产品营销的催化剂和拉动力。经过十余年的经营，“禹成”已经成为行业的优势品牌，具有较强的号召力；在市场上和消费群中具有良好的美誉度。因此，\_\_\_\_年，公司必须集合品牌资源，区分目标客户群，综合运用网络及经

销商渠道，集中力量向市场推广“禹成”品牌。为此，相应措施如下：1，应以“禹成”为主打品牌，以展会、经销商年会等手段，大力开展渠道建设活动。2，加强网络建设，细分产品市场，争取让更多的经销商、用户了解“禹成”品牌、选择“禹成”品牌、信赖“禹成”品牌。

#### 四、实现目标的保障措施

##### (一)生产资源保障

##### 1. 理顺生产流程，提高外协单位加工能力。

因去年生产组织产能不足，我们进行生产流程改造，将生产计划前置，提前向毛坯厂家下达计划并及时落实到货时间；另外加大外协单位的产能，提前确认每个加工单位每周产能，最后根据公司及外协单位的产量确定每月的生产计划，并监督实施。

2. 生产作为二线部门，理应成为销售的坚强后盾，必须始终围绕客户要求而非生产要求运转，必须按照一线部门的产品策略规划和实际定单需求，组织设计开发、物料采购、产品生产和品质控制等各项生产管理活动。加强生产组织的优化，通过生产与销售及仓库有效的紧密衔接，使销售与生产的流程顺畅、仓库与生产的账目做到每日同步、清洗，为形成简洁、快速、有序的生产继续努力。

3. 按时交付合格产品，始终是生产管理的不容置疑的核心任务。生产部应订立适宜的品质目标，采取适宜的控制措施，以适宜的品质成本，为销售一线准时提供合格产品。提高质量意识，生产部每天早会着重强调生产质量意识，质量是靠做的，不是靠检的，这是我们经常提到的一句话。对新员工实行质检全程监督，不允许废品出现。对于质量问题做到“凡是有人负责，凡事有章可循，凡事有人监督，凡事有据可查”。

4. 生产成本特别是材料成本的控制，将是考验生产部各级干部的关键所在，必须列入各级干部的首要议事日程，必须以非常手段克服和消化各类涨价因素，以降低材料采购成本为突破口，以提升生产速度、提升单位时间产量、采用计件计酬方式为基本点，带动人工成本、能耗成本等在内的各项产品成本的降低，使主营业务的材料成本控制在%以内。

5. 提高员工安全意识。加强设备监管，定期做好起重机械等特种设备的检验、巡查。越是在生产任务重的情况下，越要加强安全教育和安全监督。每天向员工灌输安全生产理念。截止5月底未发生大的安全事故，但是5月份2次小事故也引起我们极大的重视，加强操作规程的培训，提高员工的安全意识。

## (二) 人力资源保障

1. 加快人才引进：以《\_\_\_\_年人力配置标准计划》为基础，加快新增人员中的关键职位的引进和流失人力的补充，确保一、二线用人需求；建立人员淘汰和人才储备机制和计划，在\_\_\_\_年2月3日前将应淘汰人员全部淘汰完毕，将储备人才全部引进到位。

2. 加强教育训练：建立培训体系，以素质培训为核心，对公司员工和渠道经销商进行系统的培训，提升员工和合作伙伴的职业和经营素质。

3. 建立合理的分配体系：建立起对外具有竞争性、对内具有公平性、对员工具有激励性的、包括员工薪资、福利、红利在内的分配体系；并在施行中不断地加以检讨和完善。

分层考核的原则，\_\_\_\_年3月5起，总经理对公司经营团队实施考核；至迟于\_\_\_\_年12月3日起，各中心对中层干部(部门)和基层干部(作业组)施行考核；绩效管理必须与分配体系联动推行，以确保目标管理切实落实。

### (三) 综合管理保障

市场竞争的加剧，必然在技术壁垒上体现，客户必将更加关注体系认证等技术性措施；公司将\_\_\_\_年定义成为未来3—5年的经营发展奠定基础的“管理基础年”，高效顺畅的管理是公司核心竞争力的一个核心。

1. 由综合部主导，集合内外资源，自\_\_\_\_年 3月5日起，公司推展“建构管理体系，增强公司体质”活动，用6个月时间，建立起包括营销管理、生产管理、技术管理、品质管理、经济管理等在内的顺畅的、高效的管理体系。

管理体系的建构，必须以“理顺脉络、提升效率”为目标，注重先进性与实战性、阶段性与前瞻性的有机结合，为必要时的体系认证打好基础。

2. 按照分权管理的原则，由经营团队成员负责，大力推进管理团队建设、骨干队伍建设、经营目标落实检讨等工作。

### (四) 财务资源保障

1. 主导成本降低活动：在设定成本降低目标的基础上，财务人员必须更多地“走出去”，直接参与市场调研，或组织各类专项活动，协助、指导相关部门降低成本。

2. 健全财务监测体系：财务部必须积极参与“建构管理体系，增强管理体质”活动，理顺、健全财务监测体系。

### (五) 组织管理保障

1. 由董事长(总经理)负责，与经营团队签定《目标经营责任书》，明确各责任中心的目标、责任和相应的权利。

2. 由各责任中心总监(厂长)负责， 年 月日前，对各项目标

进行层层分解，并与各级干部签定《目标管理责任书》，逐级明确目标、责任、奖惩等。各级干部的《目标管理责任书》统一汇集于人力资源中心，实施归口管理。

3. 由财务经理负责， 年 月日前，出台《财务预算和成本责任控制办法》，明确各类责任人的成本控制项目、目标、责任和奖惩事项，并每月组织检讨和通报等工作。

4. 由人力资源总监负责， \_\_\_\_年 月日前，以董事长(总经理)为授权方，与各责任中心总监(经理)签定《安全生产责任书》，明确年度安全生产特别是工伤预防的目标和责任等，确保年度重大事故控制为零。

4

5. 由营销总监负责，组织每月/季“经营目标达成检讨会”，总结成果，检讨差距，研拟对策，跟进结果。

#### (六)技术、质量管理保障

1, 严格执行公司质量、环境、职业健康安全管理体系。

2, 配合销售做好与用户(主机厂、用户、设计院)的技术交流工作，设计最佳方案，达到双方满意的效果。做好为销售部业务技术支持，制定投标文件及技术方案，编制技术协议、大修协议。及时地为用户和业务员提供各类技术支持工作。配合售后服务做好售后的技术支持工作。根据销售部的市场信心，开发设计满足用户要求的各类型产品。积极做好生产过程技术指导、售后质量问题的分析与判定。

3, 加强对质检人员的管理与指导，建立并不断完善产品的检查质量要求。经常在车间查看各车间的质量情况，对发现的问题要及时找到有关人员纠正解决。

4, 建立月度技术质量座谈例会制度, 开展专题质量讨论会, 征求各单位意见, 改进工作方法, 提高管理和服务水平。

如每月初组织召开质量专题会议, 对上月发生的质量问题: 从原材料、毛坯、铆焊、机加工、装配车间、售后服务发现的质量问题进行通报、总结, 对出现的质量问题进行分析, 采取预防措施, 防止类似的质量问题再次发生。

## 五、总体要求

公司高层清醒地认识到: \_\_\_\_年的经营目标, 是在全面权衡和全面分析的基础上制定的, 是一个充满机遇和机会的计划, 也是一个具有挑战和风险的计划; 要将这一理想变为现实, 需要全体员工的共同努力。

### (一)更新观念, 创新管理

公司认为, 要达成\_\_\_\_年的经营目标, 首先要更新观念, 各级干部和全体员工必须彻底摒弃“因循守旧、得过且过、小步前进、作坊经营”的思想观念, 以宏观的立场, 树立“产业洗牌、不进则退”的危机意识和“发展公司, 分享成果”的捆绑意识, 在生产管理的流水作业、产品开发的结构系列、采购管理的成本降低、订单评审的菜单管理、后勤保障的服务品质、财务监测的深入一线等等各方面, 创新经营思维、创新管理模式, 为公司经营从作坊工厂向现代企业的彻底转型奠定良好的基础。

### (二)切实负责, 重在行动

行动, 是一切计划得以实现的首要; 执行, 是一切目标得以达成的关键。没有行动和执行, 一切都是空谈。

队和中层干部, 必须以“责任”主管的立场开展各项工作, 不得仍有“功在我责在他”的遇事推委的恶习和恶行。

公司强调：干部和员工的价值在于行动和执行，公司将以行动力和执行力考察所有干部，对于那些纸上谈兵、不尚作为的干部和员工，将列入员工淘汰计划的首选，首先予以淘汰。

### (三) 业绩优先，奖惩落实

追求利润最大化，永远是企业经营的灵魂；任何企业的首要社会责任，都是赢得市场，扩大经营，收获利润。

利润是\_\_\_\_年公司经营指标的“核心之核”，销售是实现利润的载体性指标。在这一思想指导下，“业绩定酬，指标量化，逐级捆绑，分层考核”是公司的基本政策取向，也就是，经营团队以利润为核心指标与公司实施紧密捆绑，中/基层干部和员工以工作业绩指标与上级主管实施紧密捆绑，采用自上而下逐级考核的办法，充分调动全体员工的工作积极性。同时，对于不能胜任本职的干部(包括团队成员)和员工，采取主动让贤、组织调整、公司劝退、末位淘汰等措施，增强造血功能，提升管理体质。

总之，公司希望并要求：所有禹成从业人员，必须以全新的观念、全新的面貌、全新的行动，投身“打造高效禹成，实现业绩大增”的伟大征程中，为公司的跳跃发展作出更大的贡献！

## 移动公司经营工作计划篇二

时间就如同白驹过隙般的流逝，又迎来了一个全新的起点，是时候开始写工作计划了。那么你真正懂得怎么写好工作计划吗？下面是小编帮大家整理的公司经营具体工作计划，希望对大家有所帮助。

一是大局和小局的矛盾。



办公室作为一个综合部门，其性质和其他部门的区别主要体现在服务性上，办公室主要是为领导、机关、和基层服务。首先是为领导和机关服务的。这就要求办公室把“一切服从大局，一切服务大局”作为办公室工作的出发点和落脚点，当部门工作与机关的整体工作、小局工作与大局工作发生矛盾的时候，自觉地做到小局服从大局、局部服从整体。同时尽力做好小局工作，因为小局工作是做好大局的基础和前提。

二是主动和被动的矛盾。

办公室工作的服务性职能决定了其工作的被动性，但要做好办公室工作，又必须发挥人员的主动性，善于在被动中求主动，变被动为主动。对一些常规性、规律性、阶段性等确定性工作，不要消极等待，要主动着手，提前准备。对领导临时交办的任务、应急事件和突发事件等非确定性工作，要有灵活的应变能力，做到忙而不乱。同时要积极适应领导的工作思路，想领导之所想，谋领导之所谋，把问题想在前面，把工作做在前头，主动做好超前服务。

三是政务和事务的矛盾。政务和事务是办公室工作的两个轮子，政务工作主要有决策参谋、调查研究、政务信息、政务文电处理、政务督促检查、机要档案保密等工作。事务工作一般是指除政务以外的其他各项工作，主要是行政后勤工作，诸如接待应酬、吃住行、安全卫生等。事务工作是搞好政务工作的先决条件，不能把政务看成是大事，把事务看成是小事或可有可无的事。更不能把政务看成是高层次的，把事务看成是低层次的。办公室的工作事无巨细，不能有半点疏忽和懈怠。

四是“过”与“不及”的矛盾。为领导出主意，当参谋，要把握“度”，掌握分寸。办公室在领导决策中处于辅助和从属地位，不能缺位，也不能越位。要想领导之所想，急领导之所急，为领导决策提供尽可能多的背景资料，但不能越俎代庖。要积极谏言，但不能瞎掺和。

一是发挥参谋功能，突出“想得到”。

多谋才能善断。办公室作为公司上传下达、沟通各方的桥梁和纽带，要善于站在全局的高度，把注意力集中在那些牵动全局、涉及长远的大事上，放在情况复杂、矛盾突出的`热点、难点问题上，既要了解面上的总体工作，又要了解近期的重点工作，既要了解上级领导的工作意见和要求，还要了解本单位的实际情况和干部员工的意见和建议。善于增强整体合力，树立团队协作精神和服务理念，善于对上加强联系，对内加强管理，对外搞好协调，对下做好服务。要立足发展变化的新情况，多动脑筋、想办法、出主意，增强工作的主动性、预见性、创造性，以较高的政策理论素养和业务工作能力为领导出谋划策、查漏补缺，在充分调查摸底的基础上，提出可行建议和工作预案，发挥参谋和助手作用，不断提高参与决策能力。

二是发挥协调功能，突出“管得宽”。

办公室工作综合全局，协调各方，承内联外，有自身的工作职责和工作规则。办公室既要全面了解各方面工作情况，为公司各项工作的顺利开展创造条件，又要协调各方，处理好上下左右的关系，确保政令畅通。对于职责内的工作一定要抓紧抓好，并且做到抓一件成一件，件件有交代，项项有落实。对职责以外但没有部门抓的或职责不明的工作，办公室就是“不管部”，要义不容辞承担起来，做到机关工作不留空档，保证各项工作的全面推进。

三是发挥办事功能，突出“做得细”。

机关工作无小事，办公室工作更是无小事。这就要求办公室工作一要细心、细致，二要从细小的事抓起。对任何一件经办的的工作，都要严谨细致，一丝不苟，来不得半点敷衍和虚假。要时时刻刻、事事处处，认真认真再认真，细致细致再细致，做到不让领导布置的工作在我手中延误，不让需要办

理的文电在我手中积压，不让到办公室联系工作的同志在我这里受到冷落，不让分公司机关和办公室的形象在我这里受到影响。

四是发挥管理功能，突出“碰得硬”。

机关工作涉及到的事务方方面面，有的还关系到员工的切身利益。在原则问题上敢不敢逗硬是检验作风是否过硬的重要标志。办公室工作必须讲原则，严肃办事纪律。一是按政策办事。把政策作为办公室的生命线，决不允许在政策问题上讲人情，“走后门”，二是依法办事。办公室同志必须学法、懂法、守法，严格按照法律法规来开展工作。三是按组织原则办事。坚持民主集中制原则，坚持一级对一级负责。

五是发挥服务功能，突出“讲程序”。办公室工作的程序性要求很强，特别是在大量复杂的事务性工作中，要求办公室的同志一定要保持清醒的头脑，分清主次、分清轻重缓急、不怕麻烦。一定要坚持逐级汇报的原则，以明确责任。要通过建立一套科学规范的工作制度、工作程序、工作规则，使每项工作都有章可循。

## 移动公司经营工作计划篇三

1. 加快4g业务发展，提升流量用户规模拉动流量收入。以“4g业务”发展为核心，以终端销售为抓手，加速4g主套餐渗透，促进客户保有和流量价值提升，进一步巩固和扩大区域市场领先优势。一是做好4g口碑宣传，强化三位一体执行，做好新售智能终端激活工作；二是常态化开展4g用户流量使用辅导工作，以“进厅沉默客户激活率为抓手”，提升4g活跃转化；三是以新入网及存量迁移为抓手，加快4g飞享套餐的推广及存量用户套餐迁移，确保流量收入提升。四是持续做好体系内终端销售占比提升及体系外终端录入□2/3g终端管控工作。

2. 量质并重深耕农村市场，净增客户份额不低于65%。主动对标对手资费产品，提高资费竞争力；细分市场类型，做好农村市场(尤其是薄弱乡镇)、校园市场、竞争对手市场的营销工作；继续加大客户软硬捆绑，提高客户存活率，稳定收入增长率，降低坏账率。

3. 继续强化宽带与互联网电视营销。一是梳理和整治宽带覆盖盲区、弱区，基本实现乡镇主街道(含二级街道)及行政村光纤宽带全覆盖；二是按月制定宽带现场营销计划，重点对低渗透率小区(新开通小区)开展现场营销，力争第一年实装率达10%；新净比控制在1.3以内；三是优化存量宽带结构，提升100m及以上光纤宽带占比。四是抓新增及存量光纤宽带互联网电视办理率，新增光纤宽带100%推荐互联网电视，增强客户粘性和价值。

4. 继续深化渠道转型强化渠道管控，薄弱乡镇渠道占比60%。一是持续做好能力低下、思想不愿转型渠道的优化，做好核心商圈渠道保有，确保规模优势；二是继续强化渠道基础管理，进一步树立渠道规范经营意识；三是通过“转型厅”、“标杆店”渠道形象树立，带动全体渠道转型；四是持续加强“三色渠道”“3c卖场”、“终端品牌店”自有业务渗透力度。五是加强渠道经理队伍的建设，强化支撑服务意识，持续推进转型；六是加快薄弱乡镇渠道建设与优化，渠道占比达到60%。

5. 提升客户服务水平，进一步增强市场竞争力。一是针对服务短板对存在问题认真分析并将相关考核责任到位；二是加强业务营销规范管理，以客户投诉为抓手，梳理各项业务规范流程，认真处理每件投诉，投诉考核责任到位，全面提升客户投诉处理满意度，从源头抓起，减少升级投诉量；三是关注窗口自、代办人员的服务规范和能力提升，加强服务检查、考核，提升“10分”满意引导率，提升整体客户满意度。

6. 巩固成果，持续抓好市场经营基础管理工作。一是持续做好黑名单、营收资金归集、工单协议归档管理，严管严查协

议代签字现象及协议缺漏现象，降低公司经营风险；二是继续做好一线管理支撑工作，提高工作效率，为市场经营工作打好基础；三是做好有价卡管理，监督落实好有价卡客户签收流程；四是抓好实名制管控，将用户身份验证、影响留存等作为主要监控点，持续抓好实名制工作。

## 移动公司经营工作计划篇四

为了加强公司的财务管理工作，控制费用，提高效率，统一各部门的报销程序及规定，保证财务支出审核审批管理健康、及时、有序地运行，根据国家有关法律、法规，现结合公司具体情况，特制定本制度。

本规定适用于xx限公司全体员工。

各部门执行本规定，具体费用报销申请核定工作及报账结算工作；相关部门主管、经理、总经理、董事长负责报销事项及费用的核准；财务部负责费用的核对、报销等具体工作（财务部在执行报销过程中起监督作用，只对符合有关制度规定、提供完整报销单据、经授权人核准的开支办理报销。费用报销必须依据合法单据，严禁白条、收据报销）。

### （一）、发票的基本要求

1、发票必须合法、真实、有效，自20xx年7月1日起，取得的增值税普通发票（含电子和卷式）应在“购买方纳税识别号”栏填写公司纳税人识别号或统一社会信用代码□xx□□不符合规定的发票，财务部可不予报销。

2、发票内容须与实际交易内容完全一致，须开具货物或商品明细，不得笼统填写“办公用品”、“生活用品”、“食品”、“劳保用品”等。

3、发票不得涂改、挖补、大小写金额必须相符，字迹清楚。发现发票有误，应当退回重开。

4、要用胶水分类、整齐地黏贴在报销黏贴单上，防止原始凭证在传递过程中丢失。

5、无论何种原因遗失原始票据的费用一律不予报销，一切损失由当事人自行承担。6、对下列不符合规定的发票（票据），不得作为合法会计凭证，财务部有权拒绝办理相关报销手续。

## （二）、报销单的填写要求

1、必须按报销费用单的要求填写相关内容。

2、报销事项的内容、用途说明必须清晰准确，并注明费用归属（属于那个单位或项目，便于分类核算或转账），必要时附清单详细说明，另报销招待费（购烟具等）须事先征得单位经理的批准，否则财务部有权不予报销，将自行承担费用，如无法取得发票，经办人应填写招待事项证明单，经办人应填写招待费事项证明清单，并归属那个项目，签字证明后交单位经理审核后交财务部方能取得报销款。

3、报销金额大小写必须一致，不得涂改，不得使用铅笔、圆珠笔、红色墨水填写。

4、财务在审核时按相关制度有权去除不符合要求的票据（如白条、不符合要求的发票等），可以核小报销金额；但审核金额超过报销金融时，应退回经办人重填或按申报金额报销。

## （三）、其他报销附件要求

1、除发票外，其他附件必须合法、合规，有关责任人的签字审批。

#### （四）、报销的时效要求

## 移动公司经营工作计划篇五

公司工作计划是行政活动中使用范围很广的重要公文，也是应用写作的一个重头戏。下面是有移动公司20xx工作计划，欢迎参阅。

20xx年工作思路：

- 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。

中国移动xx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、三个代表思想、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。

#### 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。