# 2024年移动公司工作总结和计划 移动公司工作总结及明年思路(14篇)

来源：网络 作者：独酌月影 更新时间：2025-01-08

*移动公司工作总结和计划 移动公司工作总结及明年思路一一直在困惑，中国移动公司为何能在短短的几个春秋便屹立于世界500强之林？一直在探索，在宽广的网络覆盖、实用的业务、温馨的服务背后，是什么支持中国移动不断向前发展？今年暑假，我们一行四人有幸...*

**移动公司工作总结和计划 移动公司工作总结及明年思路一**

一直在困惑，中国移动公司为何能在短短的几个春秋便屹立于世界500强之林？

一直在探索，在宽广的网络覆盖、实用的业务、温馨的服务背后，是什么支持中国移动不断向前发展？

今年暑假，我们一行四人有幸成为获嘉县移动公司的一员，与移动公司有了零距离的接触以后，慢慢的开始了解他，“正德厚生、臻于至善” 八个大字让我们印象尤其深刻，它不仅是中国移动的行为责任规范与社会责任的宣言, 还昭示中国移动永不止息、创新超越的进取心态，以及对完善、完美的境界孜孜不倦追求的崇高精神。

七月五号，是承载着激情与梦想的日子，在我们的翘首企盼之中，登上了千万获嘉县的客车，经过一个多小时的路程，我们到达了获嘉县移动公司，远远的望着“中国移动通信”那六个蓝底白字高高的伫立在楼宇之间，心里不仅一时感慨，有高兴、有兴奋、有期待，看到最上方那两双诚挚的双手紧紧交叉在一起，这不仅让我想去了移动公司的“沟通100，满意100”，用我的真诚，换取你的满意。

由于我们是中午一点多到的获嘉，公司的领导们在下班休息时间，只有营业厅的员工们正常营业，当我们进去说明来意后就再这里的客户休息区等着上班时间的到来，由于刚进营业厅紧张没在意，当我们坐下来，渐渐被营业厅里的高品质服务吸引，“您好，先生，欢迎光临！”、“您好，先生，请问您要办理什么业务？”、“您好，先生，请慢走！”这一句句甜美的话语展现了员工们的不急、不燥、尊重客户的优秀品质，这样的金牌服务就似炎炎夏日里一丝凉意，沁人心脾。他们将金牌服务的理念诠释的无比完美！“问渠哪得清如许，为有源头活水来！”随着时代的进步，顾客的追求也不断上升，相信移动公司也会不断向更高更广迈进，也只有这样的企业才会蒸蒸日上，傲视群雄，在岁月的长河中越走越远。

在进行完下午的培训后，我们也开始有了任务与安排，成了移动公司一名实习员工，虽然是实习，但是我们依然保持者高昂的斗志与饱满的热情，做好了吃苦受累的准备，可是一段时间之后慢慢发现，这不是一个光靠勤劳、肯吃苦就能做好的工作，要注重效率，要有市场意识，哪些是你的目标客户，成功率有多少？哪些是你的潜在客户，成功率又有多少？如何在与客户沟通的过程中把握他们的心理咨询？成功的抓住他们的购买欲望，这就需要我们了解产品的优势，就是卖点。

所以刚进入营销班，我们营销班的两位姐姐就对我们进行了业务培训，经过短暂的自我介绍后，大家也就相互熟稔了起来，接下来就给我们讲了神州行、全球通、动感地带的卡品和资费及一些相关的营销活动，还有新业务与g3电话的卖点、资费培训，为我们以后成功介绍产品打下基础。

从7月8号到7月20号这段时间，我们参与了“g3电话进社区，入网寄送大礼包”g3电话下乡促销活动，在组长吕玲姐的领导下，通过村广播通知和挨家挨户宣传，与群众积极沟通，成功的卖出了一部又一部g3电话，世上无难事，只怕有心人。对营销一窍不通的我们,经过一段时间的学习也都卖出了自己的第一部电话，但有时候也让我们饱尝到失败的心酸，差点一蹶不振，后来几位姐姐告诉我们，营销就是一个概率的游戏，关键是你如何提高概率，这个时候我们也慢慢入门了，在这一段时间真的学到了很多，经过了一次次的失败后，我们逐步成长，我们一直再努力。

同时，我们也参与了与社会渠道的沟通，跟着她们与这些老板也渐渐熟络了起来，前几天装boss3.0新系统时，有些店里的电脑上很多病毒，我们帮他们杀毒，重新下载一个浏览器，力所能及帮他们解决一些问题，取得他们的好感，为下一步的沟通和树立公司良好的形象打下基础。

**移动公司工作总结和计划 移动公司工作总结及明年思路二**

光阴如梭，日子在弹指一挥间就流逝过去，就在此时回头总结之际才意识到时间的匆匆不待。20xx年7月，作为刚刚跨出校门的，带着懵懂和对即将开始的工作的期待我进入到了移动公司，来到这个团结温暖的大家庭。第一个岗位是作为营业员在营业厅进行为期两个月的实习。实习的过程就是学习的过程，在营业厅各位“前辈”们的指导下，业务水平也日臻成熟。营业厅的生活很苦，但是看到客户们满意而归的笑容，工作一天的我们再辛苦也值得。实习结束后，经领导安排在业务部成为了一名业务管理员。业务部就像是战场的作战指挥所，制定市场的发展战略。每天都要处理很多的数据，不容许丝毫的疏忽，也让我深深的体会到“天下大事,必作于细”这句话的含义。在业务部的时间虽然短暂，却让我在业务部这一群可爱的人身上学到了坚忍不拔的意志和勇往直前的气魄，对我今后的工作和生活将会是一笔巨大的财富。

我现在的工作岗位是基站维护员，主要是负责基站电费、wlan的日常维护和班组建设的一些工作。

基站电费一直都是网络工作不可或缺的一部分，特别是提倡节能减排的形势下，如何有效的控制水电消耗，使运营成本控制在一个合理的范围内显得尤为重要。这当中必不可少的就是与电工们的接触，为了几百度的电量和他们争的面红耳赤的情况是常有的事，但终归有一个“理”字是他们怎么也执拗不过的。虽然现在电费还没有达到预期的目标，但是在领导的指领和大家的不懈努力下，我相信“乘风破浪会有时”！

在新兴通信技术的不断推动下，近年来集团公司提出“四网协同”的发展战略。wlan，作为弥补3g的缺失和分担2g网络压力的一项业务得到大力的推广。wlan的日常维主要包括处理用户的业务使用故障并做好解释；处理ap及辅助设备的各种告警，发现问题积极的处理和向上级汇报并做好总结，要做到故障处理的及时和准确。

一年的工作中，在公司领导的关爱和同事们的人心帮助下学到了许多知识，通过不断的学习逐步提高了自己的技术水平。但是作为刚工作一年的新人，我知道，自己的学识和能力还是相对欠缺的。为了更好的做好自己的本职工作，并且不断的提升自己的知识水平，在今后的工作和生活中我要乐观阳光、积极向上不断的学习和请教，不断的进取、充实、完善自己。让自己成长为一个爱岗敬业、技术扎实的员工而努力。

**移动公司工作总结和计划 移动公司工作总结及明年思路三**

1、每季度对全市自维巡检维护一次工作，多次往返翠峦、皓良河、乌伊岭等基站。

2、和铁塔集团对我市基站进行核查工作，核查1000余次。在核查过程中，为给公司节省差旅费用，都是自己驾驶车辆进行核查，在核查的过程中，发现电信、联通等公司利用移动电源线路10多个基站，核查后经过整改，已查出涉及4家分割电费款项上万元左右，经与铁塔沟通，要求对线路进行整改，使我公司电费降低，进一步保障了我公司的线路安全，为公司节省了电费支出。

3、利用专业技术能力进行应急保障紧急抢修工作，20xx年主要解决问题有夏天涨水进行支援和下雨天抢修线路，南岔停电支援更换电池等许多临时突发工作。

4、本人在一年的工作中，业务上有了相对的提高，每一次的实践工作，都是对我业务能力提高的一次经验积累。

1、按照公司的20xx年重点工作要求，积极主动的完成本职工作

2、继续跟踪、推进基站维护、核查电费工作

3、完成领导交办的临时工作.

**移动公司工作总结和计划 移动公司工作总结及明年思路四**

尊敬的领导，各位同事：

大家好！

20xx年，紧紧围绕省公司“抓住一个中心，提高两个能力，把握三个关键，实现四个目标”的中心思路开展工作，在公司领导的正确领导下，部门员工的共同努力下，各项任务指标完成较好，现将20xx年的主要工作述职如下，请公司和公司领导给予审议。

（一）1月1日至6月16日

我担任合作渠道管理中心经理助理，通过保存量、促发展的营销策略，加大放号、td终端销售的力度，全面提升合作渠道的运营能力；通过科学规划，合理发展渠道网点，全面巩固合作渠道的控制力；通过落实渠道营业员层级管理，提升渠道营业员关怀度，强化渠道店内软硬件实力，全面提高渠道网点服务满意度。

（二）6月16日至9月15日

我担任重点客户中心经理助理，通过加强管理，提高效率，努力提升班组执行力；通过部门结构调整，明确责权范围，提升部属综合素质；通过集中资源，狠抓集团专项产品，提升信息化收入。

（三）9月15日至12月31日

我担任综合部经理助理，围绕着夯实综合管理基础到，持续提升管理效能；强化财务管理技能，持续深化全面预算管理，提升资源使用效率；执行领导事务督办制度，强调令行禁止，全面提升公司执行力。

（一）指标完成情况

1、合作渠道管理中心

（1）战略性数据业务月均使用用户达2681户，完成全年计划的82.91%；

（2）td用户数累计净增4240户，完成上半年计划的139%；在一周之内完成467部集采终端指标，得到了省公司的表扬，并以此作为优秀案例向全省介绍推广经验。

（3）二季度服务满意度考核得分19.84分，其中综合部满意度得分78.6分，比一季度提升2.3分。

（4）执行软硬件管理常态优化制度，通过业务受理单管理、兼职培训员管理、优秀营业员拓展活动等，鼓励专营渠道通过培训员和班长制度做好专营渠道的内务管理工作。

（5）创新试用积分管理制度，通过对代理商的执行力考核、业务发展规模、指标完成情况等进行积分排名，并每月根据积分的高低情况合理调配资源，保证渠道资分配的公正性，提升渠道的竞争力和资源分配的合理性。

2、重点客户中心

（1）信息化完成45.3万元，完成季度指标值的110.9%；宽带业务收入累计完成1.34万元，完成季度指标值的260.9%。重要集团覆盖率年度第三季度指标值是50%，年度指标是60%，现已达到67.75%，完成年度指标。由全省倒数提升到全省第14名。

（2）v网普及率38.4，完成第三季度指标，组织客户经理落实包括短号漫游推广、v网新客户营销、v网分享有礼等v网营销方案。

（3）集中资源大力发展校讯通业务，保存量提增量，拓展新市场。组织外出业务交流学习，开展校讯通学校联谊活动，利用活动契机推介校讯通业务，为全年完成4289户增幅120%的成绩打下坚实的基础。

（4）提升专线业务的发展速度，安排专人分管专线，新签订视频监控项目、教育局专线项目等260条专线，增加信息化收入。

（5）加强客户经理管理，提高工作效率，提升班组执行力，修订重点客户中心二级绩效考核管理办法，确定客户经理的奖金划分及绩效得分。对客户经理的工作动态按进行月-周-日的维度进行管理，实时掌握客户经理目标设置及工作计划安排，提高客户经理工作效率。

（6）调整机构，明确分工，部门内部形成以小组为单位，各项分工，并且对于集团业务产品如集团v网业务，专线类、校讯通等进行专人划分，专项分管，使各项指标都落实到人，做到事事有人管、人人有专责，保证各项工作的落实。

3、综合部

（1）客户服务满意度其中的网络质量服务满意度考核得分为79分，全省排名第二；

（2）基站征址三项达成56个，城域网建设完成10.27管程公里，wlan建设完成98个热点，建设有线宽带小区49个，社会渠道接入建设17个完工站点。

（3）宽带业务建设完成小区建设49个，完成onu端口数量4858个，覆盖用户数量达到4696户。发展有线宽带用户数为八百多户。平均每小区开通用户数12户；平均端口利用率14%；平均每小区投资15万；小区初始投资的平均回报周期18年。以上指标表现排名在全省前列。

（4）信息管理方面，顺利完成分公司20xx年至20xx年分公司志的拟写工作，全年发布新闻稿109篇，增幅达131%；共收集新闻照片3495张，增幅达84%；有效地向上级公司及兄弟公司宣传我分公司形象，年底劳动竞赛更是以专题系列报道形式连载，为营造公司浓厚竞赛氛围起到重要作用，获得省公司优秀宣传团队的奖励。

（5）综合事务方面，全年完成重要会议的组织工作达12次，多次拟写领导的讲话发言稿、工作总结、交流材料、竞聘报告会议、创新争优活动等材料；完成企业文化建设、人力资源管理、党团工会、纪检监察、安全生产等综合事务型的工作，圆满完成省公司各项工作要求。

（6）财务管理方面，严格执行公司各项财务账务管理制度，进一步推进财务管理工作，强化全面预算管理制度，全员实施预算管理机制，12月对全体员工进行的预算管理工作，取得较好的效果，提升资源使用的计划性，提高财务支出的效率性。

（7）执行领导事务督办制度，对领导在会议上的要求进行跟踪，并对结果进行严格考核，使公司领导的指令能快速得到执行，营造令行禁止的氛围，全面提升公司执行力。

（二）绩效表现情况

20xx年一至三季度绩效为a、b、a；全年绩效被评定为a。

1.综合部管理工作要向“五个发展”的方向前进，综合管理工作，既是一个老课题，也是篇新文章。“五个发展”指的是均衡化发展、协同化发展、精细化发展、创新化发展、持续化发展。

均衡化发展指的是要关注短板、巩固优势，要看到成绩的同时，也要注意到不足，集中资源解决存在的问题，实现均衡化发展。

协同化发展指的是在开展各项综合工作是，要充分与各部门工作紧密地结合，统筹公司资源，营造协同作战的良好氛围，共同进步，实现协同化发展。

精细化发展发展指的是要重视细节，学会精打细算，千方百计降低公司的运营成本，提高公司的运营效率；制度上，我们要想法设法精细化各项工作的标准、程序和制度，要事事精细，环环相扣，使管理工作做到无缝衔接，实现精细化发展。

创新化发展指的是强调“创新驱动”，在完成好各项日常工作的同时，除了会干事还要会思考、会总结、会宣传，要完善创新机制，努力营造创新的氛围，积极开展各种创新活动。

持续化发展指的是工作上要有规划、计划，不能有想一事做一事，要有整体、系统的规划和计划，并且规划和计划要进行科学的论证，以保障实施过程中的可持续性发展。

2.安全生产、纪检监察工作是企业经营的保险线，

安全始终是经营生产中的大事，我们思想上要重视，感情上要更加关爱员工安全，行动上则要自觉落实在公司生产经营的各个方面。过去一年中，分公司始终贯彻“安全第一，预防为主，综合治理”的方针，坚持生产之前确保安全，不安全不生产。全年无重大安全事故发生，员工安全及公司财产得到保障。但是昨天安全，今天安全，并不意味着明天就自然安全。安全生产时时不能松懈，要制度化、常态化管理，在班组建设中强化安全文化的建设力度，只有在团队文化、生产文化中倡导安全生产，才能保证安全警钟时时警示。

纪检监察工作要做好加强监督制度建设，加大监督的力度。对公司三重一大事项进行监督，做到公平公正公开，集体把关，相互监督；处理各类事务按章、按法、按制度规定办事；对工程建设和广告招投标、物资采购等重要工作进行现场监察，做到严格招标采购程序，严格把关、公开透明、规范公正。加强廉洁从业教育，对全体员工开展党风党规专题教育，统一思想，提高认识，增强反腐自觉性。认真开展廉政警示教育。用反面典型和身边血的教训经常进行警示教育，帮助大家分析腐败的成因及危害性，教育大家勿以恶小而为之，谨慎从事、警钟长鸣。

3.财务工作要扎实稳健的步伐努力前进。做好全面预算管理工作，持续深化公司的财务资源配置的效率。进一步精细化财务基础工作，实施公司财务管理考核制度，执行财务督办制度，严格执行会计准则，健全内控管理制度，按季度完成内部自查整改工作，保持扎实稳健的财务管理步伐。

4.重视党团工企的思想战线建设工作，塑造员工思想导师，党团工作重点是深入开展“为民服务创先争优”主题实践活动；工会工作的重点是打造“职工之家”和推进班组建设，激发组织活动；企业文化工作的重点是做好落地，积极打造“服务、关爱、执行、创新、和谐”的五大特色文化。

5.提升内部服务满意度的工作，在员工食宿等生活环境，在员工的工作环境上贴近员工需求做好各项后勤保障工作，每半年通过座谈会、调查问卷等形式做好内部服务满意度的测评工作，并将结果纳入到部门内部绩效考核管理范围。

6.充分管理好领导的时间，企业在得到发展壮大的同时，各个需要领导决策或审核的环节逐渐增多，领导的时间是宝贵的，需要综合部合理地安排管理好领导的时间，如发票签名时间安排，领导行程备案和重要日程提醒，领导需参加会议的协调等工作要做好精细化并落到实处。

在总结成绩的同时，我们也应当清醒地看到，工作中仍存在一些不足，主要表现在工程管理知识教匮乏，对领导时间管理不严谨，打造高效团队效果不明显，这些问题都需要我们高度重视、认真对待、真抓实干，并争取在20xx年的工作中得到提高。

1、勤学习

深入学习贯彻党内两个《条例》，《国有企业领导人员企业廉洁从政若干准则、规定》通过学习增强自身党性修养，拒腐防变能力。学习党政领导干部党风廉政建设责任制的各项规定，自觉抵制不正之风。

2、建制度

扩大党风廉政责任制的层面，针对各个部门的工作性质，梳理涉及各个部门的廉政风险点，分别签订党风廉政责任书，提示在涉及采购管理、营销活动、财务开支等方面上通过制定和执行相关流程制度来达到制度管控、流程防范、监督强化地目的。

**移动公司工作总结和计划 移动公司工作总结及明年思路五**

时光飞逝，转瞬间加入中国移动这个大家庭已经有五年的时间了，我从刚刚离开校园踏入社会时的青涩与内向，少言谨慎，转变成现在外向活跃，侃侃而谈。五年来，在这个大家庭中我学会了很多，收获了很多，也成长了很多。在今年的5月，公司进行了工作整合，改变运营方式，成立了多个片区，我的工作也发生了巨大的变化，从一名普通的一线营业员变成一名社区经理。

面对新的工作岗位、新的工作方式和新的工作环境，在工作这一年中，感受颇多，收获颇多。对我来说是一个良好的发展机遇，也是一个很好的锻炼和提升自己各方面能力的机会。从几乎没有工作经验的新手，到现在基本能独立地完成一项工作。“管理规范、运作有序、各司其职、兢兢业业、工作愉快”是我这一年来切身的感受。在公司各级领导的关心下在同事们的帮助下我较好的完成了公司所安排的各项工作任务。现在20xx年马上就要过去了，20xx年的脚步越来越近，回顾过去一年的工作和经历，做出以下总结：

掌握方法、提高能力、解决问题的一条重要途径和方法，并结合公司实际认真学习了公司的《企业文化》和《五条禁令》等管理制度和工作条例，通过这些工作条例的学习使我进一步加深了对各项工作的理解，可以求真务实的开展各项工作。并在今年7月省公司组织安排的《区域营销能力提升》培训中获得“优秀学员”的证书。

我负责区域中心的日常工作综合管理工作。在各项工作中我都本着认真负责的态度去对待每项工作，受到了同事们的好评。为使自己尽快熟悉工作，进入角色，我一方面抓紧时间查看相关资料，熟悉自己的工作职责，另一方面我虚心向公司的领导、同事请教使自己对新的工作模式有了一个比较全面、系统的认识和了解。认真学习公司、部门下发的各种文件和通报，并把这些文件和通报及时传达到每位社区经理。在具体的工作安排上，坚持以“取长补短、细致划分”为基础，进行人员分工和工作细分，将整个片区划分为多个小的区域，每人管理一个区域，使得每个人的特长都能够得以发挥，都能够独挡一面，共同努力完成公司下达的每一项工作和任务。

性质和方式的改变，同时最需要的事思想的转变。我提出了适合我们自身工作的“三高一专”的工作理念，即高服务技能、高素质、高效率的工作为用户提供专享的服务。通过查阅资料和参与公司各种培训、会议，我深刻地感受到片区运营对公司和对我自身的重要性，它不仅对整个公司的管理运营是一个挑战，同时对我自己，也是一个挑战和机遇。经过与其他地区的社区经理进行沟通和学习，在9月份成功策划并参与了大同市雁北煤校的高校营销活动。

过去留给我的不只是历史，还有丰富的工作经验和人生的阅历。新的一年里，我将从以下几方面的不足中进行改进和提高：

一、继续加强各种知识的学习和掌握。我清醒的认识到，只有通过认真学习好自己的业务理论知识，才能在纷繁复杂的工作中成为行家理手。同时不断地学习各种知识来武装自己，成为一个多面手。一切工作，以学习为主导，不断提升自我综合素质，使自己在面临困难和质疑时永远处于主动。在注重学习的同时狠抓实践，在实践中利用所学知识用知识指导实践全方位的提高自己的工作能力和工作水平。

二、加强信息收集、营销策划和业务宣传。通过信息搜集了解市场竞争情况和用户需求情况，制定灵活有效的营销措施，对每阶段重点发展业务制定切实可行的宣传和营销步骤，及时反馈和分析营销结果，适时调整营销思路，改变目前业务发展的低效状态。

三、加强班组团队建设，建立良好健康的工作环境。通过组织各类学习、活动等增强团队凝聚了，营造积极和睦的团队工作氛围，让每个成员都感受到北辰西苑大家庭的温暖和关爱，拥有一个好的氛围和环境，才能使大家团结努力，一起奋斗，共同开拓工作的新局面。

俗话说：“点点滴滴，造就不凡”，在以后的工作中，我要不断积累经验，与各位同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和工作技能，过去的鲜花和掌声是否依旧会伴随我们一路前进，取决于我们是否具备强烈的责任感、孜孜不倦的学习精神和勤勉严谨的敬业精神，我相信，只要我们脚踏实地，拼搏进取，必能使北辰西苑区域营销中心快速良好的发展取得更大更新的进步。

**移动公司工作总结和计划 移动公司工作总结及明年思路六**

移动营业厅是移动公司的窗口。在移动公司营业厅前台工作，接触客户多，需要协调的事情多，除了正常的收费、办理业务等工作外，在接待用户、开展业务、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着重要作用。

这一年来,各方面都有了很大的进步.在办理业务和解答客户问题方面积累了很多经验，能够及

时准确的为客户提供满意的服务。工作中严格要求自己，保持很强的责任心,谨慎的工作态度和良好的心态。不断加强业务学习，努力提高业务水平和协调能力。工作中，热情服务，做到以诚相待、以心换心；靠一点一滴的细致工作赢得客户信赖。

爱岗敬业，爱护集体荣誉。有着很强的团队精神,跟同事关系融洽,得到了大家的信任.在公司的服务明查暗访中多次取得优秀的成绩，在市公司明列前矛为公司赢得了荣誉.积极参加公司组织的培训学习.刻苦钻研,努力提高业务水平.在公司组织的岗位知识竞赛和业务考试中也取得了优秀的成绩。完成任务和业务量列公司第一，被评选为业务明星，收获丰硕。

自来到移动公司那天起，我就给自己制定了一个目标，那就是：无论做什么，干，就要干好，就要做到比别人优秀，我相信自己的能力，我也自信，经过努力，我一定能成功。

在工作中，还存在一些不足之处需要提高.以后还要加强学习,争取更大的进步,为公司做出更大的贡献.

**移动公司工作总结和计划 移动公司工作总结及明年思路七**

一年来，维护站始终把用心服务放在重要位置，努力在提高维护综合素质。确立了清晰的工作思路。今年年初，根据区公司和项目部的要求，结合自身实际，维护站确立了以防为主、防治结合、综合治理的基站维护工作思路，确保了项目部提出的基站“三无”及无vip退服、无超长退服、无批量退服。严格执行省公司和项目部的各项决定和认务，各项指标均达到公司要求和项目部制定的标准。

(一)网络运行维护：

1、网络各项kpi指标均达到挑战值

在建维部人员维护人员和代维人员共同努力下，基站、管线、集团等各项维护工作均取得一定成绩。1月到9月gsm小区完好率、td小区完好率指标、彩信接通率、设备告警解决率、投诉处理解决率、重要环境告警响应及时率、动环监控完好率等各项kpi指标均达到了挑战值。

2、加强代维的精细管理，提升代维公司的维护水平

（1）、建维部围绕一个核心（以“科学管理”为核心），继续提升三项能力（代维公司的自主维护能力、精细管理能力、应急保障能力），狠抓四个质量（巡检完成质量、故障处理质量、数据报表质量和贯彻执行质量），全面提升代维管理工作，提升代维公司的维护质量，确保网络的稳定和畅通。1月份到9月份共计处理基站故障350余次，投诉处理1000余次，巡检基站600余站次，应急发电160余次，累计发电时长700余小时。

（2）、加强代维基站的检查力度，重点排查基站的安全隐患。对线路维护站的包线员提出了勤走、勤看、勤宣传的护线基本原则和奖勤罚懒的管理目标。加强代维发电管理工作，通过各种手段避免虚报油料、假发电等情况的发生，要求代维人员了解所有基站蓄电池的放电能力，合理安排发电路线，。

（3）、加强基站耗电量管控度，降低基站单载频耗电量

建立和完善基站电费台账，每月电业局发行电量，按用户号录入基站电费台账系统，通过基站配置情况、监控系统的数字电表、每月用电量信息来对比，找出电量存在异常的基站，再通过现场加装室内电表等措施来进行进一步的核实，如确实是电业计量表存在问题，再找电业部门更换。

(二)网络工程建设：

1、基站建设

完成td6期4个新建宏基站、9个共址宏基站、4个新建微基站和gsmxx.2期2个新建基站的建设施工工作，目前基站已全部开通。

2、集团专线

截止到20xx年10月，共下发专线图纸34条，目前已开通19条，具备开通条件的共11条。

3、工程验收

完成td6期、xx.2期、lte、全业务二期、集团专线共计11.7余公里管道和80余公里直埋光缆。

1、在学习方面仍然存在短板，在激烈的市场竞争中深感不断汲取各方面知识的重要性，因此下一步仍需继续加强自身的学习，特别是对工程施工管理、传输设备理论、交换机数据配置、wlan数据配置等知识的学习与积累。

2、目前基站选址难度较大，尤其是新建小区等热点区域，下一步需要加快选址进度，对已达成意向协议的签订合同，力争年底完成10个基站的合同签订工作。

(一)网络维护：

1、加强网络基础维护工作，加强各代维公司的管理力度，全力完成网络各项kpi指标，力争全部kpi指标达到市公司规定的挑战值，同时根据富裕工作情况，努力创新，挖掘工作中的亮点，在完成维护工作的基础上，力争有加分项，为县公司圆满完成今年kpi指标做贡献。

2、加强基站电量管理工作，每月对基站用电情况进行核实，对用电异常的基站及时进行整改，力争年底基站单载频用电量达到公司考核要求。

3、加强网络投诉的跟踪及分析，同时对富裕县城内进行信号普查，力争掌握富裕县内弱覆盖等相关情况，为基站建设和室分建设提供可靠数据。

(二)工程建设：

1、对集团专线建设任务重点跟踪，通过合理安排施工计划，抓质量、抢进度、力争按时完成集团专线建设任务，为集团收入达到公司指标提供有力保证。

2、加强工程建设安全管理工作，认真贯彻“安全第一，预防为主”的方针，把工程建设安全管理工作放在重要位置，确保工程施工安全。

3、根据县城内基站整体规划，今年底明年初完成19个lte宏基站的选址工作，同时提前做好管线预埋、配套施工等工作，为公司td-lte建设打下牢固的基础。

**移动公司工作总结和计划 移动公司工作总结及明年思路八**

xx年对于镇江移动来说是关键的一年，是镇江移动全面赶超电信最重要的一年，对我个人来说是进入移动公司的第一个年头，在今后的工作中，我将努力提高自身素质，克服不足，朝着以下几个方向努力：

1、提高自己的学习能力，学无止镜，如今是一个信息时代，社会的发展瞬息万变，各种学科知识日新月异，我将坚持不懈地努力学习移动集团数据业务知识，提高自己的工作能力。

2、不断锻炼自己的胆识和毅力，提高自己解决实际问题的能力，并在工作过程中慢慢克服急躁情绪，积极、热情、细致地的对待每一项工作。

3、加强思想建设，严格要求自己，多向身边的同志学习，不断提高自我，以一个党员的标准来要求自己。

20xx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。

让我难以忘却的是，深入南山湖基地，烈日炎炎下如何和同事们众志成城、攻城拔寨，使我们明白了“只要战胜自己，你就赢了人生”。

通过以上工作任务的完成自己发现在很多方面仍然需要改进：加强业务知识的学习，通过不断的接听客户咨询电话过程中发现对于公司很多业务知识方面自己仍然需要加强学习，从而才能提高对客户的服务水平；加强团队沟通协作，加入新的集体之后，并且在公司客户服务中心建设阶段必须很好与领导和同事沟通才能保证各项工作的开展与完成，尤其根据公司客户服务中心发展目标，积极加强与各营业部客服主管的沟通；对于公司客户服务中心建设阶段，应该利用自己之前的工作经验与客户服务中心运营管理的认知加强创新能力，寻找合适公司客户服务中心建设的方式方法。

**移动公司工作总结和计划 移动公司工作总结及明年思路九**

1、完成对新增ptn电路的录入，截至目前，ptn电路共计4298条，已录入4177，调度率为97.2%。

2、完成对北向接口的日常巡检及北向接口相关数据的统计，本周中断0分钟，截至目前，北向接口故障历时共计0分钟。

3、完成营业厅和动环数据制作。

4、清理库房物资，整理库房。

5、完成各项指标的统计。

1、继续完成新增ptn电路的录入；

2、继续完成北向接口的日常巡检；

3、提升无线端口与电路匹配率；

4、完成库房板件的统计；

5、牵头营业厅整改的数据制作。

本周由于清理库房物资，花费了大量时间，导致无线端口与电路匹配率稍有下降，下周将主要精力集中在此指标上，争取将该指标提升上来。

**移动公司工作总结和计划 移动公司工作总结及明年思路篇十**

时光飞逝，转眼间到移动公司工作有了一段时间，感受颇多，收获颇多。新环境，新领导，新岗位，对我来说是一个良好的发民机遇，也是一个很好的锻炼和提升自已各方面能力的机会。刚到营业厅工作时，我就感受到了一种蓬勃向上，积极进取，暖如春风的工作氛围，感觉到了同事们的热情，执着和敬业。正是在他们的启发和感染下，我开始认真学习业务知识，扎扎实实地苦练服务技巧。业务一点一滴的学习，心灵一分一分的融入，工作一点一点的进步，我不断坚持着自己的信仰和追求，在此，首先特别感谢领导和同事们给予我的大力支持，关心和帮助。使我能够很快地适应公司的管理与动作程序，努力做好本职工作。进入公司工作以来，我认真了解公司的发展概况及企业文化，了解公司的规章制度，熟悉了公司一些相关的业务知识以有系统的基本操作……

在这几个月里，我工作认真负责，勤勤恳恳，按时并较好的完成上级安排的任务，千里之行，始于足下。我从小事学起，从点滴做起。在这段时间里我首先学习了作为服务营销代表所具备的基本要求和服务礼仪。说到心得体会，感受最深的就是服务，优质的服务态度能带给客户温馨的感受。在营业厅里对每一个客户就是要尽可能的做到使客户满意。客户满意，自然就会增加收益。记得刚上班时我不大喜欢笑，经理赞美我说其实你笑的很可爱的啊，要多点笑哦，这样人也会显得精神活力点。她教导我服务态度很重要，永远站和第一位，服务态度首先是热情，而表达热情的方式就是微笑，面对客户要保持甜美的笑容。为了让自己的笑容更加亲切，自然，于是我有空就对着镜子练习笑容，直到自己满意为止。是啊，一声亲切的问候，一个甜甜的微笑，举手之劳的一件小事，也能够拉近客户与我们之间的距离。在工作中，我本着“沟通从心开始”的服务理念，热情地，真诚地接待每一们客户，让他们直正地，实实在在地享受我们优质，高效的服务。对于每天的客户不解咨询，我都能够认真对待，牢记“用户永远是对的，用户就是上帝”的服务口号，要用同样真诚的微笑，同样耐心的解释，去化客户的误解和怒火，让委屈的泪水流在心里，把真诚的微笑献给客户。记得有一次，有一位客户气冲冲地推门而入，一进门就满口脏话。面对如此怒气冲冲的客户，我只有保持微笑面对，请客户坐下，耐心聆听客户的投诉。我一边耐心地向客户解释疑惑，一边给客户核查话费详意单。疑惑终于打开了，原来客户曾经开通了彩铃，因没有取消，造成每月扣除5元的包月费，而刚好他的基本帐户已经不够抵扣5元的月租了，所以虽然赠送帐户还有钱但却无法拨打电话。当我给客户解释清楚，并征求客户的意见先充值再取消彩铃时，客户不但没了当时进来时的那种粗鲁，反而惭愧地对我说“真不好意思，刚才语气重了些，态度不好，可你对我这样的误会还热情接待，耐心地解释给我听，恩，移动公司的服务态度挺不错！”听了这段话，我终于理解了“服务”这两个字的`概念，知道了在以后的工作中如何去面对客户，如何做好服务工作……那就是“以诚待人，务实求实！”

然而对于目前的工作，我只是踏入了门槛，还有很多不足之处，还有很多要学习的地方，所以在以后的工作中，我会继续发挥自己的优点及良好的工作作风，从自身做起，不断缯强服务意识与水平还要更加继续注意学习业务知识，实践和积累，刻苦练习服务技巧，同时认真听取各种意见及建议，不断地把自己所学的知识应用到实践中仅是机械地去完成工作，更要采取换们思考的方法，通过自己的奋斗和努力，向客户和同事们展示自己开朗，热情，自信，坚毅的一面：在工作中寻找自己的位置，在拼搏中实现自我的价值，在进取中塑造自身的形象。我喜欢看到客户希冀面来，满意而去的表情，喜欢看到客户在我们的建议下得到意外收获得的成就感。但因本身业务知识还不深广和经验不足解决不到的问题而产生遗憾，也不得不接受客户没有达到目的时不满的宣泄……可是，以真诚服务换客户的真情和信赖，让我感到工作多彩而充实，还提升了自身的综合素质。此外，现代的工作环境中具有团队意识是非常重要的。有效的团队工作可以提高工作效率。加入了移动这个大家庭我深深感受到同事们的那种勃勃的氛围，学会了怎样与人相处，培养良好的人际关系。在学习中，主动出击，学，然后知不足，知不足然后能自反也。做到不耻下问，虚心求教，取人之长，补已之短。而领导和同事的爱护，关心，指导和帮助，都尽可能容纳我的不妥之外，让我感到很感激。走进这样的学习集体，让我变得更加有动力了。。在接下来的工作日子里，我会加强学习业务知识，这样在解答客户的咨询问题时才不会哑口无言，言不对症。还要做各项服务工作，做好月检查准备，做好本职工作，并努力完成上级分配的任务。

转眼间，两年过去了。在这过去的两年中，是中国移动选择了我，也是我选择了中国移动。从进公司的那一天起，我就不断地告诫自己，对自己一定要“高标准、严要求”。事实证明，在这极其充实的工作中，我即辛苦又开心，收获很大，感悟很深。更重要的是我对自己能在这样一个快节奏、高效率、充满生机与活力的企业里工作而感到自豪。

我不仅对前台的业务流程有了提高，而且对前台工作人员的职责有了更全面、深入地了解。业务方面，除了正常的收费、办理业务等工作外，接待用户、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着重要作用；营业员工作职责方面，高水平的业务和协调工作的能力、较强的责任心、谦虚的工作态度、团队作战的精神、服务的热情等是衡量前台优秀员工的基本准则。这些都体现了中国移动需要什么样的员工。

经过这两年充实、丰富、辛苦的工作后，我经常不断地总结、思考，也获得了不少的心得与体会。

1、善于总结。总结是一个很好的习惯，人的一生当中如果每天都花一点时间去总结，那就可以把生活与工作都改善得越来越好。在工作中，每天都有可能接触到新东西，因此总结显得尤为重要，每天下班回来，我都会坚持做心里思考、口头总结，希望自己的收获更多、更持久，事实证明这样做是正确的，正因为有了总结，我才让自己对移动的业务有了更多的了解，更深的感悟。

2。结合客户的消费行为，深入发掘增值业务的发展重点。由于客户群的特点，不同年龄段的人对新业务的喜好程度、喜好内容都有所不同，因此根据消费者的消费特点制定与他们相符合的业务显得至关重要。

3。继续加强实体渠道、电子渠道的推广，并从多方面开展体验式营销。体验式营销是提高客户对新业务认识的最重要的感性渠道，但目前大部分客户的主动性不够，那么需要我们主动采取一些加强主动体验的措施，如开展娱乐活动、设立新业务促销员等。

以上工作是我孜孜不倦追求的目标，我将以此作为人生的一个新的起点。

最后，感谢公司为我提供这么多学习和锻炼的机会，感谢在这期间帮助过我的领导和同事。作为一名新人，在这个精锐而充满活力的xx分公司xx营业厅，我的人生之路才刚刚开始，只有不断地经历风雨的洗礼，紧跟前进的步伐，才能为公司明天的再创辉煌贡献自己的一份薄力。

**移动公司工作总结和计划 移动公司工作总结及明年思路篇十一**

200#年公司承接江山、常山和开化三县（市）的移动光缆代维护业务，光缆代维总长848公里，由公司下设的通信技术中心负责该项业务。

中心根据江山、常山和开化三个维护段的实际情况，配备21名巡线员进行日常巡查和维护。在市本级和常山分别设维护站，以协助日常的管理和突发抢修。我中心现配备浙h03941和浙h61011两辆车作为光缆代维专用车，同时拥有齐全的各种仪器仪表和工具：4台otdr、4台光纤熔接机、2台光功率计、2台光源、2台抽水机、4只照明工具、3台传真机、4台打印机、5台电脑以及其他常用的抢修工具。

我中心根据《移动光缆传输维护规程》等规范性文件的要求，按照移动公司对线路的考核标准及要求，以“严格管理，精心维护，抢修及时”为工作方针，认真对光缆线路进行维护。

1、做好日常维护工作，严格执行维护规范和维修作业计划，加强线路巡回护线宣传，对架空光缆距路面高度不够、路旁电杆防撞、穿越树林光缆的防鼠咬等安全问题及时整改，排除线路上的重大外力隐患。05年共向施工地派驻“三盯”人员248人次，排除障碍隐患点55处，整理线路698公里，清洗人孔管道37公里，修理管道3处，更换人手孔盖板4块；备用纤测试总芯数1972芯；更换（新立）电杆46根；进行移动抢修16次，其中因松鼠咬断纤5次，被车刮断6次，被枪击断纤1次，森林火灾1次，因外力施工断纤1次，自然断纤2次，全年抢修超时4次；巡线员徒步巡回180天；特殊巡回24天；线路维护质量检查83天；护线宣传平均每人72天，对沿线378个村庄张贴了宣传标语，与沿线349名村支书及村长的建立了联系。

2、根据移动公司的维护要求，完成c3、c4网的线路整治工作848公里，其中套塑料支管8公里左右，新增拉线50多条，并完成了补套拉线警示管、补做电力保护板、跨路警示牌、电杆扶正等工作，并通过了验收，为移动公司争创精品网络奠定了扎实基础。

3、每月定期召开全市巡线员会议，听取线路维护工作中出现的问题和遇到的困难，并针对巡线员提出的线路维护工作中的建议和意见，进行维护质量分析，及时改进不足之处，不断提高线路维护质量。

通信技术中心按照移动公司线路维护要求及公司内部管理要求，建立健全了《维护中心主任工作职责》、《代维管理员工作职责》、《资料管理员工作职责》、《维护站长工作职责》、《巡线员工作职责》等，建立考核制度。分别对巡线员、接续抢修员、资料员和管理员进行月度考核。迁改、抢修、割接工作等按移动公司管理流程要求执行，制定规范手册。巡线员招聘实行岗前培训、考核、年度培训考核。

移动维护办公室及仓库已经建立，制度、图表也已上墙，并将详细的线路资料做成电子文档，并配合移动公司完成了已有线路资源管理系统录入工作。

同时，通信技术中心进一步加大对员工个人的考核力度，科学评价员工的工作实绩，形成科学的考核机制。定期深入施工维护现场进行全面的监督检查，并实行现场落实、现场考核，根据不同的考核结果，实行有差别培养，形成科学有效的激励约束机制，提高员工工作积极性。

1、为了增强抢修人员的业务水平，提高快速反应能力，我们对巡线员、修理员、抢修技术人员进行了集中培训和岗位自学，并进行岗位考核；

2、保证抢修车辆、工具、仪表的正常运转和器材的充足可靠，在市本级我们始终保持有两套完整好用的仪表、工具专用于移动线路维护；

3、针对由于缺乏经验而导致抢修容易超时这一情况，通信技术中心制定了相应的割接、抢修流程，很好地规范了操作流程，提高了抢修质量和效率，使我们的工作取得了很大突破。

“预防为主，主动维护”的运行维护体系主要包括组织结构建设、基础工作、质量督察制、预警机制、外力影响动态管理系统、应急抢修、重要通信保障、技术支撑、考核体系等内容。虽然在预警机制、技术支撑、考核体系等方面还不够健全和完善，但体系建设已初具规模，发挥了有效的作用。在日常维护中，碰到最多的也是最当心是建房、修路对我们线路造成的安全隐患。

个别施工单位对我们的线路安全并不是很重视，甚至出现野蛮施工，针对这种情况，我们制定了一套防障台帐体系，内容包括有《防障协议书》、《违章通知书》、《工作联系单》、《‘三盯’人员检查表》、《防障检查表》等，当发现有碍光缆安全的外力影响时，巡线员应积极主动地与有关单位和个人取得联系，并填写《工作联系单》，请对方签字后，一式三份，交对方一份，报通信技术中心一份，自己留一份；若外力影响比较严重，问题较难处理时，则会同通信技术中心和对方签订《防障协议书》；如果情况比较紧急，巡线员可请示通信技术中心同意后采取应急防障措施，包括向当地公安部门汇报求援，制止对方施工，或派人实行二十四小时现场看护等手段。同时立即布置护线环境，包括增设标石、宣传牌，使光缆路由明显化；如果施工单位在没有对光缆采取技术保护措施前，要在直埋光缆上取（填）土等作业，则可对光缆左右各三米范围内采取全封闭保护（建筑用的毛竹脚手片进行封闭），同时设立宣传牌，并现场看护。严格执行看护合同，遵守看护纪律，做到防障现场不离人。

通过实施防障台帐体系，我们可以有效控制施工对我们光缆线路造成的安全隐患，占据了主动权。

。定期组织人员进行的安全生产检查，整治薄弱环节，及时消除隐患。同时，为进一步提高巡线员的安全防范意识，通信技术中心全年组织了4次安全教育培训，进行安全知识教育。

为保障线路维护工作的顺利进行，通信技术中心积极采取措施，以人为本，确保安全生产。一方面，在每年的寒暑季节，公司制定相应的措施，做好冬季防寒、夏季防暑工作；另一方面，公司领导重视，冬季配备好齐全的防寒衣物，做好冬季安全的基础工作，夏季配备必要的防暑物品，并对一线员工进行高温慰问。

1、线路预防工作需进一步加强，下步将把护线宣传、护线联防列为加强线路保护，预防外力障碍的重点。同时将加强对沿线群众的走访和宣传，充分利用沿线群众力量来达到护线联防的效果。

2、进一步做好工程遗留问题的整治工作，工程遗留问题对线路有着不同程度是安全隐患，下步将把该项工作作为一个重点来抓。

3、由于新员工抢修经验不足，实际工作中容易产生抢修超时，针对这一情况，下步我们将利用“传、帮、带”以及技术练兵相结合的方式来提高年轻技术员的业务水平。

200e年脚步即将远去，新年的身影已慢慢靠近，我们将在新的一年中，继续发挥自身优势，不断提高整体维护质量，努力把代维工作做优、做强，为移动通信打造精品网络做出新的贡献。

**移动公司工作总结和计划 移动公司工作总结及明年思路篇十二**

20xx年我的工作发生变化的一年。前2个月担任营业中心副主任，3-5月份担任原营销中心副主任，6月至今在xx营销中心担任经理职务。无论在分公司还是在营销中心，我都一直保持着敬业的精神、认真的态度、踏实的作风，尽心尽力地作好工作。临近年终，自己有必要对工作做一下回顾，目的在于吸取教训，提高自己，以使把工作做得更好，自己也有信心和决心，在新的一年内把营销中心的工作做得更出色。

规模要做大做强的前提是工作要做细，移动的机构设置已不能满足庞大客户群体对移动服务的需求，在公司进行大改革的前提下我很荣幸的能成为xx营销中心经理，与此同时，我及我们xx营销中心都面临着同样的机遇与挑战。

1、构建一支高水平的战斗队伍是成立营销中心的当务之急，而农村面临着人才稀缺的局面，虽然前来报名的人不少，但是真正能够有能力做好工作的却相当少，部分有能力的人又嫌工作太累、工资太少，不过经过半年的逐步竞争、淘汰和合理安排，xx营销中心目前已经建立了一支具有战斗力的团队。

2、营造人性化管理氛围是团队成长的必要条件，管理就是管人、管事、管自己。要想做好人性化管理，首先要实施强制化管理，如果没有强制化管理在先，人性化管理将无法实施。强制化管理是要让我负责的辖区内，每一件事情都有人在做;人性化管理是为了让我手下的员工能把每一件事情做好，不给公司摆摊子。xx营销中心在xx年里建立了《员工行为规范》、《岗位职责管理》、《考勤管理》、《投诉处理规范》、《渠道规范》等一系列规章制度，为xx营销中心制定了标准，制定了模范。对个别能力有提升空间的同事特别加强了沟通和培训，从人的角度让员工愿意学习，愿意进步，这样不但提高了员工能力而且提高了员工的忠诚度。

3、机构改革导致我们必须重新合理定位代理商的角色。成立片区以来，不少片区的代理商对营销中心的成立不予理解，对平时开展工作不予配合。xx片区也不例外，个别代理商为了利益和其他代理商斗、和片区经理斗、和公司政策斗，给我们开展工作带来了不少难度，xx营销中心为了避免矛盾的蔓延，在平时的管理过程中加强了同代理商的沟通和培训，且在公司率先对辖区代理商发资源，为代理商节约了时间，节约了成本；对公司的效率管理提高了一个层面;对公司提高效益奠定了基础。同时缓解了代理商同公司的矛盾。

在xx营销中心成立以来，作为xx营销中心经理我做到了以公司领导的指导方针为核心，围绕市场部所下发的kpi指标开展工作。尽管公司指标多、指标重，但是公司领导层多次到xx营销中心指导工作，让我有了明确的目标和方向感，为更好的做好片区工作做好了铺垫。从6月份开始，我们就实行压力层层传递，指标分解到人，让员工明确自己的工作目标和方向。

xx年6月以来，累计完成收入183.5万，完成全年基本目标；大力开展“70工程”工作，10月份就提前完成全年挑战目标;着力发展村级客户服务店，实行渠道到村，建设二级渠道53个，解决了农民缴费难的局面，降低了存量换号的比率，提高了业务宣传效果，有价值净增用户324户，离目标还有很大差距，所以07年我们将调整工作思路，把工作重点放到壮大用户上来;新增全球通作为一把手工程，陶总也曾亲自为此来到xx营销中心指导工作，尽管在乡镇是以神州行品牌为主流的局面，xx营销中心全体员工还是超额完成了挑战目标;在农村推广农信通产品上，xx营销中心率先以同政府合作的模式开展工作，不但xx营销中心取得很好的效果，而且也为其他片区提供了经验;

服务与销售并行，在庞大的客户下必定有大量的投诉需要及时妥善的处理，xx营销中心认真贯彻公司的“首我责任制度”，做到有投诉必处理、有投诉先处理、有投诉优处理，xx营销中心成立以来无一件投诉升级事件发生，无一次因投诉扣分事件。

营业厅也是实行一流的标准化服务，xx营销中心营业员的性格都比较内向，在沟通能力上较弱，针对这一现象，我加重了她们的全球通指标，让她们对目标客户进行外呼，这样以来，不但为全球通指标的完成找到了方法，而且让她们从不敢说话到说话，从不敢在客户面前说话到主动为用户推荐业务。

一年以来，自觉搞好政治学习，注重思想品德修养，努力提高自身思想素质，时时提醒自己要堂堂正正做人，认认真真做事。特别是在和代理商打交道的时候，不搞以权谋私，不贪图小便宜，没有出现任何违反廉政规定和公司制度的行为。在工作上，保持高度的责任感和敬业精神，坚持原则，能自觉发挥领导带头作用，主动学习企业管理和销售技巧方面的知识，并运用到自己的管理工作当中去。把事业和工作放在首位，认真负责，扎实肯干，努力将自己从经验管理提高到科学管理的层面上去。

安全工作是企业生存和发展的保障，成立中心以来，xx营销中心就树立了安全防范意识。对窗户安装防盗网;对大门加了链条锁;要求员工养成人走断电的安全用电习惯;大多客户经理的交通工具都是摩托车，所以我们在中心开会的时间我们一般都定在中午车辆通过较少的时段，大大降低了交通安全事故的发生;对于中心车辆xx营销中心要求驾驶人员限速驾驶，严禁酒后驾车，在路况不好的危险地段要求驾驶员必须有100%的把握才能通过，不能报有“试一试”的态度;营业厅严格按照sox要求对现金及资源进行管理;客户经理外出做营销工作的时候尽量不要带大量手机和卡品，防止意外事故发生;工号做到专人专用，工号和微机都定期的进行密码变更，防止无意泄露密码。严格要求员工对公司相关政策保密并签订保密协议，防止商业机密泄露事件发生。

销售工作虽说有了突破，但距分公司要求还有很大差距，还要付出更大的努力。对营销中心的管理还需进一步加强。进行严格的、全面的现代企业管理，提高整体战斗能力，有一个很长的、艰难的过程。今年我虽然作了一些尝试，但深度、力度都还显不够。对员工队伍建设方面努力还不足。少数员工观念陈旧，经营意识、服务态度、服务质量等都亟待转变、改善和提高。进一步提高员工队伍整体素质还有大量工作要作。个人修养和管理能力上也还需要完善和提高。

去年是营销中心出生的一年，那么20xx年就是营销中心壮大的一年。我们需要付出更多、做得更好、获得更丰收。

20xx年，在人员管理方面继续以人性化管理模式，做好队伍的内部关系管理，以绩效为核心实行压力的传递，确保员工以积极的心态面对工作，努力为移动事业做出他们该有的贡献。继续发展和壮大各级渠道，规范管理，适度激励，让渠道拥有继20xx年以来的“第二个春天”，焕发出渠道容纳天下的魅力。20xx年以来我公司加强了服务工作的力度，让我明白了服务对企业长足发展的重要意义，农历新年将至，农村外出打工民工纷纷返乡，也对我们的服务工作提出了更新和更高的要求，我们将实行客户经理片区负责制，客户经理辖区内所有代理点的服务工作都纳入客户经理绩效考核中去，这也促使客户经理平时的渠道维护和培训工作的踏实完成。公司的资源应合理的运用，xx年应改掉用户同移动员工开口就是礼品的观点。关键是思维上要有改变，3g的即将商用和通信企业的重组让我们不得不在xx年将目光集中在电信座机上，新的一年，新的开始，始终把运营收入、用户发展和公司利润作为经营活动的重心，我将突出重点，协调工作，努力完成任务，带领xx营销中心走向成熟、走向壮大。

**移动公司工作总结和计划 移动公司工作总结及明年思路篇十三**

20\_年，在xx市委、市当局的正确领导下，中国移动安徽公司xx分公司(以下简称“xx移动”)主动融入我市经济社会成长大局，积极介入“智慧城市”扶植，持续加快4g网络、光纤宽带、公共互联网等根基通信设施扶植，拓展信息化利用，为我市经济社会成长作出了积极的供献。现将一年来的工作环境陈诉请示如下：

xx移动加快网络根基设施扶植，建成全市规模最大、笼罩最广、用户最多的杰作网络。截止20\_年底，xx移动累计建成4g基站6000多个，移动用户达385万户，此中4g用户靠近260万户，光纤宽带用户跨越75万户。无处不在的4g利用、4g办事已经走进庶民生活、走进各行各业，有力推动了人与人、人与物以及物与物的“广泛衔接”。在无线网络笼罩方面，xx移动4g网络已实现全市乡镇及以上城区、交通干线、紧张风景区的继续笼罩和农村子地区的基础笼罩。xx移动还在主城区开通了volte和4g+办事，提供加倍高速、加倍清晰的网络办事。在有线网络笼罩方面，xx移动施展后发优势，采纳最新技巧，鼎力推进光纤到户工程，目前光纤宽带接入笼罩跨越270万户家庭和90%以上的企事业单位，宽带市场份额全市第一。在国际漫游方面，xx移动已开通客户热门出访的83个国家和地区的4g漫游办事，赓续拓宽4g网络的笼罩范围，方便客户出行。

不停以来，xx移动充分施展技巧、人才和资金优势，积极介入各行各业的信息化扶植工作，致力于做行业“互联网+”的助力者。一是拓宽行业信息化利用。xx移动充分施展技巧和人才优势，为各行各业提供信息化办理。在政务信息化方面，聚焦市政、平安、执法、情况等范畴，推动政务信息化扶植，为地方当局提供电子政务、安全城市、移动执法、数字城管等信息化利用。在企业信息化方面，针对中小企业，与市经信委联合开展“万家智慧企业”扶植;针对大型企业，鼎力推进两化深度交融，匆匆进降本增效，助力转型成长。在民生信息化方面，构建智慧交通平台，提供电费缴纳、社保查询等本地生活办事，为进步市民生活信息化程度添砖加瓦。二是加快数据信息业务成长。xx成为全省第一个将政务云中心落地移念头房的地市，目前已托管电子政务平台、当局网站群、网上做事大厅平台、社会网格化治理平台等31家单位的49个业务平台系统，共计3亿多条根基数据。

xx移动认真贯彻落实关于推进网络提速降费的要求和安排，加快扶植高速率网络、持续下调通信资费。在用户最关注的资费方面，xx移动持续优化资费体系，通过积极落实撤消流量漫游工作、推出定向包、宁神用产品，流量同比增幅达340%，流量单价持续降低，真正做到了让用户流量宁神用，切实让利于民。同时，还面向特定目标客户，推出两大针对性优惠步伐：一是面向国际市场，持续低落国际漫游资费;二是面向企业客户，低落企业接入专线价格，推出“双创宽带”产品和优惠套餐，低落“双创”企业互联网接入本钱。在最影响用户使用感知的网速方面，xx移动秉承“网络质量是企业生命线”的理念，依照“提速、定向”的总体思路，一是环抱客户感知，持续打造杰作4g移动宽带网;二是打造高品质有线宽带网络，新建宽带全部采纳光纤到户;目前已实现城镇99%以上区域的笼罩，农村子区域移动光宽带笼罩率达到85%以上。三是推进电信广泛办事，切实晋升农村子地区信息化程度，缩小数字鸿沟。持续低落宽带价格，晋升品质，光纤带宽100m起步，资费降幅达到75%，普通农民家庭均能花费起。让偏远地区农村子家庭和表面的世界直接连通，村子民能以最勤俭本钱的方法，通过互联网获取“三农”政策律例、扶贫咨询、种养殖等信息，给广大农民带来观得见的真正实惠，匆匆进了农村子经济的快速成长。

xx移动坚持“客户为根、办事为本”的办事理念，着力办理广大客户反应强烈的热点、难点问题，构建让用户宁神满意的电信办事情况。一是狠抓办事质量。完善办事监督指标体系，增强办事问题源头节制和历程监控。重点推动4g办事保障体系优化，持续晋升全业务办事质量，优化客户分层分级办事治理体系，晋升高星级客户办事感知。增强营业厅窗口办事质量治理，订定营业厅办事规范，要求营业厅形象标准化、员工行为规范化、办事流程规范化、根基治理规范化。二是增强投诉管控。面向客户提供热线、营业厅、网站、微博等多种渠道，树立了完善、快捷的客户投诉处置惩罚流程，有效做好客户办事问题的事前警备、事中监督、过后解救，进一步低落客户投诉万投比。高度看重行业纠风工作，确保“两条红线”稽核达标。聚焦不明扣费、宽带网络质量、流量费用质疑等投诉焦点问题，开展专项管理，妥善处置惩罚升级投诉，警备负面舆情，低落升级投诉比例。三是立异办事手段。完善“微办事”体系，增强“微办事”主动关心细节，增强智能派单利用，晋升工单处置惩罚效率和质量，持续晋升客户满意度。

在加快自身成长的同时，xx移动还主动承担社会责任，在应急通信保障、网络平安治理、捐资助学、扶贫帮困等方面施展了积极的作用。xx移动传递文明公益短信，共建安全协调，在全国开展手机垃圾短信和黄色信息管理行动的推动下，高度看重垃圾短信和she黄信息泛滥的问题，不仅在内部员工中开展“网络质量监督员”的工作，还通过四项举措和五大方针分手管理垃圾短信和袭击she黄信息。同时，为了确保客户信息平安，认真落实客户办事的“五条禁令”，保障使用中国移动各项办事的客户隐私权益。xx移动本着高度的社会责任感，积极共同市委、市当局做好市行风评议、平安生产、社会综合管理和安全创建的鼓吹工作，向人民群众鼓吹治安警备知识，动员人民群众介入社会治安群防群治工作。20\_年，xx移动圆满完成自然灾害与重大运动通信保障30余次，全年无重大通信故障发生。全面增强实名制挂号工作，认真开展反工作，强化互联网不良信息和垃圾短信管理，重点整治网管漏洞、病毒、弱口令等各项信息平安风险20余项。树立省市反电诈快速和谐绿色通道，20\_年以来，累计协查用户400余户。伪基站管理彰显成效，共同公安机关抓获犯罪分子20余起。20\_年，xx移动为6个驻点贫困村子14个扶贫项目累计投入资金48.09万元，组织“关爱留守儿童”、“情暖福利院儿童”、“高考志愿办事”、“绿色环保畅行”等志愿运动10多次，弘扬了企颐魅正能量，较好地践行企业社会责任。

**移动公司工作总结和计划 移动公司工作总结及明年思路篇十四**

时光流逝，转眼间我已在移动公司渡过了一年半。回首进入移动公司的这一年多时间，很荣幸能加入质量控制中心这个温暖的大家庭并与各位同事共同进步，我在大家的身上也学到了很多,不仅仅是专业知识。一年多来我心中最大的感受便是要做一名监控人员不难，但要成为一名优秀的监控人员就不那么简单了。我认为：一名好的监控人员不仅要熟悉各个专业的业务知识,还要能够将零散的告警信息整合联系起来,从而时刻掌握全网的运行状态,更重要的是作为一名监控人员对通信网络的责任感。我，作为一名年轻的移动员工需要学习的东西还很多很多。

一、 xx在成长中度过

我是09年末进入公司的,刚刚踏进监控机房的时候对这里的一切都充满了好奇和未知,听着何姐耐心的介绍,看着值班人员娴熟的在网管上进行的各项操作,心中满是羡慕和敬佩,这正是在学校时心中无数次幻想过的画面.最初,我被安排在日勤,利用自己对电脑和网络比较熟悉的优势帮着日勤人员做一些统计制表工作,剩下的时间就向值班人员学习各个网管的操作方法以及各种告警的处理流程.大概2个月后我就被安排进了值班组,正是成为了一名监控人员,虽然只是工作角色的简单转变,但我明显感到自己肩上的担子变重了.这促使我更认真的学习各专业知识,当时的愿望就是早日掌握各个网管的操作方法和各种告警的处理流程,成为一名合格的监控人员.

进入xx年,那时的我已经达到了自己的预期目标,在掌握各个网管操作方法的同时,我还自己研究出了很多网管的新功能,我发现其实网管平台也就和我们日常使用的各类软件有很多相似之处,只要敢于尝试,善于思考,就能发现很多快捷的操作方法,从而提升工作效率.但是随着值班时间的增加,仅仅能够掌握网管和告警,只会一成不变的处理常见情况并不足已成为一名合格的监控人员.一名合格的监控人员还应具备很强的协调能力,并能够活学活用的应对各种突发事件.

xx年我给自己定的目标可以用魏旭涛教导我的一句话来概括:\"按照主班的标准要求自己,能够独当一面,还要至少有一技之长.\"

这句话一直在我耳边萦绕,时刻激励着我.

这一年,在值班过程中,我主动的承担一些主班的工作,尽量多的接听电话和处理告警,在遇到问题时首先自己思考解决办法,锻炼自己独立解决问题的能力,然后再向主班人员求助.

在其他工作中,发挥自己爱好广泛的特点,主动的跟老员工学习一些他们专项负责的工作,这其中包括历恒泽负责的emos工单管理,魏旭涛负责的终端维护管理以及许静负责的动环网管开发.在这个过程中我学习到了很多有用的知识,使我值班效率倍增,最值得一提的是自己研究出了emos工单的自定义派发功能,对各类工单专门自定义常用派发角色,这样一来不再需要每次都从根目录开始一层层选择,大大提高了派发和转派工单的效率和准确性.

在这个探索的过程中,我还偶然的发现了自己在写作方面的能力,承担起了班组的信息员工作,并取得了一些成绩.

二.20xx年的展望

20xx年即将到来,在新的一年里,我给自己定的目标是将业务知识向深度精度发展,为自己的职业生涯提早充电;再者是将信息工作发展成全员参与的活动,提高大家的积极性.

通过这一年半的工作，我很幸运学到了不少东西，业务上也努力做了一些成绩。但这还远远不够,很多方面上还显得稚嫩。我将在未来继续多学，多思、多试努力把工作做的更好。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！