# 2024年中国移动公司工作总结汇报发言(四篇)

来源：网络 作者：情深意重 更新时间：2024-09-13

*中国移动公司工作总结汇报发言一您好!时光飞逝，转眼间\_即将逝去，回顾在过去的一年里，有过开心，有过痛苦，有过压力，有过激情。顶着压力，充满激情，甩掉包袱，我们一路走过，开心的生活，努力的工作，积极的争取每个工程，迅速的响应每一次故障，为公司...*

**中国移动公司工作总结汇报发言一**

您好!

时光飞逝，转眼间\_即将逝去，回顾在过去的一年里，有过开心，有过痛苦，有过压力，有过激情。顶着压力，充满激情，甩掉包袱，我们一路走过，开心的生活，努力的工作，积极的争取每个工程，迅速的响应每一次故障，为公司争取每一分的利润，以百分百的满意回报客户，回报公司。现将全年工作做以简单总结，主要分为以下几个部分。

第一、日常工作总结

1、1-3月份：

(1)aa会议保障、全网ac设备替换：1月初\_移动\_年工作会议在aacc名都大酒店召开，我全程参与了cc名都大酒店wlan施工，优化并顺利完成了会议保障工作，得到aa移动的充分认可和赞扬。随着我司wlan业务发展，我司原提供wlan设备已不能完全满足现网需求，为保证用户使用效果，提高运营商对我司设备认可，因此1月份我们对全省现网ac进行设备替换配合分别完成周口、南阳、平顶山、郑州等地市ac设备替换工作。

(2)、郑州嵩山饭店wlan基站试点、各地市ac重启故障处理：2月份春节过后完成郑州嵩山饭店wlan基站试点工作。配合对平顶山、周口、南阳、商丘、郑州ac自动重启故障处理，周口wlan四期开通保障、站点开通。

(3)、ac故障处理、集团foa跟踪测试：3月份分别对商丘、周口网速慢故障排查处理，平顶山、郑州四期wlan站点开通配合。下旬跟踪配合总部工程师完成对周口建设路移动ac41集团foa测试工作。参加每周省公司wlan四期工程进度会议，汇报相关工程进度、设备质量问题。配合处理全省wlan日常站点开通，故障分析处理。

2、4-6月份：

(1)、全网ac设备4205版本升级、各地市故障处理：4月初随着我司设备集团foa版本测试顺利通过，为尽快解决现网问题。因此4月份分别对周口、平顶山、南阳、郑州ac全网补丁加载升级测试，另配合周口、平顶山处理ac自动重启故障，及全网日常wlan站点开通维护。

(2)、11n设备性能测试、信阳wlan基站试点：随着公司11n设备的大面积推广应用，5月份对公司11nap相关性能测试，并提交设计院相关测试报告，使客户对我司设备有进一步认识。参与信阳移动金牛山wlan基站试点，开通测试提交相关测试报告得到信阳移动认可，为6月份信阳移动wlan基站招竞标做好相关准备工作。配合处理全省wlan日常站点开通，故障分析处理。

(3)、wlan基站交流试点、联通工作配合：6月份随着公司wlan基站大力推广，分别完成了三门峡、洛阳、信阳、平顶山、郑州等地市wlan基站技术交流、安装开通测试，并提交相关测试报告给各地市分公司，使各地市分公司对我们wlan基站有深入了解，为进一步进行市场推广做好准备工作。另配合完成对周口wlan站点梳理、驻马店联通ac开通，配合部门完成对公司各办事处wlan基础知识、wlan基站相关技术培训，配合处理全省wlan日常站点开通，故障分析处理。

3、7-9月份：

(1)、wlan基站交流推广及试点工作及联通工作配合：7月份分别对平顶山汝州移动、济源移动、濮阳移动、许昌移动wlan基站设备交流推广，完成汝州移动家属院wlan基站勘测、安装、开通、测试工作，得到各地市移动认可，配合对济源联通、焦作联通wlan站点进行业务开通。

(2)、ac设备4220版本升级、\_移动wlan中级培训、信阳wlan基站招投标：8月份分别对平顶山、周口、安阳现网ac版本进行升级，以解决现网11nap接入问题，缓解现网工程施工压力。8月中旬陪同\_移动到总部进行中级培训，加深客户对我司设备的认知认可。下旬参于wlan基站信阳招投标工作，最终信阳移动室外站项目我司设备顺利中标，并获得信阳移10个wlan室外项目，共计30套设备。

(3)ac设备4220版本升级、鹤壁wlan基站交流推广试点：9月份分别对aa、商丘、郑州现网ac进行新版本升级，以解决现网11nap接入问题，缓解现网工程施工压力。鹤壁wlan基站交流推广，并对鹤壁世纪广场wlan基站进行试点测试，得到鹤壁移动认可。配合处理全省wlan日常站点开通，故障分析处理。

4、9-12月份：

(1)、五期npuac设备开通、平顶山ap重启故障处理：10月随着我司五期ac的到货安装，及各地地市wlan五期工程需求，分别对周口、商丘、平顶山五期ac进行开通入网，满足各地市工程开通需求。另平顶山因11nap重启问题，导致客户投诉，因此分别对平顶山鲁山、郏县、叶县、市区12个wlan站点共计约150ap进行升级替换，暂时解决平顶山wlan故障压力，保证工程正常开通验收。

(2)、新乡移动wlan基站交流推广试点、周口ac割接故障处理：11月初应新乡移动要求对wlan基站方面和新乡移动进行相关交流，配合办事处同事对新乡获嘉张堤wlan基站试点情况进行跟踪及排查处理网速慢情况。11月份应周口移动数据规划需求，分别对周口12台ac进行数据规划调整、使其完全达到目前网络运行需求，得到移动充分认可，并对周口相关工作和办事处王建进行简单交接。

(3)、许昌wlan基站试点、濮阳ac故障处理、全网ac新版本升级：12月初随着许昌办事处wlan基站设备推广试点，配合对许昌禹州迎宾馆进行wlan基站室内外覆盖、并进行相关业务测试，保证业务正常使用，得以顺利推广我司室外wlan设备。另对濮阳ac21现网ap离线问题进行现场处理，得到移动公司认可。中下旬计划对全网128ac设备进行新版本升级，以解决现网设备的诸多问题。

第二、日常工作完成及新产品推广

1、\_全网设备升级故障处理、日常工作处理：\_年全年配合对现网ac设备替换、新版本升级、补丁加载共计4次，使我司设备现网运行更稳定、更完善、故障率更低、达到客户所需求。配合处理全省wlan日常站点开通，故障分析处理。

2、提升技术水平、组织培训：在即将过去的一年里边工作边学习努力提升自身技术水平，充分做好相关技术支持工作，得到了省公司及各地市移动的充分肯定，并配合部门组织完成10次公司及办事处wlan相关技术培训，使公司各部门同事wlan技术方面得以提高，增强各部门wlan技术实力，更好的服务客户。

3、wlan基站产品交流试点推广：在过去的一年里配合公司各领导对wlan基站产品进行全省推广、组织并参于周口、信阳、三门峡、洛阳、郑州、平顶山、商丘、济源、新乡、漯河、安阳、濮阳等地市wlan基站技术交流，并全省推广安装wlan基站共计50站次，提交了各站点详细测试分析报告，得到移动公司充分认可。8月份成功推广信阳移动wlan基站，参于信阳移动wlan基站招标工作，使我公司wlan基站室外设备顺利中标，并获得信阳移动wlan室外项目10个站点共计30套设备的建设规模，为今后wlan基站在全省大范围使用，做相关好准备工作。10月配合公司领导积极参与\_移动wlan六期室外设备招标集采，终使我司室外设备顺利中标，并成功获得\_移动各地市共计5300套室外设备的可喜订单。

4、plc新产品推广及试点跟踪：随着我司新产品的的大力推广，为20\_年更加全面的推广我司新产品，11-12月份对公司plc产品和部分地市移动分公司进行简单交流，并确定订货对平顶山、濮阳两地市进行相应试点，以利于下一步的大力推广，并努务做好技术支持工作不断为公司开拓新的市场，提升部门业绩达成率。

第三、自身成长及不足

1、自身成长：在过去的一年中个人综合能力、与客户沟通协调、技术水平都得到了大幅提升，学到了很多新的技术、新的知识。

2、自身不足：进一步提升自身综合素质、技术水平、端正工作态度、进一步加强对新同事的培养。提升自己对新产品、新知识的掌握，更好的为客户服务。

第四、对公司的建议及意见

1、公司各职能部门应该多进行相关沟通交流，合理安排工作，提升工作水平，提高工作效率。

2、关注关心普通员工，公司应该多了解一下普通员工的真实想法，由于公司人员的不断增多，建议人事综合部每个月做一次员工调查，及时了解各位员工想法，对于员工提出的合理建议予以采纳，通过合理手段激发普通员工的工作激情。

第五、20\_年工作计划

1、做好本职工作：首先做好部门本职工作、配合完成日常wlan设备维护、网络优化，培养新员工、提升各办事wlan技术水平。

2、做好新产品推广工作：其次努力配合徐阳经理、吉小鹏主管在做好wlan日常工作的前题下，做好新产品推广使用，提升部门业绩指标，完成公司交付的各项任务指标。

3、提升自我技术水平、自身综合素质：在新的一年中努力学习新的知识，新的技术，增强自己技术水平和自身综合素质，更好的为公司为客户服务。

4、结束语：回首即将逝去的\_年、展望20\_年，在过去的一年工作中不断学到了很多新的知识，新的技术，也认识到了自己的好多不足，我相信，在以后的工作中，生活中，我会更加努力和公司共同成长，共同进步，团结协作，不断超越自我，不断学习新的技术，增强自身综合能力和技术水平，我坚信我会做的更好，让各位领导放心，让客户满意。

<

**中国移动公司工作总结汇报发言二**

转眼间到西塘区域工作已经四个月了，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展机遇，也是一个很好的锻炼和提升自已各方面能力的机会。

刚到西塘工作时，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，我开始认真学习客户经理业务知识，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新岗位的管理与运作程序。

刚接手大舜片区的时候看到多家在网单位觉得这是一个比较有挑战的片区，我清楚的明白大部分集团规模都不大，但是量多，按照渔夫撒网的经验我清楚的明白自己首先需要做的是跑遍所有的集团建立人脉，由于大舜片区门牌及街道比较错综复杂，此项工作的开展并不易，通过百度地图及各种询问我踏上了拜访之路。在拜访期间通过对集团关键人物进行优惠政策营销捆绑及服务中得到了客户的肯定及认可，在与客户建立初步良好关系的基础下再对客户单位进行集团成员收集及集团产品的营销工作。

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，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，更要采取换位思考的方法，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。通过四个多月的客户经理工作，我简单的总结了两点：

一、自觉加强理论学习，提高个人素质

在业务学习方面，我不断的总结经验，积极与身边的同事交流沟通，使自己能尽快进入角色，担负起自己的职责。同时，我还自觉学习客户经理培训教材等业务书籍，并通过网络来吸取自己所需要的知识，达到不断积累自己的业务知识储备。

二、脚踏实地，努力完成好各项业务工作

从今年三月份开始我担任个人客户经理职务，通过对客户的一一回访沟通，了解每位客户的真实基本信息，让客户加深对我的印象。主动了解客户的需求、建议、意见或投诉，及时解决客户困难，并建立客户记录档案，以便为今后的更好沟通打下基础;认真的服务个人客户，做好个人客户感情维系工作。在节庆日期间、客户过生日时为其发送短信送去温馨的节日祝福，让客户感觉有专门的人员为他一个人服务，以提高客户的感知度;上门走访调查，了解客户的通信需求。定期对个人客户进行上门走访，通过与客户面对面的交流真正从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及使用移动业务所遇到的问题，尽心尽力为客户做到最好，并根据走访调查表内客户需求有针对性地为客户提供专项服务;特色服务，有针对性的为不同的客户定时发送温馨短信提醒，让客户针对其感兴趣的增值业务进行主动订购，针对操作步骤进行一对一宣传;整理客户档案，客户资料是了解客户第一手段，在每次走访后都会将客户资料表装订成册，录入归档。通过以上的方方面面，并结合“服务与业务领先”的战略目标，不断增强自我的危机感、紧迫感、使命感、责任感从而全面提高为客户服务的质量。

在接下来的工作日子里，我会加强学习业务知识及业务操作规范，我坚信：业精于勤，我将本着对自己负责的原则，把工作做好、做细、做精!

**中国移动公司工作总结汇报发言三**

\_\_年是中国经济快速增长的一年，我们在中国移动集团公司的大方针下，认真贯彻\_届六中全会、集团公司和省公司工作会议精神，在省公司和市分公司领导的正确带领下我们结合本溪移动通信实际，更新服务理念，深化改革管理制度，巩固和提升竞争优势，保持行业区域主导地位，加快了本溪移动的发展，提高了大客户服务的水平，克服了各种困难和不利因素，业务发展和业务收入保持稳步增长的良好发展态势，各项工作取得了可喜的成绩。

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。\_\_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。

结合\_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”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，\_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，大客户中心在\_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%。

六 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\_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全面优化营销体系，实现客户经理规模化。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.

\_\_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，促进服务价值化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值。

**中国移动公司工作总结汇报发言四**

工作总结是做好各项工作的重要环节。通过工作总结，可以明确下一步工作的方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益。那么该怎么写工作总结呢?下面给大家分享关于20\_中国移动公司工作总结汇报，方便大家学习。

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。

我的感受和体会

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。

明年工作的展望

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\_分公司\_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。

转眼间到西塘区域工作已经四个月了，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展机遇，也是一个很好的锻炼和提升自已各方面能力的机会。

刚到西塘工作时，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，我开始认真学习客户经理业务知识，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新岗位的管理与运作程序。

刚接手大舜片区的时候看到多家在网单位觉得这是一个比较有挑战的片区，我清楚的明白大部分集团规模都不大，但是量多，按照渔夫撒网的经验我清楚的明白自己首先需要做的是跑遍所有的集团建立人脉，由于大舜片区门牌及街道比较错综复杂，此项工作的开展并不易，通过百度地图及各种询问我踏上了拜访之路。在拜访期间通过对集团关键人物进行优惠政策营销捆绑及服务中得到了客户的肯定及认可，在与客户建立初步良好关系的基础下再对客户单位进行集团成员收集及集团产品的营销工作。

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，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，更要采取换位思考的方法，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。通过四个多月的客户经理工作，我简单的总结了两点：

一、自觉加强理论学习，提高个人素质

在业务学习方面，我不断的总结经验，积极与身边的同事交流沟通，使自己能尽快进入角色，担负起自己的职责。同时，我还自觉学习客户经理培训教材等业务书籍，并通过网络来吸取自己所需要的知识，达到不断积累自己的业务知识储备。

二、脚踏实地，努力完成好各项业务工作

从今年三月份开始我担任个人客户经理职务，通过对客户的一一回访沟通，了解每位客户的真实基本信息，让客户加深对我的印象。主动了解客户的需求、建议、意见或投诉，及时解决客户困难，并建立客户记录档案，以便为今后的更好沟通打下基础;认真的服务个人客户，做好个人客户感情维系工作。在节庆日期间、客户过生日时为其发送短信送去温馨的节日祝福，让客户感觉有专门的人员为他一个人服务，以提高客户的感知度;上门走访调查，了解客户的通信需求。定期对个人客户进行上门走访，通过与客户面对面的交流真正从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及使用移动业务所遇到的问题，尽心尽力为客户做到最好，并根据走访调查表内客户需求有针对性地为客户提供专项服务;特色服务，有针对性的为不同的客户定时发送温馨短信提醒，让客户针对其感兴趣的增值业务进行主动订购，针对操作步骤进行一对一宣传;整理客户档案，客户资料是了解客户第一手段，在每次走访后都会将客户资料表装订成册，录入归档。通过以上的方方面面，并结合“服务与业务领先”的战略目标，不断增强自我的危机感、紧迫感、使命感、责任感从而全面提高为客户服务的质量。

在接下来的工作日子里，我会加强学习业务知识及业务操作规范，我坚信：业精于勤，我将本着对自己负责的原则，把工作做好、做细、做精!

不知不觉我已经在移动公司工作快三年了，在工作中我深刻的体会到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。

这些年来，我在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。

在工作中，我本着对 “客户服务满意100”的服务理念，热情的、真诚的接待每一位客户，让客户高兴而来，满意而归，让他们真正的、实实在在的享受我们优质、高效的服务。随着通信业突飞猛进的发展，市场竟争也越来越激烈，一些客户频繁地销号、换卡。我看在眼里，急在心里，要知道我们的每一张卡都是有成本的呀，而且，失去一个客户就失去一笔收入，失去一份信任。为了尽可能的保住用户，我耐心的讲解我们中国移动的品牌优势、网络优势、信誉优势，积极的推销新业务。有一些客户在我耐心、细致的解释下，保留了原号码，满意的走了。但有一些客户根本不听你的解释，对你大喊大叫，满口脏话，我委屈的泪水在眼睛里打转，但我忍住了，不让眼泪掉下来。我想，我委屈一点儿不算什么，只要我们公司的利益不受损害，用户发泄一下又何妨呢。每天周而复始的工作，这样的事情经常会发生，但我始终牢记我们企业的服务宗旨：“追求客户满意服务”，我用真心、真诚与客户筑起了心与心之间的桥梁。

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：只要干，就要干好，努力做出最优异的成绩，我相信自己的能力，我也自信，经过努力，我想我一定能成功。

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。我们有理想，所以我们自豪;我们有奋斗，所以我们快乐;我们有收获，所以我们幸福。新的时期给了我们新的机遇和挑战，我们更应该抓住机遇，只争朝夕，在工作中以“从严、从细、从实”的标准要求自己，不断学习业务技术和科学知识，提高个人综合素质，为移动公司的辉煌而努力。努力成长为新时代优秀职工。成绩仅代表过去，不断的进步才代表未来，姐妹们，让我们共同努力，做出应有的贡献，与企业同发展，同进步，共同续写移动公司的灿烂和辉煌!

\_\_年是中国经济快速增长的一年，我们在中国移动集团公司的大方针下，认真贯彻\_届六中全会、集团公司和省公司工作会议精神，在省公司和市分公司领导的正确带领下我们结合本溪移动通信实际，更新服务理念，深化改革管理制度，巩固和提升竞争优势，保持行业区域主导地位，加快了本溪移动的发展，提高了大客户服务的水平，克服了各种困难和不利因素，业务发展和业务收入保持稳步增长的良好发展态势，各项工作取得了可喜的成绩。

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。\_\_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。

结合\_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”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，\_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，大客户中心在\_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%。

六 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\_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全面优化营销体系，实现客户经理规模化。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.

\_\_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，促进服务价值化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值。

尊敬的领导：

您好!

时光飞逝，转眼间\_即将逝去，回顾在过去的一年里，有过开心，有过痛苦，有过压力，有过激情。顶着压力，充满激情，甩掉包袱，我们一路走过，开心的生活，努力的工作，积极的争取每个工程，迅速的响应每一次故障，为公司争取每一分的利润，以百分百的满意回报客户，回报公司。现将全年工作做以简单总结，主要分为以下几个部分。

第一、日常工作总结

1、1-3月份：

(1)aa会议保障、全网ac设备替换：1月初\_移动\_年工作会议在aacc名都大酒店召开，我全程参与了cc名都大酒店wlan施工，优化并顺利完成了会议保障工作，得到aa移动的充分认可和赞扬。随着我司wlan业务发展，我司原提供wlan设备已不能完全满足现网需求，为保证用户使用效果，提高运营商对我司设备认可，因此1月份我们对全省现网ac进行设备替换配合分别完成周口、南阳、平顶山、郑州等地市ac设备替换工作。

(2)、郑州嵩山饭店wlan基站试点、各地市ac重启故障处理：2月份春节过后完成郑州嵩山饭店wlan基站试点工作。配合对平顶山、周口、南阳、商丘、郑州ac自动重启故障处理，周口wlan四期开通保障、站点开通。

(3)、ac故障处理、集团foa跟踪测试：3月份分别对商丘、周口网速慢故障排查处理，平顶山、郑州四期wlan站点开通配合。下旬跟踪配合总部工程师完成对周口建设路移动ac41集团foa测试工作。参加每周省公司wlan四期工程进度会议，汇报相关工程进度、设备质量问题。配合处理全省wlan日常站点开通，故障分析处理。

2、4-6月份：

(1)、全网ac设备4205版本升级、各地市故障处理：4月初随着我司设备集团foa版本测试顺利通过，为尽快解决现网问题。因此4月份分别对周口、平顶山、南阳、郑州ac全网补丁加载升级测试，另配合周口、平顶山处理ac自动重启故障，及全网日常wlan站点开通维护。

(2)、11n设备性能测试、信阳wlan基站试点：随着公司11n设备的大面积推广应用，5月份对公司11nap相关性能测试，并提交设计院相关测试报告，使客户对我司设备有进一步认识。参与信阳移动金牛山wlan基站试点，开通测试提交相关测试报告得到信阳移动认可，为6月份信阳移动wlan基站招竞标做好相关准备工作。配合处理全省wlan日常站点开通，故障分析处理。

(3)、wlan基站交流试点、联通工作配合：6月份随着公司wlan基站大力推广，分别完成了三门峡、洛阳、信阳、平顶山、郑州等地市wlan基站技术交流、安装开通测试，并提交相关测试报告给各地市分公司，使各地市分公司对我们wlan基站有深入了解，为进一步进行市场推广做好准备工作。另配合完成对周口wlan站点梳理、驻马店联通ac开通，配合部门完成对公司各办事处wlan基础知识、wlan基站相关技术培训，配合处理全省wlan日常站点开通，故障分析处理。

3、7-9月份：

(1)、wlan基站交流推广及试点工作及联通工作配合：7月份分别对平顶山汝州移动、济源移动、濮阳移动、许昌移动wlan基站设备交流推广，完成汝州移动家属院wlan基站勘测、安装、开通、测试工作，得到各地市移动认可，配合对济源联通、焦作联通wlan站点进行业务开通。

(2)、ac设备4220版本升级、\_移动wlan中级培训、信阳wlan基站招投标：8月份分别对平顶山、周口、安阳现网ac版本进行升级，以解决现网11nap接入问题，缓解现网工程施工压力。8月中旬陪同\_移动到总部进行中级培训，加深客户对我司设备的认知认可。下旬参于wlan基站信阳招投标工作，最终信阳移动室外站项目我司设备顺利中标，并获得信阳移10个wlan室外项目，共计30套设备。

(3)ac设备4220版本升级、鹤壁wlan基站交流推广试点：9月份分别对aa、商丘、郑州现网ac进行新版本升级，以解决现网11nap接入问题，缓解现网工程施工压力。鹤壁wlan基站交流推广，并对鹤壁世纪广场wlan基站进行试点测试，得到鹤壁移动认可。配合处理全省wlan日常站点开通，故障分析处理。

4、9-12月份：

(1)、五期npuac设备开通、平顶山ap重启故障处理：10月随着我司五期ac的到货安装，及各地地市wlan五期工程需求，分别对周口、商丘、平顶山五期ac进行开通入网，满足各地市工程开通需求。另平顶山因11nap重启问题，导致客户投诉，因此分别对平顶山鲁山、郏县、叶县、市区12个wlan站点共计约150ap进行升级替换，暂时解决平顶山wlan故障压力，保证工程正常开通验收。

(2)、新乡移动wlan基站交流推广试点、周口ac割接故障处理：11月初应新乡移动要求对wlan基站方面和新乡移动进行相关交流，配合办事处同事对新乡获嘉张堤wlan基站试点情况进行跟踪及排查处理网速慢情况。11月份应周口移动数据规划需求，分别对周口12台ac进行数据规划调整、使其完全达到目前网络运行需求，得到移动充分认可，并对周口相关工作和办事处王建进行简单交接。

(3)、许昌wlan基站试点、濮阳ac故障处理、全网ac新版本升级：12月初随着许昌办事处wlan基站设备推广试点，配合对许昌禹州迎宾馆进行wlan基站室内外覆盖、并进行相关业务测试，保证业务正常使用，得以顺利推广我司室外wlan设备。另对濮阳ac21现网ap离线问题进行现场处理，得到移动公司认可。中下旬计划对全网128ac设备进行新版本升级，以解决现网设备的诸多问题。

第二、日常工作完成及新产品推广

1、\_全网设备升级故障处理、日常工作处理：\_年全年配合对现网ac设备替换、新版本升级、补丁加载共计4次，使我司设备现网运行更稳定、更完善、故障率更低、达到客户所需求。配合处理全省wlan日常站点开通，故障分析处理。

2、提升技术水平、组织培训：在即将过去的一年里边工作边学习努力提升自身技术水平，充分做好相关技术支持工作，得到了省公司及各地市移动的充分肯定，并配合部门组织完成10次公司及办事处wlan相关技术培训，使公司各部门同事wlan技术方面得以提高，增强各部门wlan技术实力，更好的服务客户。

3、wlan基站产品交流试点推广：在过去的一年里配合公司各领导对wlan基站产品进行全省推广、组织并参于周口、信阳、三门峡、洛阳、郑州、平顶山、商丘、济源、新乡、漯河、安阳、濮阳等地市wlan基站技术交流，并全省推广安装wlan基站共计50站次，提交了各站点详细测试分析报告，得到移动公司充分认可。8月份成功推广信阳移动wlan基站，参于信阳移动wlan基站招标工作，使我公司wlan基站室外设备顺利中标，并获得信阳移动wlan室外项目10个站点共计30套设备的建设规模，为今后wlan基站在全省大范围使用，做相关好准备工作。10月配合公司领导积极参与\_移动wlan六期室外设备招标集采，终使我司室外设备顺利中标，并成功获得\_移动各地市共计5300套室外设备的可喜订单。

4、plc新产品推广及试点跟踪：随着我司新产品的的大力推广，为20\_年更加全面的推广我司新产品，11-12月份对公司plc产品和部分地市移动分公司进行简单交流，并确定订货对平顶山、濮阳两地市进行相应试点，以利于下一步的大力推广，并努务做好技术支持工作不断为公司开拓新的市场，提升部门业绩达成率。

第三、自身成长及不足

1、自身成长：在过去的一年中个人综合能力、与客户沟通协调、技术水平都得到了大幅提升，学到了很多新的技术、新的知识。

2、自身不足：进一步提升自身综合素质、技术水平、端正工作态度、进一步加强对新同事的培养。提升自己对新产品、新知识的掌握，更好的为客户服务。

第四、对公司的建议及意见

1、公司各职能部门应该多进行相关沟通交流，合理安排工作，提升工作水平，提高工作效率。

2、关注关心普通员工，公司应该多了解一下普通员工的真实想法，由于公司人员的不断增多，建议人事综合部每个月做一次员工调查，及时了解各位员工想法，对于员工提出的合理建议予以采纳，通过合理手段激发普通员工的工作激情。

第五、20\_年工作计划

1、做好本职工作：首先做好部门本职工作、配合完成日常wlan设备维护、网络优化，培养新员工、提升各办事wlan技术水平。

2、做好新产品推广工作：其次努力配合徐阳经理、吉小鹏主管在做好wlan日常工作的前题下，做好新产品推广使用，提升部门业绩指标，完成公司交付的各项任务指标。

3、提升自我技术水平、自身综合素质：在新的一年中努力学习新的知识，新的技术，增强自己技术水平和自身综合素质，更好的为公司为客户服务。

4、结束语：回首即将逝去的\_年、展望20\_年，在过去的一年工作中不断学到了很多新的知识，新的技术，也认识到了自己的好多不足，我相信，在以后的工作中，生活中，我会更加努力和公司共同成长，共同进步，团结协作，不断超越自我，不断学习新的技术，增强自身综合能力和技术水平，我坚信我会做的更好，让各位领导放心，让客户满意。

<

★ 20\_公司企业工作总结怎么写五篇</span

★ 20\_公司年度总结</span

★ 20\_公司年度安全工作总结5篇</span

★ 移动公司网络工作总结范文5篇</span

★ 20\_宣传工作年终总结</span

★ 20\_国企个人上半年工作总结5篇</span

★ 20\_秋季教研工作总结</span

★ 20\_年2月工作总结开头</span

★ 20\_年度公司前台工作总结五篇</span

★ 20\_年前台上半年工作总结五篇</span

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！