

移动公司工作计划

篇1：移动公司工作计划

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

结合具体情况，进一步完善前台服务标准、服务巡检制度等相关流程和服务标准，并进一步明确投诉流程、考核办法，理顺内部环节，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

2021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2021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。

篇2：移动公司工作计划

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。xx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。xx分公司将继续把邓小平理论、三个代表重要思想、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，xx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。

篇3：移动公司工作计划

第一、工作目标

1.提高客户满意度

我们将致力于提供更优质的服务，以提高客户满意度。这包括优化网络质量，提升客户服务效率，改进业务流程，增强客户体验。我们将设立客户满意度指标，定期进行评估，以确保我们的服务能够满足客户的需求和期望。

2. 拓展市场份额

我们将积极拓展市场份额，通过与各大企业合作，推广移动业务，提高品牌知名度。我们将制定具体的营销策略，包括优惠活动、广告宣传等，以吸引更多新客户，并保持老客户的忠诚度。

3. 提升员工素质

我们将重视员工培训，提升员工的专业技能和服务水平。我们将定期组织内部培训，提供外部学习机会，鼓励员工参加相关证书考试，以提高整体素质和能力。

第二、工作任务

1. 优化网络质量

我们将投入更多资源，优化网络质量，提高网络覆盖率，确保用户能够享受到稳定、快速的移动网络服务。我们将定期检测网络状况，及时解决网络问题，以提供更好的用户体验。

2. 提升客户服务水平

我们将改进客户服务流程，提升客户服务水平。我们将设立客户服务热线，提供24小时咨询服务，建立客户服务反馈机制，及时处理客户意见和建议。

3. 加强员工培训

我们将制定员工培训计划，定期组织内部培训，提供外部学习机会，鼓励员工参加相关证书考试，以提高员工的专业技能和服务水平。我们将设立考核机制，对员工的培训成果进行评估，以确保培训的有效性。

以上内容为2016移动公司工作计划，包含了工作目标和任务。我们将努力实现这些目标，为客户提供更好的服务，为社会创造更大的价值。

第三、任务措施

1. 实施网络优化工程

我们将启动网络优化工程，通过增加基站建设、升级网络设备等技术手段，提高网络质量和覆盖率。我们将与设备供应商、地方政府等密切合作，确保网络优化的顺利进行

。

2.提升客户服务水平

我们将改革客户服务流程，提升客户服务水平。我们将建立客户服务培训体系，定期对客户服务人员进行培训，提高他们的专业素养和服务技能。同时，我们将引入客户服务评价机制，根据客户反馈及时调整和改进服务。

3.加强内部沟通与协作

我们将加强内部沟通与协作，提高团队效率。我们将定期召开部门协调会议，分享工作经验和心得，解决工作中的问题和困难。同时，我们将建立员工激励机制，激发员工积极性和创造力，促进公司的整体发展。

第四、风险预测

1.市场竞争风险

随着市场竞争的加剧，我们可能会面临客户流失和市场份额减少的风险。为此，我们将加大市场调研力度，及时了解市场需求和竞争对手动态，调整营销策略，提升产品和服务竞争力。

2.技术风险

在网络优化和新技术应用过程中，我们可能会遇到技术难题和安全隐患。我们将加强与科研机构 and 行业领先企业的合作，引进先进技术和理念，提高自身研发能力，确保网络安全和技术领先。

3.法律法规风险

我们将密切关注国家政策和法律法规的变化，确保公司的经营活动合规。同时，我们将加强法律法规培训，提高员工的法律意识，降低公司经营风险。

以上内容为2016移动公司工作计划的任务措施和风险预测。我们将紧密围绕工作目标，积极推进任务措施，防范化解风险，为实现公司的可持续发展贡献力量。

第五、跟进与评估

1.设立监控体系

我们将建立一套完善的监控体系，对公司的各项业务进行实时监控，以确保工作进度和质量。我们将定期对各项指标进行统计和分析，及时发现问题，制定改进措施。

2.定期汇报与反馈

我们将实行定期汇报制度，各部门负责人需要向公司高层汇报工作进展和存在的问题。同时，我们将建立反馈机制，鼓励员工提出意见和建议，共同推动公司的发展。

3.调整与优化

根据监控和评估结果，我们将对工作计划进行调整和优化。对于存在的问题，我们将及时采取措施予以解决；对于优秀的经验和做法，我们将加以推广和应用。

第六、总结

2016移动公司工作计划旨在提升客户满意度、拓展市场份额、提高员工素质，实现公司的可持续发展。通过优化网络质量、提升客户服务水平、加强内部沟通与协作等任务措施，我们积极应对市场竞争、技术、法律法规等风险。同时，通过设立监控体系、定期汇报与反馈、调整与优化等跟进评估方式，确保工作计划的有效执行。在此过程中，我们坚信只有紧密围绕工作目标，积极推进任务措施，防范化解风险，才能实现公司的长远发展。让我们携手努力，共创美好未来！

篇4：移动公司工作计划

仔细贯彻市、县公司指导意见，牢牢把握公司进展目的，加快td和全业务产品在集团推广，大力拓展行业信息化蓝海市场，创新组合营销形式，加大动力100产品包的宣扬推广，增加信息化产品营销和客户维系力量，强化重要ab类集团和中小集团客户的保有拓展工作

1、熟悉贯彻市、县精神，牢牢把握公司进展目的

将来三年集团客户工作，既要妥当应对进展环境更为简单、经营形势特别严峻、工作任务非常困难等困难和挑战，也要乐观把握我国经济运行呈现诸多向好信号、信息效劳需求具有较大潜力、公司影响力持续扩大等机遇和优势，擅长从公司的视野分析和把握公司的目的要求，站在公司整体利益的高度谋划集团业务的长远进展。kpi单一导向的管理方式面临挑战，客户进展'大进大出'问题较为突出，重点加强集团客户的保有与进展，利用好20xx年下半年新兴多个重要集团与我司达成战略合作关系的良好场面，高举td大旗，用好政策，推动td发获得国家和社会言论的支持，促进与政府的关系，并为政企客户市场的争夺奠定先机，通过与政府合作赢得政府支持，为td建立制造良好的环境。

3、乐观拓展集团客户的蓝海市场

紧跟市政府三网交融、节能减排、平安消费等政策导向，借力不锈钢等行业协会或政府，搭建应用平，锁定新城工业园双转移集团，树立行业标杆，稳固成熟集团产品，实现规模打破。尝试推广m2m对提升信息化业务和客户保有作用明显，属于典型蓝海市场，首选企业和校内两类市场，行业信息化市场

加快农村市场拓展：坚持"139'进展思路，信息惠农，助力大市场的营销与客

户捆绑，提升产品质量，增加客户粘性。加快校内市场拓展：持续大力提升城镇中学校学校覆盖率;围绕"家校互动"和"数字校内"，促进与政府合作;以"校内一卡通"为打破点，试点推广校内的信息化解决方案。

4、充分利用大市场资源，多策略全面稳定集团客户存量市场

乐观推行首席客户经理制度，加强客户走访，建立常态化客户关心制度，针对性实行终端补贴、话费存送、集团vpmn网等手段，实现对集团成员的稳固捆绑

5、整合资源，主动出击，以一揽子解决方案施行全业务捆绑

6、集团客户维系保有工作，首先是集团成员在网稳定，其次进展集团客户的二次营销。中小集团客户市场将成为竞争对手关注和争夺的重点。加强行业聚类客户、区域聚位市场的拓展，实现中小企业规模集中，增加对集团客户关键人和联络人的主动营销效劳，全部比照vip管理。客户保有是一项长期工作，高度重视，常抓不懈，不仅以kpi为目的，对于ab类目的集团客户要力争全部保有，随着明年年竞争加剧，作为累计指标可能发生激增。任何一个重要客户被反挖，都可能产生难以预知的连锁反响。

7、加大对中小集团保有工作的重视，落实细化"深耕方案"

在对ab类集团客户施行全面争夺，中小集团已成为竞争对手关注和争夺的重点。新兴分公司存在着对中小集团关注程度不够和资源投入缺乏的问题。

8、动力100业务包是重要的集团产品组合营销市场策略

动力100业务包是经营存量市场重要手段，尤其中小企业客户的保有和拓展，是集团客户市场的一种新的营销形式，延缓价格战的利器。通过通信和信息化应用的组合，乐观探究全业务力量，是动力100业务标识落地的营销传播抓手。实现支撑系统对集团业务组合营销的支撑力量;鼓舞各省因地制宜、开拓创新，尽快完善通信、营销和办公包设计，加快支撑系统改造

。