# 移动通信公司工会工作总结

来源：网络 作者：柔情似水 更新时间：2025-03-13

*移动通信公司工会工作总结（精选19篇）由“”投稿提供，以下是小编收集整理的移动通信公司工会工作总结，欢迎阅读与借鉴。篇1：移动通信公司工会工作总结移动通信公司工会工作总结是新世纪的第一年，一年来，在党委和上级工会的领导下，在行政的支持下，按...*

移动通信公司工会工作总结（精选19篇）由“”投稿提供，以下是小编收集整理的移动通信公司工会工作总结，欢迎阅读与借鉴。

篇1：移动通信公司工会工作总结

移动通信公司工会工作总结

是新世纪的第一年，一年来，在党委和上级工会的领导下，在行政的支持下，按着各项职责范围，紧紧围绕公司的总体目标任务，组织全体员工为完成公司的各项任务开展了大型的业务宣传，全员营销和劳动竞赛活动，为提高员工素质进行了各种技术业务学习、培训等。为活跃员工生活组织了演讲、野游等各种游艺活动，使员工紧紧地凝聚在一起，心往一处想，劲往一处使，精神面貌大增，各项工作都取得好成绩。现将一年来的工作总结如下：

一、围绕公司的中心工作开展各项竞赛活动。

为确保今年公司各项任务的完成，首先与行政配合一起在全市范围内开展了以市场经营为重点，深入宣传促发展的“百日竞赛”活动，面对越来越激烈的市场竞争，员工寻找发展出路，在活动中，充分利用各方面的社会关系发展客户，宣传各项新业务，促进了发展，本次活动共发展用户4083户。

工会把公司的新业务、新政策的宣传工作当做一件大事来抓。为使市公司出台的各项新政策、新业务早日得到用户的使用，在全省开展的使用新业务信息点播等活动中，印制各类宣传品，编制各种小册子，我们组织三台宣传车对十五个区进行全面的宣传，大家身披缎带走街串巷挨门挨户散发传单，讲解新业务知识，手把手的教，用户从不懂到懂，从不会到会，通过大家及时认真的宣传，各项新业务、新政策很快到了人人皆知，新业务使用率大增，截止8月份，IP业务渗透率达47％，移动秘书的使用率22.4％，来电显示普及率66.5％，信息点播使用率25.4％，达到了预期效果。

经过这次大型宣传，使大家认识到宣传和不宣传就是不一样，通过走街串巷，锻炼了员工自身素质，熟练了业务知识，增强了经营认识，使业务发展、业务收入起到了明显效果。

今年公司的业务发展十分繁重，公司领导决定在全市范围内开展全员营销活动，这一工作由工会牵头，我们首先制定全员营销方案，对全市90家集团客户分别承包到每位员工，大家合理安排业务发展与工作的关系，每天保证一定人数和时间在下面发展业务。每半月每人对所承包单位走访服务等情况进行总结，制定走访情况调查表，对拆机新增客户，联通用户新业务使用等情况及时了解掌握采取措施。在全员营销工作中，全体员工走出公司大门，为客户提供有特色的上门服务，宣传业务，发展客户，形成人人为企业负责的良好氛围，每个员工手中都有卡和工单，随时入网，随时办理，并做到跟踪服务，对预存款较少的用户定期进行通知和所包单位的联络员定期打电话，了解情况做到亲情服务。

大家利用节假日，走亲访友，集会等相聚的时候宣传发展业务，现在每个员工都能利用各种场合宣传业务，无论是走在街上，办事说话都离不开宣传发展我们的.业务，员工的这种敬业精神得到了很多人的赞扬。

在营销工作中制定奖惩办法，上半年有8名发展业务能手分别奖励六百元、五百元、四百元、三百元，促进了业务发展，每月召开座谈讨论会，对在走访发现的问题、好经验办法及时沟通，在走访中为公司提出合理化建设的并被采纳的进行综合评比，对所包客户有集团性走失的给予处罚，通过全员营销活动使员工由坐商到行商，真正与客户面对面地交流，心与心地沟通，使员工确立企业靠员工发展，员工靠企业生存的观念。从2月份开始截止到12月份全员营销共发展客户3674户，为公司增加了效益，

为调动员工积极性、创造性，组织动员全体员工开展合理化建设技术革新活动，广大员工积极探索勇于实践，为企业出主意想办法，提出了有价值的意见建议，技术人员大胆创新刻苦钻研，共提合理化建议21条，技术革新五项，其中一项革新年节约资金160万元，被省公司评为一等奖，两项评为优秀奖，并被省公司授于技术创新合理化建议活动组织奖。通过开展合理化建议活动，发挥了员工的聪明才智，为企业创造了实际效益，同时也培养了员工爱岗敬业和主人翁责任感。

二、提高员工素质，增强员工的服务意识

在发展任务繁重，竞争日趋激烈的形势下，与行政配合开展技术业务培训等活动，利用各种会议有针对性地开展思想政治教育，针对各个时期出台的新技术、新业务知识和政策等随时培训，使员工自觉地学习，刻苦钻研新业务知识，用先进的文化武装自己，稳定了员工队伍情绪，现在员工的技术业务学习已走向正规。

为提高员工的整体素质，培养一支有思想、有文化、有道德、有纪律的“四有”员工队伍，元旦组织了爱祖国、爱企业演讲比赛，进一步树立了企业的形象，增强员工爱岗敬业和无私奉献的精神，今年参加市委组织的树\*\*形象，做新世纪\*\*人的演讲活动，并获得第四名的好成绩，为调动员工积极性，树立典型培养人才，在全市范围内开展评选活动，全市共评出先进个人24人，标兵4人，先进集体14个。

年初公司将服务工作交给工会来抓，首先制定服务质量监督管理办法，向社会公布服务承诺，并定期和不定期检查，发现问题及时处理，对违纪人员按着管理办法给予罚款和辞退，经这一处理，使员工增强了责任心，自觉维护企业形象。

坚持为客户提供一流服务，加大力度改善服务，制定了机关干部到营业值班制度，做到关注每一个用户，为客户多说一句话的耐心细致宣传和解释业务，干部到营业值班是自我提高的过程，同时能够尽快掌握新的资费政策，新的业务知识，使大家认识到企业要生存发展，必须坚持优质服务，靠诚实守信的服务吸引用户，要始终坚持为客户提供一流服务。

三、进一步加强工会组织建设和民主管理工作

积极的开展工会的各项工作，建立了各项制度和工作标准，加强了工会内部管理制度。按照民主管理要求召开了员工（会员）代表大会，完善职代会制度，认真落实员工代表大会的各项职权。

开展了企务公开制度，制定了实施方案。今年工会主动承担“企务公开”的日常工作和有关部门密切配合，形成党政工齐抓共管，员工积极参与的局面，有关福利待遇、经营发展奖金分配等，交给员工做到心中有数，通过公开让员工明白，还领导清白，把领导和员工紧紧联系在一起，保证这项工作规范、有序、健康的发展。按照法律规定建立了劳动争议调解委员会，为依法维护员工利益，年初与行政签订了集体合同。

四、关心员工生活开展文化娱乐活动

篇2：移动通信公司工会工作总结

移动通信公司工会工作总结

一年来，在党委和上级工会的领导下，在行政的支持下，按着各项职责范围，紧紧围绕公司的总体目标任务，组织全体员工为完成公司的各项任务开展了大型的业务宣传，全员营销和劳动竞赛活动，为提高员工素质进行了各种技术业务学习、培训等。为活跃员工生活组织了演讲、野游等各种游艺活动，使员工紧紧地凝聚在一起，心往一处想，劲往一处使，精神面貌大增，各项工作都取得好成绩。现将一年来的工作总结如下：

一、围绕公司的中心工作开展各项竞赛活动。

为确保今年公司各项任务的完成，首先与行政配合一起在全市范围内开展了以市场经营为重点，深入宣传促发展的“百日竞赛”活动，面对越来越激烈的市场竞争，员工寻找发展出路，在活动中，充分利用各方面的社会关系发展客户，宣传各项新业务，促进了发展，本次活动共发展用户4083户。

工会把公司的新业务、新政策的宣传工作当做一件大事来抓。为使市公司出台的各项新政策、新业务早日得到用户的使用，在全省开展的使用新业务信息点播等活动中，印制各类宣传品，编制各种小册子，我们组织三台宣传车对十五个区进行全面的宣传，大家身披缎带走街串巷挨门挨户散发传单，讲解新业务知识，手把手的教，用户从不懂到懂，从不会到会，通过大家及时认真的宣传，各项新业务、新政策很快到了人人皆知，新业务使用率大增，截止8月份，ip业务渗透率达47％，移动秘书的使用率22.4％，来电显示普及率66.5％，信息点播使用率25.4％，达到了预期效果。

经过这次大型宣传，使大家认识到宣传和不宣传就是不一样，通过走街串巷，锻炼了员工自身素质，熟练了业务知识，增强了经营认识，使业务发展、业务收入起到了明显效果。

今年公司的业务发展十分繁重，公司领导决定在全市范围内开展全员营销活动，这一工作由工会牵头，我们首先制定全员营销方案，对全市90家集团客户分别承包到每位员工，大家合理安排业务发展与工作的关系，每天保证一定人数和时间在下面发展业务。每半月每人对所承包单位走访服务等情况进行总结，制定走访情况调查表，对拆机新增客户，联通用户新业务使用等情况及时了解掌握采取措施。在全员营销工作中，全体员工走出公司大门，为客户提供有特色的\'上门服务，宣传业务，发展客户，形成人人为企业负责的良好氛围，每个员工手中都有卡和工单，随时入网，随时办理，并做到跟踪服务，对预存款较少的用户定期进行通知和所包单位的联络员定期打电话，了解情况做到亲情服务。

大家利用节假日，走亲访友，集会等相聚的时候宣传发展业务，现在每个员工都能利用各种场合宣传业务，无论是走在街上，办事说话都离不开宣传发展我们的业务，员工的这种敬业精神得到了很多人的赞扬。

在营销工作中制定奖惩办法，上半年有8名发展业务能手分别奖励六百元、五百元、四百元、三百元，促进了业务发展，每月召开座谈讨论会，对在走访发现的问题、好经验办法及时沟通，在走访中为公司提出合理化建设的并被采纳的进行综合评比，对所包客户有集团性走失的给予处罚，通过全员营销活动使员工由坐商到行商，真正与客户面对面地交流，心与心地沟通，使员工确立企业靠员工发展，员工靠企业生存的观念。从2月份开始截止到12月份全员营销共发展客户3674户，为公司增加了效益，

为调动员工积极性、创造性，组织动员全体员工开展合理化建设技术革新活动，广大员工积极探索勇于实践，为企业出主意想办法，提出了有价值的意见建议，技术人员大胆创新刻苦钻研，共提合理化建议21条，技术革新五项，其中一项革新年节约资金160万元，被省公司评为一等奖，两项评为优秀奖，并被省公司授于技术创新合理化建议活动组织奖。通过开展合理化建议活动，发挥了员工的聪明才智，为企业创造了实际效益，同时也培养了员工爱岗敬业和主人翁责任感。

二、提高员工素质，增强员工的服务意识

在发展任务繁重，竞争日趋激烈的形势下，与行政配合开展技术业务培训等活动，利用各种会议有针对性地开展思想政治教育，针对各个时期出台的新技术、新业务知识和政策等随时培训，使员工自觉地学习，刻苦钻研新业务知识，用先进的文化武装自己，稳定了员工队伍情绪，现在员工的技术业务学习已走向正规。

为提高员工的整体素质，培养一支有思想、有文化、有道德、有纪律的“四有”员工队伍，元旦组织了爱祖国、爱企业演讲比赛，进一步树立了企业的形象，增强员工爱岗敬业和无私奉献的精神，今年参加市委组织的树\*\*形象，做新世纪\*\*人的演讲活动，并获得第四名的好成绩，为调动员工积极性，树立典型培养人才，在全市范围内开展评选活动，全市共评出先进个人24人，标兵4人，先进集体14个。

年初公司将服务工作交给工会来抓，首先制定服务

更多内容请访问：中国大学网篇3：年度移动通信公司工会工作总结

年度移动通信公司工会工作总结

××年是新世纪的第一年，一年来，在党委和上级工会的领导下，在行政的支持下，按着各项职责范围，紧紧围绕公司的总体目标任务，组织全体员工为完成公司的各项任务开展了大型的业务宣传，全员营销和劳动竞赛活动，为提高员工素质进行了各种技术业务学习、培训等。为活跃员工生活组织了演讲、野游等各种游艺活动，使员工紧紧地凝聚在一起，心往一处想，劲往一处使，精神面貌大增，各项工作都取得好成绩。现将一年来的工作总结如下：

一、围绕公司的中心工作开展各项竞赛活动。

为确保今年公司各项任务的完成，首先与行政配合一起在全市范围内开展了以市场经营为重点，深入宣传促发展的“百日竞赛”活动，面对越来越激烈的市场竞争，员工寻找发展出路，在活动中，充分利用各方面的社会关系发展客户，宣传各项新业务，促进了发展，本次活动共发展用户户。

工会把公司的新业务、新政策的宣传工作当做一件大事来抓。为使市公司出台的各项新政策、新业务早日得到用户的使用，在全省开展的使用新业务信息点播等活动中，印制各类宣传品，编制各种小册子，我们组织三台宣传车对十五个区进行全面的宣传，大家身披缎带走街串巷挨门挨户散发传单，讲解新业务知识，手把手的教，用户从不懂到懂，从不会到会，通过大家及时认真的宣传，各项新业务、新政策很快到了人人皆知，新业务使用率大增，截止月份，业务渗透率达％，移动秘书的使用率％，来电显示普及率％，信息点播使用率％，达到了预期效果。

经过这次大型宣传，使大家认识到宣传和不宣传就是不一样，通过走街串巷，锻炼了员工自身素质，熟练了业务知识，增强了经营认识，使业务发展、业务收入起到了明显效果。

今年公司的业务发展十分繁重，公司领导决定在全市范围内开展全员营销活动，这一工作由工会牵头，我们首先制定全员营销方案，对全市家集团客户分别承包到每位员工，大家合理安排业务发展与工作的关系，每天保证一定人数和时间在下面发展业务。每半月每人对所承包单位走访服务等情况进行总结，制定走访情况调查表，对拆机新增客户，联通用户新业务使用等情况及时了解掌握采取措施。在全员营销工作中，全体员工走出公司大门，为客户提供有特色的上门服务，宣传业务，发展客户，形成人人为企业负责的.良好氛围，每个员工手中都有卡和工单，随时入网，随时办理，并做到跟踪服务，对预存款较少的用户定期进行通知和所包单位的联络员定期打电话，了解情况做到亲情服务。

大家利用节假日，走亲访友，集会等相聚的时候宣传发展业务，现在每个员工都能利用各种场合宣传业务，无论是走在街上，办事说话都离不开宣传发展我们的业务，员工的这种敬业精神得到了很多人的赞扬。

在营销工作中制定奖惩办法，上半年有名发展业务能手分别奖励六百元、五百元、四百元、三百元，促进了业务发展，每月召开座谈讨论会，对在走访发现的问题、好经验办法及时沟通，在走访中为公司提出合理化建设的并被采纳的进行综合评比，对所包客户有集团性走失的给予处罚，通过全员营销活动使员工由坐商到行商，真正与客户面对面地交流，心与心地沟通，使员工确立企业靠员工发展，员工靠企业生存的观念。从月份开始截止到月份全员营销共发展客户户，为公司增加了效益，

为调动员工积极性、创造性，组织动员全体员工开展合理化建设技术革新活动，广大员工积极探索勇于实践，为企业出主意想办法，提出了有价值的意见建议，技术人员大胆创新刻苦钻研，共提合理化建议条，技术革新五项，其中一项革新年节约资金万元，被省公司评为一等奖，两项评为优秀奖，并被省公司授于技术创新合理化建议活动组织奖。通过开展合理化建议活动，发挥了员工的聪明才智，为企业创造了实际效益，同时也培养了员工爱岗敬业和主人翁责任感。

二、提高员工素质，增强员工的服务意识

在发展任务繁重，竞争日趋激烈的形势下，与行政配合开展技术业务培训等活动，利用各种会议有针对性地开展思想政治教育，针对各个时期出台的新技术、新业务知识和政策等随时培训，使员工自觉地学习，刻苦钻研新业务知识，用先进的文化武装自己，稳定了员工队伍情绪，现在员工的技术业务学习已走向正规。

为提高员工的整体素质，培养一支有思想、有文化、有道德、有纪律的“四有”员工队伍，元旦组织了爱祖国、爱企业演讲比赛，进一步树立了企业的形象，增强员工爱岗敬业和无私奉献的精神，今年参加市委组织的树××形象，做新世纪××人的演讲活动，并获得第四名的好成绩，为调动员工积极性，树立典型培养人才，在全市范围内开展评选活动，全市共评出先进个人人，标兵人，先进集体个。

年初公司将服务工作交给工会来抓，首先制定服务质量监督管理办法，向社会公布服务承诺，并定期和不定期检查，发现问题及时处理，对违纪人员按着管理办法给予罚款和辞退，经这一处理，使员工增强了责任心，自觉维护企业形象。

坚持为客户提供一流服务，加大力度改善服务，制定了机关干部到营业值班制度，做到关注每一个用户，为客户多说一句话的耐心细致宣传和解释业务，干部到营业值班是自我提高的过程，同时能够尽快掌握新的资费政策，新的业务知识，使大家认识到企业要生存发展，必须坚持优质服务，靠诚实守信的服务吸引用户，要始终坚持为客户提供一流服务。

三、进一步加强工会组织建设和民主管理工作

积极的开展工会的各项工作，建立了各项制度和工作标准，加强了工会内部管理制度。按照民主管理要求召开了员工（会员）代表大会，完善职代会制度，认真落实员工代表大会的各项职权。

开展了企务公开制度，制定了实施方案。今年工会主动承担“企务公开”的日常工作和有关部门密切配合，形成党政工齐抓共管，员工积极参与的局面，有关福利待遇、经营发展奖金分配等，交给员工做到心中有数，通过公开让员工明白，还领导清白，把领导和员工紧紧联系在一起，保证这项工作规范、有序、健康的发展。按照法律规定建立了劳动争议调解委员会，为依法维护员工利益，年初与行政签订了集体合同。

四、关心员工生活开展文化娱乐活动

为把全体员工的智慧和力量最大限度地调动起来，凝聚起来，组织开展了各项文体活动，一是利用召开员工大会，工作会议之机，采取不受形式限制的方式，开展了游艺、演唱为一体的活动；二是组织了别开生面的野游活动；三是元旦期间开展了保龄球、象棋、台球、扑克等比赛，春节开展联欢会并举行卡拉比赛，与团市委共同举办了“移动××杯”市区青年迎“五四”环城赛活动。通过大型的集体活动，使员工的凝聚力进一步得到了增强，丰富了员工的文化生活，激发员工的工作热情。

工会把关心员工生活，为员工排忧解难当作一项重要工作来抓，对困难员工进行全面的调查摸底，建立健全各项档案，对有病住院，特困员工及员工遗属经常进行走访慰问。今年对女职工进行了身体检查，对有病的进行及时治疗。

在今年开展的为经济建设服务树行业新风活动中，工会把这项工作当作大事来抓，把做为宣传企业形象，提高服务质量规范自己行为，创造企业经济效益上来，因此，我们先后对十五个区局进行全面的检查指导，在检查中发现对此项工作认识不够，基础工作不健全，及时进行指导、采取相应措施，使大家端正态度，明确目标，在参赛的个单位中被评为全市第三名。

在离退休工作中，做到定期走访，问慰，召开座谈会，野游联欢，游艺等活动，对家中的大事小情我们都到场，帮助解决各方面困难，为离退休人员订阅了《家庭保健报》，《退休生活》，做到了在生活上照顾，在政治上关心，从而使离退人员关心公司的发展，大家在座谈会上一致要为公司的业务发展要任务，出主意，想办法，做好宣传工作，今后我们要更加关心和照顾他们。

在抓共青团工作中，我们主要以青年的思想教育为主，开展创一流企业树公司形象为内容的演讲比赛，开展了创建青年文明号争当岗位能手活动，在活动中涌现出一批出席市优秀青年及优秀团干部名，青年文明号个。

以上是工作的基本情况，新的一年开始了，××年的工作仍然繁重艰巨，我们要下大力气，配合行政抓好服务工作，要在微笑服务的基础上推向知识服务，要以简单的服务向知识服务转变，从根本上为客户解决实际问题。要围绕公司的经营发展进一步抓好员工思想教育，开展新世纪移动人形象教育，开展各类演讲比赛，做好技术业务培训工作，开展技术业务竞赛活动以强化员工的业务素质。

围绕企业中心大局开展工作，选好角度，找准位置，接受和依靠党委的领导，行政的支持，深入员工之中体谅员工困难，关心员工生活，反映员工呼声，努力做好各项工作。为移动××事业的发展做出贡献。

年初公司将服务工作交给工会来抓，首先制定服务质量监督管理办法，向社会公布服务承诺，并定期和不定期检查，发现问题及时处理，对违纪人员按着管理办法给予罚款和辞退，经这一处理，使员工增强了责任心，自觉维护企业形象。

坚持为客户提供一流服务，加大力度改善服务，制定了机关干部到营业值班制度，做到关注每一个用户，为客户多说一句话的耐心细致宣传和解释业务，干部到营业值班是自我提高的过程，同时能够尽快掌握新的资费政策，新的业务知识，使大家认识到企业要生存发展，必须坚持优质服务，靠诚实守信的服务吸引用户，要始终坚持为客户提供一流服务。

三、进一步加强工会组织建设和民主管理工作

积极的开展工会的各项工作，建立了各项制度和工作标准，加强了工会内部管理制度。按照民主管理要求召开了员工（会员）代表大会，完善职代会制度，认真落实员工代表大会的各项职权。

开展了企务公开制度，制定了实施方案。今年工会主动承担“企务公开”的日常工作和有关部门密切配合，形成党政工齐抓共管，员工积极参与的局面，有关福利待遇、经营发展奖金分配等，交给员工做到心中有数，通过公开让员工明白，还领导清白，把领导和员工紧紧联系在一起，保证这项工作规范、有序、健康的发展。按照法律规定建立了劳动争议调解委员会，为依法维护员工利益，年初与行政签订了集体合同。

四、关心员工生活开展文化娱乐活动

为把全体员工的智慧和力量最大限度地调动起来，凝聚起来，组织开展了各项文体活动，一是利用召开员工大会，工作会议之机，采取不受形式限制的方式，开展了游艺、演唱为一体的活动；二是组织了别开生面的野游活动；三是元旦期间开展了保龄球、象棋、台球、扑克等比赛，春节开展联欢会并举行卡拉比赛，与团市委共同举办了“移动××杯”市区青年迎“五四”环城赛活动。通过大型的集体活动，使员工的凝聚力进一步得到了增强，丰富了员工的文化生活，激发员工的工作热情。

工会把关心员工生活，为员工排忧解难当作一项重要工作来抓，对困难员工进行全面的调查摸底，建立健全各项档案，对有病住院，特困员工及员工遗属经常进行走访慰问。今年对女职工进行了身体检查，对有病的进行及时治疗。

在今年开展的为经济建设服务树行业新风活动中，工会把这项工作当作大事来抓，把做为宣传企业形象，提高服务质量规范自己行为，创造企业经济效益上来，因此，我们先后对十五个区局进行全面的检查指导，在检查中发现对此项工作认识不够，基础工作不健全，及时进行指导、采取相应措施，使大家端正态度，明确目标，在参赛的个单位中被评为全市第三名。

在离退休工作中，做到定期走访，问慰，召开座谈会，野游联欢，游艺等活动，对家中的大事小情我们都到场，帮助解决各方面困难，为离退休人员订阅了《家庭保健报》，《退休生活》，做到了在生活上照顾，在政治上关心，从而使离退人员关心公司的发展，大家在座谈会上一致要为公司的业务发展要任务，出主意，想办法，做好宣传工作，今后我们要更加关心和照顾他们。

在抓共青团工作中，我们主要以青年的思想教育为主，开展创一流企业树公司形象为内容的演讲比赛，开展了创建青年文明号争当岗位能手活动，在活动中涌现出一批出席市优秀青年及优秀团干部名，青年文明号个。

以上是工作的基本情况，新的一年开始了，××年的工作仍然繁重艰巨，我们要下大力气，配合行政抓好服务工作，要在微笑服务的基础上推向知识服务，要以简单的服务向知识服务转变，从根本上为客户解决实际问题。要围绕公司的经营发展进一步抓好员工思想教育，开展新世纪移动人形象教育，开展各类演讲比赛，做好技术业务培训工作，开展技术业务竞赛活动以强化员工的业务素质。

围绕企业中心大局开展工作，选好角度，找准位置，接受和依靠党委的领导，行政的支持，深入员工之中体谅员工困难，关心员工生活，反映员工呼声，努力做好各项工作。为移动××事业的发展做出贡献。

篇4：移动通信公司工会工作总结

移动通信公司工会工作总结

一年来，在党委和上级工会的领导下，在行政的支持下，按着各项职责范围，紧紧围绕公司的总体目标任务，组织全体员工为完成公司的各项任务开展了大型的业务宣传，全员营销和劳动竞赛活动，为提高员工素质进行了各种技术业务学习、培训等。为活跃员工生活组织了演讲、野游等各种游艺活动，使员工紧紧地凝聚在一起，心往一处想，劲往一处使，精神面貌大增，各项工作都取得好成绩。现将一年来的工作总结如下： 一、围绕公司的中心工作开展各项竞赛活动。

为确保今年公司各项任务的完成，首先与行政配合一起在全市范围内开展了以市场经营为重点，深入宣传促发展的“百日竞赛”活动，面对越来越激烈的市场竞争，员工寻找发展出路，在活动中，充分利用各方面的社会关系发展客户，宣传各项新业务，促进了发展，本次活动共发展用户4083户。

工会把公司的新业务、新政策的宣传工作当做一件大事来抓。为使市公司出台的各项新政策、新业务早日得到用户的使用，在全省开展的使用新业务信息点播等活动中，印制各类宣传品，编制各种小册子，我们组织三台宣传车对十五个区进行全面的宣传，大家身披缎带走街串巷挨门挨户散发传单，讲解新业务知识，手把手的教，用户从不懂到懂，从不会到会，通过大家及时认真的宣传，各项新业务、新政策很快到了人人皆知，新业务使用率大增，截止8月份，ip业务渗透率达47％，移动秘书的使用率22.4％，来电显示普及率66.5％，信息点播使用率25.4％，达到了预期效果。

经过这次大型宣传，使大家认识到宣传和不宣传就是不一样，通过走街串巷，锻炼了员工自身素质，熟练了业务知识，增强了经营认识，使业务发展、业务收入起到了明显效果。

今年公司的业务发展十分繁重，公司领导决定在全市范围内开展全员营销活动，这一工作由工会牵头，我们首先制定全员营销方案，对全市90家集团客户分别承包到每位员工，大家合理安排业务发展与工作的关系，每天保证一定人数和时间在下面发展业务。每半月每人对所承包单位走访服务等情况进行总结，制定走访情况调查表，对拆机新增客户，联通用户新业务使用等情况及时了解掌握采取措施。在全员营销工作中，全体员工走出公司大门，为客户提供有特色的上门服务，宣传业务，发展客户，形成人人为企业负责的`良好氛围，每个员工手中都有卡和工单，随时入网，随时办理，并做到跟踪服务，对预存款较少的用户定期进行通知和所包单位的联络员定期打电话，了解情况做到亲情服务。

大家利用节假日，走亲访友，集会等相聚的时候宣传发展业务，现在每个员工都能利用各种场合宣传业务，无论是走在街上，办事说话都离不开宣传发展我们的业务，员工的这种敬业精神得到了很多人的赞扬。

篇5：移动通信公司工会工作总结

一年来，在党委和上级工会的领导下，在行政的支持下，按着各项职责范围，紧紧围绕公司的总体目标任务，组织全体员工为完成公司的各项任务开展了大型的业务宣传，全员营销和劳动竞赛活动，为提高员工素质进行了各种技术业务学习、培训等。为活跃员工生活组织了演讲、野游等各种游艺活动，使员工紧紧地凝聚在一起，心往一处想，劲往一处使，精神面貌大增，各项工作都取得好成绩。现将一年来的工作总结如下：

一、围绕公司的中心工作开展各项竞赛活动。

为确保今年公司各项任务的完成，首先与行政配合一起在全市范围内开展了以市场经营为重点，深入宣传促发展的“百日竞赛”活动，面对越来越激烈的市场竞争，员工寻找发展出路，在活动中，充分利用各方面的社会关系发展客户，宣传各项新业务，促进了发展，本次活动共发展用户4083户。

工会把公司的新业务、新政策的宣传工作当做一件大事来抓。为使市公司出台的各项新政策、新业务早日得到用户的使用，在全省开展的使用新业务信息点播等活动中，印制各类宣传品，编制各种小册子，我们组织三台宣传车对十五个区进行全面的宣传，大家身披缎带走街串巷挨门挨户散发传单，讲解新业务知识，手把手的教，用户从不懂到懂，从不会到会，通过大家及时认真的宣传，各项新业务、新政策很快到了人人皆知，新业务使用率大增，截止8月份，ip业务渗透率达47%，移动秘书的使用率22。4%，来电显示普及率66。5%，信息点播使用率25。4%，达到了预期效果。

经过这次大型宣传，使大家认识到宣传和不宣传就是不一样，通过走街串巷，锻炼了员工自身素质，熟练了业务知识，增强了经营认识，使业务发展、业务收入起到了明显效果。

今年公司的业务发展十分繁重，公司领导决定在全市范围内开展全员营销活动，这一工作由工会牵头，我们首先制定全员营销方案，对全市90家集团客户分别承包到每位员工，大家合理安排业务发展与工作的关系，每天保证一定人数和时间在下面发展业务。每半月每人对所承包单位走访服务等情况进行总结，制定走访情况调查表，对拆机新增客户，联通用户新业务使用等情况及时了解掌握采取措施。在全员营销工作中，全体员工走出公司大门，为客户提供有特色的上门服务，宣传业务，发展客户，形成人人为企业负责的良好氛围，每个员工手中都有卡和工单，随时入网，随时办理，并做到跟踪服务，对预存款较少的用户定期进行通知和所包单位的联络员定期打电话，了解情况做到亲情服务。

大家利用节假日，走亲访友，集会等相聚的时候宣传发展业务，现在每个员工都能利用各种场合宣传业务，无论是走在街上，办事说话都离不开宣传发展我们的业务，员工的这种敬业精神得到了很多人的赞扬。

在营销工作中制定奖惩办法，上半年有8名发展业务能手分别奖励六百元、五百元、四百元、三百元，促进了业务发展，每月召开座谈讨论会，对在走访发现的问题、好经验办法及时沟通，在走访中为公司提出合理化建设的并被采纳的进行综合评比，对所包客户有集团性走失的给予处罚，通过全员营销活动使员工由坐商到行商，真正与客户面对面地交流，心与心地沟通，使员工确立企业靠员工发展，员工靠企业生存的观念。从2月份开始截止到12月份全员营销共发展客户3674户，为公司增加了效益，

为调动员工积极性、创造性，组织动员全体员工开展合理化建设技术革新活动，广大员工积极探索勇于实践，为企业出主意想办法，提出了有价值的意见建议，技术人员大胆创新刻苦钻研，共提合理化建议21条，技术革新五项，其中一项革新年节约资金160万元，被省公司评为一等奖，两项评为优秀奖，并被省公司授于技术创新合理化建议活动组织奖。通过开展合理化建议活动，发挥了员工的聪明才智，为企业创造了实际效益，同时也培养了员工爱岗敬业和主人翁责任感。

二、提高员工素质，增强员工的服务意识

在发展任务繁重，竞争日趋激烈的形势下，与行政配合开展技术业务培训等活动，利用各种会议有针对性地开展思想政治教育，针对各个时期出台的新技术、新业务知识和政策等随时培训，使员工自觉地学习，刻苦钻研新业务知识，用先进的文化武装自己，稳定了员工队伍情绪，现在员工的技术业务学习已走向正规。

为提高员工的整体素质，培养一支有思想、有文化、有道德、有纪律的“四有”员工队伍，元旦组织了爱祖国、爱企业演讲比赛，进一步树立了企业的形象，增强员工爱岗敬业和无私奉献的精神，今年参加市委组织的树\*\*形象，做新世纪\*\*人的演讲活动，并获得第四名的好成绩，为调动员工积极性，树立典型培养人才，在全市范围内开展评选活动，全市共评出先进个人24人，标兵4人，先进集体14个。

年初公司将服务工作交给工会来抓，首先制定服务质量监督管理办法，向社会公布服务承诺，并定期和不定期检查，发现问题及时处理，对违纪人员按着管理办法给予罚款和辞退，经这一处理，使员工增强了责任心，自觉维护企业形象。

坚持为客户提供一流服务，加大力度改善服务，制定了机关干部到营业值班制度，做到关注每一个用户，为客户多说一句话的耐心细致宣传和解释业务，干部到营业值班是自我提高的过程，同时能够尽快掌握新的资费政策，新的业务知识，使大家认识到企业要生存发展，必须坚持优质服务，靠诚实守信的服务吸引用户，要始终坚持为客户提供一流服务。

三、进一步加强工会组织建设和民主管理工作

积极的开展工会的各项工作，建立了各项制度和工作标准，加强了工会内部管理制度。按照民主管理要求召开了员工（会员）代表大会，完善职代会制度，认真落实员工代表大会的各项职权。

开展了企务公开制度，制定了实施方案。今年工会主动承担“企务公开”的日常工作和有关部门密切配合，形成党政工齐抓共管，员工积极参与的局面，有关福利待遇、经营发展奖金分配等，交给员工做到心中有数，通过公开让员工明白，还领导清白，把领导和员工紧紧联系在一起，保证这项工作规范、有序、健康的发展。按照法律规定建立了劳动争议调解委员会，为依法维护员工利益，年初与行政签订了集体合同。

四、关心员工生活开展文化娱乐活动

为把全体员工的智慧和力量最大限度地调动起来，凝聚起来，组织开展了各项文体活动，一是利用召开员工大会，工作会议之机，采取不受形式限制的方式，开展了游艺、演唱为一体的活动;二是组织了别开生面的野游活动;三是元旦期间开展了保龄球、象棋、台球、扑克等比赛，春节开展联欢会并举行卡拉ok比赛，与团市委共同举办了“移动\*\*杯”市区青年迎“五四”环城赛活动。通过大型的集体活动，使员工的凝聚力进一步得到了增强，丰富了员工的文化生活，激发员工的工作热情。

工会把关心员工生活，为员工排忧解难当作一项重要工作来抓，对困难员工进行全面的调查摸底，建立健全各项档案，对有病住院，特困员工及员工遗属经常进行走访慰问。今年对女职工进行了身体检查，对有病的进行及时治疗。

在今年开展的为经济建设服务树行业新风活动中，工会把这项工作当作大事来抓，把做为宣传企业形象，提高服务质量规范自己行为，创造企业经济效益上来，因此，我们先后对十五个区局进行全面的检查指导，在检查中发现对此项工作认识不够，基础工作不健全，及时进行指导、采取相应措施，使大家端正态度，明确目标，在参赛的13个单位中被评为全市第三名。

在离退休工作中，做到定期走访，问慰，召开座谈会，野游联欢，游艺等活动，对家中的大事小情我们都到场，帮助解决各方面困难，为离退休人员订阅了《家庭保健报》，《退休生活》，做到了在生活上照顾，在政治上关心，从而使离退人员关心公司的发展，大家在座谈会上一致要为公司的业务发展要任务，出主意，想办法，做好宣传工作，今后我们要更加关心和照顾他们。

在抓共青团工作中，我们主要以青年的思想教育为主，开展创一流企业树公司形象为内容的演讲比赛，开展了创建青年文明号争当岗位能手活动，在活动中涌现出一批出席市优秀青年及优秀团干部10名，青年文明号4个。

以上是XX工作的基本情况，新的一年开始了，XX年的工作仍然繁重艰巨，我们要下大力气，配合行政抓好服务工作，要在微笑服务的基础上推向知识服务，要以简单的服务向知识服务转变，从根本上为客户解决实际问题。要围绕公司的经营发展进一步抓好员工思想教育，开展新世纪移动人形象教育，开展各类演讲比赛，做好技术业务培训工作，开展技术业务竞赛活动以强化员工的业务素质。

围绕企业中心大局开展工作，选好角度，找准位置，接受和依靠党委的领导，行政的支持，深入员工之中体谅员工困难，关心员工生活，反映员工呼声，努力做好各项工作。为移动\*\*事业的发展做出贡献。

篇6：移动通信职代会期间工会工作总结

下一届职代会正值移动通信企业改革进一步深化的关键时期，也是国际国内政治经济形势更加复杂的时期，我们将面临技术进步加快、企业体制改革和激烈市场竞争大挑战。

新的形势，新的任务，对工会工作提出了新的更高的要求，任务艰苦，责任重大。工会工作要在党的十六大精神指引下，认真贯彻落实“三个代表”重要思想，围绕分公司中心工作，为分公司实施“员工满意工程”做好各项工作，处处从关心员工，爱护员工，心中装着员工，一切为了员工，去迎得员工群众对工会组织的满意，对企业的满意，最大限度的去调动和发挥员工的积极性、创造性，为完成分公司全年任务，为争创世界一流通信企业努力工作。今后四年工会工作总体思路是：

一、高举\*\*\*理论伟大旗帜，以“三个代表”重要思想为指导，

围绕“创世界一流通信企业”宏伟目标，深化落实“服务与业务领先”战略重点，以先进文化指导和规范企业文化建设，要把转变职工思想观念和加强职工思想道德建设、科学文化素质的提高作为企业文化建设的主要内容，抓出特色、抓出成果。深入贯彻《工会法》，进一步落实“五突破、一加强”，实施“员工满意工程”力度，实施“员工素质工程”工作，加强员工群众思想政治工作，及时反映员工思想动态。最大限度地调动和保护员工积极性和创造性，消除企业前进的后顾之忧，保障分公司实现“创xxx一流通信企业”目标。

二、领导全体员工树立市场观念、竞争观念、投身于市场竞争“两大挑战”，

市场、网络等相关部门，组织开展“优质服务窗口”、“优质服务明星”、“青年文明号”、“巾帼文明示范岗”等服务。

三、继续组织开展以科技进步、业务服务和管理创新为主要内容的群众经济技术创新、合理化建议活动，探索解

决移动通信生产中遇到的热点、难点问题，推动公司的技术

进步。组织开展岗位技术练兵活动、业务技能竞赛，鼓励员工岗位练兵自学成才。协助企业抓好员工培训工作。

四、强化民主管理工作。改革越深入，深层次的问题和矛盾就越突出，我们要面对这些问题和矛盾，探索民主管理的新途径和新方法。

继续完善职代会制度，组织实施召开职代会，培训职工代表。

继续完善企务公开制度，开展好企务公开工作，配合企业行政，发挥oa系统企业公开栏的作用，落实员工的合法知情权。进一步完善平等协商机制，签订《攀枝花移动通信分公司集体合同》。

五、以人为本，尊重人，爱护人，当好员工的娘家人、贴心人，继续加大劳动保护、职工福利、文体活动、退休管理、安全工作的力度，消除企业前进的后顾之忧。

六、搞好工会组织建设，工会是员工的群众组织，是公司联系员工的桥梁。抓好工会改选，配备各级工会干部，进一步提高工会干部素质和工作能力。做好建家创模的工作，紧紧围绕企业生产经营工作，把推进企业内部改革和不断提高经济效益作为建设“职工之家”的主要内容。收、管、用好工会经费，加强工会财务管理。做好工会信息和调研工作，及时上报工会信息，建立工会基础资料计算机管理系统；经常研究工会工作的新问题、新思路、新经验，不断创新，提升工作质量，把分公司工会建设成为研究型、知识型、服务型组织，争创四川移动企业一流工会。

篇7：移动通信公司工会劳动竞赛情况汇报

移动通信公司工会劳动竞赛情况汇报

XXX移动通信分公司工会劳动竞赛情况汇报

省公司检查组各位领导：

今年以来，XXX移动通信分公司工会积极响应省公司工会的号召，在分公司党委领导下，与行政经营部门互相配合，根据企业的特点，围绕企业的中心工作，多次大力开展生产经营劳动竞赛，比进度、比指标、比业绩、比安全生产、比综合管理、比配合协作，挖掘潜力、提高效率、扩大业务，收到了较好的成效，有效地促进了企业的生产经营，极大地调动了职工生产经营和优质服务的积极性，提高了职工的技术素质。下面我就我公司工会开展劳动竞赛的情况向省公司领导作一简要汇报。

一、结合不同特点适时开展各类活动

今年以来，我们结合公司业务和市场实际，根据各个不同时节，针对有性地开展了各种劳动竞赛活动。

（一）、奋战200天，实现突破跨越。 [本网网文章-www.wmxz.cn 找范文,到本网网]

6月，我们遵照省公司工会的部署，正式启动了“奋战100天，突破100亿，实现新跨越”的劳动竞赛。公司党政领导非常重视和积极支持，为活动提供了强有力的政策和后勤支撑，并拨出巨额经费作为奖励。公司工会及时向各部门、各经营部工会传达省公司工会的部署，制定我公司的具体活动方案，详细订出了收入、客户、渠道建设、网络建设、村通建设等各项目标，明确了各单位各级人员的责任，制定了确保完成的保障和考核措施。活动中，分公司为了加强对中小客户的集中强化营销，下发了《XXX集团客户工作指导意见》，发放了省公司《集团客户经理营销服务指导手册》，组织培训和交流活动，采取各种措施了解信息，挖掘客户；吸纳党政等集团客户，带动客户和收入双增长，实现新的突破，充分利用“城市名片――冬旅彩铃”活动，开展了“中小集团群英网业务专项劳动竞赛”，设计了群英网产品组合，即：群英网之集团V网（新增集团、竞争对手市场占有率的集团、我方市场占有率高的集团）、群英网之集团彩铃。目前，竞赛正在紧张的进行中。 [本网网文章-www.wmxz.cn 找范文,到本网网]

（二）、抓住时机，旺季强劲促销。

各大节日和消费旺季，历来是移动通信公司业务销售的黄金时期，更是公司发展业务的重点时期。我公司工会配合公司业务任务，不失时机的先后动员、直接组织全体员工开展了劳动竞赛，进行促销活动。

一是进行贺岁迎春送彩铃活动。一月至二月，我们给广大客户免费赠送了贺新春彩铃，然后，针对不同层次、类型的客户，制定了大众用户、VIP客户的彩铃，实行差异化服务。活动中，我们充分发动广大员工，积极参与促销。并根据活动特点、难点制订了具体的竞赛方案。

二是开展“客户超千万”劳动竞赛活动。从去年11月起，我们在全公司发起了“利用年末岁尾消费旺季，大力发展增量客户实现来年开门红”的促销竞赛。公司工会和相关部门下发了竞赛方案，合理确定了竞赛目标，指标到单位，责任到领导，细化奖惩措施，落实到绩效考核之中。活动持续到今年二月，公司的手机上网户数比往年同期上升 %。

三是“火红五月移动有礼”系列促销。五月，含有“五一劳动节”、“五一七国际电信日”，客户消费期待较高、购买欲望相对旺盛，我们抓住时机，自四月下旬到五月底，与公司市场部及各经营单位一起，分“手机促销”、“赠送保险业务促销”、“钢城卡存三送三月租五折”三大块，吸引客户入网。公司制定了详细、规范的促销方案和业务流程，对各类促销人员进行了三级培训，保证了竞赛的顺利进行。

四是实行“动感地带橙心橙意升学礼包”活动。七、八、九月期间，是学生暑假和大中专开学时间，我们与有关商家合作，进行深受学生喜爱的部分机型和动感地带捆绑优惠销售，发动员工深入大中专院校、社区、家庭广泛宣传，大量吸引学生入网。目前效果良好，销售势头旺盛。

（三）、提升人气，淡季拉动消费。

我们抓住旺季的重点时期，也没有忽视淡季。工会一直把淡季的劳动竞赛活动当作大事来抓，在业务比较少的时间段，先后开展了“短信段位争霸赛”、“预存话费送GPRS卡”、“存话费奖空调清凉度夏”等旨在促进淡季销售的促销竞赛活动。营销中心工会还组织了“话音增值业务全员营销”。均取得较好效果，实现了淡季不淡、业务不减的目标。

二、我们的主要作法

（一）、加强领导，上下协作配合。公司党政领导对劳动竞赛活动非常重视和支持，历次活动中，党政一把手亲自挂帅，担任活动领导小组组长，工会主席为副组长，各部门、经营部负责人为成员，同时提供了政策支持。党委积极行动起来，将各单位开展竞赛的情况列入了精神文明建设工作考核项目中。由于党政工齐上阵，使这次竞赛从部门到个人，形成了处处争先的良好局面。公司各级工会积极争取单位领导的支持和部门的协作，各单位相应成立了活动领导机构。公司和各级制定了竞赛活动办法，确立本单位要达到的目标，认真分解上级下达的指标，结合实际制定活动的方法、步骤、措施，及奖惩办法。各级工会设立专门人员担任竞赛活动联络员，负责对上对下的的信息沟通、政策宣贯、检查督促。公司相关部门、单位之间配合密切，协作良好，做到了人、钱、物的保障供给，使竞赛活动得以顺利开展。

（二）、明确目标，突出活动重点。 工会根据竞赛活动的总体目标和竞赛内容，承担的任务确定竞赛目标，和我公司工作实际和特点，同公司市场、业务部门认真研究确立了各项竞赛重点和主题，提出不同阶段、不同考核对象的具体标准和细则，制定出劳动竞赛的具体方案。先后制定了（列举各竞赛活动方案名）

（三）、强化宣传，活动深入人心。工会采用各种方式，在广大员工中进行了广泛深入的宣传动员。在内部，利用各种会议、简报、信息、资料、传单、墙报、标语等方式；在媒体，利用电视、报纸、广播、网络、群发短信等载体，连续刊载、发布活动信息。介绍劳动竞赛活动的内容、方法、步骤、措施，讲解活动的具体规范和程序，大讲特讲活动的意义、目标、重要性和必要性，公布活动的奖惩政策、考核评分办法；定期公布竞赛进展情况，通报活动中涌现的发展业务能手、短信竞赛标兵、营销状元，使竞赛活动深入人心，广泛宣传，层层发动。要采用多种形式，深入宣传动员，讲清重点工程建设建功立业劳动竞赛的意义、内容、做法和要求，以及本单位开展竞赛活动目标，达到家喻户晓、人人皆知，踊跃参加。不断激励员工投入活动的积极性和热情。竞赛活动贯穿了团队、协作、拼搏、创新精神，营造了相互学习、相互交流、争创荣誉、你追我赶的良好氛围。

（四）、严格奖惩，落实考核制度。在竞赛中，我们采取了一系列有效措施。一是深入调查研究，掌握具体情况，分析活动难点和存在问题，研究措施方案。二是严密制定奖惩考核办法，而且始终把人的因素，把调动职工积极性放在第一位，把指标责任分解到人。同时客观地分析具体情况，力求考核指标更具体，考评方法更具可比性和操作性。先后下发了、、、等制度。三是做好过程控制，加强对竞赛全过程督促检查管理工作。发挥相关业务部门数据日报统计考核作用，建立详细的台帐。定期考核、检查；分阶段进行检查、评比、小结。对参赛单位、个人完成的指标，考评组严格、准确考核后报公司竞赛领导小组审定。四是加大了监督考核力度。我们不仅在激励制度上下工夫，实行鞭策快牛、奖励先进的政策，还制定了鞭策后进、处罚末位的制度。推行以罚立奖、以罚养奖，奖多少、罚多少的奖惩制度。工会在活动告一段落或适当时机，都组织召开颁奖会，使竞赛活动持续推向高潮。同时，对在活动中未完成任务的单位和员工，行文通报各单位，督促其迎头赶上，并依照规定落实奖惩兑现。

（五）、培养典型，点带面促竞赛。在开展建功立业劳动竞赛中，我们注重培养典型，用典型开路，及时发现、培养、选树和宣传竞赛活动中踊跃出的先进典型，在竞赛中，及时发掘典型，总结经验，宣扬优秀人物事迹，使先进典型效应产生群体效应，用典型去推动全公司活动整体推进。如六月，我们发出通报，表彰在短信大赛中获得特等奖的唐仕友和一至三等奖的五名同志，号召大家向他们学习，将活动更进一步地推向高潮。

（六）、关爱员工，解除后顾之忧。为了使广大员工轻装上阵，公司各级工会以建立“关爱网”为为契机，建立了关爱员工、帮助员工的机制，工会经常走访各单位和职工，与职工谈心拉家常，了解掌握各单位在活动中遇到的难题，职工们的家庭、生活、工作的.困难，努力帮助解决。如： 。由于大家心中无牵挂、精力不外移，无后顾之忧，在工作中能心无旁顾、全身心地、义无反顾地投入到竞赛活动中去。

三、主要成效

（一）、公司市场业务进一步拓展。

通过多次以推动公司业务、拓展市场为内容的劳动竞赛，对提升企业核心竞争力、扩大市场占有率、提高公司经济效益起到了促进作用。（列举各项成果、数据）

（二）、企业品牌更加深入人心。

“沟通从心开始”是移动通信的企业精神，也是我们在进行客户服务中最基本、最重要的原则。公司在劳动竞赛中大力提倡这一企业精神，员工们将每一次与客户面对面的接触机会都当作客户进一步认识我们、提升满意度的机会；一线的服务人员换位思考，急客户所急，想客户所想，把客户的问题当成自己的问题来解决，有效、友善地办理客户的每一项业务、解决客户的每一项需求；要求市场策划人员对客户的需求进行深入调研，从客户使用的角度出发来策划各种业务，务求使各种业务的推出都密切结合用户的需求，真正使得现代移动通信技术为广大用户带来便捷，从而实现为客户创造价值，为公司创造效益。

在活动中，公司工会和部门狠抓品牌管理，塑造优质服务品牌，品牌拥有巨大价值已经成为常识。坚持多层次的差异化服务，坚持服务与业务创新。构建针对大众用户的“基础服务”和针对VIP客户的“个性化服务”等多层次差异化的服务体系，满足不同层次客户的需求，提升了服务档次，使XXX移动分公司的企业形象更加深入人心。

（三）、调动职工积极性，推动了合理化建议和技术创新。

开展劳动竞赛活动，在企业内大力营造了人尽其才及优秀员工脱颖而出的良好机制和环境，让想干事的员工有施展的舞台，让想出业绩的员工有发挥的机会，广泛调动了职工积极性和创造性，激发了职工的聪明才智。针对业务扩展和市场开拓，大家想办法，群策群力，积极提合理化建议。广大员工结合本岗位，积极发挥集体智慧，围绕促进企业业务、技术、服务、管理等多个方面的提高，开展了一系列的创新活动。（举例、列举全公司综合数据）蕴藏在职工中的创造精神、积极性和争先恐后的上进意识真正地迸发了出来。

四、不足之处

虽然我公司今年来开展的劳动竞赛活动相继取得了一些成效，但也还存在着一些不足之处：

（一）、宣传力度还需要进一步加大，有的地方对公司推出的新业务项目还没有达到家喻户晓、人人皆知的程度。

（二）、个别员工在活动中显示出业务能力不适应活动的要求和节奏，业绩不佳，业务素质还有待提高。

（三）、XXX市辖区大多系深、高、边缘山区，在这些地区交通、经济很不发达，开展劳动竞赛和移动通信业务的推广难度较大。

今后，我们将在省公司工会和分公司党委的领导下，在行政及各部门的支持下，发扬成绩，改进不足，抓好劳动竞赛活动，继续加大活动力度，促进公司业务发展。

XXX移动通信分公司工会

篇8：移动公司工会工作总结

一年来，××县移动公司工会在分公司党委和上级工会的领导下，按照职责范围，围绕着“在党委领导下，与员工心连心，为员工办实事，给行政作支撑”的工作思路和“和谐、健康、快乐”的主题，以科学发展观为统领，认真贯彻“组织起来、切实维权”的工会工作方针，以生产为中心，以创新为动力，以推动员工建功立业为主线，以维护职工合法权益为重点，以服务公司发展大局、服务广大员工为根本出发点，围绕公司的发展战略和工作目标，维护员工权益、促进团队和谐、助力公司发展，在推动公司和谐稳健持续发展中发挥了工会应有的积极作用。现将一年来的工作总结如下：

一、围绕公司的中心工作开展各项竞赛活动。

为确保今年公司各项任务的完成，首先在全县范围内开展了以市场经营为重点，深入宣传促发展的活动，面对越来越激烈的市场竞争，员工积极寻找发展出路，在活动中，充分利用各方面的社会关系发展客户，宣传各项新业务，促进了发展，提升了公司业绩。

大家利用节假日，走亲访友，集会等相聚的时候宣传发展业务，现在每个员工都能利用各种场合宣传业务，无论是走在街上，办事说话都离不开宣传发展我们的业务，员工的这种敬业精神得到了很多人的赞扬。

为了让公司更好的发展、创新，公司组织员工开展“金点子”活动，提倡员工畅所欲言，踊跃提出好的建议或需改正的地方，通过此项活动，公司各方面有了很大的提升，员工对公司的期望也越来越高。

二、提高员工素质，增强员工的服务意识。

在发展任务繁重，竞争日趋激烈的形势下，开展技术业务培训等活动成为一种必然的趋势，利用各种会议有针对性地开展思想政治教育，针对各个时期出台的新技术、新业务知识和政策等随时培训，使员工自觉地学习，刻苦钻研新业务知识，用先进的文化武装自己，稳定了员工队伍情绪，现在员工的技术业务学习已走向正规。

为提高员工的整体素质，培养一支有思想、有文化、有道德、有纪律的“四有”员工队伍，公司组织了演讲比赛，进一步树立了企业的形象，增强员工爱岗敬业和无私奉献的精神。

年初公司将服务工作交给工会来抓，首先制定服务质量监督管理办法，向社会公布服务承诺，并定期和不定期检查，发现问题及时处理，对违纪人员按着管理办法给予罚款和辞退，经这一处理，使员工增强了责任心，自觉维护企业形象。

坚持为客户提供一流服务，加大力度改善服务，制定了领导干部到营业值班制度，做到关注每一个用户，为客户多说一句话的耐心细致宣传和解释业务，干部到营业值班是自我提高的过程，同时能够尽快掌握新的资费政策，新的业务知识，使大家认识到企业要生存发展，必须坚持优质服务，靠诚实守信的服务吸引用户，要始终坚持为客户提供一流服务。

三、进一步加强工会组织建设和民主管理工作。

工会是工会组织密切联系员工的纽带，是公司开展各项活动和工作的基础。为了增强××县公司分会的活力和凝聚力，搞好思想建设和组织建设，充分发挥分会的作用，进一步调动广大员工的积极性，结合××县公司分会的实际情况，××县公司分会主席召集工会代表及员工代表召开职工代表大会，投票选举，评选各项委员，健全了××县分会机构。

积极的开展工会的`各项工作，建立了各项制度和工作标准，加强了工会内部管理制度。按照民主管理要求召开了员工代表大会，完善职代会制度，认真落实员工代表大会的各项职权。

公司召开了第一次女工委会，讨论工会活动的相关内容，大家一致认为工会活动应进一步扩大覆盖面。工会活动宗旨是员工娱乐，而不是非要比个高低，开展一些非竞争性的活动，公司女员工占比较高，希望多增加一些女员工活动项目。

四、关心员工生活，为员工办实事。

为把全体员工的智慧和力量最大限度地调动起来，凝聚起来，组织开展了各项文体活动，一是逢年过节积极组织员工参与一些相关活动；二是组织了别开生面的踏青活动；

通过组织员工学习劳动法、宪法等法律知识，张贴宣传画、制作宣传栏等方式教育职工学法用法，不违法，依法维护职工的合法权益，争做合格公民，20xx年，xx县公司工会会员85人，无一例违法违纪行为，更没有任何人受到处分。

为了进一步关心职工、关切员工的生活，××县公司工会主席等在百忙之中尽量抽出时间亲自探望生病的员工及其家属，并不定期的通过电话询问康复情况；

在员工的婚丧嫁娶中，××县公司工会在领导的安排下及时探视，协助其办理事务，并鼓励全体员工发扬团队合作精神，出现一人有事，多方帮忙的好现象；

在离退休工作中，做到定期走访，问慰，野游联欢，游艺等活动，对家中的大事小情我们都到场，帮助解决各方面困难，做到了在生活上照顾，在政治上关心，从而使离退人员关心公司的发展，大家在座谈会上一致要为公司的业务发展出主意，想办法，今后我们要更加关心和照顾他们。

以上是20××工作的基本情况，新的一年将要开始了，20××年的工作仍然繁重艰巨，我们要下大力气，配合行政抓好服务工作，要在微笑服务的基础上推向知识服务，要以简单的服务向知识服务转变，从根本上为客户解决实际问题。要围绕公司的经营发展进一步抓好员工思想教育，开展新世纪移动人形象教育，开展各类活动比赛，做好技术业务培训工作，开展技术业务竞赛活动以强化员工的业务素质。

正德厚生，“移动”是一种责任；臻于至善，“移动”是一种目标。在公司领导的带领下，大家都有理由相信，在未来,“移动改变生活”,“移动”确实不只是一种习惯!我们也将为了这个梦想而努力奋斗。

篇9：移动通信公司自查报告

为认真贯彻落实xx通信管理局、xx网通分公司民主评议行风工作电视电话会议精神，积极搞好我公司民主评议行风工作，根据xx纠正行业不正之风领导办公室对xx年民主评议行风工作的安排部署，今年我公司以三个代表重要思想和为民、务实、清廉的工作要求为指导，大力开展以树立行业新风，优化发展环境，服务社会大众为主题的民主评议行风活动，积极推进服务领先战略，强化客户至上，诚信服务的理念，以解决通信服务质量问题为重点，坚持标本兼治、纠建并举的方针，统一思想，提高认识，积极配合，虚心接受评议，主动搞好整改，全面提高服务水平，不断提升企业核心竞争力，促进企业全面、协调、可持续发展，为全县改革发展稳定工作大局做出应有的贡献。

现将我公司xx年民主评议行风工作自查情况汇报如下

一、统一思想，提高认识。民主评议行风是实践三个代表重要思想，实现好、维护好、发展好人民群众利益的重要举措，是扩大基层民主，强化群众监督，促进党风、政风和行业作风建设的重要途径。有利于通信企业及时倾听社会各界的意见和建议，加大监督检查工作的力度，不断改进通信服务工作，提高服务质量和水平。作为重点评议单位，我们充分认识到民主评议行风工作的重要意义，于5月26日召开了xx分公司xx年民主评议行风动员大会，全面部署民主评议行风工作。把民主评议行风工作列入重要议事日程，积极配合当地政府纠风办和评议代表做好工作，确保民主评议行风工作的顺利开展。

二、完善机构，落实责任，切实加强对民主评议行风工作的领导。为落实好民主评议行风工作，结合xx网通实际，成立了县公司行风评议领导小组及办公室。经理xxx任组长，副经理xx、xxx、xxx任副组长，客户服务部、运维中心、工会、人事等主要负责人为领导小组成员。领导小组下设办公室，办公室设在综合部，\*担任办公室主任。办公室印发了《xxx分公司民主评议行风实施方案》，针对评议内容和当地问卷调查反映出来的问题，制定自查自纠工作措施。

根据工作职责，进一步明确民主评议行风各项工作的牵头负责部门。民主评议行风组织协调工作由办公室负责；执行通信服务规章制度由客户服务部负责；通信服务质量由服务督察负责；通信设备维护、故障处理、电信运营商之间的互联互通问题由运维中心负责；利用职权吃、拿、卡、要、报由人事负责。

三、加强协调配合，形成整体合力。我们加强了与县委、政府、人大、政协、新闻媒体、通信监管部门及社会有关方面的联系，做到多请示、多汇报、多沟通。重要活动主动邀请县委、政府、人大、政协、新闻媒体、通信监管部门及社会有关方面参加指导。切实加强上情下达、下情上报工作，保证信息畅通。把行风评议与提高通信服务质量、加快通信业务发展等工作有机结合起来，统筹安排，通过行风评议进一步提高服务质量，促进今年各项工作任务的全面顺利完成。

四、强化奖惩措施，加强监督检查，进一步促进通信服务质量提高。按照民主评议行风实施方案的要求，县公司行风评议领导小组及办公室在民主评议行风活动组织实施阶段和整改阶段将组织不定期、不打招呼的检查。通过检查各单位落实通信服务各项规章制度情况、通信服务质量情况和民主评议行风工作开展情况，促进公司所有员工，尤其是企业的各级管理人员充分树立自觉服务意识，营造良好的服务氛围，进一步提高通信服务质量和水平，确保我公司在全县民主评议行风活动中取得较好的成绩，努力争当年度行风建设先进单位。

同时，加大奖罚的.力度，结合服务工作目标管理和业绩考核，对民主评议行风活动开展较好的实行奖励；对民主评议行风活动开展较差的实行重罚。为了使员工服务意识及服务水平不流于形式，使其持之以恒，市、县两级分别成立督导小组，采用市公司聘请商务调查公司以神秘客户的身份进行暗访，县公司组织相关服务管理人员进行明查等多种手段进行督导和检查，市公司每月组织一次神秘客户暗访，并将检查结果向全市进行通报。县公司每周都组织人员对窗口服务人员进行突击性检查，对于出现问题的班组和个人进行通报和罚款。

五、针对评议内容，着重抓好以下几方面的内容。

（1）服务规范方面。我公司严格执行《中国网通（集团）有限公司\*分公司入户服务规范》、《电信服务标准》，建立健全服务质量监督，检查和考核办法，出台了《服务督查工作管理实施细则》、《xx年度通信服务质量检查考核评分标准》、《通信服务奖惩办法》等，大力推行首问负责制和黄牌警示制度，并规定：凡因服务工作连续两个月被出示黄牌者，扣减该单位10分，连续三个月被出示黄牌者，除减该单位20分以外，该单位负责人的绩效工资降级一档一年；连续三个月无用户有理由投诉，奖励单位10分；当月评为第一名的，奖励该单位5分，连续三个月评为第一名的，奖励该单位10分，其单位负责人绩效上浮一档一年。

（2）窗口服务方面。要求营业窗口人员一要做到着装统一，佩戴工号牌；二是态度要热情、主动，做到来有迎声、去有送声、问有答声、唱收唱付三是仪表举止规范；四要使用文明规范用语；五要规范执行站立服务，严禁对用户出现生、冷、硬、顶现象。在装移机入户规范服务方面实行预约上门服务，并要求和客户约定时间前后不超过10分钟，统一着装并佩戴工号牌，礼貌服务并使用文明用语，装移修机操作符合规范等，严禁吃、拿、卡、要，发现上述一例现象，一经查实，有关部门将给予10倍罚款，严重者作待岗处理。

（3）障碍查修方面。我公司实行对外的承诺是：属电缆障碍48小时修复，非电缆原因24小时修复。

（4）电信资费方面。我公司严格执行国家资费政策，并将资费标准在收费上墙公布，用户可根据需要，凭有效证件随时进行免费查询。为方便用户缴费，我分公司和农行携手合作，在县城和各个乡镇共增加收费网点xx个，并配备了坐椅、老花镜、纸、笔和各种宣传资料。

（5）客服台服务方面。我们开通了96189咨询热线，实行24小时值班，能及时、准确地回答用户的咨询，及时责成有关人员处理问题。

此外，我们加大业务教育力度，努力打造一流的服务队伍。针对服务工作中部分人员素质参差不齐，业务水平不精的现状，我公司不断加大培训工作力度，多次组织人员到省、市公司参加各种业务技术培训。今年3月初，我们对全县对营业员、线务员进行轮训；认真学习了《电信条例》、《企业服务标准》、《国发办75号文件》等，6月份，对他们进行理论和实际操作学习和演练；另外，还组织人员参加各种岗位练兵、技术比武，安排了知识讲座，案例分析，答卷考核等形式多样，内容丰富，新颖的培训活动，通过多渠道，全方位的培训，使广大员工强化了学习意识，完善服务知识结构，规范了服务标准，改进服务方法和服务手段。

此外，我们还在公司上下开展三讲一树和创先争优活动，号召员工远学王树明，近学姜运昌先进事迹，对服务工作中坚持客户至上，诚信服务事迹突出的员工给予表扬，对在本岗位正常工作，因按章办事遭到个别客户无理取闹、谩骂或殴打，做到骂不还口，打不还手的给予奖励。

通过开展民主行风评议活动，我公司服务工作较往年相比，全体员工服务意识明显增强，工作作风明显改善，服务水平和办事效率明显提高，企业经营环境明显改善，社会满意度普遍上涨，以往用户反映的四乱、四难和吃、拿、卡、要等现象没有了，但当前的工作中仍存在着一些问题和不足，有些员工对服务工作认识不够，个别单位在长效机制上坚持不够。对此，我们将继续做好以下工作，一是要采取更加强有力的措施，确保长效机制建设目标的实现；二是要进一步增加服务检查频次，加大投诉件的查处力度，做到发现一起，查处一起，惩处一起，做到不漏一个细节，不放掉一个不称职的员工，切实转变员工的工作作风，提升整体服务质量与水平；三是认真开展整治环境看成效活动，确保我分公司整治工作全面实现目标要求。

把xx通信事业不断推向前进，是我们义不容辞的责任，是历史赋予我们的光荣使命。我公司将继续以此次整治企业经营环境为契机，深入学习贯彻党的十六大精神，充分发挥网络优势，不断增强服务意识，全面提升员工素质，进一步解放思想，更新观念，开拓创新。今后，我们决心在县委、县政府和市分公司的领导下，在各位参评代表、纠风办领导的关心和指导下，努力把xx建设成为一个网络先进、机制灵活、管理科学、服务一流的通信企业，为\*社会发展，经济繁荣和人民生活水平的提高做出我们应有的贡献。

篇10：移动通信公司的一月工作总结

在这家公司已满一个月了

一下子从移动数据业务的产品运营转变为智能卡、OTA等业务的市场人员，顿感不适

一是对公司产品的不熟悉

二是对公司环境的不熟悉

虽说新到一家公司都会是从陌生再到熟悉，但没想到这种陌生感会持续一个月，并还在持续着。

首先从公司业务上：

OTA平台：这块也是公司重点战略项目，并希望能从现在OTA业务中再创新的产品方向。

简要解析：

OTA定义：

OTA (Over theAir），是通过移动通信（GSM或CDMA）的空中接口对SIM卡数据及应用进行远程管理的技术。

OTA特点: A、 预置增值业务菜单，使用短信类信息业务不需要输入指令，通过点击菜单选项，就可以定制或点播业务。 B、 提供自助服务功能，包含品牌信息、OTA服务指南、客服热线、话费查询等。 C、 空中下载功能，用户可以随时下载和更新业务，打造自已的个性化菜单。

目前我就是需要在现在的OTA平台业务中找到新的创新模式、新的卖点，从分析现在业务的使用数据上，做出一个漂亮的数据分析给到运营商，使运营商能看到OTA做为推广渠道的重要性，从而能争取营销资源来增加业务黏性。

说实话，一个月过去了，对业务的理解上好像没有什么进步，公司不会给你分配具体的工作，一切都是要自已主导，需要什么，要去做什么，都需要自已主动寻找，我感觉我还没有适应，但希望时间不会太久。

再有就是公司环境上，应该是放松的工作氛围，开始的二周几乎谁也不认识，除了面试过我的人，跟部门其他的人交流也不多。这是很郁闷的，看来以后要主动说话，和老板或是直接领导每天都要沟通。

希望能在这里学到更多，培养主观能动性，尽快掌握专业术语及运作流程，并尽快能独档一面。

篇11：移动通信公司网络监控工作总结

移动通信公司网络监控工作总结

网络监控中心在网络部的领导下，在监控中心的共同努力下，较好的完成了的工作任务，现将工作的开展情况汇报如下：

一、网络监控情况

网络监控完成对对在网所有网络设备MSC、BSC、HLR、传输、传输光缆、动力环境监控、时钟同步网、及各基站24小时不间断的监控。及时发现障碍并汇同维护及时处理障碍。全年共发生交换、基站、传输、数据网、电源等障碍共计1500余件（其中大部分为停电引起的障碍），都能够做到及时发现和及时解决，保证了网络的畅通。

二、优化情况

一年来，通过对网络不断持续的观察，全面分析网络各项性能指标，加强对用户申告的收集，对重点地区，根据话务统计结果及用户投诉情况及时进行分析，并针对所发现的提出优化方案，进行优化调整。

1、在春节期间，我公司省际长途话务量激增，为减少溢出，尽可能吸收话务量，将部分话务通过省内中继疏通，减少了溢出。

2、随着春节用户人群的\*\*，市内部分基站话务量大幅上升，尤其邮电大厦A小区方向晚16、17时已经产生严重溢出，通过网络部与计划建设部的及时沟通，对其进行了及时扩容保证了春节期间用户话务量的吸收。

3、在今年因VPMN用户的大幅增长，多次调整到高级信令点的信令路由，保证了网络安全高效的运行；

4、对大青川B、东方红A、三岔河C、等24个小区扩容后，及时对各项指标进行跟踪观察，保证了网络各项指标。

三、网络维护情况

监控中心克服人员少、工作量大的困难，在作好日常监控、优化的基础上，较好的完成了维护工作，

1、局数据

监控中心完成GSM相关局数据修改工作，如2月开通了小灵通的互联数据、完成了新开号段的局数据制作及相应的拨打测试工作，配合哈尔滨网通公司完成号码生位等等局数据修改工作。

2、工程

配合省公司完成TMSC2B个割接工作。

配合完成LSTP的割接工作并对到省公司的话务进行了调整。

配合完成SCP5割接。割接后，\*\*MSC至省公司信令负荷发生变化，到低信的信令话务量由原来的0.01ERL/每线上升至0.6ERL/每线。立刻增开了6条至低信的信令，使得信令负荷下降为0.25ERL/每线，保证了网络畅通。同时拆除了4条至高信的信令。

配合厂家工程师，完成了信令监测系统安装工作

3、互联互通

在互联工作中加强了网通、联通、铁通等运营商的沟通，并对高话务量的网间中继与对方进行积极的协调与沟通，与联通增开了6条互联中继，与网通增开了10条互联中继。

完成与电信的`互联互通工作。

完成与铁通的互联中继的局数据规范调整工作

今年因网通公司对17951进行限呼，所以加强了全市范围对网通公司17951业务的大量测试及协调工作

8月中旬发现\*\*联通手机拨\*\*外地手机没有遵循就近入网原则，及时加强了相关的观察与信令跟踪，掌握第一手证据与联通公司进行不断的协商。

4、其他工作情况

完成了新产品维护测试工作，通过有效的测试手段，减少了用户的投诉数量。

配合爱立信完成了GSM网络升级以及OSS网管路由器、服务器等升级工作。

完成数据网的维护工作并对数据网维护终端进行加固工作，以确保CMNET的安全运行，积极响应了集团公司打造精品数据网络的战略

在传输工作中完成了网管维护工作并配合增开电路、链改环工作、二级干割接、纤改以及数据修改、障碍处理等工作。

四、今后工作思路

网络监控中心将根据\*\*网络实际情况，加强网络的监控及维护工作力度，以保证网络安全做为运行维护工作重点。在监控工作围绕第一时间发现网络中各类告警，并严格依据相应障碍处理流程进行处理。在维护工作中将严格作好每一项基本的、细致的工作，力求减少障碍隐患,降低障碍率,以保障网络的安全稳定。在互联互通工作中将加强与其他运营商的沟通，确保网间通信的畅通，同时为公司算好每一笔帐，确保公司利益。

网络监控中心是一支年轻的队伍，20将在网络部的支持下，将加强培训，提高维护人员的维护水平以及障碍处理能力。

网络监控中心

二零零五年十二月八日

篇12：移动通信公司抽奖开幕词

移动通信公司抽奖开幕词

各位来宾朋友们：

大家好！

在这美丽的初夏时节,我们XX移动通信有限责任公司XXX分公司，作为本次“全球通VIP俱乐部会员大型抽奖活动”的主办单位，对本次活动的各协办方给与的大力支持表示最衷心的感谢，对各位来宾和朋友们的光临表示最热烈的欢迎！

我公司一贯非常重视客户服务工作。长期以来我们与各界朋友们建立起了良好的客户关系，在开展丰富业务合作的同时，也更加注重广大会员客户不同需求的延伸服务。我希望在今后的`日子里，我们同集团客户的合作能够再上一个更高的台阶，与会员客户的交往能够再进一步融洽。

今天，我公司选择抽奖这种回馈客户的形式，目的在于为我们的业务和服务向更深一步发展奠定基础，让更多的全球通会员客户了解中国移动的企业文化、了解我们XXX分公司，提高对我公司的认识，从而更好的参与到我们全球通会员俱乐部这个融合了尊贵、高雅与时尚气息的团体之中来，使每位身处其中的客户都达到放松心情、陶冶情操、促进沟通与交流的目的。

我们真诚地希望，通过本次活动能够加强XXXX分公司同各个集团客户以及会员客户之间的沟通与交流，增进彼此的友谊，并且和广大的朋友们缔结更为紧密、互动、共赢的联盟。同时，我们也希望以本次活动为平台，使今天到场的每位来宾彼此间建立起更广泛的联系与合作，促进大家共同发展、共同进步。

希望各位来宾朋友们，在这草长莺飞的初夏时节里能够度过一个精彩而又难忘的周末！

最后，预祝本次活动圆满成功。

谢谢大家！

《移动通信公司抽奖开幕词》来源于本网会员分享，欢迎阅读移动通信公司抽奖开幕词。

篇13：移动通信公司年底总结发言稿

各位领导评委们大家好：

首先感谢公司给了我这次自我展示的机会。一转眼来公司已经三年了，在这三年中是公司的领导和全体员工教会了我许多业务知识，同时我也学会了做人的道理。 当看到爱岗敬业，无私奉献这八个字的时候，我心中思绪万千，如果说多如何爱岗，如何奉献，我只不过是这大家庭中的一个小孩。最无私爱岗的是家庭中的长辈。是他们把一生默默无闻奉献给了公司。而我在这个家庭中享受着所有人对我的关心。有叔叔阿 姨平时无微不至的关怀，也有姐姐细心的呵护。他们兢兢业业无私奉献的精神催我奋进，使我自新。

有一次是和同事下乡到xxx扶贫。自已心想这事不错。能放松，还能玩，何乐而不为！可我想错了，我们到那以后就开始工作，一边忙着跑基站，一边给村民们安装机子，那天我们午饭是三点吃的，晚饭是十点的，仅管当时我们很累也很辛苦，但看到村民们拿着机子时的那张笑脸，让我们真的很欣慰，他们的满意就是我们最大的心愿。那天我们回来是凌晨一点。在路上我自已在想。我只是这么一天，就感到累，而他们搞维护的总是什么时候而要什么进候到，日日如此不管是白天夜里，还是严寒酷暑，像这么晚回家是经常的事，我呢！工作中有一点不开心便感到委屈。还常常抱怨客户的不对，和他们想比我真是差的很远。 也许这件事不值的一提，但是我从他们的身上看到了那种，爱岗如家，无私奉献的精神，俗话就的好家和万事兴，正因为有我们大家的和睦，公司才能有今天的业绩。我能成为移动公司这大家庭的一员感到很骄傲，很自豪。 还有我们的营业班长，她每天总是第一个进入营业厅，最后一个离开。人说做一件好事容易，做一辈子好事难，而她却无怨无悔的一直坚持着。面对客户她始终以客户为上帝，事事为客户着想，耐心细致地解答各种问题，帮助客户排除手机出现的各种故障，客户提出的问题有很多方面，有的是刚买的手机不会用，对手机的功能掌握不了，无意中碰了哪一个功能或误操作，都因不会使用而焦急万分，对于这种客户，她总能耐心周到的为客户调整手机和为客户讲解手机的使用方法。面对客户她总能让客户高兴而来，满意而去。 正因为有他们这种默默无闻的奉献精神，平凡而又普通的工作，赢得了广大用户的高度信任，同时也维护了我县移通信在市场上的信誉，几年以来，除被县分公司和政府部门授予多项荣誉外，还在移动市场上树立起了良好的行业形象。 在她们身上我学会了很多，我在不断学习中，努力提高业务水平和服务质量。

用我的热情迎接每一位客户，把自已的一切献给公司。同时是这份工作让我找到了自身的价值，我的付出也得到了大家的认可，我能有今天，离不开所有人对我的照顾。 人们歌颂军人说他们是最可爱的人，歌颂医生说他们是白衣天使，而我们的奉献 ，使世界变的渺小，使人与人之间的距离更近。所以说我们移动员工一样是最可爱的人，我们所从事的工作一样是圣神的，追求客户满意是我们永不变的目标。 有了大家这种无私奉献的精神，才能使公司的事业更上一屋楼，才能使公司的业绩蒸蒸日上。在未来的工作竞争中，我们一定会继续发扬这种移动精神，求真务实 与时俱进，开拓创新，使移动公司成为世界一流的企业。

篇14：移动通信公司年底总结发言稿

又是一年春草绿，不经意间，我们已跨入了二十一世纪崭新的春天，俗话说，一年之际在于春。春天，会带给我们每个人希望，在这样一个孕育着希望的季节，我们在这里举行了以服务为主题的演讲赛，站在这里，我确实有太多的话想对您们说。记得著名作家魏巍曾经在书中写过这样一句话：“在我们的时代里，任何平凡的工作，都具有不平凡的意义，任何平凡的劳动，都可以创造出不平凡的奇迹”。翻开共和国的功勋册，我们读到的是一个个熟悉的名字：雷锋、王进东、李素丽……，他们没有豪言壮语，没有丰功伟绩，有的只是平凡之中折射出的一种对工作极端负责、爱岗敬业，在平凡的工作岗位无私奉献的精神。

这里，没有惊天动地的壮举，也没有辉煌的业绩，只有一批为移动通信事业兢兢业业、默默奉献的移动人。这就是今天我要给大家讲述的发生在我们周围平凡而感人的故事。

大家都知道，营业科负责全市手机用户的入网、改名、过户、缴费、业务咨询、新业务推广等工作，每天平均能办理业务X件。她们当中，X位是孩子的妈妈。在家里，她们是好妻子、好母亲、好儿媳，在单位，她们是顶梁柱。在移动通信市场竞争日趋激烈的今天，她们把“为用户提供满意服务”视为自己的天职，没人去计较工作中的付出。多少个日日夜夜，多少年风风雨雨，他们忘记了什么是病假、事假，仅全科共义务献工X天。

人们都说，火车跑得快，全靠车头带。作为科长的XXX，每天都早早地来到单位。两年来，她几乎未在家休过一个完整的双休日，为了工作，她付出了许多。还是在去年5月份一个星期天，正值神州行卡火爆上市的时候，第一批卡刚一上市就被抢购一空。为了抢占市场，急需到省公司取卡。当时，...爱人正好值班，孩子无人照看。没办法，她只好带着孩子上路了。由于路上巅簸，孩子晕车吐得很厉害，走到半路，孩子实在受不了。这样走走停停，到省公司恐怕时间来不及。为了不耽误取卡，她只好把孩子寄放在路边的饭店里。等到省公司取完卡心急如焚地赶回到饭店时，看见孩子因陌生害怕，孤零零地一个人倦驱在大厅角落的沙发里。望着孩子惊恐、无助而看到妈妈出现喜悦的眼神，她的心里即疼爱又愧疚，真的不是滋味。由于平时工作忙，她给孩子、丈夫的确太少了。

营业员XXX，在窗口一干就是八年。她八年如一日，始终以真诚的笑脸、亲切的话语、娴熟的业务为用户服务。在她的\'台席前，总是围满了办理业务的、手机功能咨询的、业务咨询的用户，而她总是不厌其烦地对待每一位用户。一天下来，嗓子哑了是经常事。与她闲谈中，她说：我既然选择了这个岗位，就要干好。她总是要求自己把工作做得更完美，而对家人，却留下了几许遗憾……

去年6月11日，是她父亲66大寿。早在几个月前，她就答应到时一定赶回去为父亲祝寿。因为父亲现已孤身一人，作为长女的她理应为父亲66大寿张罗一番。可那些天，正赶上业务繁忙，上级又来检查。她几次想请假却没有说出口。等下班赶回到家时，父亲没说什么。她完全懂得父亲的感受，在五个子女当中，他把这唯一的女儿视为掌上明珠，为了她的成长，老人家付出了许多心血。爸爸给予她的太多，本来今生就难以回报，可在爸爸渴望她的时候她却不能如愿以偿，望着父亲花白的头发、慈祥的面容，..再也无法抑制住自己的泪水。

还有许多感人的事例，在每名营业员身上都曾经发生过，她们当中，有为了不耽误工作而始终带病上班的，有为了用户办理业务而忘记了回家给孩子送奶的年青妈妈，有为了业务宣传而放弃假日回家探望远在异乡的父母的……，有多少个夜晚，孩子在床前盼母归，母亲在灯下等女儿，丈夫在门前张望迟归的妻子。

朋友们，谁不关心自己的父母?谁不疼爱自己的孩子?难道她们没有亲情?难道他们不懂得感情?不!是他们把爱无私地奉献给了他们所忠爱的事业，爱岗敬业、热情服务是他们无悔的选择!

俗话说的好“天道酬勤”，荣誉也总是偏爱那些勤奋工作的人，营业科被授予盛市级“青年文明号”，20被授予国家级“青年文明号”集体。在接受采访中，她们都说：其实我们也没有做什么，我们只知道，要对得起自己岗位，也许有一天，我们退休了。离开了这个为之奋斗过的岗位时，回首往事，我们会自豪地说：“我曾经为移动通信事业做过点滴贡献，我们也就无怨悔了”。多么平凡、朴实的话语。

这一件件小事深深震撼了我。使我在工作中也更加脚踏实地、认认真真地做好每一件事。作为一名政工干部，我也曾为起草一个方案、一次报告、一份总结、一篇文章而彻夜难眠，也曾为策划一场竞赛、一次联欢、一次宣传报道、一张报纸而倾注心血和汗水。有时也因别人所说的搞政工只不过抄抄写写，没有什么实质性的东西而伤感。但当看到企业的形象被社会认同时，当看到我们撰写的反映公司成长进步的宣传报道发表时，当看到因文体活动开展的有声有色，员工们开心的一笑时，当看到我们为员工解决困难，家属感激的目光时，我体会到作为一名政工干部的价值，我更无悔自己的选择!我也会同在岗位上默默为移动公司的兴旺而奉献的员工一样，要让岗位因我而精彩!

春华秋实，耕种收获，演绎的原本是大自然悄无声息的历程;海纳百川，巨浪滔天，也只是水滴与水滴的相撞与涌动。朋友们，作为移动公司的一员，面对着移动通信市场的激烈竞争，面对着WTO步伐的日益临近，让我们永远遵循着“创用户满意服务”这一宗旨，乘长风破万里浪，直撑风帆于平凡的岗位中，少一份懈怠，多一份勤奋;少一份奢华，多一份追求;少一份索取，多一份奉献，用我们的真挚、热情，迎接移动通信姹紫嫣红的春天。

篇15：移动通信公司运维部工作总结

移动通信公司运维部工作总结

分公司领导：

20xx年运维部在分公司直接领导下、省公司相关专业部门指挥调度下及全体员工的勤奋努力下，顺利完成网络维护、通信生产建设任务，有力的保证了版纳辖区移动业务发展，全年来的工作总结如下：

一、 G网建设

在省公司的正确领导及相关部门的大力支持下，通过分公司全体工程技术人员的勤奋工作，现已全面完成。截止11月份，共新建基站28座（宏站5个、边际网23个），搬迁基站2个，扩容基站69个（扩容宏站47个、扩容边际网22），减容基站42座（宏站27个、边际网15个），修改基站配置、改站型17座（即由二代站改为四代站一个，三代站改为四代站10个，边际网改为三代站一个，微蜂窝改边际网5个）。建设进度全省超前，圆满完成省G网工程建设计划，提高了网络覆盖质量，更有力的提升了市场竞争力，促进了业务发展和业务收入的增加。

四月份完成BSC1&BSC2&BSC3的A接口扩容，完成BSC2&BSC3扩容为512TRX，新增BSC14，该BSC支持3G，对交换进行了扩容，VLR容量由15万门增至20万门，BN—MSC、BSC扩容工程于4月2日已割接完毕，设备投入正常运行。

5月份建设完成电视电话会议系统工程。

8月22日——生产楼正式动工，今年预计完成70％的进度。

二、本地传输网建设

1、及时完成城域网工程项目施工，建设—个节点，—个环，建设光缆—公里，管道—公里，并初验割接入网。及时完成G网配套—个基站的接入段光缆建设，光缆总长—公里。

2、积极配合协调省管工程版纳本地网线路工程施工，现今已完成工程量的百分之九十。

3、根据版纳分公司本地网传输光缆现状，及时委托线路代维，促使传输处于良好运行状态，并消除了存在的故障隐患。

三、 网络优化

节日期间运维部在分公司领导的直接指导下，经过节日前针对城区及乡镇集会活动地点进行网优大规模的网优工作，仅仅景洪城区我们就将近增加100个TRX，省公司节日前发下四代站载波160块，使用159块，用于新开通基站1个，替换站4个，增加站9个，扩容站6个，拆下的三代站载波55块，其中利旧43块用于新开通基站1个，增加站1个，扩容站14个。

调整天线3个，分别为天马，移动新大楼，微波宾馆。

节日前组织网优人员和交换机房人员，提取20xx年度的话务量数据进行分析，根据话务模型提出本年度的话务量预测（主要是节日话务量预测），按话务量预测结果提出了G网的扩容改造计划。在后面的工程实施中证明，话务预测在扩容工程中起到了直接的指导性作用。同时要求机房在节日期间实时观测网络话务，对于拥塞高的扇区马上进行参数的调整，功率控制，使话务分流到相邻小区，应急通信车对话务分流取到了非常好的效果。因节日前网优工作准备的较充分，可以看到在今年节日话务量高于往年的情况下，节日期间的网络质量保持较好，基站拥塞率较去年已大大下降，去年多个扇区的话务拥塞率高达40－50％，而今年最高拥塞只达到10－15％。

经过全年大家的刻苦努力，版纳网络的考核指标不断提升，特别是拥塞小区的消除情况走在全省的前列，在全省网络分析会议上受到表扬。版纳在全省网络排名逐步处于前列，特别是10月达到了第二名的可喜成绩。但是我们需要努力改进的地方仍很多，特别是掉话率方面。

四、基站维护工作

全年更换29个基站48组存在问题的蓄电池，更换了电池的基站有————等基站。

在近期结合全州空调的整治维护工作展开了基站的固定资产清查、地阻测试、铁塔防盗检查、机房防水、基站卫生检查等工作。

省公司新配备增加了6台油机，保证基站停电时发电油机的需要。

公司领导组织人员进行了全州基站的三次季度巡检，发现了许多问题，督促相关人员解决。

五、动力环境

完成全州121个基站的电池放电测试（全州共有172个基站，只有121个基站有动力环境监控）整理出121个基站的电池放电时长资料。对今后的电池维护提供了准确的数据。

八月在全州进行了空调的全面清洗检修维护工作，对部分存在故障的空调进行了全面的维护，使设备在可靠的环境下正常工作。

六、加强技术培训，提高队伍素质

分公司承担G网工程建设的是一支年青的`队伍，面对大规模工程建设任务，要在短时间内保质保量完成，无论是组织工作，还是技术工作都存在较多的难题。为此，分公司把开展技术培训作为一项确保工程质量、进度的重要措施来抓，采取走出去请进来的方式，不但相方设法派员工出去学习，还利用工程期间厂家工程技术人员比较集中的特点，组织运维人员进行现场交流或集中培训，由厂家工程技术人员进行讲解，并做现场解答。

全年单在本地就组织维护人员进行了多达92人次的集中培训，学习边际网、空调、电源的相关知识，提高了维护人员的技能。

积极学习最新移动通信技术，二月份运维部四个技术人员到昆明进行长达一周的3G学习，回来后积极宣贯学习，平时注重技术交流，互相学习。

在5月15日至20日，请中兴公司工程师在我公司对ZXDU电源进行了一次C级用户培训。

8月20日至25日，请艾默生公司对其产品的使用维护进行了详细的讲解。

在9月，请NOKIA公司高级工程师就边际网进行了为期3天的一次现场培训，使员工的基站维护技能又上了一个台阶。

七、交换维护工作

交换设备通信故障为零。及时有效的处理交换设备出现的故障，保障了交换网络的安全。配合省公司完成了56项数据传真要求的工作内容并及时反馈。

日常维护工作：为分公司领导、运维部及县公司提供每天的日报，及时反映出网络运行的情况，为领导的决策提供真实可靠的数据。完成了103个基站的扩容，开通，减容，传输割接的数据制作工作。

配合市场部每月开通新入网用户的国内漫游功能，完成神州行大众卡的后台数据制作，配合计费中心在后台完成批量的用户数据处理，以及新营业厅的计费电路的调度。

八、安全及消防

注重安全生产，全年人员无伤亡事故发生。多次召开安全学习。

在8－9月，运维部组织了全州的基站防盗检查，并在基站变压器挂警示牌。还对基站、机房的消防进行了检查，就一些存在的问题进行了及时整改。

在10月，运维部全体人员参加了公司组织的消防培训，提高消防安全意识。

在10月，主动联系厂家对二楼机房的气体消防系统进行了移交终验，使消防设施终于投入使用。

九、存在问题及不足

1）发生基站阻断435次，其中广电光缆故障造成14次、租用电信电路传输造成17次、微波故障造成6次、停电造成389次、 BTS故障9次。

2）今年新建站未安装动力环境监控，给维护带来很多不便，也造成不必要的损失。

3）有部分基站仍为单台空调工作，时间长后，影响空调寿命。

4）随着基站逐步增多，维护量越来越大，应急发电频繁，致使维护力量不足以及维护人才缺乏的现象更加突出。引进人才、建立新的用工制度是当前加强维护力量迫在眉睫重中之事。

5）部门管理不畅，有待磨合调整和适应后加以改进。

十、20xx年工作计划

1、继续抓好网络维护质量管理和科技维护水平，提高网络运行质量。

2、完成20xx年边际网站、宏站的勘站选址及前期土建电力协调工作。

3、积极配合做好城域网、本地传输网、城区管道等工作建设准备开工建设等工作任务。

4、按计划完成勐海生产楼建设工作。

5、与新进入版纳通信市场的其它运营商达成互联互通事宜。

6、理顺建设程序，并及时支付工程建设费用。

篇16：通信公司工作总结

通信公司工作总结

一、围绕公司的中心工作开展各项竞赛活动。

为确保今年公司各项任务的完成，首先与行政配合一起在全市范围内开展了以市场经营为重点，深入宣传促发展的“百日竞赛”活动，面对越来越激烈的市场竞争，员工寻找发展出路，在活动中，充分利用各方面的社会关系发展客户，宣传各项新业务，促进了发展，本次活动共发展用户4083户。

工会把公司的新业务、新政策的宣传工作当做一件大事来抓。为使市公司出台的各项新政策、新业务早日得到用户的使用，在全省开展的使用新业务信息点播等活动中，印制各类宣传品，编制各种小册子，我们组织三台宣传车对十五个区进行全面的宣传，大家身披缎带走街串巷挨门挨户散发传单，讲解新业务知识，手把手的教，用户从不懂到懂，从不会到会，通过大家及时认真的宣传，各项新业务、新政策很快到了人人皆知，新业务使用率大增，截止8月份，IP业务渗透率达47％，移动秘书的使用率22.4％，来电显示普及率66.5％，信息点播使用率25.4％，达到了预期效果。

经过这次大型宣传，使大家认识到宣传和不宣传就是不一样，通过走街串巷，锻炼了员工自身素质，熟练了业务知识，增强了经营认识，使业务发展、业务收入起到了明显效果。

今年公司的业务发展十分繁重，公司领导决定在全市范围内开展全员营销活动，这一工作由工会牵头，我们首先制定全员营销方案，对全市90家集团客户分别承包到每位员工，大家合理安排业务发展与工作的关系，每天保证一定人数和时间在下面发展业务。每半月每人对所承包单位走访服务等情况进行总结，制定走访情况调查表，对拆机新增客户，联通用户新业务使用等情况及时了解掌握采取措施。在全员营销工作中，全体员工走出公司大门，为客户提供有特色的上门服务，宣传业务，发展客户，形成人人为企业负责的良好氛围，每个员工手中都有卡和工单，随时入网，随时办理，并做到跟踪服务，对预存款较少的用户定期进行通知和所包单位的联络员定期打电话，了解情况做到亲情服务。

大家利用节假日，走亲访友，集会等相聚的时候宣传发展业务，现在每个员工都能利用各种场合宣传业务，无论是走在街上，办事说话都离不开宣传发展我们的业务，员工的这种敬业精神得到了很多人的赞扬。

在营销工作中制定奖惩办法，上半年有8名发展业务能手分别奖励六百元、五百元、四百元、三百元，促进了业务发展，每月召开座谈讨论会，对在走访发现的问题、好经验办法及时沟通，在走访中为公司提出合理化建设的并被采纳的进行综合评比，对所包客户有集团性走失的给予处罚，通过全员营销活动使员工由坐商到行商，真正与客户面对面地交流，心与心地沟通，使员工确立企业靠员工发展，员工靠企业生存的观念。从2月份开始截止到12月份全员营销共发展客户3674户，为公司增加了效益，

为调动员工积极性、创造性，组织动员全体员工开展合理化建设技术革新活动，广大员工积极探索勇于实践，为企业出主意想办法，提出了有价值的意见建议，技术人员大胆创新刻苦钻研，共提合理化建议21条，技术革新五项，其中一项革新年节约资金160万元，被省公司评为一等奖，两项评为优秀奖，并被省公司授于技术创新合理化建议活动组织奖。通过开展合理化建议活动，发挥了员工的聪明才智，为企业创造了实际效益，同时也培养了员工爱岗敬业和主人翁责任感。

二、提高员工素质，增强员工的服务意识

在发展任务繁重，竞争日趋激烈的形势下，与行政配合开展技术业务培训等活动，利用各种会议有针对性地开展思想政治教育，针对各个时期出台的新技术、新业务知识和政策等随时培训，使员工自觉地学习，刻苦钻研新业务知识，用先进的文化武装自己，稳定了员工队伍情绪，现在员工的技术业务学习已走向正规。

为提高员工的整体素质，培养一支有思想、有文化、有道德、有纪律的“四有”员工队伍，元旦组织了爱祖国、爱企业演讲比赛，进一步树立了企业的形象，增强员工爱岗敬业和无私奉献的精神，今年参加市委组织的\'树\*\*形象，做新世纪\*\*人的演讲活动，并获得第四名的好成绩，为调动员工积极性，树立典型培养人才，在全市范围内开展评选活动，全市共评出先进个人24人，标兵4人，先进集体14个。

年初公司将服务工作交给工会来抓，首先制定服务质量监督管理办法，向社会公布服务承诺，并定期和不定期检查，发现问题及时处理，对违纪人员按着管理办法给予罚款和辞退，经这一处理，使员工增强了责任心，自觉维护企业形象。

坚持为客户提供一流服务，加大力度改善服务，制定了机关干部到营业值班制度，做到关注每一个用户，为客户多说一句话的耐心细致宣传和解释业务，干部到营业值班是自我提高的过程，同时能够尽快掌握新的资费政策，新的业务知识，使大家认识到企业要生存发展，必须坚持优质服务，靠诚实守信的服务吸引用户，要始终坚持为客户提供一流服务。

三、进一步加强工会组织建设和民主管理工作

积极的开展工会的各项工作，建立了各项制度和工作标准，加强了工会内部管理制度。按照民主管理要求召开了员工（会员）代表大会，完善职代会制度，认真落实员工代表大会的各项职权。

开展了企务公开制度，制定了实施方案。今年工会主动承担“企务公开”的日常工作和有关部门密切配合，形成党政工齐抓共管，员工积极参与的局面，有关福利待遇、经营发展奖金分配等，交给员工做到心中有数，通过公开让员工明白，还领导清白，把领导和员工紧紧联系在一起，保证这项工作规范、有序、健康的发展。按照法律规定建立了劳动争议调解委员会，为依法维护员工利益，年初与行政签订了集体合同。

四、关心员工生活开展文化娱乐活动

为把全体员工的智慧和力量最大限度地调动起来，凝聚起来，组织开展了各项文体活动，一是利用召开员工大会，工作会议之机，采取不受形式限制的方式，开展了游艺、演唱为一体的活动；二是组织了别开生面的野游活动；三是元旦期间开展了保龄球、象棋、台球、扑克等比赛，春节开展联欢会并举行卡拉OK比赛，与团市委共同举办了“移动\*\*杯”市区青年迎“五四”环城赛活动。通过大型的集体活动，使员工的凝聚力进一步得到了增强，丰富了员工的文化生活，激发员工的工作热情。

工会把关心员工生活，为员工排忧解难当作一项重要工作来抓，对困难员工进行全面的调查摸底，建立健全各项档案，对有病住院，特困员工及员工遗属经常进行走访慰问。今年对女职工进行了身体检查，对有病的进行及时治疗。

在今年开展的为经济建设服务树行业新风活动中，工会把这项工作当作大事来抓，把做为宣传企业形象，提高服务质量规范自己行为，创造企业经济效益上来，因此，我们先后对十五个区局进行全面的检查指导，在检查中发现对此项工作认识不够，基础工作不健全，及时进行指导、采取相应措施，使大家端正态度，明确目标，在参赛的13个单位中被评为全市第三名。

在离退休工作中，做到定期走访，问慰，召开座谈会，野游联欢，游艺等活动，对家中的大事小情我们都到场，帮助解决各方面困难，为离退休人员订阅了《家庭保健报》，《退休生活》，做到了在生活上照顾，在政治上关心，从而使离退人员关心公司的发展，大家在座谈会上一致要为公司的业务发展要任务，出主意，想办法，做好宣传工作，今后我们要更加关心和照顾他们。

在抓共青团工作中，我们主要以青年的思想教育为主，开展创一流企业树公司形象为内容的演讲比赛，开展了创建青年文明号争当岗位能手活动，在活动中涌现出一批出席市优秀青年及优秀团干部10名，青年文明号4个。

以上是工作的基本情况，新的一年开始了，的工作仍然繁重艰巨，我们要下大力气，配合行政抓好服务工作，要在微笑服务的基础上推向知识服务，要以简单的服务向知识服务转变，从根本上为客户解决实际问题。要围绕公司的经营发展进一步抓好员工思想教育，开展新世纪移动人形象教育，开展各类演讲比赛，做好技术业务培训工作，开展技术业务竞赛活动以强化员工的业务素质。

围绕企业中心大局开展工作，选好角度，找准位置，接受和依靠党委的领导，行政的支持，深入员工之中体谅员工困难，关心员工生活，反映员工呼声，努力做好各项工作。为移动\*\*事业的发展做出贡献。

篇17： 通信公司工作总结

20xx年即将落下帷幕，在公司领导战略部署指导下，休息下部门通力协作，全体成员团结协作、努力进取，积极攻克各项工作难点，进一步深化部门服务意识，建立健全成本管控制度，狠抓各项工作的全面落实，持续、稳步、有效推动部门的各项工作指标及任务的完成，现总结如下：

一、经营指标预计完成情况

20xx年度取得了良好的经营业绩，为公司收支差和现金流做出了优异的贡献。划小经营也取得了重大突破，指标同比完成踏上一个新台阶。划小经营单位的实施，各事业部有了更自由更灵活的自主权，在人员招聘、成本管理、项目实施、风险管控、分包管理等方面更细致。目前实施效果良好，各事业部在业务量、项目进度、固定成本、分包项目等方面管控正常。

二、主要工作亮点

业务百尺竿头更进一步

20xx年，业务量从20xx年10万增长到13万，涨幅达%。整体4g业务和铁塔业务已占据全院业务收入主导地位。

开疆扩土，突破多省业务，设立分院，固旧争新。

在公司整体战略方针指导下，加大力度拓展外省业务：广西（南宁、北海）、江西（宜春、鹰潭）和epc项目：内蒙古（呼和浩特），省外超过多少万元，首次突破epc项目并成功实施。省外板块在广西铁塔的基础之上，成功进入内蒙、江西、甘肃、云南等省份，扩大了业务的版图。同时成立内蒙古分院、河北分院，巩固当地业务并争取新业务。

集客业务突破1600万，融合转型创新，多点开花。

20xx年响应公司大力扩展集客业务的号召，成立集客中心，目前扩展的集客业务包括：测绘服务、系统集成、影视航拍、epc、咨询支撑、智慧城市。测绘业务从外包转向自营，并主导完成了公司测绘乙级资质范围扩充工作。同时，成立了集客中心，明确无人机集客中心业务板块，提升skycells无人机应用品牌影响力。

顺利通过各项迎检

20xx年是广东通信行业的迎检年，我们积极配合电信、移动、铁塔完成大量的部、省、市的各项迎检工作，顺利通过国优检查、工信部检查、省公司检查、集团及省公司安全检查、集团及省公司审计检查、集团及省公司财务检查等，顺利通过7月份电信集团交叉检查、7月广东省通服质量互检、10月省通管局检查、11月广东电信安保部安全检查、省电信工程管理中心安全检查，协助广州市电信荣获省公司优秀设计一等奖，为业主赢得了口碑和信赖。

新技术应用

在承接常规业务的同时，不断深入研究新技术、新课题，致力于提升团队生产技术实力。在可以预见的未来几年，物联网和5g网络建设将会成为通信行业新高点，组织骨干精英，就相关技术进行研究探讨，为明年新业务项目的承接提前做好充分准备。研究成果包括：

（1）5g试点

配合广州电信率先开展5g试点设计，对第十届“天翼智能生态博览会”实现场内场外5g信号覆盖，顺利展现热点业务，确保展会的顺利召开。

（2）各项新技术顺利开展应用

创新应用波分复用技术、3dmim技术应用、4t4r的lte—a技术应用及新型多模设备应用等新技术，体现了中睿设计的能力，在客户面前树立了专家形象。

（3）受邀参加《20xx年信息通信行业交流研讨会》

无线院专家黄劲安受邀参加研讨会，与各路同行讨论分享《5g赋能构建融合创新生态圈》，向各同行展示了中睿设计的技术力量，打响中睿品牌，扩大业内的影响力。

（4）发明专利申请

20xx年共完成7项发明专利申报、6项实用新型专利申报、5项软件著作权申报。

（5）论文发表成就显著

全年撰写论文在重点期刊成功对外发表42篇。其中6篇优秀论文入选“20xx广东通信青年论坛”，其中陈文雄、应仲乾撰写的《基于无人机三维建模的楼宇无线覆盖测试研究》被评为一等奖论文。

对质量管控有效落地执行月度抽查，提高了各个项目部的质量意识以及设计质量水平。严格按照公司质量管理体系进行操作，项目组的设计出图工作，严格实行二审制度。定期组织召开无线院内部的质量分析会，分析了设计图纸存在某个单位的主要质量问题，并立马整改修正。从平时的细处落实，行成规范化、标准化的项目运行，经过时间的历练，始终提升自身素质，把控好项目部各地区的设计出版工作以及质量安全生产工作。

不断完善部门制度

在制度执行过程中发现工作推进不够规范的地方，在20xx年的工作中将不断完善，在“实践中建立制度、制度中规范实践”，将制度建设、组织管理真正地落实到实际效益的产出和资本价值最大化中。对20xx年内审提出的问题积极做出修正。完善并严格执行三重一大决策管理制度。

强化生产技术实力，持续输出生产成果

加强团队内部建设，强化生产技术实力，聚焦新技术新课题、内部培训、出版流程完善等关键工作，保证持续稳定输出。

成立技术研发中心，以人工智能网络作为切入点，围绕“感知控制—传输—计算”体系，从物联网、5g、边缘计算三个方向发力，为承接新型垂直性业务和内部降本增效赋能。

深入研究新技术、新课题，并注重固化形成专利成果。通过与技术研发中心共同合作，互促共进，继续深入研究新技术，探讨新课题，持续输出技术成果，并争取形成更多实用新型和发明专利成果；

标准化培训制度，定期开展内部培训。总结以往培、练、学经验，标准化事业部培训制度，定期在内部开展对于性的技术培训，有计划有目的地带动团队集体向前；

完善设计出版流程，规范化出版工作。注重设计的施工可用性及方案技术性，并不断完善设计出版流程，实现出版工作规范化，以更好地保证设计出版质量。

三、总结

为公司创造更大的价值是我们的目标，为团队缔造更多的佳绩是我们的责任，打造更好的项目是我们的使命。在此，我们相信，在公司领导的带领下，通过全体员工坚持不懈的共同努力，必将力争在新的年度勇于突破，力争上游！

20xx年，我们将一如既往、再接再厉，充分利用多渠道的合作发展平台，“保现状、抓机遇、重转型、找突破”，争取实现更高更远的目标。

篇18：通信公司年终工作总结

首先谨代表\*\*公司全体干部员工向长期以来关心、支持、帮助\*\*公司发展的各级领导和各位服务对象表示衷心的感谢!

开展民主评议行风工作，是全面贯彻党的十七大精神，是改善和优化通信服务环境、提升客户服务质量，建设和谐\*\*的重要举措。近年来，在各位领导和广大客户的关心支持下，\*\*公司按照以“一切为了客户满意”的服务总之，认真对照行风建设的具体要求，用心听取广大客户的意见，紧紧围绕通信服务的热点和难点，坚持将客户利益放在首位，认真进行自查自纠，深入有序的开展行风建设活动。下面，我将\*\*公司的行风建设工作报告如下，请予审议。

一、\*\*公司基本情况

\*\*通信公司成立于\*\*\*\*年\*\*月，承担\*\*地区的网络建设、业务发展及客户服务工作。公司位于\*\*区\*\*路\*\*号，全公司现有在岗员工\*\*人，其中党员\*\*人，共青团员\*\*人，大专以上学历\*\*人。内部机构设有市场营销部、校园市场部、工程运维部、综合部、客户服务中心和大客户中心六个部门。近年来，\*\*公司坚持以加快发展不动摇，结合五大市场突破目标，大力推进“精品网络”、“精心服务”、“精确计算”、“精细化管理”四精工程。业务上迈上了新的台阶，网络建设取得了新突破，覆盖面积已遍及\*\*全区，通信服务能力进一步增强，“让一切自由公司”的理念已传递到\*\*的千家万户。

二、行风建设工作情况

20xx年是电信改革重组的第一年，3G到来的第一年，在新形势下，\*\*分公司全体员工团结一致、真抓实干，积极响应\*\*区行评办关于《\*\*市\*\*区20xx-20xx年度民主评议行风工作实施意见》的总体部署和要求，全面落实推进行风建设工作，主要做了以下工作：

(一)统一思想，组织到位

1、自今年7月份贯彻落实区行评办1号文件精神以来，我公司共组织召开行风评议全员动员大会3次，传达行风评议工作要求，部署行风建设工作。

2、成立了行风评议工作领导小组，公司总经理\*\*\*担任组长、副总经理\*\*\*任副组长，领导小组下设行风建设工作办公室，负责日常事务，定期召开行风建设工作分析会，协调、督促执行与效果检查，确保行风建设工作落到实处。

(二)规范标准，培训到位

(1)严格执行通信行业标准，按照《\*\*公司营业服务规范》、《用户投诉处理流程》、《移动业务代理商管理规范》、《营业厅管理规范》、《客户资料管理规范》等统一服务行为标准。

(2)开展综合培训，增强服务能力。为了提升公司窗口人

员服务素质，我公司开展了服务知识、服务礼仪、沟通技巧、团队精神、自我激励等全方位的专业知识讲座，使公司员工的素质得到整体提升，窗口人员的专业水平明显提高。我们在进行专业理论知识培训的同时，日常培训常年不断，我们针对窗口服务中出现的新问题和客户提出的新的要求，制定培训计划，定期进行培训，使得窗口的服务水平和服务质量能够做到与时俱进，长期稳定在较高的服务水平上。

(三)苦练内功，提升服务

实施三抓工程，一抓营业窗口、二抓\*\*\*\*\*客服中心、三抓网上服务。开展了营业厅及\*\*\*\*\*客服中心标准服务的专项治理提升工作，对营业员的主动服务、微笑服务、站立服务及“三声服务”的落实情况进行明察暗访，对\*\*\*\*\*客服代表的话务服务进行多形式抽查，并就存在的问题进行了督办整改;同时开展网上营业厅服务功能专项优化工作，通过网站、媒体、服务窗口等进行多途径宣传，进一步延伸了服务，从而保障了所有服务窗口的服务规范，提升了客户服务质量。

(四)提高标准，延伸服务

为配合社会主义新农村建设，给广大农村用户提供更多的便利和服务，我公司以一村一站点为目标，开展“千万万”工程，设立了\*个乡镇办，共建有营业厅\*\*家，网点\*\*\*家。目前已将服务触角全面延伸到农村，在为广大农村用户提供便捷优质的服务。

近年来，我公司不断扩展服务的广度和深度，努力提高客户满意率，要求客户经理、乡镇局长和渠道经理进企业、进社区、进乡镇，走街访巷上门宣传和办理公司业务，并利用五一、国庆等节假日期间在广场、社区、工地开展了各类宣传服务活动，立足打造精品服务品牌，为用户提供满意优质的服务。

我区高校云集，针对学生用户，一方面我们与相关院校协商合作，搭建了专用社会实践平台，提供多种助学途径;为在校师生打造了公司通信集团专网，提供优质的通信服务。另一方面我公司不断推进校园营业厅和团队建设，延伸服务，现已建成校园营业厅\*\*家，1校1团队，服务达到了完全覆盖。在秋季新生开学期间，采用夹寄、现场发卡、现场销售等多种形式开展销售服务，受到了广大师生的一致好评。

加大网络建设力度，提升信号覆盖能力，保障运行可靠，我公司现有已建成G网基站\*\*\*多个，传输线路\*\*\*公里;同时网络优化小组，不断根据客户需要进行一系列的网络优化及调整，不断提高网络质量，全面提升用户使用感知。

(五)创新服务，突现优势

“给用户方便，想用户所想，客户的事就是最大的事”，为提高查询话费的便利性，除了为客户提供了话费查询专线、短信查询和营业厅查询外，我公司还开辟了网站查询、E-mail账单服务、邮寄账单服务、话费周报服务等多种获得话费信息的途径，我公司通过双屏“助销系统”让客户清晰地看到产品介绍及选择过程，提醒客户注意事项及展示相关业务，有效改善客户感知，使话费清晰看得见、服务信息透明可见。

在营业厅服务方面，新增了3G体验区，通过这个体验区客户可以亲自体验上网的超快感，体验可视电话的清晰感，体验在线电视的流畅感等等，从而让其加强了感知度。在体验区还专设了IPHONE专区，这是我们3G上市后的主推业务，让客户零距离接触到我们产品，体验其所带来的无限精彩。营业厅会竭尽所能做好体验区这一块的服务，为我们3G业务的发展做出最大的努力。

对于贵宾客户，我们开展了“空中充值”的活动。活动的特点就是十分便捷，不需要客户前往营业厅，只要客户的话费余额高于所参加活动的充值金额，就可以联系专席客服经理直接操作，这样客户既能获赠话费又可以节省时间。

对客户的一些个性化需求我们给予了快速响应，为客户及时开通“手机报”、“手机理财”、“手机音乐”等特色服务。同时网上营业厅的服务功能也在不断完善，用户足不出户，只需要登陆网页就可以办理各类公司业务，还可参加\*\*\*号段网上选号活动，预先抢订靓号。

(六)健全考核，长抓不懈

行风建设工作是一项长期的系统性的工作，需要一步一步地推向深入。我公司以“对人民负责，让群众满意”为标准，建立健全相关考核机制，抓长效管理。加强服务工作监督，对服务质量进行全过程跟踪检查，并与奖金考核挂钩。在人员的管理上，积极推行“三四五六”制度：“三”即“三不”——上班不离岗、工作不出错、服务不申告;“四”即四有——思想上有进步、工作上有成绩、技术上有创新、服务上有提高;“五”即“五化”——服务目标化、管理规范化、岗位标准化、工作秩序化、交接制度化;“六”即“六讲”——讲团结、讲纪律、讲学习、讲服务、讲礼貌、讲奉献。通过一系列的检查考核，有效地加强员工服务意识，保证服务质量不断提高。

有客户才有企业，没有客户就谈不上企业;企业的各项工作要从服务客户的角度出发，最终还要落脚于客户服务。我公司将一如既往地狠抓服务，强化管理，以“客户的事情是最大的事情”为企业经营理念，为营造\*\*良好的通信环境，构建和谐新\*\*，作出应有的的贡献。

篇19：移动公司年终工作总结

201x已成为过去，在201X这新的一年里，我决心百尺竿头，更进一步，立足本职，以严格要求为准则，锐意进取，为公司作出更大的贡献。

今年是我公司团委提出“一年打基础，两年求发展，三上台阶”工作目标进行具体实施的第三年，各项工作以\*\*\*理论为指导，以十六大精神为指针，紧紧围绕公司党政工作的中心任务，按照机关党委提出的“双创优工程”保障“双领先战略”的要求，年初下发对全年工作进行了安排部署，以青年文明号创建活动为主线统揽全局，重点抓好“青年岗位能手”、“青年志愿者”、“青年足球队”三项“青”字号品牌工作，积极开展各种文体活动，带领团员青年发挥突击队和生力军作用，为确保公司圆满完成各项任务做出应有的贡献。

一、思想建设创优，提高团员青年的政治理论水平和思想觉悟

思想是行动的先导。各级团组织把\*\*\*理论学习活动同贯彻落实江泽民“三个代表”的重要思想结合起来，利用“五四”、“七一”、“十一”等重大节日，在团员青年中进行爱国主义、集体主义、社会主义和民族团结宣传教育;通过板报比赛、观看爱国主义影片、参观爱国主义教育基地和定期组织团员青年访问公司的党团网站，在团员青年中广泛开展理想信念、团员意识和无神论教育。为了真实地了解新形势下公司团员青年的思想道德文化状况，并向各级领导、相关部门如实地反映大家的愿望与呼声，为公司“以人为本”的企业文化建设提供有关信息，团委与机关党委联合，以问卷调查的形式对改革时期员工的思想状况进行了调查。自治区团委第十次团员代表大会胜利闭幕和共青团第十五次团员代表大会召开之前，团委利用自己的网站—青年之家以动态画面的形式进行了专题宣传。

为认真贯彻十六大精神，组织党员团员探索企业生产、经营和管理的新思路、新方法，团委与机关党委发联合发出通知，号召广大党团员为企业的发展出谋划策贡献金点子。各级团组织大力宣传，广泛动员，层层征集筛选，将创意新颖、主题突出、特色鲜明、操作性强并具有较强实效性的近百个案例上报参加了“金点子大赛”的评选。

今年，是我党建党\*周年。七一前夕，团委配合机关党委紧紧围绕这一主题，结合全国人民齐心协力、众志成城抗击非典型肺炎取得全面胜利的新形势，举办了“‘深入贯彻十六大精神，喜迎党的\*岁生日’板报比赛”、“十六大知识网上答题”、“庆七一‘党团建设杯’十六大知识竞赛”和“烈士墓前向党表决心”系列庆祝活动，广大团员青年积极(2016年度编办工作总结)踊跃地参与了各种庆祝活动。

根据“团员喜欢、团力能及”的原则，团委为所有团干部购买了企业管理畅销书籍，要求大家利用业余时间进行研读，一些团干部写了感想，其中客服中心团支部副书记姚鸿云写的被杂志刊登;共青团十五大召开后，团委为团干部购买了,组织团干部进行了学习讨论;营销中心团总支、设计院团支部都先后组织团员青年观看了、等电影佳作，数据中心团支部学习美国著名哲学家罗曼。皮尔所著，开展了读书大讨论。

进入第四季度，公司做出了开展系列劳动竞赛的决策，团委联合机关党向各级党团组织和广大党员团员发出“决战百天，让党旗团旗在劳动竞赛中高高飘扬”的倡议，各级党团组织纷纷响应，进行了相应的宣传动员，先后开展了“业务技能大赛”、“岗位练兵”和“计算机操作比赛”等为劳动竞赛造声势、打基础的活动。同时团委还与机关党委联合创办及时报道劳动竞赛中党团组织、党团员的动态，截止目前已出了三期，其中、等文章对团员青年起到了很大的号召、激励、促进作用。

客服中心团支部将中心的简报作为青年员工的思想阵地，团小组长及时将员工中的好思想、好做法、好事迹形成短文投稿，形成了中心简报从不间断的稿源。x月x日，客服中心团支部组织了“缅怀革命先烈、学唱一首歌”活动。通过向先烈、向团旗宣读献身移动通信事业的誓词，学唱革命歌曲，青年员工的工作责任心普遍增强。七一前夕，众信公司团支部组织团员青年到人民广场观看升国旗仪式，接受了爱国主义教育。

二、组织建设创优，建立健全团的各级组织，为共青团的各项工作提供了组织保障

团的基层组织是团的全部工作和战斗力的基础，各级团组织始终坚持“围绕改革抓团建，抓好团建促党建”的指导思想，根据行政机构的调整，同时调整了团组织的设置;新建行政机构，同时建立了团的组织。各级团组织坚持党建带团建的成功经验，从优化团的组织设置入手，营建了充满吸引力、凝聚力、战斗力的团的基层组织。今年，团委基层组织建设的重点是加强新建部门共青团组织的组建、外聘员工中团员的组织管理和机构变动部门团组织的调整，及时批复营销中心团总支召开成立大会的申请，指导该团总支于x月份完成了的选举工作;根据数据中心成立团支部的申请，指导该中心选举成立了团支部;计费中心团支部、邮电设计院团支部先后对支委进行了改选，团委及时进行了批复。日常工作中注意将新招聘员工中的团员编入各级团组织，并在入企教育中对他们进行了市民文明教育，保证他们能够文明从业，按时参加团组织的活动，同时还允许他们参与年终团内各种先进的评选和年度推优，使他们在政治上享受到同等待遇，增强他们对企业的责任感和忠诚度。

\*年x月，在一年一度的党团工作总结表彰大会上，团委对\*年的工作进行了总结同时对\*年工作进行安排部署，表彰了\*名优秀共青团员，\*名优秀共青团干部和x地厅级青年文明号。今年我们将结合企业生产经营的实际情况，改变以往年度先进的评选办法，尝试性地评选一批团岗先锋进行表彰，同时，评选“标杆青年文明号”进一步促进青年文明号创建活动深入开展。截止\*年\*月份，团委下属二级团委x个、团总支x个、团支部x个;有在册团员\*x人，其中，劳动合同制团员\*x人，劳务合同制团员\*x人。初步评出团岗先锋\*人，推荐团员青年作党的发展对象\*人;全年团费收入\*元，开支\*元，节余\*元。

三、提高青年文明号的品牌效应，开创了青年文明号创建活动的新局面

“争创青年文明号”活动作为公司共青团组织管理的一项长线工作自开展以来，以“青年文明号一助一扶贫帮困”、“青年文明号爱心助学”、“情系夕阳敬老行动”等多种活动为载体，引导青年员工立足岗位，争创一流业绩，形成“青年集体争创青年文明号，青年文明号促进服务水平不断提高”的良好局面;各级青年文明号还采取“请进来走出去”的办法，邀请外单位的青年文明号来公司现场指导、交流座谈，并主动到外单位参观学习，加强横向交流，共谋纵深发展，通过青年文明号联手合作，为公司对外拓展业务起到桥梁纽带作用，满足了业务大客户单位提出的在企业文化建设方面也进行交流的要求，产生了良好的社会效益、经济效益，已经成为“青”字号品牌，受到党政领导的高度重视。

1、今年x月x日，为了纪念毛泽东同志题词“向雷锋同志学习”\*周年，自治区团委宣传部在人民广场举办了大型的志愿者便民咨询活动，团委从各青年文明号抽人组成志愿者服务队，打出“诚信在移动”的横幅进行了业务咨询，为市民提供了便民服务。同时，客服中心青年文明号也在x月x日邀请海关、宏景通信的青年文明号联合举办了“纪念向雷锋同志学习四十周年演讲比赛”。

2、组织原有国家级青年文明号参加复查并推荐一个自治区级青年文明号参加国家级青年文明号的评选，根据信息产业部、共青团中央联合下发的，公司计费中心综合业务部、营销中心人民路综合业务中心南门营业厅双双榜上有名，分别为公司保持和新获得了一项国家级荣誉。随后，由自治区团委、通信管理局和公司相关部门联合为南门营业厅颁发了牌匾。

3、自治区团委组织“人人参与、共建美好家园”春季义务植树活动。计费中心国家级青年文明号作为整体，早早申请要参加几乎全家出动，打出了自己的标语横幅，展示了青年文明号独特的风采;

4、六月份，公司人力资源部举办老少同乐趣味运动会，国家级青年文明号南门营业厅派出成员身披“青年文明号”绶带，头顶烈日，扶老携幼进行了志愿服务，受到老同志和领导们的好评。

5、客服中心\*班组申报自治区级青年文明号，获得批准，被授予\*年度自治区级“青年文明号”称号，当x月\*日刊登出\*被批准为自治区级青年文明号并进行社会公示时，中心团支部及时将剪报贴在生产现场，喜讯顿时增添了团员青年的集体荣誉感，在新年伊始便对客服工作充满了信心。同时，中心将青年文明号自查的基本内容纳入到中心生产工作月绩效考评中，使青年文明号的争创工作与行政管理工作有机的结合，确保了创建青年文明号在制度上的创新和有效性。

6、最近，国家级青年文明号计费中心综合业务部结合公司开展“争先创优”劳动竞赛的实际情况，对青年文明号组织机构进行调整，推出了青年文明号为劳动竞赛助力活动，分工为所有员工完成短信发送任务提供短信来源，引起公司各级领导和各族员工的关注。

四、主题活动创优，以形式多样的文体活动陶冶情操，丰富了团员青年的业余文化生活

生命在于运动，共青团工作在于活动。开展丰富多彩的文体活动，是团组织带领团员青年参与精神文明建设，促进企业文化建设的有效载体。团委在继承传统基础上力推新项目，根据公司生产经营的实际情况适时开展了团员青年喜闻乐见的文体活动。

一是举办了“缴纳一次特别团费，奉献一片赤诚爱心”捐款活动。巴楚—伽师发生x。x级地震后，公司团委及时发出通知，倡议全体团员青年发扬中华民族“一方有难八方支援”的传统美德，缴纳一次特别团费，支援灾区重建家园。广大团员青年响应号召，纷纷伸出援助之手，在刚刚捐赠了衣物之后，又积极缴纳了特别团费。公司三百多名团员青年缴纳特别团费一万多元，向灾区人民表达了拳拳爱心。在特别团费收缴过程中，各级团组织大力宣传，广泛动员，一些非党非团青年也踊跃参与了“缴纳一次特别团费，奉献一片赤诚爱心”的捐款活动;尤其是国家级青年文明号——计费中心技术部，在号长带头作用的感召下，号员全体参与缴纳特别团费活动。同时，在该中心施工宏智公司员工受到感动自发捐款\*元委托我们团委进行了捐赠。

二是举办了“全球通杯”乒乓球邀请赛。为庆祝五四运动\*周年，x月\*日，团委邀请乌鲁木齐海关、中国银行新疆分行、新疆电力公司、新疆地矿局、农行新疆兵团分行五家业务大客户单位举办了“全球通杯”庆祝五四青年节乒乓球邀请赛。公司杨怡华等领导参加了开幕式，对比赛的举办给予了高度评价，充分肯定了这项赛事对增进行业间团员青年的沟通交流，拉近公司与业务大客户单位之间的关系起到的积极作用。

三是依托青年足球队，开展各种友谊比赛和联谊活动，满足业务大客户单位和通信建设合作伙伴提出的在企业文化建设方面增强交流的要求，为企业内部青年员工强身健体、增进友谊创造条件。为带领广大团员青年强身健体，以良好的精神面貌投身工作，进一步提升企业的团队精神，团委举了直属机关首届“仲夏杯”七人制足球联赛。联赛每周一轮，每轮三场，历时一个多月，进行了五轮十五场比赛。联赛应运而生，客观、公正、及时评论每场赛事、反映员工心声、报道球员动态，把场内场外、赛前赛后有机相连，既效仿国际国内重大比赛，又具有鲜明的企业特色，出现了球迷盼着看、队员等着看、领导要着看的喜人局面;工作之余关心赛事、茶余饭后议论赛事、感动之下参与赛事，文化氛围渲染体育赛事大获成功，获得双赢。

四是组织团员青年参与预备役各项活动。今年五月底六月初，乌鲁木齐陆军预备役通信团为了迎接解放军总参组织西部民兵预备役工作现场会急需建设局域网。在团委的组织下，团员青年冒着酷暑，从拉机架、筹集设备，到打孔穿线、设备调试，先后七八次前往\*公里以外的预备役通信团开展工作。七月底，预备役通信团组织官兵集中训练，团委又协调\*名官兵按时参加。

参考 移动公司年终工作总结 (二)

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。

经典的 移动公司年终工作总结 (三)

有人说，营业员的工作是枯燥的，但我说，营业员的工作是神圣的，我热爱它。创造无限通信世界，提供崭新的生活方式，让所有人享受到快乐，是中国移动永远的追求，而营业窗口服务是联系客户的桥梁和纽带。一声亲切的问候，一个甜甜的微笑，拉近了客户与我们之间的距离。在工作中，我本着企业“沟通从心开始”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，一些客户着眼于眼前的利益，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\*\*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。

在中国向信息化社会迈进的今天，移动电话已经成为人们越来越重要的通信工具，它不仅能够满足人们语言沟通的真正需求，还能满足人们娱乐、休闲、商务、学习等更多层次的需求。这就要求我们营业员不仅要有扎实的业务功底，还要了解客户的需求，及时的向公司反馈信息，根据客户的需求，满足他们更高层次的需要。为此，我经常看有关\*\*方面的信息，了解新形势，掌握新动向，在业务不忙的时候，也和客户沟通，征求他们的意见和建议，及时反馈给公司。

我知道，我到营业工作的时间短，虽然我努力了，但还有很多不足。如果这次我竟聘成功了，在今后的工作中，我会更加努力，因为我热爱这项工作，爱岗敬业，是我一生无悔的追求;如果我竟聘失败了，只能说我离一个优秀的营业员还有差距。即使我离开公司，我依然会关心\*\*事业的发展，因为这片蓝色的天空带给我无限的梦想。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找