

流调工作培训总结(优秀7篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。相信许多人会觉得总结很难写？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

流调工作培训总结篇一

6月经过层层选拔，我进入到中国移动公司常熟分公司，光荣地成为中国移动的职员。进入公司1年多来，在公司各级领导的关心下在同事们的帮忙下我较好的完成了公司所安排的各项工作任务。时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在过去的1年里，我在公司领导和同事的关心帮忙下，顺利完成了相应的工作，现对20xx年的工作做一个总结。

我从事前台接待工作，接待人员是展现公司形象的第一人，在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导带来了方便，也为客户带来了方便。

1. 内部会议管理

按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生持续，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员带给更好的服务。一年来，共安排内部会议500次以上。

2. 视讯会议管理

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例

会议延时状况出现;在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据1000余份。合同录入20余份。

20xx年7月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、会议记录、中国移动之窗等工作。然后是至11月底，共接待公安查询300次左右，并做到态度热情，严格按照公司规定办理。收发外来文件90份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息20篇，采编中国移动之窗2期。

在工作中主动性不足，与领导沟通较少，遇事思考不够周全、不够细致。文字功底欠缺，在信息报送环节没有做到及时抓住公司信息亮点，导致信息数量和质量不高，影响公司在全省的信息排行。1年多来，我虽然努力做了一些工作，但距离公司领导的要求还有不小差距，如理论水平、工作潜力上还有待进一步提高，对新的工作岗位还不够熟悉等等，这些问题，我决心在今后的工作中努力加以改善和解决，使自我更好地做好本职，服务公司。

制度和业务的学习，做到全面深入的了解公司的各种制度和业务。用公司的各项制度作为自我考勤工作的理论依据，结合实际更好的开展考勤工作。

2. 用心学习其他单位、酒店等会议接待经验，提高接待水平，然后提升公司形象。以实践带学习全方位提高自我的工作潜力。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我的工作潜力和工作水平。

3. 做好工会工作，推出有好处的活动，加强沟通交流，然后

并将“工会送温暖”活动继续开展下去。踏实做好本职工作。应对新的一年，我将以更加用心的工作态度更加热情的工作作风把自我的本职工作做好。在工作中任劳任怨力争“没有最好只有更好”。

流调工作培训总结篇二

回想这一年来的工作，之所以能够取得一些成绩，得益于同事之间团结共事，相互信任，互相支持，就这样，我从无限繁忙中走进这一年，又从无限轻松中走出这一年，尽管我做了大量的工作，取得了一定的成绩，但与领导和公司的要求相比，仍存在一定的差距，我将在今后的工作中不断努力克服和改进。人都是在不断学习中进步，相信凭着自己认真学习的工作作风和踏实进取的工作态度能让我在以后的.工作中做得更好、更充实。

流调工作培训总结篇三

在移动公司营业厅已经工作两年时间了，从进公司的那一天起，我就告诉自己要努力，要认真，要耐心。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。

首先，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。

其次，除了办理业务等工作外，也学会了很多接待用户、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等方法。

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：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。

2016工作计划

1. 努力完成公司下发的指标，对待工作认真负责。
2. 结合客户群的特点，对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. 继续做好服务规范，严格要求自己。

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，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。

年关将近，又到了铺天盖地写总结的时候，为济世救人，笔者特将访遍名师学来的年终总结秘笈奉献出来，希望能给各位同仁以启迪。

要点一：篇幅要够长

要想做到篇幅长，除了下苦工夫狠写一通外，还有一个捷径可走——字大行稀。即把字号定位在“三号”以上，尽量拉大行间距，但不可太过，否则会给人一种“注水肉”的感觉。

要点二：套话不可少

如开头必是“时光荏苒，2004年很快就要过去了，回首过去的一年，内心不禁感慨万千……”结尾必是“新的一年意味

着新的起点新的机遇新的挑战”、“决心再接再厉，更上一层楼”或是“一定努力打开一个工作新局面”。

要点三:数据要直观

如今是数字时代，故数据是多多益善，如“业务增长率”、“顾客投诉减少率”、“接待了多少来访者”、“节约了多少开支”、“义务加班多少次”、“平均每天接电话多少个”、“平均每年有多少天在外出差”、“累计写材料多少页”等等。

要点四:用好序列号

序列号的最大好处是可以一句话拆成好几句说，还能几个字或半句当一句，在纸面上大量留白，拉长篇幅的同时，使总结显得很有条理。需要注意的是，一定要层层排序，严格按照隶属关系，不要给领导留下思路不清晰的印象。

流调工作培训总结篇四

1、调整机构，明确分工，保证各项工作的落实

根据市场经营工作的实际情况，为了提高执行能力，保证各项工作目标的分解落实，我对市场经营部的机构设置和人员分工进行了认真研究，在公司总经理的支持下，对机构和人员进行了较大的调整，先后成立了数据业务中心、集团客户中心、渠道管理中心等机构，为市场部安排了合格的管理人员，使各项目目标都可以落实到人，做到了事事有人管、人人有专责。同时在工作过程中不断修改和完善管理流程，努力提高工作效率。调整后改变了以往员工忙闲不均、分工不明、工作落实不力的被动局面，为下一步整体工作的推进提供了保证。

2、理顺服务流程，全面提高服务质量

在服务上我每月认真分析用户投诉、建议和咨询，组织查找服务工作中存在的问题，根据实际情况调整服务流程。例如针对用户漫游出访时问题较多的情况，我们及时修改了业务办理流程，增加了用户出访前上门辅导的环节，使用户对手机操作、拨号方式都有详细的了解，减少了漫游方面的投诉，提高了客户满意度。为进一步提高服务质量，今年二月份，组织设立了公司内部服务热线，完善了服务考核办法，服务热线为员工执行“首问负责制”提供了有力支撑。在运行过程中我们通过热线使公司管理层和员工及用户之间架起了一个沟通的桥梁，为及时听取用户和员工的意见、建议，迅速发现和解决工作中存在的问题提供了保障。经过几个月的运行，服务质量有了很大的提高，服务方面的投诉明显减少。

经过对200一年咨询公司——客户满意度的调查结果研究发现，由于历史原因，——区的主营业厅面积较小，没有专门的大客户接待室，交费难的问题影响了的大客户的满意度，为此我组织市场部向公司提交了整改方案，得到了高总经理的认可。通过对营业厅的扩建装修，服务环境有了很大的改善，在今年咨询公司的调查中发现我们的服务水平有了较大的提升。

3、认真致力于人才培养，努力建立一支执行力强的经营团队

拥有一支优秀的经营人员队伍，是做好一切工作的前提。在工作中我非常注重人才的培养，在总经理的支持下，我大胆起用了一批年富力强、作风扎实、有创新精神和发展前途的人员担任各中心主任，指导他们把压力变为动力，力图建立一个人才快速成长的环境。利用省公司安排的“500万营销”、“积分换机”等活动，我从方案的制定、监督、执本资料权属文秘公文第一站严禁复制剽窃行等各各环节对各级管理人员进行了悉心指导，使大家的营销策划能力和管理能力都有了很大的提高，使省公司、市公司安排的各项活动得到了很

好的落实，尤其是5月-8月的积分回馈活动得到了很好的执行，完成任务排名全省第五，手机通话率81.79%，列全省第二。

渠道的建设一直是——工作中的弱项，上任伊始，我就强调渠道的建设力度，把提高营销员和合作营业厅的营销能力作为工作重点，加强了营销员、营业员、代理商的培训力度，同时修改了代办酬金的发放办法，加强了公司渠道管理人员为营销员、合作厅服务的意识，在很大程度上提高了渠道的工作积极性。今年我们按照省公司“乡乡有合作，村村有代办”的方针，加快了农村渠道的建设，截止10月末我公司已经新建合作营业厅13处，为提高服务，加快发展奠定了基础。按照省公司的安排，今年我们还适时引进了电子售卡业务，这是方便用户、提高服务的好办法，我们会把这项工作落实好，进一步提高服务水平。

5、加强管理，提高绩效，努力提高执行力

为加强管理，充分调动员工的工作积极性，我非常重视部门及员工的绩效管理，通过绩效管理工作的开展，使我们对经营部门机构的设置、流程的建立有了新的认识，在合理设置机构的同时，我们要求各中心制定了绩效考核办法，根据工作目标定期对员工的工作进行评估，使管理人员和普通员工的工作能力都有了不同程度的提高。

在业务管理方面，我们在“精细”二字上下工夫，重新制订了业务管理流程，在两县及各区安排了兼职稽核员，加强了监督检查力度，尽量避免管理上的漏洞，减少可能的损失。

6、深入实际，调查研究，及时发现问题并解决问题

一年来我经常深入到实际工作中去，在员工中搞调查研究，了解流程是否顺畅，获取员工的意见和建议，及时改进工作流程和工作方法，对管理人员的工作给以指导。通过与员工的接触，我不断在员工中宣讲我们的经营思路和想法，使员

工理解和认识到他们工作的重要性，提高了员工对企业的认同和工作的热情。同时我亲自到客户中走访，认真听取客户对我们的意见和建议，发现服务和营销工作中存在的问题，并及时解决。今年三月份，我在金山屯区对集团客户的走访中发现，部分用户对——公司不满，原因是认为我公司计费不准。经分析认为虽然问题的原因是多方面的，但我们自身存在的原因也不容忽视，那就是由于我公司资费套餐复杂且种类繁多，用户难以理解，而部分营业员、营销员的水平本资料权属文秘公文第一站严禁复制剽窃较差，无法给用户一个清楚的解释。针对此问题我立即组织研究了对策，加强了人员培训考核力度，提高服务人员对照单、话单的解释能力，对全体营业员(包括合作营业厅的营业员)分批进行培训，努力提高营业员的素质。经过一段时间的努力，客户的满意度有了较大提高。

通过对客户的走访也能够督促员工踏踏实实地开展服务和营销工作，保证我们的经营思路得到真正的贯彻执行。

- 1、搞好绩效管理工作，通过这项工作的开展，指导市场部门的中层干部及管理人员及时把握工作方向，努力提高他们的工作能力，带动全体经营人员的共同进步和工作目标的完成。
- 2、努力提高服务水平，力争在大客户、集团客户、普通客户的服务上有一个大的突破，积极推进行业信息化解决方案，在业务与服务上突出我们的优势。
- 3、在业务宣传、营销推广工作中要提高整体规划能力，认真作好计划，用好用活成本，保证各项工作有序地开展。
- 4、加强管理，避免漏洞，保证各个部门工作目标的一致性，进一步提高执行力。

流调工作培训总结篇五

你们好!我是20xx年x月进入呼市移动的新员工李瑞男。大学毕业前,经过精心准备策划我向内蒙移动公司投出了求职简历,我并不知道,这一份简历会把我带进一个怎样的世界,我将走上一条怎样的路,但心底的自信强溢在脸上,又带着那样的迷惑,不安和好奇。经过激烈的竞争,我被录取了。也曾有过很多工作选择,但命运还是让我走近了你,内蒙移动,走近了你,也更让我充满了向往和渴望。

经过短短2周的新员工培训,我懂得了什么是优秀,什么是爱岗敬业,什么是移动的好员工。两周里,从网络到市场,从人力到财务,那么多优秀的主管熟练地讲述着自己工作中的经验。谈到公司,谈到工作,他们眼睛里闪烁着自信的光芒;谈起未来,谈起我们,他们言语里尽是关照。内蒙移动从1999年9月16日挂牌成立至今,经过八年的建设和发展,已建成了一个覆盖范围广、通信质量高、业务品种丰富、服务水平领先的综合通信网络。截止到2007年,交换机总容量达到1500万门,基站超过6000个,客户总数突破1000万户,与185个国家和地区的440个运营公司开通了gsm国际及台港澳地区漫游业务,与120个国家和地区的244个运营商开通了gprs国际及台港澳地区漫游业务,国际及台港澳地区短信通达206个国家和地区的271家运营商,彩信通达42个国家和地区的51家运营商。同时,建设起了完善的网络和业务支撑系统,不断推进行业和企业信息化的建设和应用,在促进自治区经济建设和信息化建设中发挥着重要的作用。这样传奇式的发展速度,怎能不让我这个刚刚走出校门、踏进社会的大学生心敬佩呢!八年啊,短短的八年,从网络的覆盖,再到组织机构的健全、社会良好的口碑,这一切就像一块磁石紧紧的吸引了我。

20xx年x月xx日,我来到呼和浩特分公司开始实习,实习前公司黄立奎总经理还特意为我们这些新员工组织了见面会,会

上把公司总体情况做了介绍并鼓励我们尽快熟悉公司各项业务充分发挥自己的潜能，会后经过人力部门的分配，我到市场部实习。带着些许敬畏和几缕惊慌，我踏进了市场的办公区域。作为一个刚毕业的大学生，我很清楚的知道，眼高手低是我们的通病。所以，在自己动手能力还很弱的情况下，我更乐意从最基本的东西学起、做起，比如发发传真，接接电话什么的。7月16日，实习的第一天，我就在从座位到复印机，从复印机到座位的脚步中度过了。但是我的心很平静，尽管头上一直冒着冷汗，但那是怕耽误师傅们工作的谨慎。

从x月xx日，也就是实习的第二天到x月中旬，我转到新城区营销中心旗下的中山路营业厅实习，因为这是我们最基层、业务最全面、客户最多的营业厅，在这里实习可以很快掌握最全面的市场业务及公司各项营销方针的执行。营业厅主要业务可以分为九类，即销户、开户、过户、分合户、资费变更、密码修改、一卡双号、国际漫游、补换卡业务；日常工作还有接待重要客户，执行公司新的营销政策等。在营业厅实习这段时间，感触最深的一是执行力问题，二是营业员心理问题，如果把这两个问题解决了基层将会很畅通。

x月下旬到xx年x月，我回到市场部实习。在营业厅主要是学习了如何使用boss系统和执行新政策，应该说在中山路营业厅我动手实际操作的机会最多，而且在新城区营销中心还实习了3个多月，学习了各项营销政策的落实及反馈，所以回到市场后业务非常熟悉。6个多月的市场部实习，让我拥有了无数位师傅的关心和关照。

首先是李改梅师傅。她工作认真、思想超前，在指导我实习的时候非常有耐心，从她那里我学到很多宣传方面的知识。

最后是杨x旭和刘x英师傅。因为他们营销策划和经营分析一直很忙，所以，我的师傅们每天都要加班，两个人工作认真负责，有点工作狂的味道。在我实习期间，杨旭师傅有空时还经常给我补课，给我系统地讲解营销和经营分析中常出现

的问题和解决方法等等，我也很认真的学习。我就是这样一点一点地学习和请教，一步一步地向前走的。本着积极上进的态度，认真、努力地学习，并且理论结合实际，锻炼了自己的动手能力。

xx年x月初到x月下旬，我到财务部实习，为的是全面了解及掌握公司的财务状况。财务部实习期间，我得到了众多师傅的关心和鼓励，还把以前在学校学习的财务理论和实践相结合，不管做什么都要严格遵守sox和财务法律法规，做到严谨、求实。但是，我也有点小建议，财务部严格遵守财务规章制度的同时应该考虑公司最大的利益，比如：合理控控制成本、巧签合同、薪酬的发放、各类政策的规避等。

xx年x月x日至今，我正式到网络部网优中心工作，从事网络优化工作后我才发现自己的喜好，技术才是我真正喜欢的，随着3g□4g时代的到来，网络质量的优劣将是移动公司在未来市场竞争的核心，没有好的网络一切皆无。网络部下设3个中心：网络优化、运行维护、工程建设。在网优中心王晓霞主任的安排下，我主要是和唐巍师傅负责常规优化测试、全网频率规划、网优专项优化、大型会议活动应急保障、网络选站址审核设计方案及建站后的测试验收等。

在做完这些工作后我总结了一下有这么几点比较深刻的体会：

第一点：真诚

你可以伪装你的面孔你的心，但绝不可以忽略真诚的力量。

第二点：沟通

要想在短暂的实习时间内，尽可能能多的学一些东西，这就需要跟师傅有很好的沟通，加深彼此的了解。

第三点：激情与耐心

激情与耐心，就像火与冰，看似两种完全不同的东西，却能碰撞出最美丽的火花。

第四点：细心负责和基本的专业素养

细心负责是做好每一件事情所必备的基本素质，基本的专业素养是前提。

第五点：主动出击

当你可以选择的时候，把主动权掌握在自己手中。

总之，在实习期间除了浅层次地学习了专业技能外，我还感受和体会到了很多技能之外的东西。首先是移动人的敬业和那种生机蓬勃的工作氛围。走进这样的一个集体中，你的心会不由自主地年轻起来，你的脚步会不由自主地跟着大家快起来，而你的工作态度更会变得努力、认真，再认真一些，再努力一点。也许，这就是一个集体的凝聚力，这就是一个企业写在书面之外的特殊文化！

一、在人员稳定性上，把好面试关，对于合适的人员尽量满足其期望值，并在考察通过后由人事进行最后沟通。

二、部门配合上，需要上头领导来协调跟进，如果只是平级间来协商的话，很难及时得出结果，总是一拖再拖，相互影响工作进度。

三、在沟通上，也许不是普遍问题，比如网络部和市场部应该是走动很密切的部门。在沟通上，最好可以安排每周或每两周部门间有个固定的交流时间，部门经理不一定出席，但要安排人员沟通。

四、员工的积极性是公司规模扩大后涌现的一个新问题。因为公司大了，个人的贡献也就显得微乎其微，个人的积极性

也相应降低。这里，需要通过公司文化、公司人文关怀等细节来展现公司对员工的重视，体现员工对公司的贡献和价值，找到他们的自我认同感。

五、在工作方法上，效果还是不错，但专业的细分也导致员工可能产生厌倦情绪，没有太多新鲜血液。可以在量上降低一些，从细小环节上来美化和提升含金量，通过制作精品来提升满足感，更多强调员工的创新性。

六、规划合理，逐步转向务虚。规划好不同时段的工作重点，将务实的工作尽量配合到位、一步到位，提升效率和质量，逐步侧重于分析和思考，展现创造性价值，真正发挥公司智慧大脑的作用。

当然，以上仅仅代表我个人的想法，是井底之蛙之见，如有冒犯之处，实属无心，请多包涵。

在与呼市移动结缘之后，我一直在为自己估价，也一直在想我到底能为公司做些什么。

流调工作培训总结篇六

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

这句话一直在我耳边萦绕,时刻激励着我.

二. 20xx年的展望

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、多试努力把工作的更好。

流调工作培训总结篇七

切实履行工会职能 促进企业和谐发展

一、强化职代会制度建设,建设“民主之家”。职代会是实现民主管理的基本形式,也是职工行使民主管理权力的机构。我们坚持职工代表大会制度,每年定期召开职代会,畅通民主管理渠道。凡涉及职工切身利益的重大事项必须由职代会讨论决定,充分尊重职工代表的权利和意愿。对于代表提案和建议,工会及时会同行政领导共同研究,做到件件有答复,事事有回音。不断完善企务、站务、船务公开,维护员工民主权益。职代会的知情权、建议权、决定权、监督权、选举权等五大职权得到充分体现和贯彻。

二、开展各类劳动竞赛,建设“贡献之家”

开展工作,一方面通过抓好“五比一创”劳动竞赛的开展,不断健全激励考核机制,运用激励机制在加油站工班之间开展竞技活动,将销量考核到工班,考核到人头,有效促进加油站班组建设及各项基础管理工作的稳健发展。另一方面我们通过召开客户座谈会、专题经营会、连环促销、“油非互动”以及发挥“小浪花青年志愿者”作用等,不断提高经营质量和销量。不仅如此,工会还着眼于企业安全保障,通过抓好“安康杯”竞赛、开展“职工安全大家谈”、通过充实船舶靠把、补充气囊式救生衣、配置新铝合金弦梯等措施,为企业生产经营提供了安全保障。在6月份的“安全生产月”

期间，我们结合加油站季度综合大检查，积极邀请职工代表参加安全大检查。通过全员争创，分公司顺利获得“交通运输企业安全生产标准化达标等级证书”。此外，工会还注重发挥女职工在生产经营中的半边天作用，通过评先表彰，极大地激励了全体女工立足岗位、无私奉献的信心和决心。

户访谈及意见征集；抓好宣传工作营造氛围；抓好服务方式创新”为活动主要内容的“五个抓好”，不断提升服务技能。今年的5月16日是公司首个“经理接待日”，也是我们更好和客户零距离交流接触的第一平台。活动当天，分公司党政工负责人亲自带领职能科室深入加油站一线，来到大白茆沙加油站与船民客户进行了零距离接触，主动与客户拉家常、谈心聊天，用心倾听客户声音。现场受访的56位客户都非常满意我们这种“接地气”方式，真正达到了用服务促经营，促效益、促发展的良好效果。

四、抓好职工素质工程，建设“学习之家”

企业的可持续性发展离不开一支强有力的员工队伍，工会积极推进职工素质工程建设，努力为职工搭建技能学习的平台。2014年我们抓住“名师带高徒”活动这个主线，通过开展技术业务知识培训，不断提高员工的业务素质，让全体员工热爱企业，热爱岗位，勤勉务实地工作。通过开展读书、专题培训、观摩示范活动，激励员工努力学习新理论、新知识。密切配合分公司党政工作，努力为职工不断提高业务素质创造优良的条件。多年来，在抓班组建设的实践中，我们逐步认识到班组长的个人素质、管理能力对班组工作水平起到至关重要的作用。在今天的加油站工班长公开竞聘选拔中，我们将3名年轻有为、有干劲、敢创新的青年员工充实到加油站工班长岗位，他们中有的“名师带高徒”活动中的徒弟，有的是曾在总部技能大赛上拿过奖的青年员工，“技能大赛”、“名师带高徒”等活动平台为企业造就了一批人才。

五、开展文体活动，建设“文化之家”

企业文化是企业之灵魂，我们发挥文化在企业生产经营中推波助澜作用，用文化凝聚人心，用歌声振奋精神、鼓舞士气。围绕企业中心工作，通过组织和举办形式多样的各类活动，鼓舞和激发广大员工的工作斗志，倡导爱岗敬业工作热情。

年初圆满举办了“迎新春”文体活动，在欢乐祥和的氛围中，让职工们体会到了“家”的愉悦。今年3月，中长燃企业歌《共筑一个家》正式发布，我们利用多种形式广泛传唱，歌曲旋律优美，催人奋进，较好地提振了广大干部职工精气神。“三八”节之际，通过组织女工出外郊游，活跃了女工生活，增进了友谊和团结。“五四”青年节，通过组织赠书活动、开展以“安全发展、科学发展与青年成长”、“奋斗的青春最美丽”、“我为加油站管理献一计”为主题的征文活动，凝聚青春正能量，激发青年员工的生力军作用。

在日常工作中，我们注重将企业文化与廉政文化融入一

体，开展教育活动，为提高全体员工的文化素质和职业道德水平，充分发挥文化教育、引领、鼓舞作用。

六、关心员工生活，建设“温暖之家”

2011年移动通信公司工会工作总结

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，大家身披绶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。

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。

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。

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

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

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。以上是2011年工作的基本情况，新的一年开始了，2011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。