

移动公司稽核工作总结(优秀5篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

移动公司稽核工作总结篇一

日常工作程序

中国人保财险景宁支公司

二〇一三年

1 理赔分部经理每日工作程序

1、询问昨天查勘值班人员案件情况。昨日共发生几起案件，是哪些险种，是否全部立案，是否全部到第一现场，是否通知业务归属人员，是否有人伤案件，人伤情况怎样？人伤跟踪登记表是否填写？检查经办人员对跟踪案件的到位情况。车险壹万元以下非人伤及贰仟元以下小额案件是否按规定办理。

2、查昨天送赔案件。查送赔案件是否全部结案，未结案的询问经办人何种原因？是经办人原因，要求经办人立即办理；需与保户协商的，要督促经办人立即与保户联系（以后每天督办，直至结案）；是上级或兄弟公司原因，问清原由，经办人可以联系办理的，督促经办人办理，需要分部经理沟通的，应帮助经办人沟通；需要公司经理室沟通的，要向分管经理汇报，直至结案为止。

3、查提交核赔案件。每日提交案件是否通过核赔，未通过的

督促经办人员或自己打电话询问原因，直至核赔通过。

4、查退回案件。退回案件要问清原由，督促经办人及时办理，直至结案。

5、对理赔过程中存在的问题，要及时总结经验，并在理赔例会或工作间隙提请大家注意或改进。

6、看省公司经营分析平台。主要是理赔指标监控系统和总经理室报表两项：（1）根据监控系统中本公司的各项数据，分析存在问题的原因，找出解决问题的办法，并在工作中加以实施。（2）了解本公司业务经营情况。

7、看市网上挂有关理赔方面的数据报表。了解本公司在全市中的位置以及与兄弟公司相比存在的差距，分析问题的原因，找出解决的办法，督促落实相关举措。

8、看oa系统。对上级重要文件及本部业务有关的文件规定，要进行收藏或摘录。并对有关文件定期组织部门员工学习。

9、看邮件。对上级有关来件需要办理或上报的材料、报表，要及时督促有关人员及时上报。

10、看省、市网典型材料。通过典型材料的学习，对照本部门的工作，找出自己的不足，不断改进部门管理工作。

11、学习有关文件规定，找出自己在管理工作中比较薄弱的方面，有意识、分阶段地学习。

12、每月30号前将下月工作计划发至经理室。

业务部经理每日工作程序

1、每月初（5号前）将非车险（主要是企财险、意外险、责

任险、政策性保险)下月续保清单整理好,发至业务归属人。每月初(6号前)将上月非车险已续保、脱保清单发至经理室。

2、每天查看当天及后三天非车险续保情况,遇未续保的,要督促经办人尽快办理,不能续保的要问清原由,并且予以脱保登记。

3、定期对非车险承保(单证使用、投保单证填写、特别约定等)情况进行检查,对存在问题要及时加以整改。

4、要根据景宁的实际情况,整理已有条款,学习好条款的有关

3 内容,并写好险种简介,适时推开某项保险业务。要针对业务人员的社会资源和特点,有意识对引导业务人员开展某项业务。

5、收集竞争对手有关承保政策信息,分析研究竞争对手经营策略,及时将有关信息反馈给经理室。

6、看省公司经营分析平台。主要是了解本公司业务经营情况。看市网业务发展监控表了解本公司与兄弟公司的差距,提出改进的办法和建议。

7、看oa系统。对上级重要文件及本部业务有关的文件规定,要进行收藏或摘录。并对有关文件组织部门员工学习。

8、看邮件。对上级有关来件需要办理或上报的材料、报表,要及时予以办理或上报。

9、看省、市网典型材料。通过典型材料的学习,对照本部门的工作,找出自己的不足,不断改进部门管理工作。

10、学习有关文件规定,找出自己在管理工作中比较薄弱的

方面，有意识、分阶段地学习。

11、及时办理政府采购车辆保费结算工作。

12、每月30号前将下月工作计划发至经理室。

4 上。对后三天还未续保的业务要及时提醒和督促续保责任人。

2、二级经销商续保业务或不在我公司投保车辆，要提前一个月重新落实续保责任人，对不能落实责任人的业务亲自承担续保责任人，对确有难度的续保业务，应及时引导（电销）或向分管副经理汇报。对没有联系电话、没有牌照号码的车辆要提前一个月到交警队查询。

3、每天对不在我公司投保的车辆有选择的进行电话联系。定期对在其它公司投保车辆发送短信，引导电销。

4、收集竞争对手有关承保政策信息，分析研究竞争对手经营策略，及时将有关信息反馈给经理室。

5、不定时到二级经销商了解其销售情况，做好沟通协调工作。

6、每月查询新车牌照批改情况，未批改的要督促归属人员与保户联系，及时办理牌照批改。

7、每日看省公司经营分析平台。主要了解公司业务经营情况和车险续保率情况。

8、看oa系统。对上级重要文件及本部门业务有关的文件规定，要进行收藏或摘录。

9、看邮件。对上级有关来件需要办理或上报的材料、报表，及时上报办理。

5 段地学习。

11、每月30号前将下月工作计划发至经理室。每月6号前将上月（脱保、回流、新车）清单发至经理室。

办公室主任每日工作程序

1、查阅oa系统及邮件。对上级重要文件及本部业务有关的文件规定，要进行收藏或摘录。

2、查阅内网新闻。第一时间了解省、市及兄弟公司的工作重点和热点，并根据我司情况及时做出反映。

3、查阅公司经营分析平台。了解本公司业务经营情况。

4、督查电子考勤数据。及时了解员工迟到早退现象，并将结果向经理室汇报。

5、对上级有关来件和指示要及时落实和督促办理。

6、及时向市公司和相关上级部门上报各类工作材料。

7、每日抽出一定时间学习业务知识和其它业务技能。

8、及时修复公司固定资产、电子设备和其它设施。

9、根据信息工作要求，及时报道贯彻上级公司会议精神及本公司各项新举措等材料。

10、提醒督促各部门每月30号前将下月工作计划发至经理室。

11、每月30号前将下月工作计划发至经理室。每月初（5号前）将上月各部门信息完成情况表发至各部门。

6 办公室副主任每日工作程序

1、文件（邮件）处理

每天上午和下午至少一次进行邮件签收和浏览oa系统及公司内部网，及时查看有关文件和通知，掌握相关工作动态，并根据有关来文要求，及时办理和上报相关报表和材料。

2、查看每日日结情况

查看每日日结情况，核对每日收付款及凭证张数等是否相符。若有不符要及时查明原因。如是自身原因，要立即改正，若是因系统问题，要及时上报上级公司处理，直至做到账款相符为止。

3、赔款、退费支付

认真核对每日应付退费及赔款支付明细表，检查所附凭证是否齐全、各项要素是否填写正确等。如有差错，要及时指出并告知相关经办人予以订正。定时送交邮包，并汇总好当日支付表，通过邮件上报市财务中心。

4、费用申报

及时做好公司当月费用预测及申报工作，填制相关费用支付表，经审批后及时上报市财务中心，以确保资金及时到位。

5、费用报销

认真做好各类费用报销审核，接到报销凭单后，首先检查手续是否齐全，发票是否真实，经核实无误后报送经理室审批，方可上报承付。

6、工资及手续费等发放

7 认真核对个人业务及各部门人员考核表，按时做好工资、

个人手续费等支付表并上报市公司，以确保工资等经费及时发放到位。每月10号前支付汽车二级经销商手续费。

7、税金申报

及时做好公司税金的计算、申报和解缴工作。月初根据账务系统编制计税表，按相关规定按时申报各类税金。

8、加强学习

针对自己的工作性质，不断加强业务知识的学习，通过学习不断提高自身文化素养及工作能力。

9、认真及时完成领导交办的其他各项工作，积极协助办公室主任做好相关工作。

10、每月7号前将各部门业务完成情况表发至各部门经理及经理室。

移动公司稽核工作总结篇二

工会组织是联系企业与员工的桥梁和纽带，企业的发展离不开工会组织有力的支持，离不开工会会员无私的奉献。发挥工会组织在员工中的领导作用，更好的服务企业的生产和经营，保障员工的合法权益具有重要的意义。小寨营业厅工会小组充分认识到责任的重大性，在200*年里积极开展工作，在广大会员中产生了积极的影响。

一、以劳动知识竞赛为依托全面促进员工业务素质提高。

为建立学习型企业、学习型班组、学习型个人的良好企业氛围，在业务上形成一个“比、学、赶、帮、超”的热潮，更好的为经营发展服务。小寨营业厅工会小组根据公司实际，

与部门紧密配合积极组织职工广泛开展劳动竞赛和岗位练兵等活动。

200*年11月3日，举行了营业厅第二届业务知识竞赛；200*年11月中旬，参加客户服务部第一届业务技能竞赛并取得了第二名的好成绩。

通过举行业务知识竞赛，小寨营业厅员工中掀起了一股“比、学、赶、帮、超”的业务学习热潮。极大的促进了员工业务知识和业务技能的提高。

二、积极吸纳劳务用工加入公司工会。

为了进一步增强员工的归属感，提升公司的凝聚力，按照《工会法》、《工会章程》及总部的有关规定，西分公司工会下发《关于吸收劳动劳务员工加入工会的通知》要求各基层组织积极、稳妥地开展此项工作，小寨营业厅自收到通知以来，积极动员员工参加。同时应公司工会的要求派出一名员工协助公司办理此项工作。

三、认真履行安全生产、劳动保护工作的监督职能。

“安全生产”是企业长抓不懈的工作。“安全生产重于泰山”是今年“安全生产月”的主题，为了在员工中广泛开展安全生产教育，牢固树立“预防为主，安全第一”的意识。小寨营业厅积极配合公司做好安全生产教育工作。

6月份组织员工参加了由公司工会与行政部联合组织《安全知识问卷答题》；根据部门安排，在10月份举行了消防安全大检查活动，对营业前台、监控机房、办公室、库房以及培训教室进行了拉网式的安全检查工作，清除卫生死角；落地电线重新布线；申请应急灯、灭火器；疏通应急通道；张贴消防宣传画等，一系列的安全知识教育使员工人人了解消防知识、人人会使用消防设施。

在进行安全教育的同时，小寨营业厅还形成了健全的安全自查制度，由营业厅副经理亲自负责，并制定了《营业厅防火应急预案》《营业厅突发事件应急预案》形成“制度上墙”。

四、以活动为载体，促进企业文化建设。

为活跃职工生活，增强企业和工会的凝聚力，小寨营业厅工会小组组织员工开展了丰富多彩的文体活动：4月组织员工在金碧辉煌娱乐广场举办了卡拉ok比赛；6月份与营业厅团支部联合组队参加了部门的篮球联赛并获得了“精神文明奖”；8月份组织员工去位于长安区太乙镇的翠华山旅游；12月参加了由公司工会组织的第二届元旦越野赛等等。

在自行举办文体活动的同时，小寨营业厅积极组队参加上级举办的各种活动和比赛，9月份代表陕西联通参加了由省总工会女职工部和省职工体育协会组织的健美操比赛。不惟强手在极短的时间内完成了许多高难度的动作，并取得了团体第二名的好成绩。宣传了中国联通，展现了“联通人”的风采，丰富了职工的精神文化生活。

五、做好职工思想工作。

为了更好的树立“爱企业、树新风、促发展”信念，小寨营业厅工会小组发挥自身优势，承担起了先进企业文化促进者责任，积极配合公司部门推进企业文化建设，不断满足员工多层次的精神文化需求。以《小寨简报》《黑板报》等形式，大力宣传发生在员工周围的先进事迹，使其成为外树新形象，内增凝聚力，推动企业文化蓬勃发展的强大动力。

保持企业稳定的大局出发，小寨营业厅工会小组还重视和加强对职工的思想教育工作，工会小组长李凤玲定期与员工座谈，倾听员工心声，引导树立员工树立正确的`人生观、世界观和价值观，帮助员工快速成长。

六、关心员工健康，做好劳动保护工作。

员工的身体健康和劳动防护是坚持工作的前提保障，为此小寨营业厅工会小组对员工的身体健康给予了特别的重视。

上半年配合西分工会安排员工在陕西亚健康诊疗中心进行了全面的身体检查；夏季为员工发放降温饮品和花露水等物品；秋季是疾病的多发季节，营业厅工会小组为及时为员工购买了抗病毒颗粒并分发给员工，提醒员工关注天气，保重身体健康。在员工生病住院期间，工会小组携带慰问品赶往医院探视，询问病情，关注员工的康复。一系列的行动体现了公司对职工的关爱，极大的促进了员工的工作热情。

一年来扎扎实实的工作使工会小组在员工中的影响日益增强，工会小组的纽带和桥梁作用日益明显。展望2005年，工会小组将以公司的“四气”和“四种精神”为指引，继续推进工作不断向更深层次发展，做员工的“贴心人”，为公司的发展继续贡献力量。

客服部小寨厅工会小组

移动公司稽核工作总结篇三

回顾20xx年的工作，在取得成绩的同时，更找到了工作中的许多不足和缺憾。主要存在于对各项财务制度的把握及执行的可行性还有待进一步的探索，尤其是历年审计都暴漏出来的那些陈腐问题，每次总在敷衍了事中得过且过。不过，这也激励我进一步学习研判相关专业知知识，将其运用到新时期现实业务的处理上去，攻坚克难、获取更大的成绩。

现将过去一年来的思想、学习和工作情况总结如下：

一、业务工作方面

过去的一年，我谨记自己的职责。严格要求，坚持原则，秉公办事，顾全大局。以新《会计法》为依据，认真履行总预算岗位职责。一丝不苟，忠于职守，圆满完成了20xx年的预算编制和20xx年的预算执行；合理调配资金，按时足额上缴了我办承担的非税收入；加强市容专户的收支管理，确保保洁员工资全部按卡转账发放；认真做好会计基础工作，仔细审核原始凭证，会计资料手续完备、装订整洁、帐目清晰。

另外，除按时完成本职工作，我还积极参与了xx村回迁、辖区突发性事件、重点人员监控、假日维稳等街办临时性中心工作。

二、思想学习方面

我深知作为财务工作人员，肩负责任的重大。要更好的履行职责，就必须不断的学习！学习业务知识和目前新形势下的方针政策。坚持把学习和积累作为提升自身素质，提高工作能力的基本途径；坚持把参加各种学习活动与日常工作中遇到的问题结合起来，做到学以致用。

一年来，自己无论是在政治思想上还是业务水平方面，均有了较大的提高。

三、年度预算的编制、执行方面

年度预算编制是一项比较复杂和繁重的工作任务，主要是根据《国家预算法》、上级单位预算编制原则和本年度的各项改革重点等，编制出本单位下一年度的收支预算。这不仅是反映我单位财务情况、人员情况和资产状况的书面文件，更是便于领导了解情况、掌握政策后制定我单位下一年度财务收支的重要决策依据。

由于前期准备充分，这项工作已于十一月圆满完成。

四、生活方面

作为一名来自农村的青年，父母的教养和从小所经历的艰苦环境使我一直都信奉节俭、反对铺张!生活中从不与人攀比。平时，我性格开朗、严以律己、宽以待人，善于和普通百姓沟通，乐于帮助困难群众。今年，党的“八项规定”出台后，我认真学习了“关于改进工作作风、密切联系群众”的相关内容。虽然言辞不华，但规定中的每一句、每一个字都烙印在我心间!是对我们政府工作人员的具体要求和警醒。

这年，自己所取得的一点成绩都是和领导支持，同事们的帮助分不开的。在此，表示感谢!

移动公司稽核工作总结篇四

工作总结就是把一个时间段的工作进行一次全面系统的总检查、总评价、总分析、总研究，并分析成绩的不足，从而得出引以为戒的经验。以下是小编整理的通信公司财务半年的工作总结，欢迎阅读!

截至6月20日，我公司固定电话放号3081部，完成占年计划4600部的80%，期末到达42135部；发展来电显示业务4096部，来电显示开通率达69.88%；发展宽带用户196户，完成占年计划1100部的17.82%，期末到达520户；发展小灵通2671部，完成占年计划xx部的133.55%；业务收入累计完成1043.49万元，完成占年计划2073万元的55.02%；较上年同期增长8.7%。

年初以来，我公司在市分公司的正确领导下，立足“早”字、抓住“突”字、突出“快”字，业务发展保持了健康、稳定、快速发展的势头。在年初工作会上，我们本着工作早安排，措施早制定，任务早分配，业务早发展的经营思路，加快发展。一是深入市场了解用户需求，发展潜力，锁定业务发展目标，为全年业务发展经营思路打下思想基础；二是对设备

资源实行到了动态调配，最大限度地挖掘设备线路资源利用率，为业务发展起到保障作用；三是根据人口分布、经济状况、市场潜力等情况，将计划指标细化分解，落实到人，继续实行全员营销，并重新制定到了经营考核措施，进一步加大到了绩效考核力度，有效提高了全体员工的业务发展积极性；四是公司领导和管理人员继续实行了包片发展负责制，绩效工资与包片单位一同考核，促使包片领导和管理人员能够及时了解所包单位的经营情况、存在的困难，及时督促所包片的业务发展进度；五是拓展业务发展渠道，加大营销力度，确保各项任务的完成。在市话发展上，我们以新建楼群、新建小区、开发区为业务发展区域；农村电话上，我们以北部经济发达乡镇、人口较为集中和经济相对富裕的村落为重点，积极发展固定电话，以党政军机关、家庭收入较高的人群、文化层次较高的人群和私营个体业主为对象，大力发展adsl宽带业务，积极发展来电显示、数据基础业务等增值业务；六、积极开辟新业务，小灵通业务是今年我们首推的一项新兴业务，从立项到开通放号总计还不到三个月时间，做到了精心组织、全体动员、密切配合，抢设计、抢施工、抢进度，早宣传、早开通、早见效益。

公司全体员工在业务发展劳动竞赛活动中，转变观念，认清形势，奋力拼搏，扎实搞好当前各项工作。公司内部迅速掀起了业务发展新高潮，有效促进了通信业务的快速发展。

在通信市场烽火四起，多家电信运营商争夺市场份额的竞争体制下，我公司在建设资金短缺等诸多困难的情况下，严把投资重点，对工程项目进行可行性论证，把有限的建设资金投入在回收快，利用效率高的建设项目上，充分利用工程旧料、余料进行工程建设，提高通信能力；对现有线路设备资源进行清理和调整，优化网络配置，全面提高线路利用率和设备实占率。

（一）、基础建设方面。今年以来，我们新建了**所生产楼，机房搬迁已进入实施阶段；积极努力争取专项资金购置***模

块局机房及营业室，机房搬迁工程已进入紧张地筹备阶段。

（二）、通信建设方面。今年以来，我们完成了小灵通设备的安装、调测和网络优电信程，3月4日开通放号；5月底完成县---乡光缆施工工程；新建***两个接入网点，交换机扩容4000线。

（三）在设备维护方面，运维部先后制定了机房各项规章制度，规范各项原始记录，对各机房，重点对无人值守机房，认真落实防火、防盗、防破坏、防爆炸等一系列措施，对运行维护工作实行绩效考核，公司积极开展了创建文明机房活动。在抓好通信建设同时，我们认真抓好设备维护，优质的网络服务，促使运维管理上台阶。

移动公司稽核工作总结篇五

截至6月20日，我公司固定电话放号3081部，完成占年计划4600部的80%，期末到达42135部；发展来电显示业务4096部，来电显示开通率达69.88%；发展宽带用户196户，完成占年计划1100部的17.82%，期末到达520户；发展小灵通2671部，完成占年计划xx部的133.55%；业务收入累计完成1043.49万元，完成占年计划2073万元的55.02%；较上年同期增长8.7%。

年初以来，我公司在市分公司的正确领导下，立足“早”字、抓住“突”字、突出“快”字，业务发展保持了健康、稳定、快速发展的势头。在年初工作会上，我们本着工作早安排，措施早制定，任务早分配，业务早发展的经营思路，加快发展。一是深入市场了解用户需求，发展潜力，锁定业务发展目标，为全年业务发展经营思路打下思想基础；二是对设备资源实行到了动态调配，最大限度地挖掘设备线路资源利用率，为业务发展起到保障作用；三是根据人口分布、经济状

况、市场潜力等情况，将计划指标细化分解，落实到人，继续实行全员营销，并重新制定到了经营考核措施，进一步加大到了绩效考核力度，有效提高了全体员工的业务发展积极性；四是公司领导和管理人员继续实行了包片发展负责制，绩效工资与包片单位一同考核，促使包片领导和管理人员能够及时了解所包单位的经营情况、存在的困难，及时督促所包片的业务发展进度；五是拓展业务发展渠道，加大营销力度，确保各项任务的完成。在市话发展上，我们以新建楼群、新建小区、开发区为业务发展区域；农村电话上，我们以北部经济发达乡镇、人口较为集中和经济相对富裕的村落为重点，积极发展固定电话，以党政军机关、家庭收入较高的人群、文化层次较高的人群和私营个体业主为对象，大力发展adsl宽带业务，积极发展来电显示、数据基础业务等增值业务；六、积极开辟新业务，小灵通业务是今年我们首推的一项新兴业务，从立项到开通放号总计还不到三个月时间，做到了精心组织、全体动员、密切配合，抢设计、抢施工、抢进度，早宣传、早开通、早见效益。

公司全体员工在业务发展劳动竞赛活动中，转变观念，认清形势，奋力拼搏，扎实搞好当前各项工作。公司内部迅速掀起了业务发展新高潮，有效促进了通信业务的快速发展。

在通信市场烽火四起，多家电信运营商争夺市场份额的竞争体制下，我公司在建设资金短缺等诸多困难的情况下，严把投资重点，对工程项目进行可行性论证，把有限的建设资金投入在回收快，利用效率高的建设项目上，充分利用工程旧料、余料进行工程建设，提高通信能力；对现有线路设备资源进行清理和调整，优化网络配置，全面提高线路利用率和设备实占率。

（一）、基础建设方面。今年以来，我们新建了**所生产楼，机房搬迁已进入实施阶段；积极努力争取专项资金购置***模块局机房及营业室，机房搬迁工程已进入紧张地筹备阶段。

（二）、通信建设方面。今年以来，我们完成了小灵通设备的安装、调测和网络优电信程，3月4日开通放号；5月底完成县---乡光缆施工工程；新建***两个接入网点，交换机扩容4000线。

（三）在设备维护方面，运维部先后制定了机房各项规章制度，规范各项原始记录，对各机房，重点对无人值守机房，认真落实防火、防盗、防破坏、防爆炸等一系列措施，对运行维护工作实行绩效考核，公司积极开展了创建文明机房活动。在抓好通信建设同时，我们认真抓好设备维护，优质的网络服务，促使运维管理上台阶。

今年以来，在全体维护人员的共同努力，我公司通信设备运行正常，各项运维指标均在全区前茅，网络接通率达99.3%，长话接通率达67%。

在企业深化改革的进程中，我公司加大改革力度，建立了符合现代企业的经营机制。一是继续深化用人制度改革。实行了委代办员工派遣制度，并让委代办员工参加了“三险”，通过实行此项改革，极大地调动了委代办员工的生产积极性，进一步增强了委代办员工的忠诚度和敬业精神；二是深入开展员工思想政治教育，在公司内部深入开展“民主评议行风”和“道德规范进万家，诚实守信万人行”的活动，组织员工深入学习了《王树明的故事》一书，要求全体员工站在企业发展的高度，认清形势，奋力拼搏，促进公司各项业务的快速发展；四是强电信习，不断提高员工队伍素质。今年以来，我公司始终坚持“以人为本”的管理理念，加强人才培养和教育培训，不断提高员工综合素质。切实加强员工岗位培训和继续教育为重点，加快人才培养步伐。积极组织好员工职业技能鉴定学习考试，形成了企业用人和员工双向选择，岗位能上能下，人员合理流动的用人机制。通过各项活动的开展，公司机关作风有了明显改进，关心用户、优质服务、爱岗敬业的企业氛围正逐步形成。大局观念、团队合作意识、市场意识、竞争意识都在加强，进一步提高了通信服

务水平。五是在党风廉政建设方面，公司领导班子坚持“从严治党，从严治企，从严治领导班子”的方针，把党风廉政建设工作纳入党建工作目标，与公司业务发展同部署、同检查、同考核。在抓好党风廉政建设责任制中我们坚持做到了“四到位”（即：责任领导到位、责任内容到位、责任落实措施到位、责任考核到位）。每年年初，公司经理与各部、室、分支机构负责人签订了《年党风廉政建设目标管理责任书》，进一步完善了党风廉政建设各项规章制度，明确了责任内容。有效地提高了全体党员干部廉洁从政、勤政廉政的自觉性和防腐拒变能力。

今年以来，我们以狠抓服务规范化为重点，以点带面，逐步实施服务创新，公司整体服务水平、服务层次有了新的提升。在原有内部专业人员对窗口服务进行检查监督基础上，采取客户部明察暗访等多种形式，加大了社会监督的力度；积极开展标准化营业厅、支局所建设，营业电信比去年有较大改善。为做好服务工作，我公司主要采取了以下措施：一是及早动手，统筹安排。公司年初即制定、下发了改善服务的十项新目标，并对全年服务工作进行了具体安排和部署。二是建章立制，狠抓落实。1--6月，我公司相继出台了《**通信分公司用户投诉经济责任制奖罚办法》、《客户申诉处理办法》，转发了《信阳市通信服务奖惩办法》等一系列规章制度，从强化全员服务意识入手，扎扎实实的开展工作，用户满意率不断提高，目前，客户满意率达到99.50%。三是加强沟通、树立**通信良好企业形象。在3.15活动期间，我公司积极参加消费者协会组织的各项维权活动，主动走上街头，受理业务，受到社会各界一致好评。5月份，我公司客户服务人员走上街头，地毯式一条街、一栋楼地进行上门回访，征询客户意见，认真查找服务工作存在的问题和不足，并不定期召开座谈会，听取监督员意见，及时整改；与此同时，综合部切实加强新闻宣传力度，在《河南通信报》、《今日新县》等报纸上大力宣传企业形象，使其成为我公司与用户沟通的“桥梁”；四是从深层次加强用户服务。为做好对用户的服

另一方面加快与金融机构开通联网收费的相关事宜，以解决用户交费难问题；为进一步加强加大对大客户的深层次服务，切实落实大客户管理工作，今年我公司根据人员变动情况，进一步加大了对大客户的服服务管理工作，指定专人负责与大客户的各项业务联系工作，使大客户真正享受到“绿色通道”服务

六、严管理，抓落实，安全工作得到进一步加强

***年以来，我们认真推行安全保卫责任制，坚持“预防为主”的方针，加强社会治安综合治理工作，确保公司内部稳定、安全，积极配合执法部门同盗窃、破坏通信设施等违法犯罪做斗争，先后成立了社会治安综合治理领导小组和防汛领导小组，制定了汛期应急通信预案等，从而保证通信的安全畅通。在“安全生产月”活动中，由于我公司积极组织、广泛宣传、措施到位，在活动中取得了较好的成绩，员工的安全生产意识得到进一步增强。

总之，我公司全体员工在市场形势复杂，改革和发展任务繁重的情况下，坚持以发展为主题，以市场为导向，以客户为中心，识大体、顾大局，克服种种困难，经受重重考验，较好的完成了上级下达的各项任务。

今年是我们“决战***”、保证改制上市的关键一年，也是**通信开展“民主评议行风”、“道德规范进万家，诚实守信万人行”活动和争创省级文明单位的重要一年。在肯定成绩的同时，我们也须清醒认识到工作中存在的问题和不足。下半年，我们将继续坚持“服务于社会、服务于客户、服务于地方经济发展”的服务宗旨，在省、市公司的正确领导下，在地方政府的关心与支持下，以“机制创新、管理创新、技术创新”为动力，进一步解放思想、更新观念、团结奋进，加强对市场、客户和竞争对手的研究，深化经营活动分析，加快各项业务的发展，全面完成市公司下达的经济效益指标。转变服务观念，从方便客户的角度出发，用科学合理的制度和流程来规范和约束服务工作，增强全体员工的工作责任感和爱岗敬业的意识，号召全体员工要以企业的发展为己任，再创新的辉煌。