

# 2023年移动投诉处理年终总结(大全6篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？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。

## 移动投诉处理年终总结篇一

时间如梭，岁月如流，回顾培训日子，时间虽短，但选题广泛，内容充实，几位专家的授课从不同层面丰富了我的党建知识，在培训期间学习如何做好党务工作责任、领导者的压力应对和情绪管理等内容，也使我清醒地认识到基层党建工作的责任感和使命感，自身的差距和不足之处，通过这次培训学习交流，也使我进一步丰富了理论知识，更新了思想观念，增强了做好本职工作的紧迫感与使命感。巴振东书记的开班动员讲话紧密结合实际，给我们提出了要求。是的，基层党建工作亟待加强，我们这些党务工作者更是责无旁贷，要不断学习，提高能力，要保持全心全意为人民服务，奉献精神，结合实际，探索创新基层党建工作之路。“抓好党建是本职，不抓党建是失职，抓不好党建是不称职”，回想这朴实而又发人深省的三句话，提醒我们：做好本职工作，做一名称职的党务工作者。

### 一、培训体会

1、要勤奋学习，不断提高素质。时代在进步，社会在发展，科技进步日新月异，知识更新日益加快，学习如逆水行舟，不进则退。象蚂蚁搬家那样不断地日积月累，象蜜蜂酿蜜那样做到深加工。要勤于思考，善于积累，不仅要从小过程上学习，还要向实践学习，向周围同志学习，才能适应工作的需要，才能做好本职工作。

2、党建工作要严于律己，宽容待人。应把职工最难解决，最难办的事情，帮他们解决，让职工有安全感；做好弱势群体工作，让他们感觉到党务工作者的温暖；文明礼貌用语，做到来有问声，问有答声，去有送声的优质服务。让职工不会有生疏感。

3、党务工作者要业务精、业务通、要有责任。像田书记讲的，“想干事”“能干事”“真干事”“可干事”“干成事”这五个内容，在党建工作中，如何结合实际，以创新的精神，推进基层党建工作的的发展，这也是个永恒的课题，永远没有一成不变的答案，只有不断去探索、去思考、去实践，才会有发展。老师在讲课中从衡量基层党建工作发展的表现以及基层党建工作的启示，到怎么去地分析，非常到位。我们要以“为职工真心服务维护企业党组织形象为核心”的思想，贯穿于党建工作中，要有信念、有设计、有方法，促进公司企业大发展。

4、抓活动，建立党内正常生活常规机制，要使党组织的作用能过得到很好的发挥，就必须支持规范党内生活，增强党员在党内意识、先锋意识、为党员先进性的体现提供空间，发挥好党组织的作用就是主要途径就是腰依靠活动整体推动。

## 二、培训启迪。

1、在党建方面：一加大宣传力度,提高党员思想认识;二做到管理有序,工作有计划,任务有安排;三充分发挥党组织的协调工作的重要性;四充分发挥党支部的平台,调动党员,的积极性。

2、在职工建设方面：一加强自身素质的培养;二加强职工队伍建设,办实事,好事;三巩固党组织的引导核心作用,建立健全组织制度,带动职工群众,引导他们走上正常化,规范化;开展各种形式的党务活动。建立党员示范机制,把本单位的退休党员、在职党员登记造册,建立党员档案,建立党员服

务制度，党员代表会议制度和党员志愿者服务队，做到从职工关心的问题入手，以职工群众的实际要求为出发点，真正为职工群众办实事、好事，不断增强党和群众的凝聚力。

### 三、培训感受：

总公司党校组织举办的这次培训班，内容切合实际工作，针对性强，几位授课的老师都是从事党建工作的专家学者，讲课理论结合实际，生动具体，可操作性强，对我们基层党务工作者来说，是办了一件实事，我也非常珍惜这次学习机会。“学而不思则罔，思而不学则殆”，今后，不仅要认真反思学习所得，更要融入到实际工作，与同志们共同探讨，以提高公司党建工作为己任，找准切入点，服务职工群众，服务大局，不断提升公司党建工作水平。

## 移动投诉处理年终总结篇二

### 1、按投诉的性质分：有效性投诉与沟通性投诉

(1) 有效投诉：有效投诉有两种情况：用户对服务管理单位在管理服务、收费、经费管理、维修保养等方面失职、违法、违纪等行为的投诉，并经过相关行业主管部门查实登记的。用户向服务管理单位提出的管理单位或管理人员故意、非故意，或失误造成用户或公共利益受到损害的投诉。（此类投诉我公司基本不会涉及）

(2) 沟通性投诉：求助型：投诉者有困难或问题需给予帮助解决的。咨询型：投诉者有问题或建议向管理部门联络了的。发泄型：投诉者带有某种不满，受委屈或误会等造成的内心不满，要求把问题得到解决的。沟通性的投诉若处理不当，会变成有效投诉，所以必须认真处理沟通性投诉。（我们面对的绝大多数是这些方面的投诉，在我看来，由于我们行业和所面对客户的特点，接到这类投诉不一定是坏事，处理好反而有益）

## 2、按投诉的内容分为：

- (1) 对设备的投诉：
- (2) 对服务态度的投诉：
- (3) 对服务质量的投诉：
- (4) 突发性事件的投诉。

1、发泄的心理。这类客户在接受接受服务时，由于受到挫折，通常会带着怒气投诉和抱怨，把自己的怨气、抱怨发泄出来，这样客户的忧郁或不快的心情由此会得到释放和缓解，以维持心理上的平衡。

2、尊重的心理。多血质型顾客的情感极为丰富，他们在接受服务过程中产

生了挫折和不快，进行投诉时，总希望他的投诉是对的和有道理的，他们最希望得到的是同情、尊重和重视，并向其表示道歉和立即采取相应的措施等。（我们的客户群体中，绝大部分是医院退休返聘的医生，其中部分人员在之前的体制和领域中取得过很好的成绩，这部分人由于“高下低就”很容易产生这种心理）

3、补救的心理。顾客投诉的目的在于补救，补救包括财产上的补救和精神上的补救。当顾客的权益受到损害时，他们希望能够及时地得到补救，我们体检中心的客户最大的补救心理来源于对体检客人的服务失误，比如我们设备由于操作不当导致的波形紊乱等。

### 1、迅速原则

如果投诉是在服务传递过程中发生的，那么要实现充分的补

救，时间就很重要；当投诉发生在服务完成之后，许多公司已经建立了24小时反应的政策。即使是在完全解决可能需要更长时间的情况下，对顾客投诉做出迅速的反应仍然非常重要。客户关心的永远是自己的问题，越快的投诉反映速度，对缩小并解决问题越能起到助力作用，在我们确定不能快速解决问题的时候，就一定要快速的去响应问题。

## 2、承认错误但不要太多辩解

辩解太多可能表明公司要隐藏某些事情或不愿意充分披露整个情况。生活中情侣间很常见一句话“解释就是掩饰，掩饰就是事实”，充分的说明了辩解的无力，聪明的男人不会跟有情绪的女人讲道理，因为没道理可讲，同理，理智的客服不要去跟客户过多的辩解，过多的辩解只会放大客户低投诉问题的“痛感”。

## 3、表明你是从每一个顾客的观点出发认识问题

通过顾客的眼睛看问题是了解他们认为问题出在哪里，以及他们感到不高兴的唯一途径。受理人员应当避免用他们自己的解释轻易地得出结论，洪水利疏不利堵。

## 4、不要同顾客争论

我们的目的应当是收集事实信息以达成双方都能接受的解决问题的方案，而不是赢取辩论赛的胜利或证明顾客是一个傻瓜。争论会阻碍、打断聆听顾客的观点，并不能平息顾客的怒气，反而适得其反。

## 5、认同顾客的感觉

以默许或明言的方式认同顾客的感觉（“我能理解你为什么如此不高兴”）。这种行动有助于建立融洽的关系，它是重建一种受到伤害关系的第一步。

## 6、给顾客怀疑的权利

金额数量较小，那么可能就不值得为退款或其他补偿争论不休——但是检查记录以了解这个顾客是否有过可疑投诉的历史，仍不失为一个好主意。

## 7、阐述解决问题需要的步骤

在不可能当场解决投诉的情况下，告诉顾客公司将计划如何行动，这可以表明公司正在采取修正的措施，还设定了顾客对时间进度的期望（所以不要过分承诺）。

## 8、让顾客了解进度

没有人喜欢被抛弃在黑暗中。不确定性导致焦虑和紧张，如果顾客知道目前的情况并收到定期的进度报告，那么他们将更易于接受处理过程的递延。

## 9、考虑补偿

在顾客没有得到他们认定的服务结果，或遇到了严重的不便，或因为服务失误而遭受了时间和金钱的损失时，正确的做法是支付金钱或提供同类服务给他们。这样一种做法还可能有助于减少恼怒的顾客采取法律行动的风险。服务保证通常会事先确定补偿方式。在许多情况下，顾客最想要得到的是道歉和承诺避免类似错误的发生。

## 10、坚持不懈地重获顾客的友善

当顾客感到不满时，公司所面临的最大的挑战是恢复他们的信心和为未来保留这种关系，这可能需要毅力和追踪，不仅是为了平息顾客的怒气，而且要让他们相信公司正在采取行动避免问题的再次发生。出色的补救工作有助于建立顾客忠诚和推动顾客向他人推荐公司的服务。

2、文化素质——广博的知识素养和人际沟通的基本知识；

5、业务素质——我们产品的一般技术业务知识、精通的顾客投诉处理的业务流程知识。

### 1、以上扬的态势结束服务

服务项目的结尾部分将长时间深刻地留存在客户的记忆中，因此它比其它任何一个环节都要重要得多。细小接触对于顾客的记忆来说有着不成比例的巨大影响。

### 2、尽早去除负面影响

在一系列包含正负结果的事件中，人们往往愿意先接受负面结果，这样可以避免过分担心，并且具有更好的心理承受能力；他们希望在最后得到正面的、积极的答案，这给他们的感觉要愉悦得多。在服务过程的最后弱化不愉快的记忆是非常必要的。

### 3、分割快乐，捆绑痛苦

人们对他的失去和获取的反应不尽对称。

### 4、承诺选择性

当人们相信自己可以控制一个过程的时候，心情往往要好许多，特别是当感觉不适时。

#### 1、保持吐字清晰。

客户正在气头上，本来注意力就不在倾听上，如果你说话含混不清，会加剧客户和你的对立情绪。所以，对待发怒的客户，电话员更应该保持吐字的清晰。

#### 2、尽量让对方把话说完。

无论客户有什么过错，电话接线员都没有理由把声音变大，语速变快，用通常不会用的词语来回敬客户。正确的做法是尽量让对方把话说完。

### 3、适当的控制。

对无休无止、说个不停、愤怒不已的客户要适当地加以控制。你可以趁对方换气时说一些积极的话来接过话题，比如说“您对我们公司这么关注，真的很让我们感动”或“您的时间一定很宝贵，我想...”。另外，你还可以找机会引出一些轻松的话题，以缓解对方的愤怒心态。

### 4、让客户知道你的重视。

在倾听客户时，应该主动认真，并不断有所表示，让客户知道你的重视。但这种表示最好不要用“好，好，好...”、“对，对，对...”等词语，以免让正在气头上的客户接过去说“好什么”或“不对”。正确的表达可以是“我知道”、“我理解”或“我了解”。

### 5、不要提出让客户道歉或认错。

即使是客户出言不逊，也不要提出让他道歉或认错。因为这样做无助于你控制对话过程从而解决问题，相反会引起更大的麻烦。

### 6、为客户解决实际问题。

在不违反公司规定的原则下，按公司的业务流程规范，为客户解决实际问题，并在此过程中向客户不断表示“我非常理解您的心情”、“我一定竭尽所能替您解决这个问题”。

善于控制、治理自身情绪的人，能够消除情绪的负效能，最大限度地开发情绪的正效能。这种能力，对任何一个人来说，



都是必要的，我们不单单局限于客服人员，善于管理情绪的人，在职场会较受欢迎，在事业上亦较容易成功。

这里总结六种方法：

1、制怒术。在遇到发怒的事情时，首先想想发怒有无道理，其次想想发怒后有何后果，然后想想是否有其它方式代替发怒。这样一想，你就可以变得冷静而情绪稳定。

2、愉悦术。努力增加积极情绪，具体方法有三：一是多交友，在群体交往中取乐；二是多立小目标，小目标易实现，每一个实现都能带来愉悦的满足感；三是学会辩证思维，可使人从容地对待挫折和失败。

3、助人术。多做善事，既可以给他人带来快乐，也可使自己心安理得，心境坦然，具有较好的安全感。

4、宣泄术。遇到不如意、不愉快的事情，可以通过做运动、读小说、听音乐、看电影、找朋友倾诉来宣泄自己不愉快的情绪，也可以大哭一场。（我是一般选择跑步，很有作用，或者山地车两个小时）

5、转移术。当一种需求受阻或者遭到挫折时，可以用满足另一种需求来代偿。也可以通过分散注意力，改变环境来转移情绪的指向。（超市购物）

6、放松术。心情不佳时，可以通过循序渐进、自上而下放松全身，或者是通过自我催眠、自我按摩等方法使自己进入放松状态，然后面带微笑，想象曾经经历过的愉快情境，从而消除不良情绪。

## 移动投诉处理年终总结篇三

zte8800□ztei2等设备的传输与接收原理，掌握了中兴型主设

备的维护及优化。能熟练地对基站及配套设备进行维护，并正规的学习了光电线的接续、封焊。为以后的线路维护工作打下了良好的基础。树立了完整的通信网概念，对cdma无线基站的维护优化产生了强烈的学习求知欲。在公司及部门的安排带领下，积极参加公司组织的内训，还常常组织班组人员轮流讲授本专业、本岗位的培训课，使班组成员对本专业的相关知识有了巩固与加深，了解和掌握新设备、新技术、新的操作要求与规范... 安全生产事关职工生命和企业财产安全、事关社会稳定，只有全员懂得安全知识，提高安全对生产重要性的认识，只有集中力量抓安全生产，坚持安全第一，使职工和管理人员都牢牢树立起安全意识，真正警醒起来，才能真正保障企业生产的安全运行。严格遵守安全生产责任制和安全操作规程。

象，其实员工要求也很简单，就想知道自己的工作是不是得到了管理者的认可，知道自己在这项工作充当的角色，明白自己在工作中的重要性，适当的表扬一定会积极性倍加。

5、发展的公司是要能有为公司死心踏地的工作的员工，要培养这样的员工就是管理者的艺术，就是管理者的价值所在，没有这样的管理者，壮大那也只是一句空话，一句口号而已，咱们中国人最善长的是喊口号，口号永远只是口号； 总结：中国人的企业为什么总是那么差劲，那就是中国人喜欢走关系，办事走关系，做生意走关系，提干走关系，真正有用的员工没有安排在正确的位置，缺少人性管理，强制管理是当今企业必需考虑的问题，一个好的企业一定是非常人性化的管理，当然了，每个管理者都说自己是人性管理，这也是他们口中的一句话而已，没有执行力。在没有人性的管理下，员工精神极差，观念性不强，更谈不上企业文化，每个公司都说自己有企业文化，可是却连管理者自己都可以说不清楚他们的企业文化的精髓，所以同样也只是口号。

## 移动投诉处理年终总结篇四

方式帮助解决实际困难;对经多次处理作出信访终结的问题而信访人长期缠访闹访甚至采取非正常上访、危害社会公共秩序涉嫌违法犯罪的,将按照“先处置行为,后解决问题”的原则,坚决依法处理到位。五是加强宣传,正面引导。县党委政府将及时总结、推广信访积案化解工作的成功经验和做法,分析研究带有普遍性、倾向性的问题,进一步研究完善长效工作机制。将精心选取对信访积案办理不负责任、敷衍推诿的单位及工作人员以及缠访闹访、非正常上访的典型案例,以适当方式予以曝光,以案释法、以案说理,督促责任单位依法按政策解决群众诉求,教育引导群众依法信访,营造良好的舆论氛围。六是明确责任,严格追究。对信访积案逐案明确主体和责任人,具体承办的责任单位逐一落实承办人员、化解措施、办结时限。县党委、县政府将对化解信访积案成绩显著的单位及个人,将给予表扬;对化解信访积案工作重视不够、措施不力、推诿扯皮、进展缓慢、“挂账空转”,甚至弄虚作假的单位和部门,将视情况予以批评;对因工作不到位、责任不落实,造成信访积案得不到有效解决,致使矛盾激化,造成严重后果的责任人,将依据相关规定严肃追究责任。

附送:

我县^v^的工作情况分析报告

我县^v^的工作情况分析报告

群众来信访××\*件,同比增加××\*件,上升××\*%;接待群众个人访××\*件,同比上升××\*%;接待群众集体访××\*批次,和去年同期相同□^v^对群众反映问题立案查处××\*件,占信访总量的××\*%,协调处理××\*件,直接答复××\*件,占信访总量的××\*%。群众来信来访办理率达到××\*%。

访，给政府施加压力；有的信访群众错误地认为上访次数越多、级别越高，问题就解决得越快、解决得越好，往往就同一问题多次向上级党委、政府反映，不论问题大小，动辄重复越级上访。调处难度大。经过多年不断的努力，一些易于解决的问题已基本解决，现在遗留下来的大多是一些老大难问题。有些信访问题本身情况比较复杂，加之时间跨度长，经办人员变故多，档案资料不齐，甚至有的已经遗失，给调查取证、调解处理增加了难度，很难使双方或来访者满意。有些信访问题的处理涉及到多个部门，个别部门怕承担责任，相互推诿，应付信访人，调处结果不能让群众满意，造成群众上访。

大解决、小闹小解决、不闹不解决”。四是信“访”不信“法”，即使是典型的涉法问题，也要到政府部门上访解决。个别干部素质不高、工作责任心不强造成群众上访。一是一些基层领导干部只重视抓经济效益，不注重社会效益，对群众反映的问题、提出的意见不能引起足够重视，甚至对群众的上访征兆置若罔闻，既不及时报送信息，也不采取有效措施处理，导致群众上访。二是个别领导干部摆不正位子、放不下架子，遇到问题不主动与群众沟通，工作方法简单粗暴，从而激化了矛盾，造成干群关系紧张对立。三是个别机关干部工作作风不实，官僚主义严重，对群众反映的问题，处理不及时、不到位，甚至不闻不问，以至小事拖大，大事拖“炸”。

## 移动投诉处理年终总结篇五

12年我医院信访工作在医院党工委、办事处的正确领导下，在区信访局的大力支持下，牢固树立信访工作无小事，群众利益无小事的思想，在信访情况复杂、任务繁重、工作难度增大的情况下，面对巨大的信访压力，特殊的信访局面，不回避、不退却、不推诿，始终围绕党工委的工作中心，全力维护社会稳定，信访工作取得了较好地成绩。

随着改革深化和利益格局的`调整，社会矛盾日益增多，信访

工作也遇到了许多新情况、新问题。面对严峻的信访形势和繁重的维护稳定任务。医院党工委、办事处进一步深化了对信访工作重要性的认识，把信访工作纳入重要议事日程，多次在党政联席会议上研究加强信访工作的措施，将突出的矛盾纠纷及群体性件解决在基层、解决在萌芽状态。

根据区委、区政府的指示精神，结合医院实际，医院党工委、办事处认真讨论研究，明确任务和工作目标。提出“小事不出村（居）委会，大事不出医院”的工作要求，将越级上访、出格上访和赴区以上集体上访控制在区委、区政府下达的目标内，严格实行信访稳定工作“一票否决制”。

认真开展“三大”走访活动，加大矛盾纠纷化解力度。今年我们以“三大”走访活动为契机，对医院非正常上访人员和信访老户进行了梳理，召开了专题会议进行研究部署，同时按照上级的要求和统一部署，多措并举，多方联动，逐案进行化解攻坚，努力做到诉求合理的解决到位，诉求无理的思想教育到位，生活困难的帮扶救助到位，行为违法的依法处置到位，确保实现化解目标，创造出更加和谐稳定的发展环境。

对群众来信，着重把好三个关：一是呈报阅批关。所有来访信件全部呈报主管领导阅批，尽快落实，由医院班子直接包案。二是案件处结关。初信抓“快办”，做到一次性处结，避免重复信访；重复信抓“细办”，找准症结，分理信访人员提出的要求是否有合理成分，做到有理有据，明确答复。三是答复口径关。有些来信反映的问题比较复杂敏感，我们在答复时注意把握分寸，前后连贯，口径统一，实行专人负责、专人专办、跟踪管理，一经形成明确意见，必须不折不扣贯彻落实。对群众来访，我们仔细听取其反映的问题，做好详细记录。对上访人员反映的问题和要求，接待人员根据有关政策，耐心解答所提出的问题，区别不同情况，有针对性地做说服教育工作，疏导来访人员心态。

一是坚持“谁主管、谁负责”、“属地管理”和“分级负责、归口办理”的原则，上下联动，多管齐下，全面排查，全力调处，努力做到对不稳定因素和群体性件苗头发现得早、化解得了、控制得住、处置得好，切实把各类问题化解在本办，解决在萌芽状态，坚决遏制到市赴省进京集体上访和群体性件的发生，维护了医院和谐稳定的社会环境。

## 移动投诉处理年终总结篇六

### 中国移动员工个人年年终工作总结

#### 一、具有良好的工作业绩

#### 二、具有正确的工作态度

在思想上，我坚持自我的反省且努力地完善自己的人格，无论什么情况下，我都以品德至上来要求自己，而遵守职业道德是能胜任这项工作的基本前提，无论何时何地我都奉行严于律己的信条，并切实地遵守它。

#### 三、具有良好地工作作风及娴熟的技术技能

在工作和学习上，我作风扎实，关心下属，团结同志，注重细节，追求完善，不找任何借口，认真履行岗位职责。

#### 四、具有较强的工作能力及积极主动的工作意识

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力还是有限的，所以总是不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习，向周围领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己还是有一定的进步。

#### 五、具有良好的团队合作精神

有效的团队工作可以提高工作效率。为此,在工作中我不光自己努力工作,同时也和同事之间处理的非常好。在工作中除了互相学习外,生活中我也经常和同事谈心,了解各自内心的想法,相互出主意、想办法。有一些同事,因为工作技术经验不足,不但影响了他本身的工作效率,同时也影响了整个部门的工作效率。

## 移动公司工作总结

## 移动公司工作总结

### (一)

#### 一、市场状况

#### 二、市场营销方面

农村市场不同与城市市场,在城市市场相对饱和的情况下,如何开拓农村市场?将是我们所面对的难题。乡镇营业部首当其冲,除了配合公司开展的营销活动之外,根据当地情况和地域差异,结合自身的特点开展了一系列富有特色营销活动,也取得了一定的效果。如在所有乡镇开展区域市场营销的同时,我们针对个别竞争对手市场占有率较高的乡镇,移动公司20\*\*年工作总结分别在大龙山营业部和杨桥营业部针对性的开展了竞争对手的反抢活动,效果显着。其次,根据当地的自身特点,我们在\*\*\*营业部开展了以“龙舟竞技迎奥运移动传情庆端午”为主题的营销活动。

一系列的营销活动,极大提升了移动品牌在乡镇的知名度和影响力,地方关系的维护也得到了很好的发展。

#### 三、在业务服务方面

从一名新员工成长成一名乡镇的老员工,这一路走来有太多

的不易。尽管和市区的老员工相比我们还存在一定的差距，但通过不断的学习和业务上的不断的磨练，移动公司20\*\*年工作总结努力的将差距缩小。市区营业部也组织了多次各类业务、服务的培训，乡镇营业部的服务规范水平得到了很大的提高，通过今年的业务技能大赛，提高了乡镇营业部的主动学习的积极性。学习的同时加强经验交流，组织乡镇员工到其他营业部进行交流、学习，进行对比。

围绕“金牌服务，满意100”活动，认真落实对顾客的五心服务举措，总体来看，在客户咨询投诉方面可以看出，乡镇营业部的投诉率远远低于市区。虽然我们的业务量比不上市区a类厅，但我们始终抱以优质的服务的态度、怀着饱满的激情，服务好每一位客户。

#### 四、存在的不足

首先，在多运营商竞争的环境下，社会渠道将成为多方争夺的稀缺资源。为实施社会渠道的有效管理。今年3月份，乡镇代办渠道实行属地化管理。

其次，新业务营销工作推广力度不够。

最后，在乡镇营业部的发展过程中，取得了一些成绩，也同时暴露出一些不足和劣势。

#### 五、20\*\*的工作思路与工作设想

(2) 将开发农村市场为重中之重。进一步加强各项业务的发展，开发农村市场是我们坚定的信心，把各乡镇营业厅做为农村市场的发展中心，做好全方位服务，顺利完成各项任务。既要在把握好现有渠道、市场和客户的同时，还要充分发挥公司的政策、资源等优势作用。