**中国移动河南公司集客业务网络支撑**

**技能竞赛方案**

集客业务是中国移动跨越式发展的四轮驱动力之一，其中专线类产品政企业务的核心，作为市场规模化增收的主要发力点，更是重中之重。为带动全省集客端到端服务支撑能力提升，选拔优秀集客服务支撑团队，借助竞赛进一步提升端到端服务支撑水平，并展示我公司集客支撑人员专业面貌。具体通知如下：

一、竞赛目的

1、提高集客业务整体支撑能力和技能水平，提高业务安全保障能力、应急处置能力。

2、选拔优秀集客服务支撑团队。

二、竞赛项目

本次竞赛面向全省开展针对集客专线类的业务的支撑能力评比，包括但不限于理论考试、方案制定、业务开通、故障处理等理论与实操技能的竞赛。

三、参赛人员

中国移动河南公司合同制与派遣制员工。

四、竞赛安排

2019年8月中旬前各分公司自行组织本地市内部比赛选拔；

2019年8月下旬至9月，省内比赛，省公司组织安排笔试与实操。

2019年10月，参加集团总决赛。

为提高全网集客业务支撑技术水准，相互促进，各单位应积极发挥协作组织作用，加强互相学习，聚焦一线，模拟考试等活动，全面提高集客业务运维的技术水平。

五、竞赛方式

1、省内比赛分为理论考试与实操两种方式进行。

2、采取理论+实操的方式进行（权重待定）。

3、理论主要考察集客专线相关的理论知识与相关规范，实操主要考察业务开通、故障处理等能力。

六、竞赛表彰奖励

设置一等奖1名，二等奖3名，三等奖6名。